

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

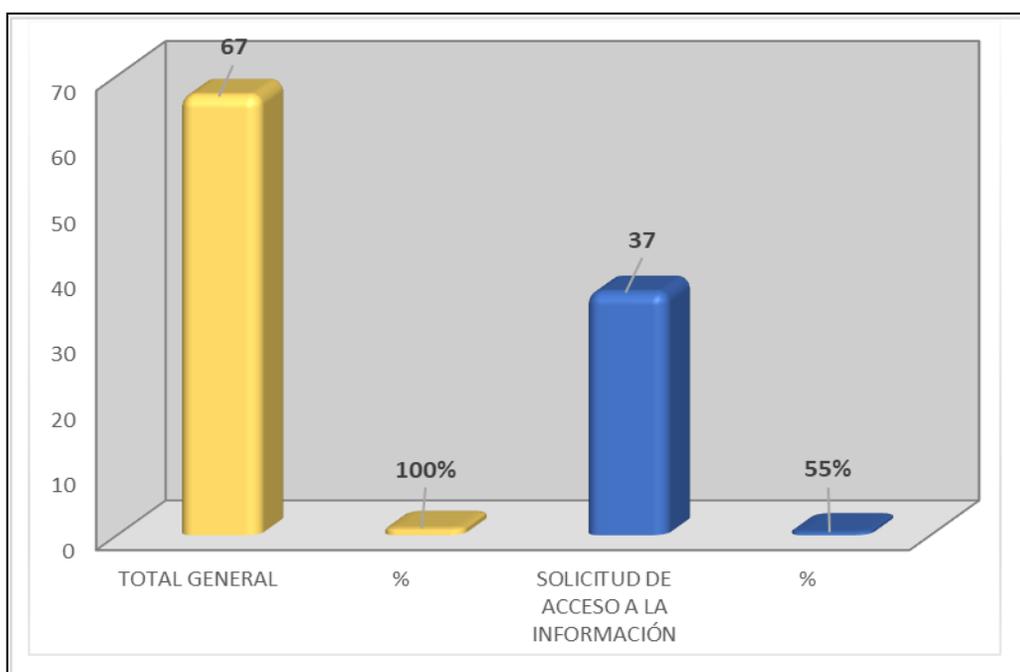
INFORME MES DE OCTUBRE DE 2022

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 octubre 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 octubre de 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 67 (PQRS), de las cuales, 37 que corresponde al 55% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de octubre 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 01/10/2022	30	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 02/10/2022		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 03/10/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/10/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/10/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 06/10/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/10/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/10/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/10/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/10/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 11/10/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/10/2022		El mismo día

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/10/2022</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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 16/10/2022</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 17/10/2022</p>	<p>El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/10/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 18/10/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/10/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/10/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 20/10/2022</p>	<p>1 día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/10/2022</p>	<p>1 día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/10/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico</p>	<p>El mismo día</p>

	(cliente@loteriadebogota.com) el 24/10/2022		
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 26/10/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/10/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/10/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/10/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/10/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/10/2022		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 31/10/2022		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/10/2022	3	4 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/10/2022		5 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/10/2022		8 días
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/10/2022	2	10 días
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 27/10/2022		9 días
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/10/2022	1	5 días
UNIDAD DE RECURSOS FÍSICOS	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 14/10/2022	1	5 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 37

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

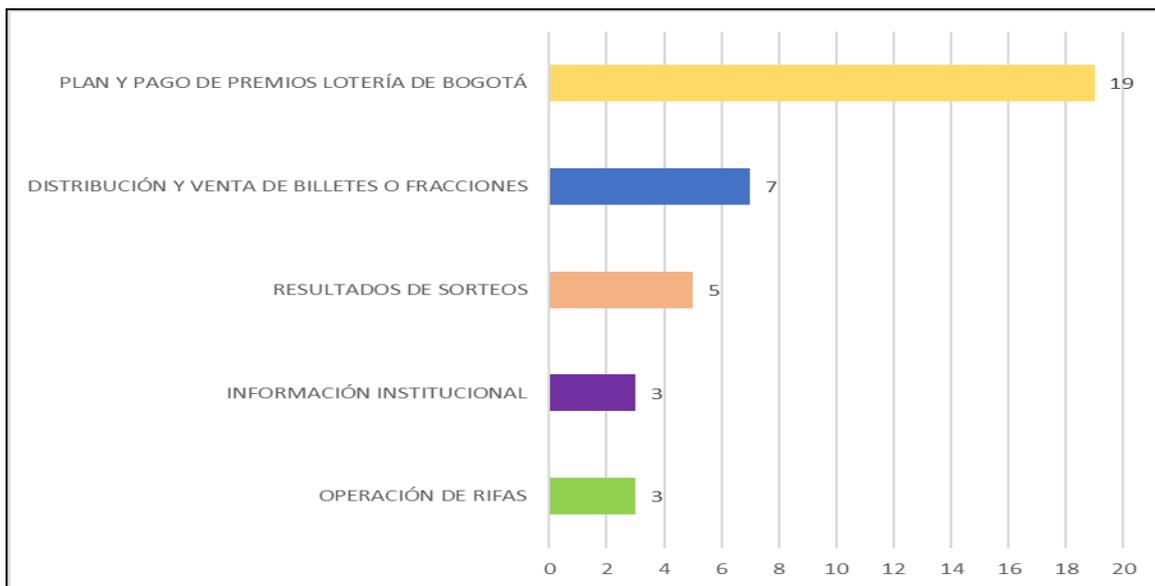
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de octubre 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, 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 bono o cupón por 50.000 créditos) de los sorteos del mes de octubre, cómo redimir o reclamar los premios del raspa y gana para compras hechas a través de la página web para el sorteo extraordinario “Gran Sorteo Dorado del 15 de octubre” (bono de recambio de \$20.000 y premio de \$50.000); entre otros*), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de**

