

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

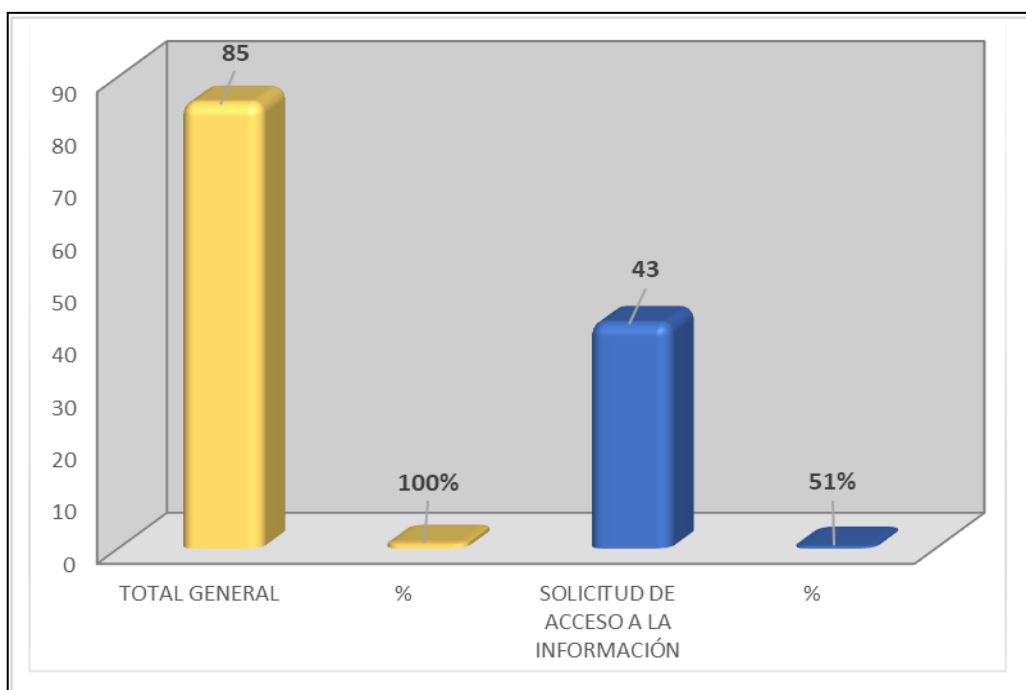
INFORME MES DE AGOSTO DE 2022

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 agosto 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 31 de agosto de 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 85 (PQRS), de las cuales, 43 que corresponde al 51% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de agosto 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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/07/2022	39	El mismo día (se recibió un sábado 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 31/07/2022		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/08/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 03/08/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/08/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/08/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/08/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/08/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/08/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/08/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/08/2022		El mismo día (se recibió un sábado 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 06/08/2022		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 08/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/08/2022	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 09/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/08/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 12/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/08/2022	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 17/08/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 17/08/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 18/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/08/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 22/08/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/08/2022	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/08/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/08/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/08/2022	El mismo día (se recibió un sábado 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 27/08/2022		El mismo día (se recibió un sábado 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 27/08/2022		El mismo día (se recibió un sábado 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 28/08/2022		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/08/2022		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/08/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/08/2022		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 02/08/2022	2	2 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/08/2022		6 días
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/08/2022	2	9 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/08/2022		6 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 43

