

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

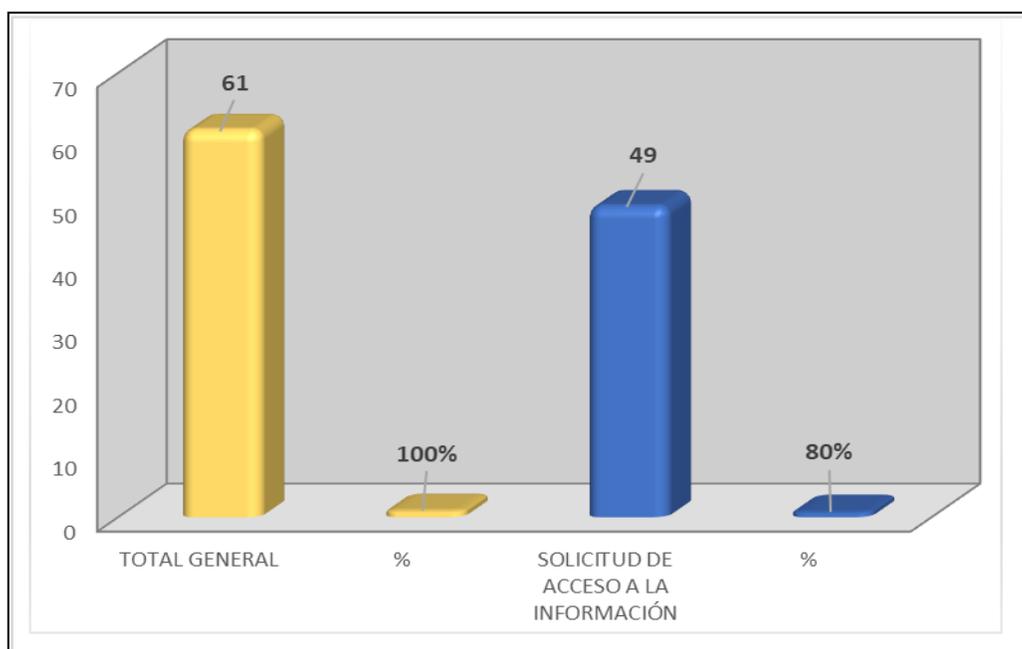
## INFORME MES DE DICIEMBRE DE 2022

## 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 diciembre 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 diciembre de 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 61 (PQRS), de las cuales, 49 que corresponde al 80% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**

**Fuente: Reporte SDQS de diciembre 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 01/12/2022	42	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/12/2022		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/12/2022		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/12/2022		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 06/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/12/2022		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/12/2022		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 12/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/12/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 12/12/2022		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/12/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 14/12/2022		El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2022	1 día hábil		

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2022	1 día hábil
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/12/2022	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 18/12/2022	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 18/12/2022	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 19/12/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/12/2022	1 día hábil
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/12/2022	1 día hábil
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/12/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/12/2022	1 día hábil
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/12/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/12/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/12/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/12/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/12/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico	1 día hábil

	(cliente@loteriadebogota.com) el 23/12/2022		
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/12/2022		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 26/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/12/2022		El mismo día
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 27/12/2022		Solicitud de aclaración: El mismo día / Cierre por vencimiento de términos: 10 días hábiles
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 29/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 30/12/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/12/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/12/2022		1 día hábil
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/12/2022	4	11 días hábiles
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 07/12/2022		9 días hábiles
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 13/12/2022		6 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/12/2022		4 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/12/2022	2	10 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/12/2022		6 días hábiles
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/12/2022	1	10 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 49

