

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

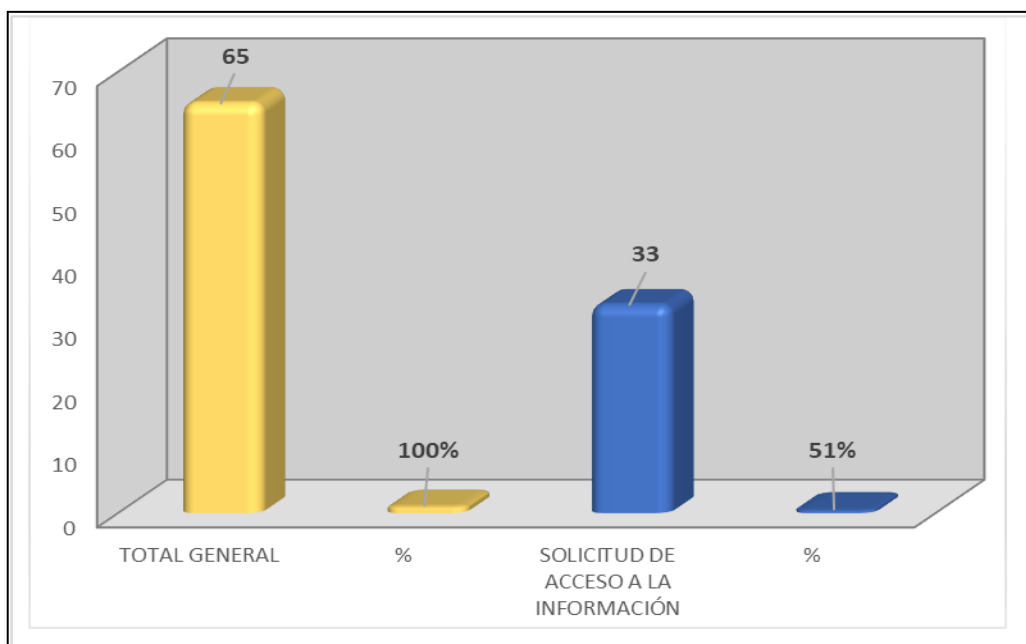
## INFORME MES DE MAYO DE 2022

## 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 mayo 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 mayo de 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 65 (PQRS), de las cuales, 33 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 mayo 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 30/04/2022	33	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 30/04/2022		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 30/04/2022		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 30/04/2022		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 01/05/2022		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 02/05/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/05/2022		El mismo día

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/05/2022</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 08/05/2022</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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/05/2022</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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/05/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/05/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/05/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 13/05/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/05/2022</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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/05/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico</p>	<p>El mismo día</p>

(cliente@loteriadebogota.com) el 17/05/2022	
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/05/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/05/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/05/2022	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/05/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/05/2022	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 23/05/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 24/05/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/05/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/05/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/05/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/05/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/05/2022	El mismo día
Recibida mediante contacto telefónico el 27/05/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/05/2022	El mismo día

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/05/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/05/2022		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)

Total Solicitudes de Acceso a la Información 33

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

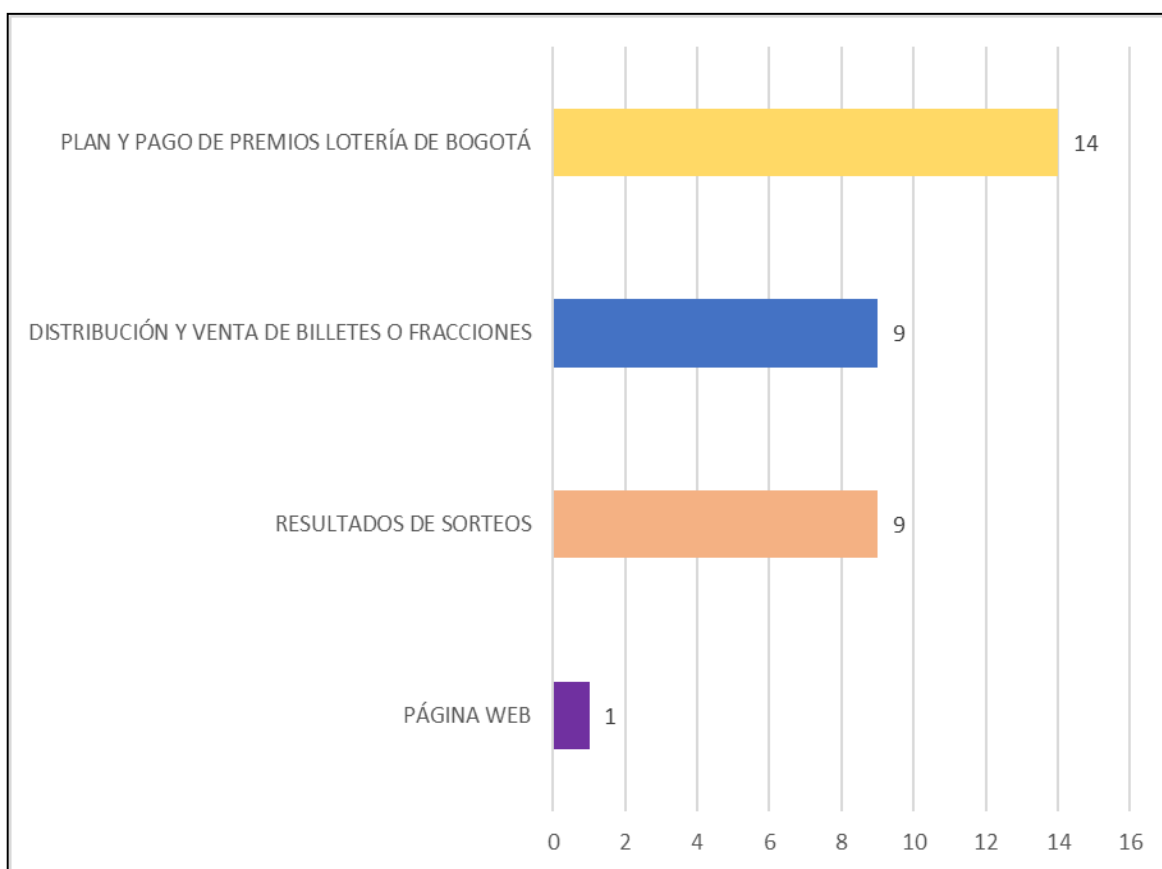
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