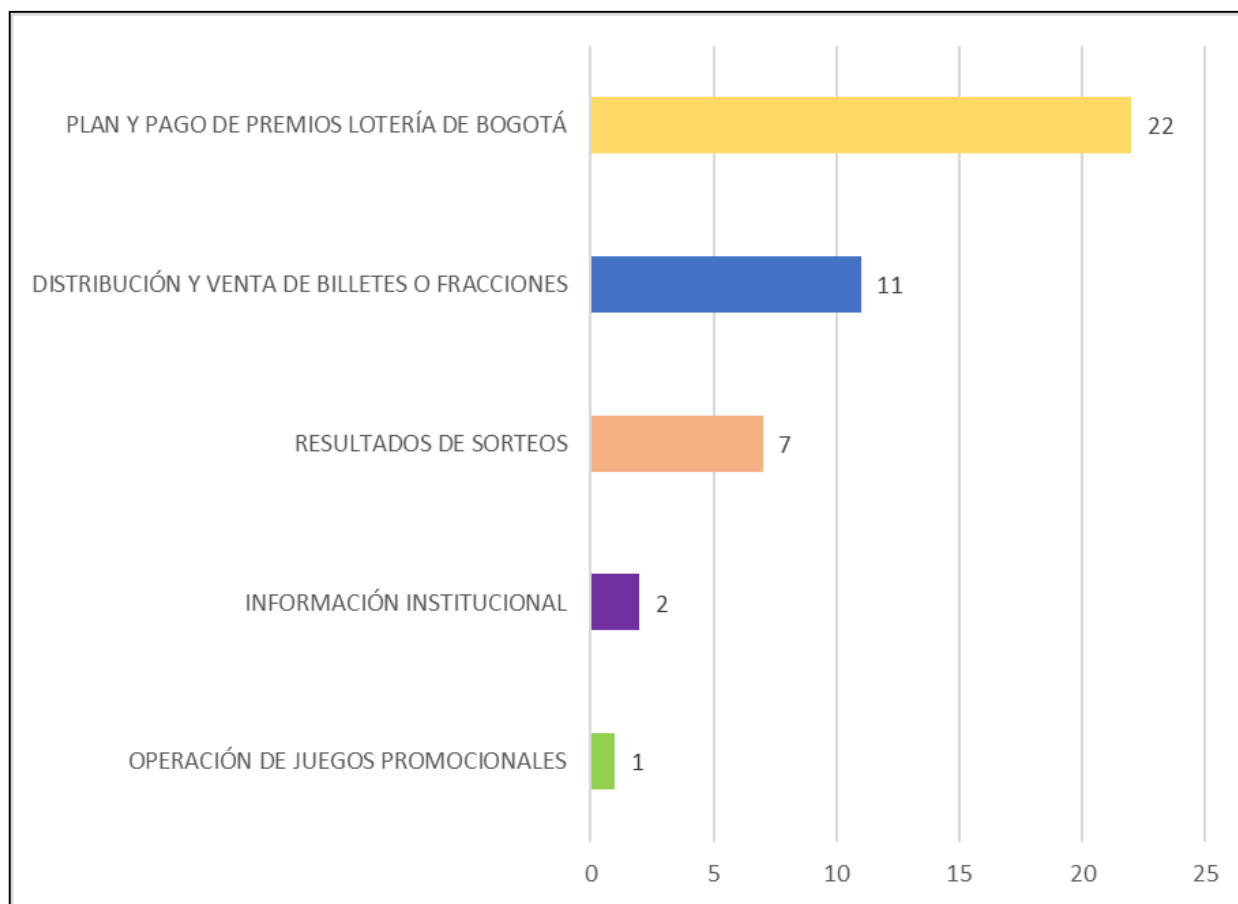
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 agosto de 2022, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 51% ocupó el primer lugar (*relacionado principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web, 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, inquietudes sobre los tiempos que toma la entidad para consignar premios que los clientes cobran por consignación a cuenta bancaria, 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 agosto; entre otros), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 26% (*relacionado principalmente con preguntas sobre cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2649 del 28 de julio y del sorteo 2653 del 25 de agosto 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 billetería 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), inquietudes sobre cómo aplicar el código que otorga un 20% de descuento exclusivo para las compras en la página web de los sorteos del mes de agosto, un cliente pregunta qué comprobante obtiene o cuál es el soporte de su compra cuando la realiza a través de la página web o con qué comprobante reclama en caso de llegar a ganar algún premio si lo compra virtual; entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 16% (*relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre los resultados del sorteo del vehículo Ford Escape correspondiente al sorteo de aniversario 2653 jugado el 25 de agosto y un cliente solicitó los resultados del vehículo Ford Escape del sorteo especial de madres 2639 jugado el 19 de mayo, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, solicitudes de resultados de sorteos específicos, un cliente preguntó si cuando gane algún premio o aproximación lo notifican por correo electrónico, un cliente preguntó por qué para el sorteo 2653 en la billetería física aparece un carro Kia Niro y en los resultados aparece un vehículo Ford Escape (se le informó sobre el aviso de fe de erratas que se publicó explicando el error en la impresión); entre otros), y en un menor porcentaje los subtemas: **“Información Institucional”** con un 5% (*relacionado con la inquietud de un cliente que pregunta si cuando se gana un premio grande hay algún tipo de asesoría u orientación financiera para hacer un buen uso o inversión de ese dinero, pregunta sobre cuál es el plan de premios autorizado para el chance Paga Millonario e información del pago realizado por Paga Todo a los 9 apostadores que ganaron con 3 cifras del chance Paga Millonario del día 9 de agosto del 2022, otro cliente solicita aclaración del pago que le hicieron en apuesta realizada de Dorado Mañana y Dorado Tarde) y **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 2% (*relacionado con una consulta de un cliente que requiere saber cuáles son los requisitos y proceso para realizar un juego al azar en Bogotá).*****

