

# **LOTERÍA DE BOGOTÁ**

## **OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

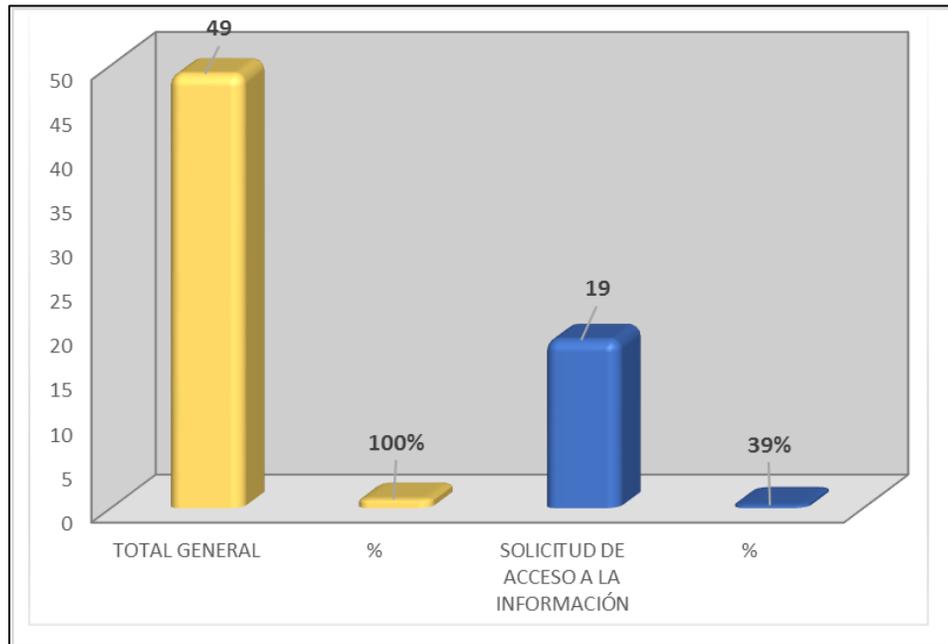
#### **INFORME MES DE OCTUBRE DE 2024**

##### **DECRETO 103 DE 2015**

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Título 6 Artículo 52 “Informes de solicitudes de acceso a la información” por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional”, la Lotería de Bogotá presenta el informe correspondiente al mes de octubre de 2024, en base al reporte del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA discriminado así:

## 1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el período comprendido del 1 al 31 de octubre de 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 49 (PQRS), de las cuales, 19 que equivalen al 39% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de octubre de 2024

## 2. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no realizó ningún traslado a otra institución, dado que todas las “Solicitudes de Acceso a la Información” eran de competencia propia de la Lotería de Bogotá para dar respuesta.

## 3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En siguiente tabla se relaciona las dependencias a las que se escalaron las “Solicitudes de Acceso a la Información” y el tiempo de respuesta dado a cada una de dichas solicitudes.

DEPENDENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total de solicitudes	Tiempo en que se dio Respuesta
ATENCIÓN AL CLIENTE	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/10/2024	13	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/10/2024		1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 18/10/2024		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/10/2024		El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/10/2024		El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/10/2024		El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/10/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/10/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/10/2024		El mismo día
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 24/10/2024		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 24/10/2024		1 día hábil
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 29/10/2024		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/10/2024		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/10/2024	2	6 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/10/2024		8 días hábiles

UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/10/2024	1	6 días hábiles
OFICINA JURDÍCIA	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/10/2024	1	10 días hábiles
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/10/2024	1	9 días hábiles
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 31/10/2024	1	7 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 19

