

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

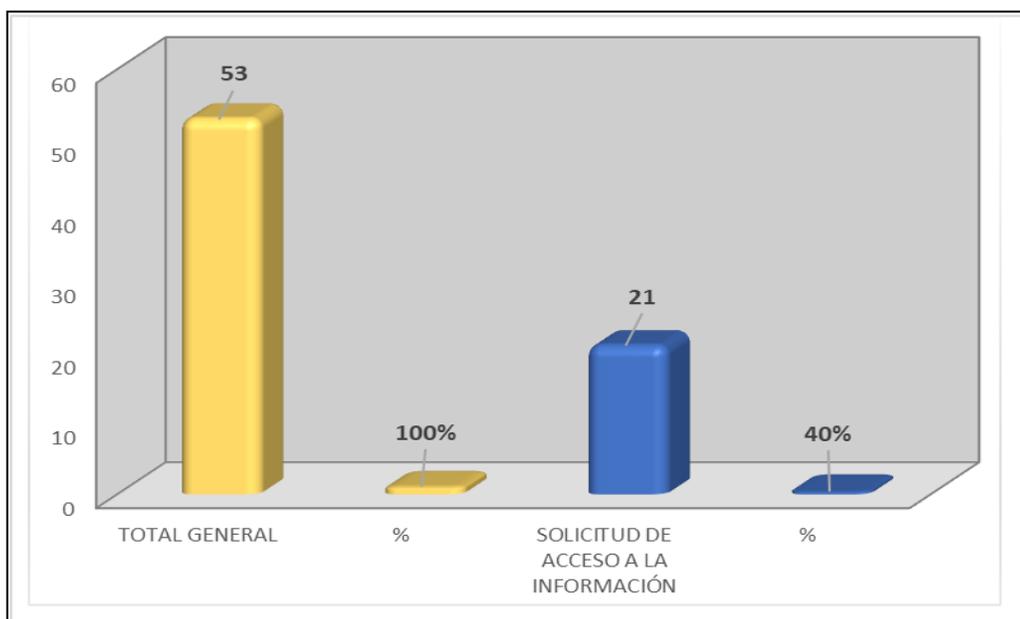
## INFORME MES DE NOVIEMBRE DE 2022

## 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 noviembre 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 noviembre de 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 53 (PQRS), de las cuales, 21 que corresponde al 40% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de noviembre 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 01/11/2022	20	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/11/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/11/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 05/11/2022		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)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/11/2022		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)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/11/2022		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)

	<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/11/2022</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
	<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/11/2022</p>	<p>El mismo día</p>
	<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/11/2022</p>	<p>1 día</p>
	<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/11/2022</p>	<p>El mismo día</p>
	<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/11/2022</p>	<p>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)</p>
	<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 13/11/2022</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/11/2022		El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/11/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/11/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/11/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/11/2022		2 días
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/11/2022		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 30/11/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/11/2022		El mismo día
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/11/2022	1	7 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 21

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

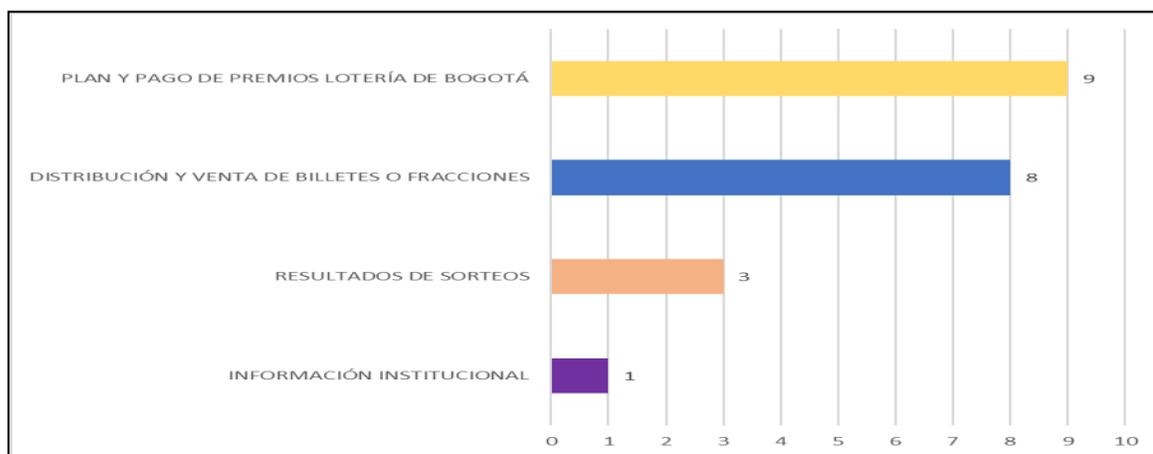
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

