

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

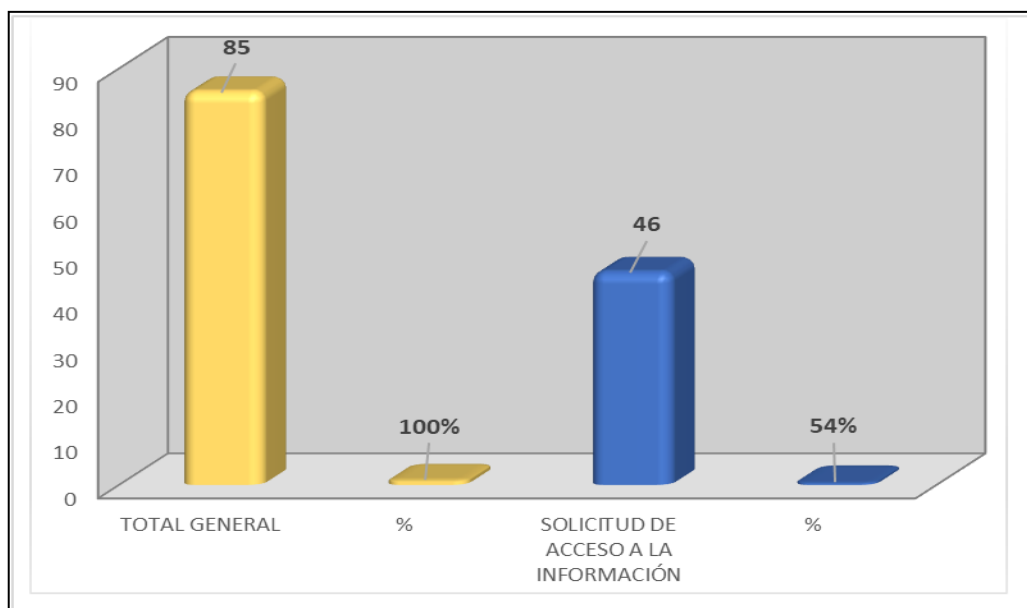
INFORME MES DE SEPTIEMBRE DE 2022

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 septiembre 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 septiembre de 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 85 (PQRS), de las cuales, 46 que corresponde al 54% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de septiembre 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 02/09/2022	42	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/09/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/09/2022		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 03/09/2022		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 05/09/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/09/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/09/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 07/09/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/09/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/09/2022		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 11/09/2022		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 12/09/2022		El mismo día

Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 12/09/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/09/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/09/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/09/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 16/09/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/09/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/09/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/09/2022	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 20/09/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/09/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/09/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/09/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 22/09/2022	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/09/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/09/2022	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/09/2022	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/09/2022	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/09/2022	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 27/09/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 27/09/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/09/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/09/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/09/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/09/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/09/2022		1 día
	Recibida mediante contacto telefónico el 30/09/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/09/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/09/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/09/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/09/2022		El mismo día
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/09/2022	3	4 días
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 21/09/2022		7 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/09/2022		6 días
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 16/09/2022	1	10 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 46

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

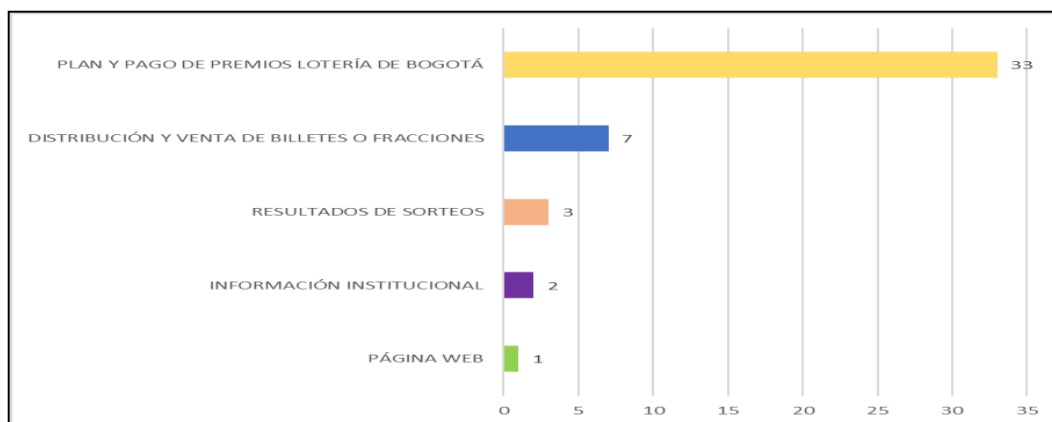
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de septiembre de 2022, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 72% 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 septiembre, 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” (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 15% (relacionado principalmente con preguntas sobre cómo consultar en la página web los códigos de Napa impresos en las fracciones físicas especialmente del sorteo 2653 del 25 de agosto y 2658 del 29 de septiembre 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 y cómo opera 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), cómo pagar compras con créditos; entre otros), y en un menor porcentaje los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** con un 7% (relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre de resultados del premio mayor de sorteos específicos del mes de septiembre de 2022 especialmente los resultados del sorteo 2655 del 8 de septiembre, 2657 del 22 de septiembre y 2658 del 29 de septiembre), **“Información Institucional”** con un 4% (relacionado con información sobre montos destinados para publicidad en medios de comunicación, medios con los que se haya firmado contratos de publicidad, etc., un ciudadano pregunta las fechas de juego del año 2022 de extra dorado y plan de premios en cada sorteo extra dorado realizado, un cliente solicita aclaración sobre la información que aparece en la DIAN de un chance por \$306.000 y que lo están reportando como ganancia ocasional, información sobre número de series y cantidad de combinaciones numéricas que tiene el actual plan de premios, de la totalidad de billetes físicos, electrónicos y virtuales cuantos billetes se encuentran en billetes preimpresos o físicos, cuántos en plataformas electrónicas, cuántos de forma virtual, de la red de distribución física, electrónica y virtual, qué asignación de cupo tiene cada uno de ellos, dentro de los últimos 100 sorteos realizados información sobre el premio mayor en un archivo Excel: número del sorteo, número y serie ganadora del premio mayor, tipo de billete (virtual, electrónico o físico), distribuidor que la tenía asignada, si fue vendida o devuelta) y **“Página Web”** con un 2% (relacionado con información sobre la página web).

