

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

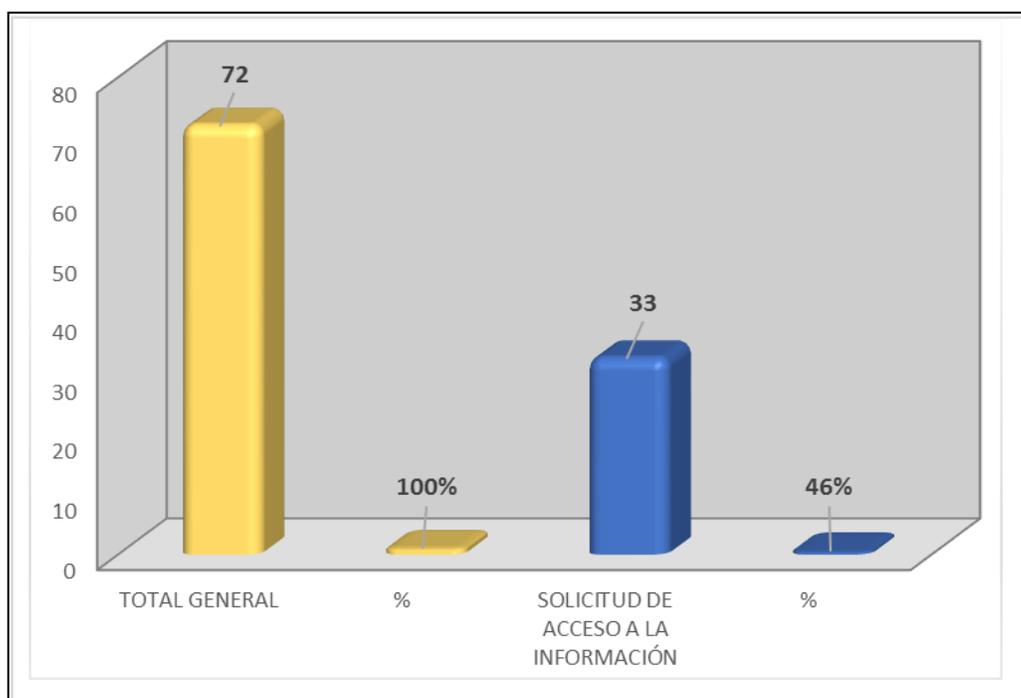
INFORME MES DE MAYO DE 2023

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 2023, 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 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 72 (PQRS), de las cuales, 33 que corresponde al 46% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de mayo de 2023

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 29/04/2023 | 31 | 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 30/04/2023 | | 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) |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/04/2023 | | 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) |
| | Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 3/05/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/05/2023 | | El mismo día |
| | Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 4/05/2023 | | El mismo día |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/05/2023 | | El mismo día |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/05/2023 | | 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 | | El mismo día |

| | |
|--|--|
| (cliente@loteriadebogota.com) el 8/05/2023 | |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/05/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/05/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/05/2023 | El mismo día |
| Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 11/05/2023 | 2 días hábiles |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/05/2023 | 1 día hábil |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/05/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/05/2023 | El mismo día |
| Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 17/05/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/05/2023 | 1 día hábil |
| Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 17/05/2023 | 1 día hábil |
| Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/05/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 20/05/2023 | 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 20/05/2023 | 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 22/05/2023 | | El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida) |
| | Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/05/2023 | | El mismo día |
| | Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/05/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/05/2023 | | El mismo día |
| | Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/05/2023 | | 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 28/05/2023 | | 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 29/05/2023 | | El mismo día |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/05/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/05/2023 | | 1 día hábil |
| UNIDAD DE LOTERÍAS | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/05/2023 | 2 | 9 días hábiles |
| | Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 21/05/2023 | | 2 días hábiles |