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

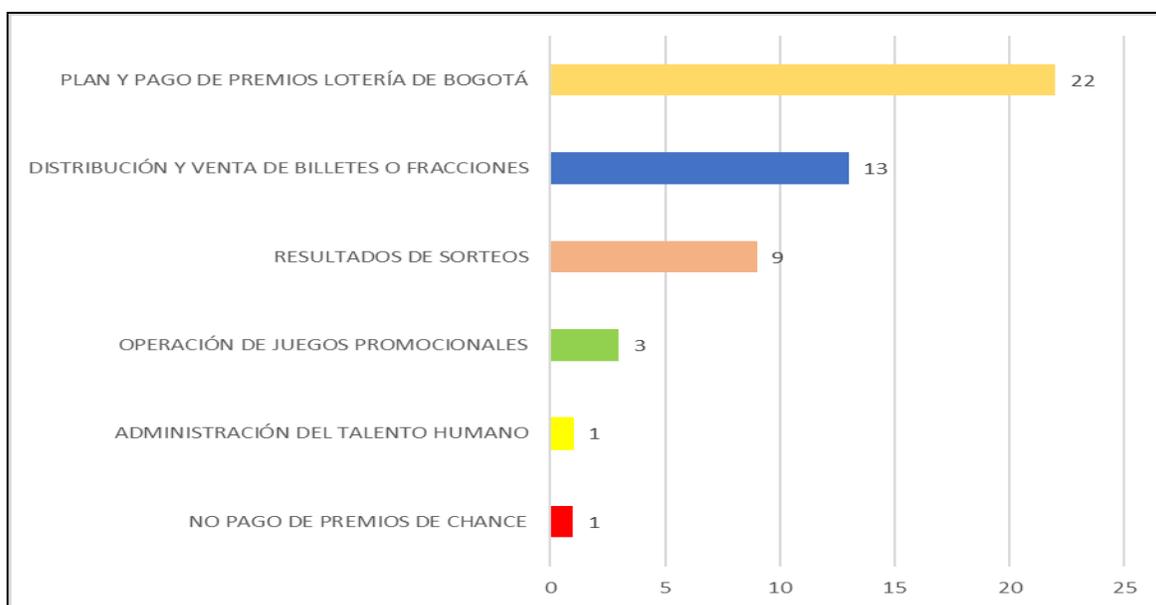
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

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

En el mes de diciembre de 2022, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 44,8% 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 aproximaciones del sorteo extraordinario No. 0006 “Gran Sorteo Dorado” del 17 de diciembre y de los sorteos especiales de navidad, cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquiridos, cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web para el sorteo extraordinario No. 0006 “Gran Sorteo Dorado” del 17 de diciembre (bono de recambio \$20.000 y premio de \$50.000) y para los especiales de navidad 2668, 2669, 2670 y 2671 (premio de \$50.000, recambio de \$15.000 y de \$5.000), cómo reclamar o redimir los premios del Raspa y Gana físico para el sorteo extraordinario No. 0006 “Gran Sorteo Dorado” del 17 de diciembre (moto eléctrica, bicicleta eléctrica, bono de \$500.000, bono de \$200.000, bono de \$50.000 y recambio (\$20.000), y para los especiales de navidad 2668, 2669, 2670 y 2671 (moto eléctrica, bicicleta eléctrica, premio de \$50.000 y recambio de \$15.000 y \$5.000); entre otros)*, seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 26,5% *(relacionado principalmente con preguntas sobre cómo comprar a través de la página web, qué comprobante se obtiene o cuál es el soporte de compra cuando se realiza a través de la página web o cómo llega el billete o fracción, cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2666 del 24 de noviembre 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 por qué no llegó raspa y gana virtual para compra realizada para el sorteo 2667 del 1 de diciembre (se les explicaba que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2666 del 24 de noviembre); información sobre cómo funciona y cómo aplica el descuento en compras por la página web de la Lotería del promocional “¡Ganas tú y gana el planeta!” del convenio con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (se les explicaba en qué consiste dicho promocional dirigido a los clientes que se pasen de la factura física a la factura virtual del agua y se les indicaba cómo hacerse acreedores del beneficio de los descuentos en compras por la página web de la Lotería); entre otros)*, **“Resultados de Sorteos”** con un 18,3% *(relacionado en su gran mayoría con solicitudes de información sobre los resultados del sorteo del vehículo Ford Escape del sorteo 2668, del sorteo extraordinario No. 0006 “Gran Sorteo Dorado” del 17 de diciembre y del sorteo 2670, así como los resultados del sorteo del vehículo KIA Niro del sorteo 2670 y 2671 ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, solicitudes de resultados de sorteos específicos, un cliente solicitó conocer los números del premio mayor de los sorteos extraordinarios que se hayan llevado a cabo y un cliente preguntó cómo consultar los resultados de los lanzamientos adicionales para vehículos de aquellos sorteos que han tenido esta clase de lanzamientos; entre otros)*, y en un menor porcentaje los subtemas: **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 6,1% *(relacionado con una consulta sobre la legalidad o si está autorizado un sorteo de un vehículo Toyota que está*

