

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

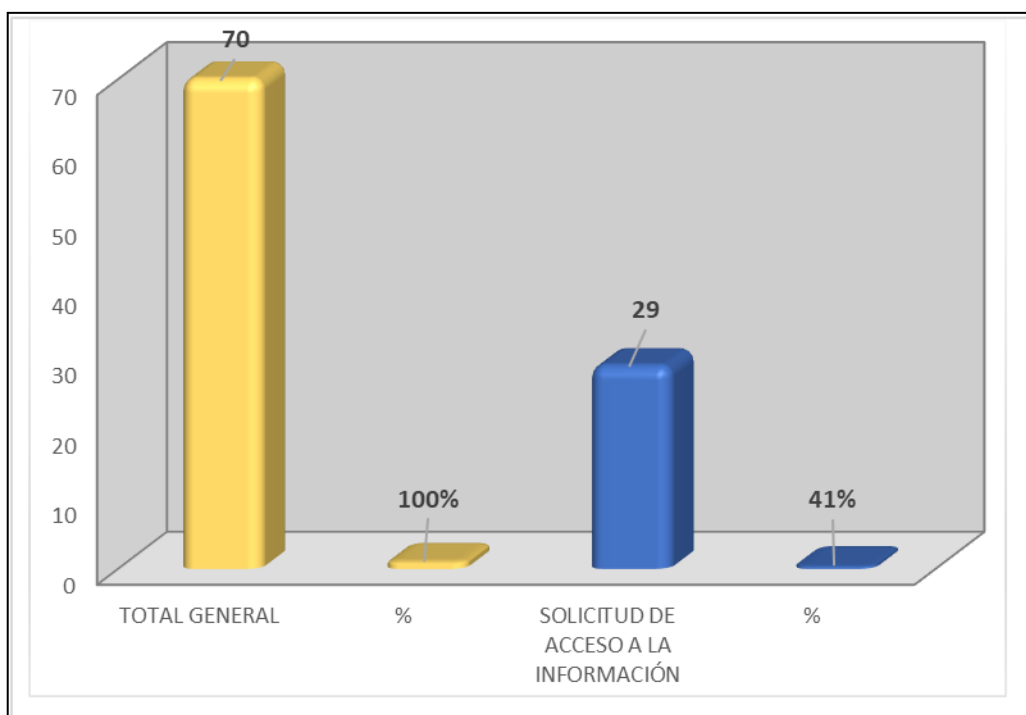
INFORME MES DE ABRIL DE 2022

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 abril de 2022, en base al reporte del SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS) discriminado así:

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el período comprendido del 1 al 30 de abril de 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 70 (PQRS), de las cuales, 29 que corresponde al 41% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de abril de 2022

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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 31/03/2022	27	1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/04/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/04/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/04/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/04/2022		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 02/04/2022		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/04/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/04/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/04/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/04/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/04/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 08/04/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/04/2022		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/04/2022</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/04/2022</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 11/04/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/04/2022</p>	<p>El mismo día (se recibió un viernes festivo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/04/2022</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/04/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/04/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/04/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/04/2022</p>	<p>1 día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 25/04/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/04/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/04/2022</p>	<p>1 día</p>
<p>Recibida por correo electrónico</p>	<p>El mismo día</p>

	(cliente@loteriadebogota.com) el 28/04/2022		
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 29/04/2022		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/04/2022	2	20 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/04/2022		20 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 29