Billetes o Fracciones” con un 19% (relacionado principalmente con preguntas sobre cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2658 del 29 de septiembre y 2662 del 27 de octubre 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); entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 14% (relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre el resultado del sorteo del vehículo Ford Escape correspondiente al sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado jugado el 15 de octubre de 2022 ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicita los resultados del sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado del 15 de octubre y se le indique cómo saber si con los resultados obtuvo algún premio con el billete adquirido, solicitudes de resultados de sorteos específicos, un cliente solicitó información de los premios mayores que han caído en el transcurso del año 2022), y en un menor porcentaje los subtemas: **“Información Institucional”** con un 8% (relacionado con información sobre inmuebles que puedan ser viables para su funcionamiento a fin de celebrar un contrato de comodato o un contrato de arrendamiento con otra entidad pública, información comités de convivencia laboral 2020 – 2022, información sobre número de cargos de carrera administrativa bajo la denominación de asesor de la planta de personal de la entidad que a la fecha se encuentren en vacancia definitiva en los cuales se requiera el perfil de abogado y en dicho caso informar el manual de funciones y requisitos del perfil de cada uno de los cargos vacantes) y **“Operación de Rifas”** con un 8% (relacionado con información sobre los requisitos y trámites para la autorización para realizar rifas).

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

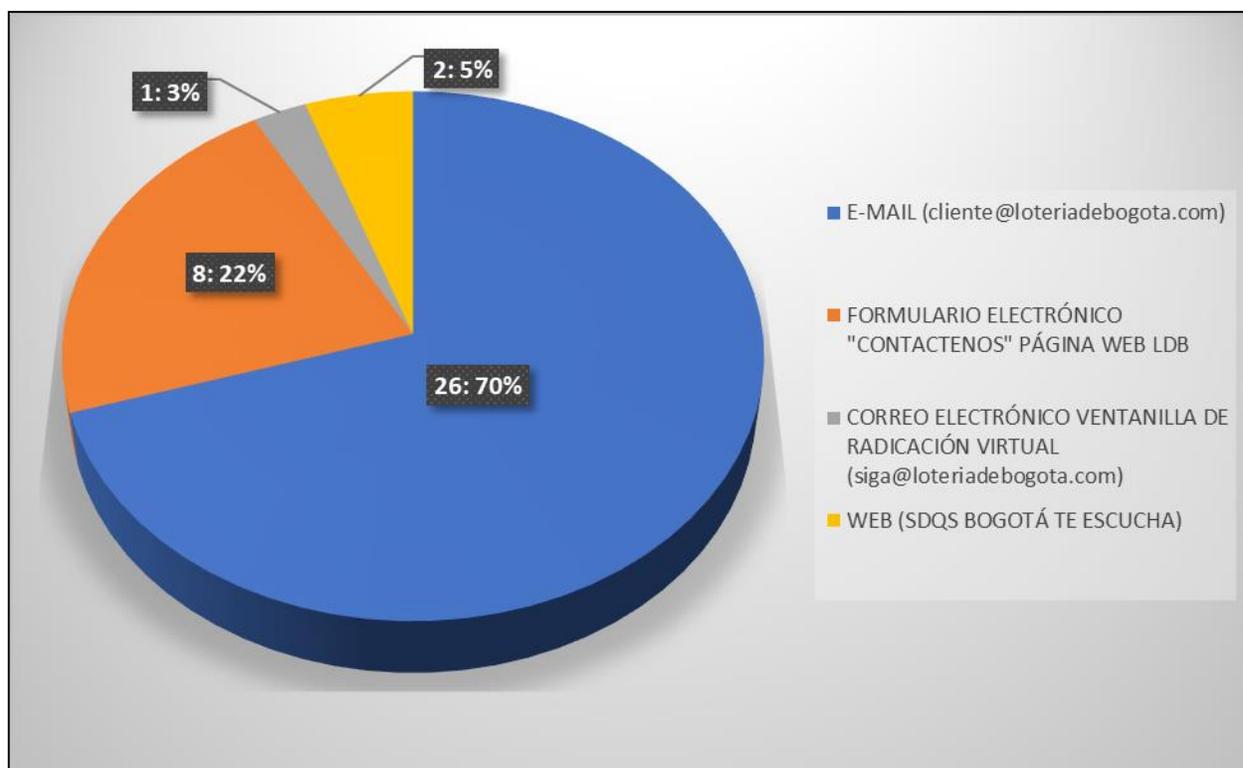


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de octubre de 2022

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 octubre 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 70%, seguido del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 22% y en un menor porcentaje el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 5% y el correo electrónico ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com con un 3% de participación.