Total Solicitudes de Acceso a la Información 33

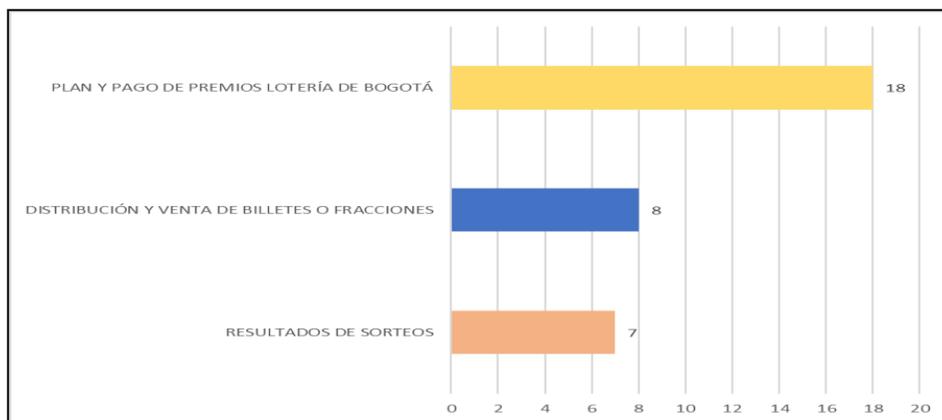
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 54,5% ocupó el primer lugar (*relacionado principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron a través de la página web, información sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan, 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, 10.000 créditos y bono o cupón por 50.000 créditos) de sorteos ordinarios del mes de mayo de 2023, 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. 0007 “Gran Sorteo Dorado – Ellas Merecen Todo” del 20 de mayo de 2023 (especialmente los premios de \$20.000); entre otros*), seguido, en un menor porcentaje, de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 24,2% (*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 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 21,2% (*relacionado con solicitud de información de algunos clientes sobre el resultado del lanzamiento adicional del vehículo KIA NIRO VIBRANT del sorteo 2687 del 27 de abril, así como el resultado del lanzamiento adicional del vehículo KIA NIRO VIBRANT del del sorteo 2691 del 25 de mayo, algunos clientes solicitaron información del resultado del lanzamiento adicional del BONO DE \$300 MILLONES DE PESOS PARA CASA, CARRO Y ESTUDIO del sorteo extraordinario No. 0007 del 20 de mayo de 2023 ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web y un cliente requiere saber cómo consultar si ganó algún premio o aproximación con el número y serie adquirida*).

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

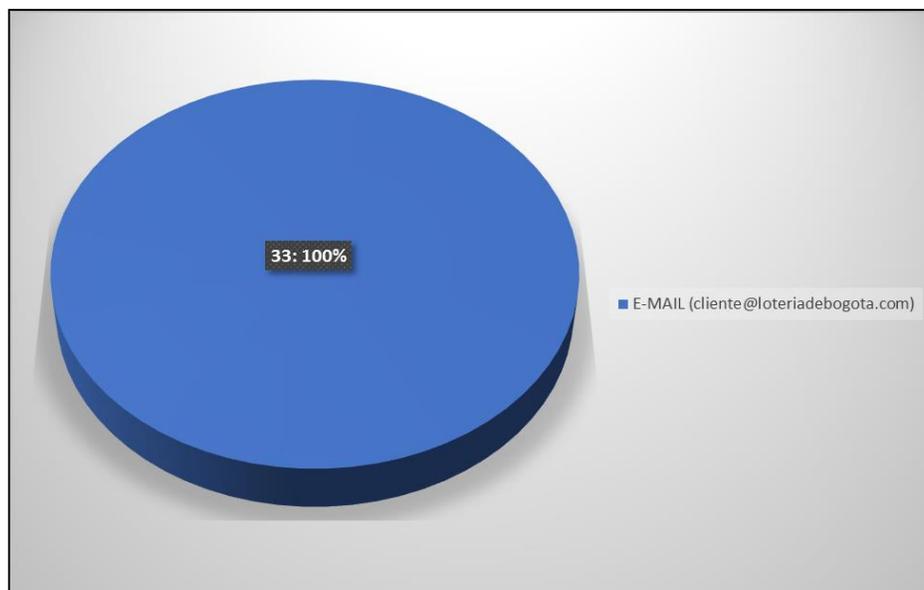


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de mayo de 2023

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 2023

De acuerdo con el reporte extraído del SDQS, el canal 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 100% de participación.