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

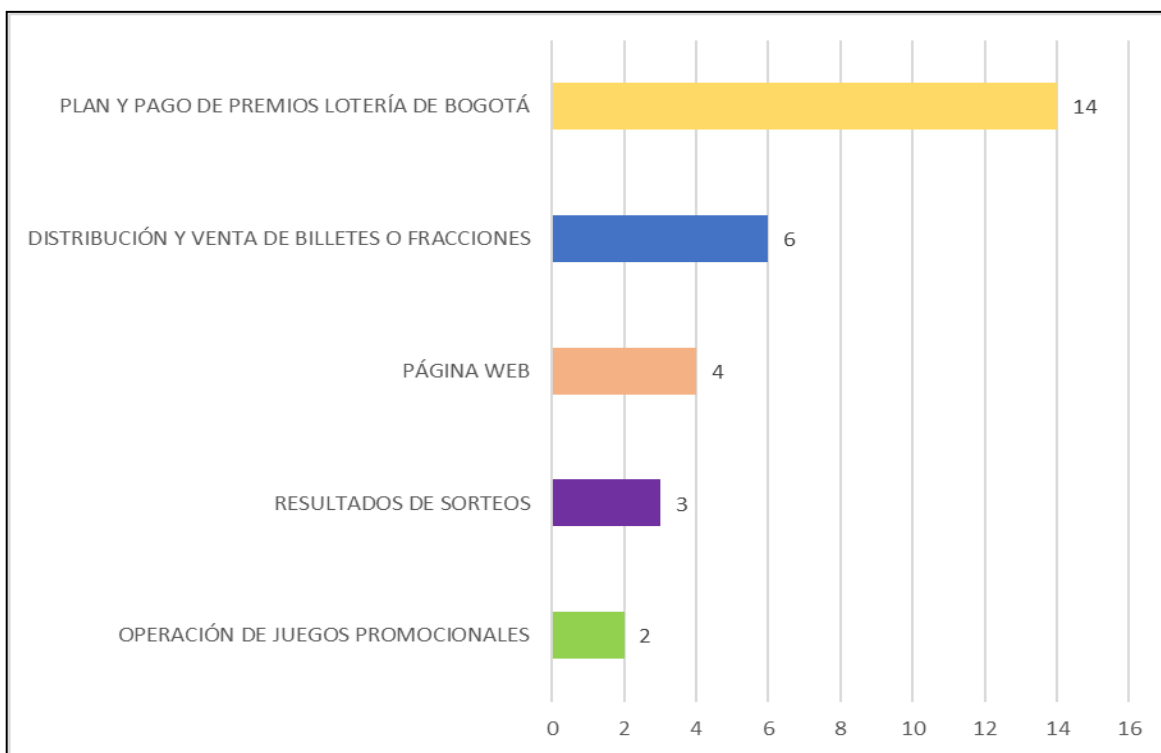
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de abril de 2022, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 48,2% ocupó el primer lugar (*relacionado con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web, otro preguntó cómo cobrar premio si la compra la hizo físicamente (billete o fracción física), información sobre el plan de premios y qué aproximaciones pagan, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000 y 10.000 créditos) y cómo se redime el premio bono o cupón por 50.000 créditos del raspa y gana virtual) de los sorteos del mes de abril, inquietudes de clientes que preguntaban cómo se participa con el número y serie en los premios del plan de premios, cuál es el tiempo de prescripción o caducidad para cobrar premios; entre otros*), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 21% (*relacionado con la inquietud de un cliente sobre cómo verificar en su perfil de su cuenta inscrita en la página web para cuál sorteo compró, algunos clientes preguntaron cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2633 del 31 de marzo para saber si los mismos están o no premiados (se les explicaba el paso a paso para la consulta de dichos códigos y se les aclaraba que el comprador tiene 30 días para hacer la respectiva consulta y redención de premios pasado ese tiempo queda deshabilitada la opción de consulta y redención), inquietudes sobre qué significa el código de beneficios y cómo redimir dichos códigos pre impresos en la billettería física para el beneficio de “Tu Llave” del promocional “Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios” (se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar al beneficio de recarga de \$650 para la tarjeta personalizada de Tu Llave y se explicaba cómo redimir el beneficio de dichos códigos), preguntas sobre qué significa o a qué se refiere el código que aparece impreso en las fracciones y billetes físicos en la casilla titulada: “tu código de ñapa y beneficios”; entre otros*), **“Página Web”** con un 14% (*relacionado con dudas sobre cómo raspar el raspa y gana virtual cuando la compra la hace a través de la página web, cómo consultar el código de beneficios en la página web, cómo evidenciar el abono o cargue en el perfil de la cuenta inscrita en la página web de créditos ganados del raspa y gana virtual; entre otros*), **“Resultados de Sorteos”** con un 10% (*relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre los resultados del sorteo del carro correspondiente a los sorteos 2633 jugado el 31 de marzo y 2636 jugado el 28 de abril ya que indican no encontrarlos fácilmente en la página web; en este sentido, uno de los clientes que preguntó por dichos resultados sugiere que cuando hayan sorteos adicionales como los de los carros publiquen el resultado en la misma lista de resultados de los premios del plan de premios ubicada en la página web; entre*