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

En el mes de noviembre de 2022, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 43% 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, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual 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 noviembre; entre otros)*, seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de**

**Billetes o Fracciones**” con un 38% (relacionado principalmente con preguntas sobre cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2662 del 27 de octubre y 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 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), un cliente pregunta cómo redimir o usar los créditos que tiene en su cuenta 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, un cliente pregunta si existe una suscripción anual o sistema de abonados para comprar varios sorteos, un cliente pregunta por qué no le llegó raspa y gana virtual para compra realizada para el sorteo 2667 del 1 de diciembre (se le explicó que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2666 del 24 de noviembre); entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 14% (relacionado en su gran mayoría con un cliente que solicitó información sobre el resultado del sorteo 2663, otro cliente sobre los resultados del sorteo extraordinario Nro. 0005 del 15 de octubre de 2022 y otro cliente preguntó cómo consultar los resultados de las motos y bicicletas eléctricas del sorteo extraordinario del 15 de octubre de 2022 (se le explicó que para dichos premios no se hacía un sorteo o lanzamiento adicional sino que los mismos hacían parte de los premios contenidos en el raspa y gana físico), y en un menor porcentaje el subtema: **“Información Institucional”** con un 5% (relacionado con información sobre requisitos para vender Lotería de Bogotá en físico y en línea en una tienda en Morales Cauca debidamente registrada con cámara y comercio de Popayán Cauca).

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

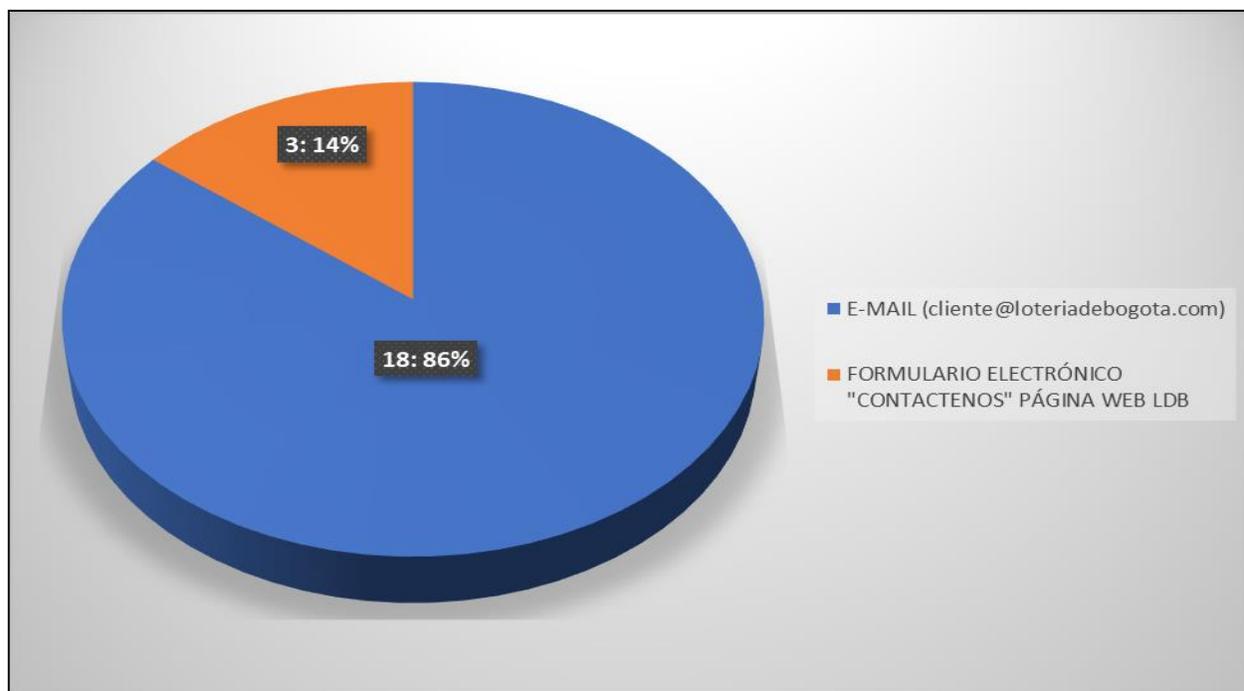


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de noviembre de 2022

## 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 noviembre 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 86%, seguido del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 14% de participación.