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

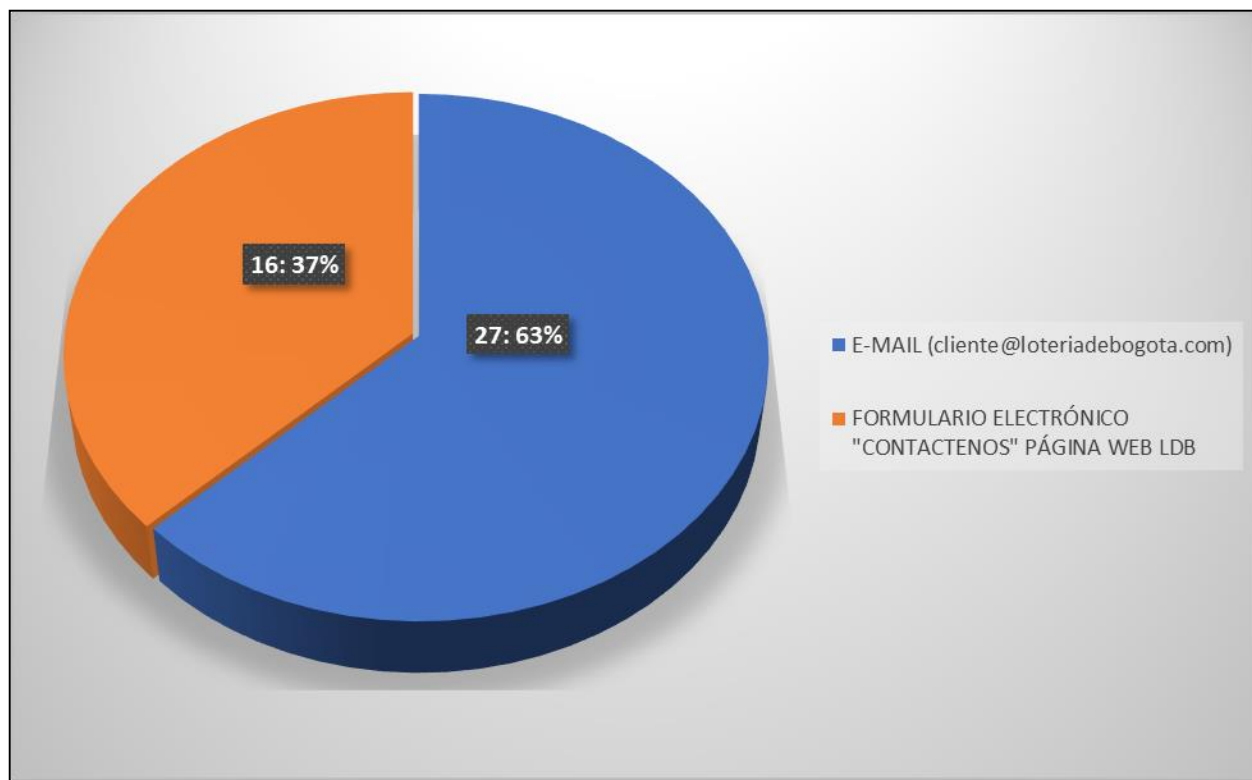


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de agosto de 2022

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 agosto 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 atención al cliente: 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 37% de participación.