#### 4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

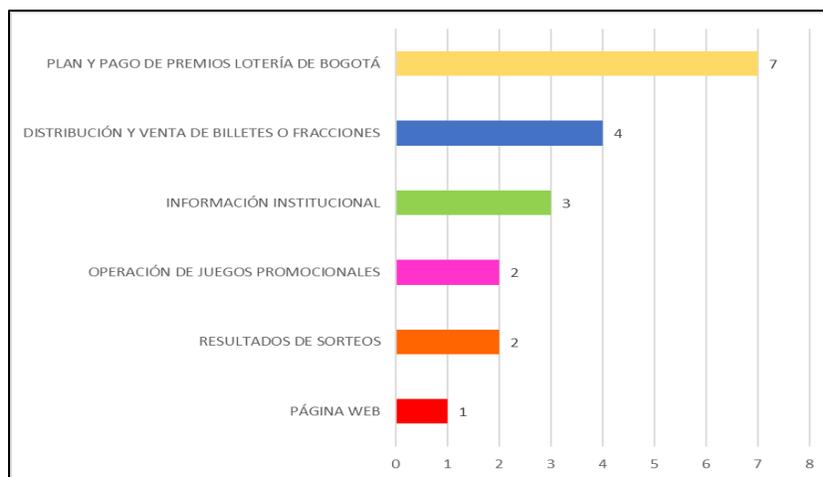
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

#### 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de octubre de 2024, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 37% ocupó el primer lugar (relacionado con una persona requería se le informara si una persona venezolana gana uno de los premios y tiene cédula de extranjería pero esta vencida puede cobrar el premio? y si el pasaporte también está vencido se puede reclamar con el pasaporte?, dos clientes requerían se les informara cómo cobrar un premio obtenido por compra realizada a través de la página web, una persona indicó que compra por la página web y se encuentra viviendo fuera del país y preguntó, en caso de salir favorecido con un premio mayor o un premio seco de cuantía alta cómo podría reclamar el premio, un cliente requería información acerca de las aproximaciones para sorteos ordinarios específicamente preguntó si el acierto de dos números invertidos y del número de la serie completo invertido paga algo, otro cliente preguntó sobre las aproximaciones del sorteo extraordinario No. 0010 jugado el 19 de octubre específicamente requería se le informara si el acierto de tres cifras del premio mayor en diferente orden y diferente serie paga algo, un cliente solicitó se le informara cómo cobrar un premio obtenido por una aproximación en el sorteo extraordinario No. 0010 si la compra la hizo por la página de Lottired), seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 21% (relacionado con un cliente solicitó información acerca del promocional raspa y gana físico “Bingolote” y del código de Ñapa en los billetes físicos del sorteo 2713 jugado el 26 de octubre de 2023, un cliente solicitó se le aclarara por qué en el sorteo extraordinario No. 0010 jugado el 19 de octubre de 2024 él observa números de series que pasan del 449 si en los demás sorteos las series van de la 000 a la 449 y en qué parte de la página web se encuentra dicha información, una cliente solicita se le informe qué significa la palabra “auténtico” que aparece en la zona que dice “frote con una moneda” en los billetes físicos del sorteo extraordinario del 19 de octubre de 2024 y pregunta si eso aplica para algún premio, un cliente requería información sobre el promocional “Tu código de Ñapa y beneficios” que aparece impreso en los billetes y fracciones física del sorteo 2636 jugado el 28 de abril de 2022 y preguntó cuándo es el próximo sorteo que tendrá este promocional), **“Información Institucional”** con un 16% (relacionado con un derecho de petición de información dirigido a todas las entidades del distrito en el que se solicitaba el listado completo de las entidades contratistas del Distrito Capital que actualmente están integradas con la plataforma “Bogotá te escucha”, es decir, consorcios y concesiones, listado de las entidades contratistas que aún no están integradas a dicha plataforma y