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

En el mes de mayo de 2022, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 42% 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 mayo, información sobre el plan de premios para el gran sorteo dorado especial de día de las madres 2639; entre otros*), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 27% (*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 2636 del 28 de abril y 2640 del 26 de mayo 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), 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”, preguntas sobre por qué para el sorteo especial 2639 a jugarse el 19 de mayo de 2022 no se están vendiendo las fracciones por separado (se explicaba que dicho sorteo era diferente a los sorteos ordinarios ya que es un redistribuido unifraccional con un premio mayor de \$12.000 millones y otros premios secos distintos al plan de premios de los sorteos ordinarios o tradicionales por ende y en razón a la particularidad de dicho sorteo, la billetería que se sacó a la venta es “unifraccional” es decir las*

tres fracciones en una sola por los mismos \$15.000); entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 27% (relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre los resultados del sorteo del carro correspondiente a los sorteos 2636 jugado el 28 de abril, 2639 jugado el 19 de mayo y 2640 jugado el 26 de mayo ya que indican no encontrarlos fácilmente en la página web; en este sentido, inquietudes sobre cómo consultar en la página web los resultados de los lanzamientos adicionales (carros) de los sorteos que tienen esa característica; entre otros) y en un menor porcentaje el subtema: **“Página Web”** con un 3% (relacionado con duda de un cliente sobre cómo consultar en la página web si tiene premio por el acierto de la primera cifra del premio mayor en diferente serie)

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

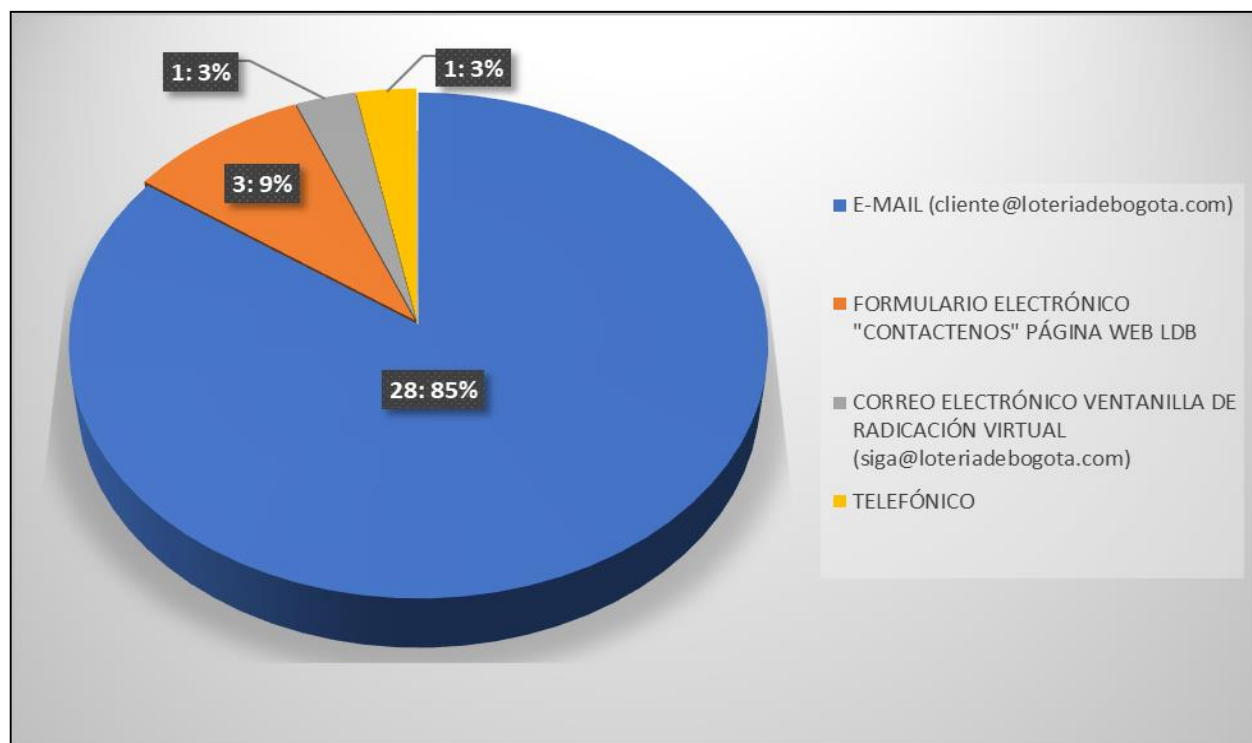


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de mayo de 2022

## 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 mayo 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 85%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 9%, el canal “telefónico” (extensión y línea de atención al cliente) y el canal: “ventanilla de radicación virtual” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de radicación: siga@loteriadebogota.com cada uno con un 3% de participación.