otros) y “Operación de Juegos Promocionales” con un 7% (relacionado con un ciudadano que pregunta qué requisitos se necesitan para realizar un concurso a través de redes sociales, cuáles son los pasos y reglamentación y otra persona pregunta si una campaña de expectativa on line de una actividad de entrega de contenidos educativos y recreativos se considera una actividad promocional y de ser así qué requisitos se requieren para adelantar la actividad).

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

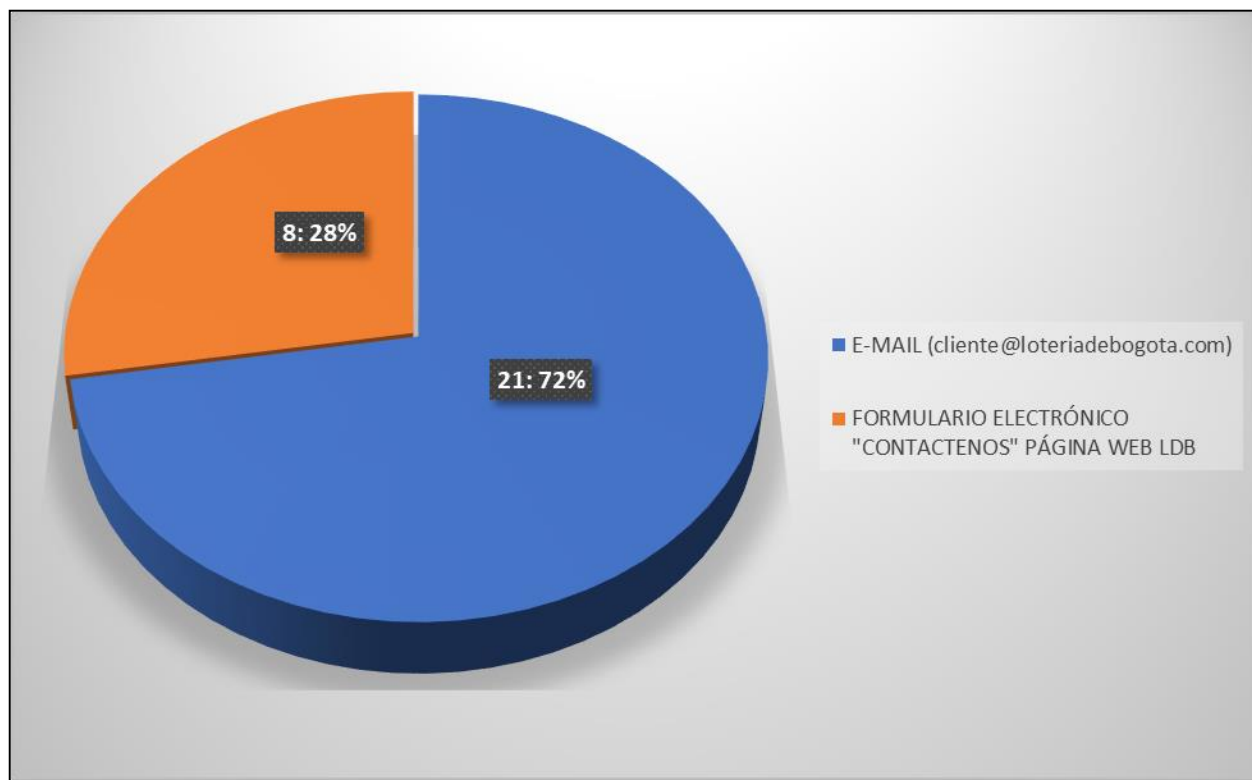


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de abril de 2022

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 abril de 2022

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 cliente@loteriadebogota.com con un 72% y en un menor porcentaje a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 28% de participación.