señalar, en caso de que las hubiere, las razones legales y jurídicas que justifican la no integración de consorcios y concesiones del distrito a la plataforma "Bogotá te escucha", un ciudadano requería conocer o saber dónde encontrar el calendario de la Lotería de Bogotá del mes de noviembre de 2024, un derecho de petición de información dirigido a todas las entidades del distrito en el que se solicitaba se informara si existe o no y anexarlo en caso afirmativo Decreto o Resolución de la Alcaldía Mayor de Bogotá que regule los permisos sindicales, informar la relación detallada, sindicato por sindicato, del número de empleados afiliados a cada sindicato a quienes la Administración les ha efectuado el descuento de la cuota sindical en cada una de las entidades distritales, informar la relación detallada, sindicato por sindicato, del número de permisos sindicales otorgados en cada una de las entidades distritales e informar si la Administración para otorgar los permisos sindicales tiene en cuenta o no, una relación de proporcionalidad entre el número de afiliados de cada sindicato y el número de permisos sindicales a cada sindicato), **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 11% (relacionado con una solicitud de información de un ciudadano perteneciente a la compañía XXXXX & XXXXXX quien manifestó que una compañía colombiana tiene la intención de realizar una actividad promocional dirigida a sus clientes y en el documento que adjuntó detalló la mecánica de la actividad por lo que solicitó se le indicara si la actividad promocional descrita es considerada o no un juego de suerte y azar de acuerdo con las normas aplicables y se le indicara y aclarara si dicha actividad requiere algún tipo de autorización, licencia o permiso otorgado por la Lotería de Bogotá y/o por cualquier otra entidad de orden municipal, distrital, departamental o nacional para ser ejecutada u operada y en caso de que se deba obtener algún tipo de autorización, licencia o permiso para que la compañía operadora pueda ejecutar la actividad promocional se le indicara y aclarara cuál es el proceso que se debe seguir para obtener dicha autorización, licencia o permiso, una solicitud de información del gestor de eventos de la empresa XXXXXXXX XX XXXXX S.A.S., quien requería se le informara cómo se tramita y qué documentos son necesarios para dar cumplimiento a la normatividad para poder realizar una actividad en la que se tendrán premios entre patinetas eléctricas, parlantes Tvs’ y cuya convocatoria al evento es a través de invitaciones privadas y personalizadas sin valor comercial a los tenderos que, por sus niveles de ventas, fueron invitados), **“Resultados de Sorteos”** con un 11% (relacionado con un cliente que requería información sobre el resultado del lanzamiento adicional para el bono de \$100 millones del sorteo extraordinario No. 0010 del 19 de octubre de 2024 ya que indicaba no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicitó se le informara el resultado del sorteo extraordinario del 19 de octubre), **“Página Web”** con un 5% (relacionado con un cliente solicitó revisar un correo que le llegó de la Lotería de Bogotá, el cual adjuntó en su solicitud, para verificar si era verídico o un fraude)

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

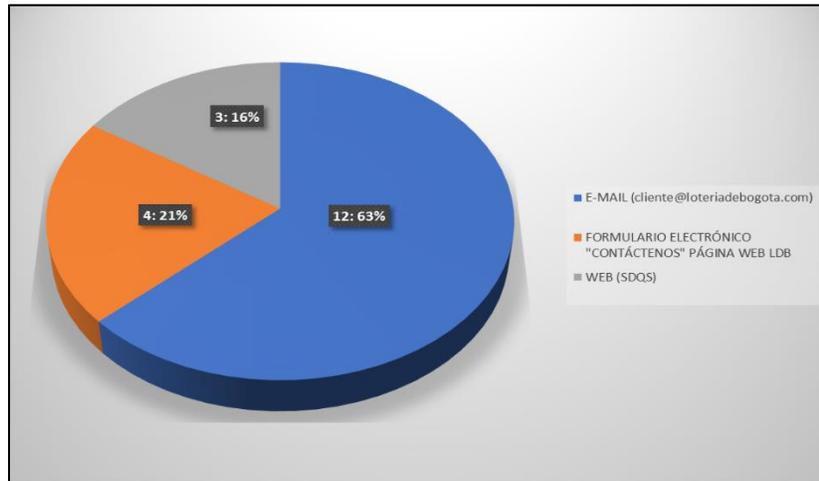


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de octubre de 2024

## 6. SOLICITUDES POR CANAL

En la siguiente gráfica se detallan los canales de interacción utilizados por la ciudadanía para presentar las “Solicitudes de Acceso a la Información” en el periodo analizado.

### RELACIÓN DE CANALES DE INTERACCIÓN



**Gráfica No 3. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Canales de Interacción**

**Fuente: Reporte SDQS de octubre de 2024**

De acuerdo con el reporte extraído del SDQS, el canal más utilizado por la ciudadanía para presentar las SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA durante el mes de análisis fue el canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de atención al cliente: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 63%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 21% y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 16% de participación.