realizando la compañía Inter World S.A.S., y un cliente preguntó por el resultado del vehículo Toyota del juego promocional que está realizando la empresa Inter World), “**Administración del Talento Humano**” con un 2% (relacionado con un anónimo que pregunta: información acerca del procedimiento de autenticación de documentos expedidos por SDIS, SEGOBDIS, Jardín Botánico - certificados laborales y ejecución de contratos, requisito que exige una empresa para tramites internos de talento humano procedimiento para todas las entidades de la alcaldía o cada uno tiene su propio procedimiento? – frente a dicha petición se solicitó aclaración y no se obtuvo respuesta a la misma por lo cual se cerró por vencimiento de términos) y “**No Pago de Premios de Chance**” con un 2% (relacionado con un cliente que desea se le informe si ganó o no algún premio con un juego de apuestas permanentes “chance” que hizo en Yopal – Casanare ya que en los premios secos hay uno de dos cifras y en el punto de venta no lo pagaron por cuanto desea se le informe al respecto)

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

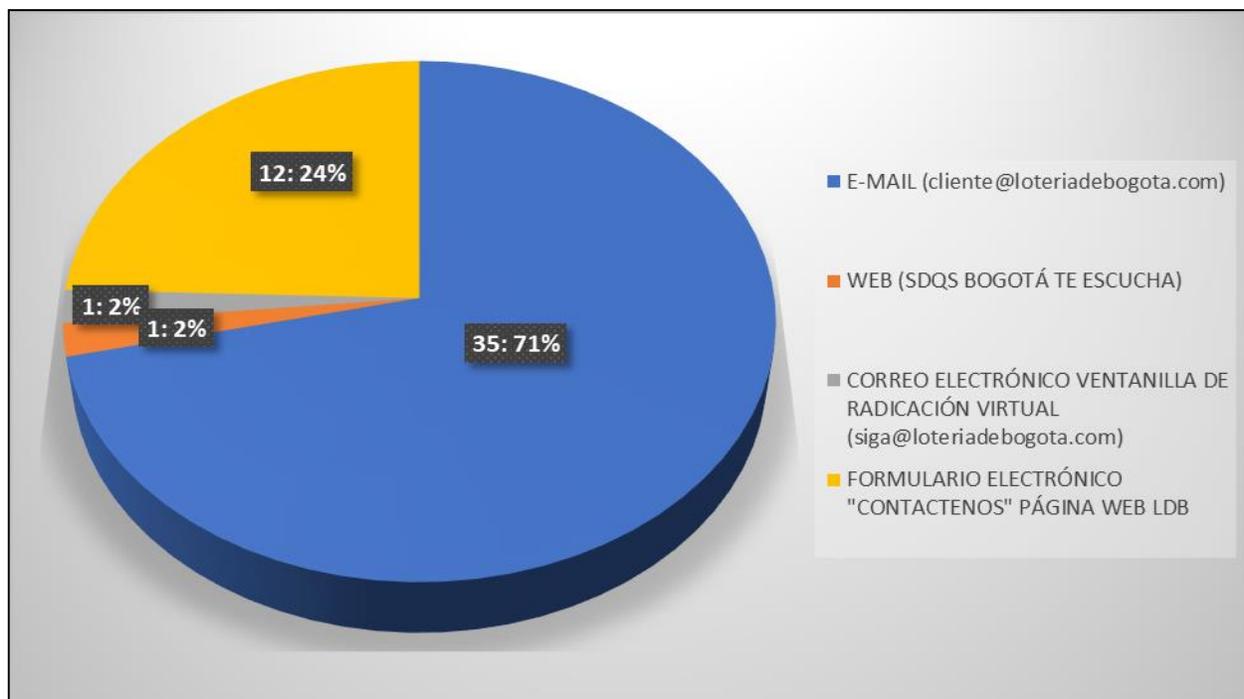


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de diciembre de 2022

## 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 diciembre 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](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 71%, seguido del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 24% y en un menor porcentaje el correo electrónico ventanilla de radicación virtual: [siga@loteriadebogota.com](mailto:siga@loteriadebogota.com) y el canal "web" (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) cada uno respectivamente con un 2% de participación.