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

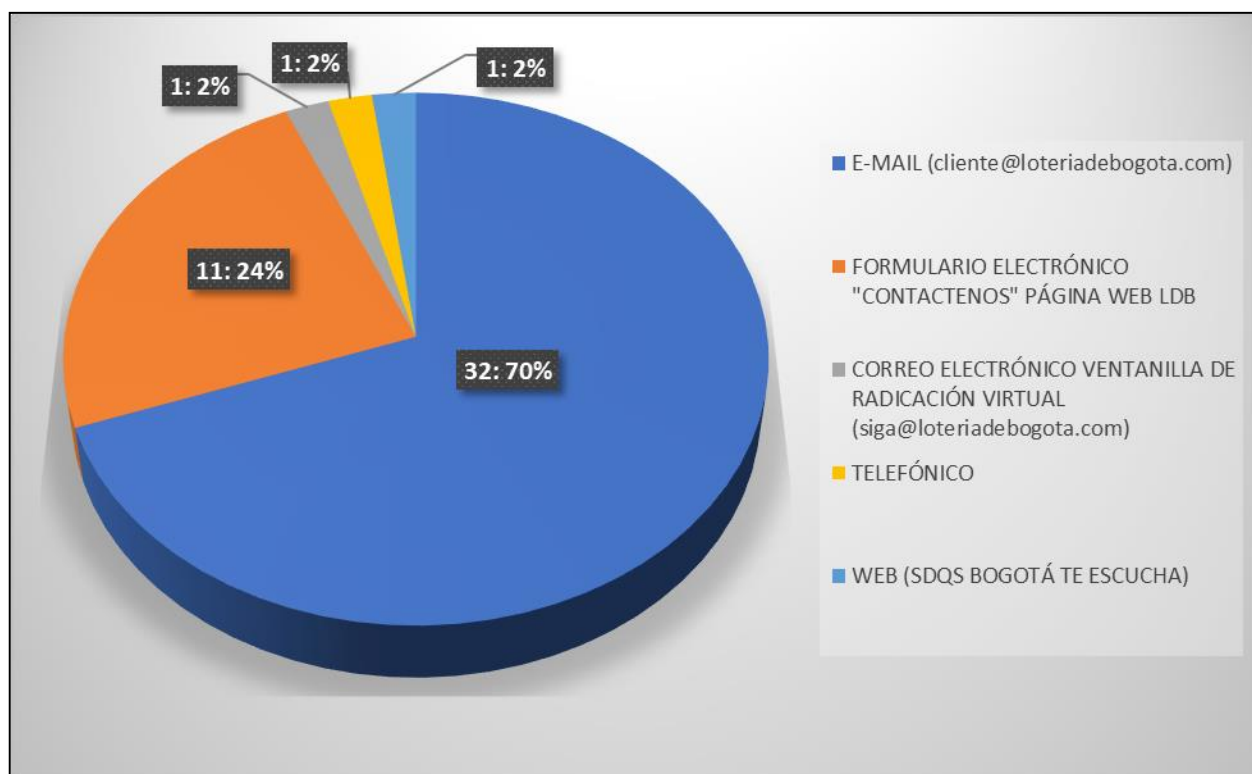


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de septiembre de 2022

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 septiembre 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 24% y en un menor porcentaje el correo electrónico ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com, el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) 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.