

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

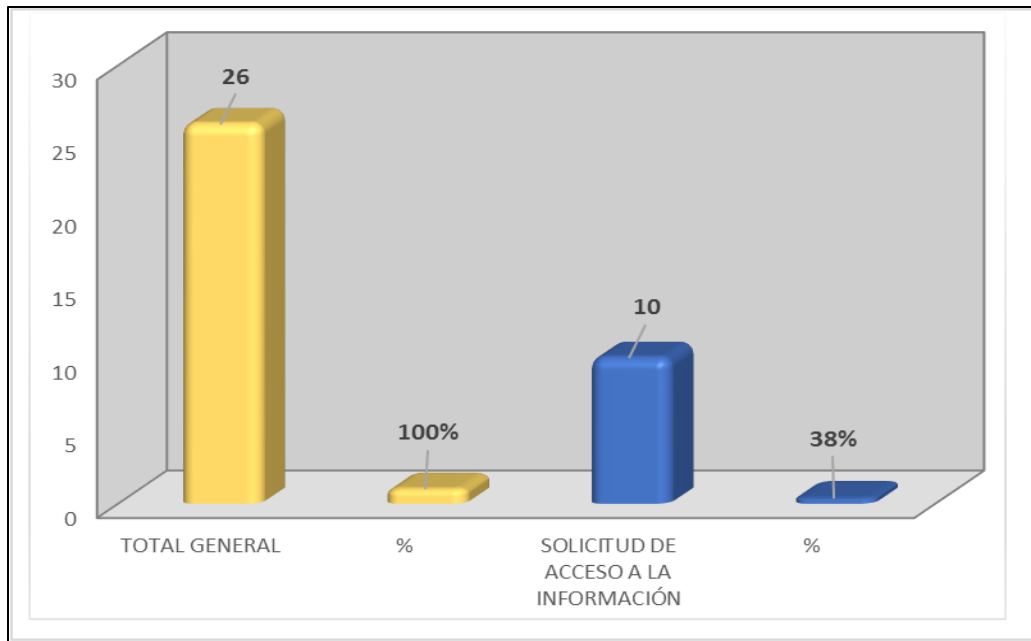
### INFORME MES DE SEPTIEMBRE DE 2024

### 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 2024, en base al reporte del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA discriminado así:

## 1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el período comprendido del 1 al 30 de septiembre de 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 26 (PQRS), de las cuales, 10 que equivalen al 38% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de septiembre de 2024

## 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 mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 6/09/2024	8	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/09/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/09/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/09/2024		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 20/09/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/09/2024		El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/09/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/09/2024		1 día hábil
SUBGERENCIA COMERCIAL Y DE OPERACIONES	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/09/2024	1	3 días hábiles
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/09/2024	1	10 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 10

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

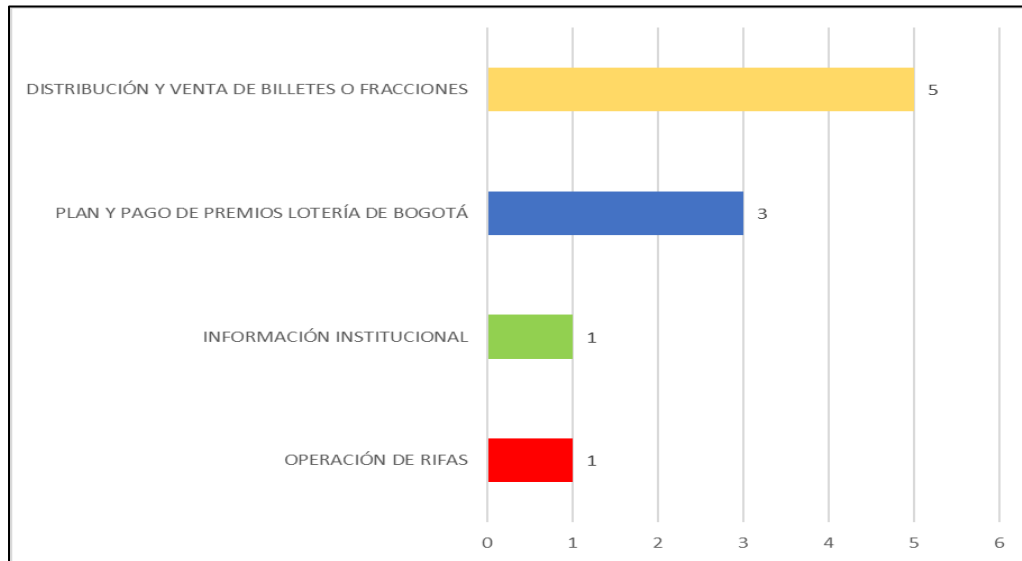
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

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

En el mes de septiembre de 2024, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 50% ocupó el primer lugar (*relacionado con un cliente que preguntó cómo llega el billete cuando la compra se hace a través de la página web y cuáles son los requisitos para cobrarlo en caso de ganar, un cliente preguntó cuántas series tiene la Lotería de Bogotá, un cliente requería se le informara por qué al momento de comprar y elegir la serie faltan números o no hay un consecutivo en el listado de las series disponibles en la página web, un cliente requería se le informara cómo puede conocer el número y fecha del sorteo para el cual hizo una compra el 20 de septiembre de 2024, un cliente preguntó qué significa la palabra “auténtico” que sale en la sección de las fracciones físicas que dice “frote con una moneda” y también pidió información sobre cómo funciona el raspe y gane físico del sorteo especial de fin de mes No. 2761 del 26 de septiembre y qué debe salir para ser ganador*), ,

seguido de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 30% ocupó el primer lugar (*relacionado con dos clientes requerían se les informara cómo cobrar un premio obtenido por compra realizada a través de la página web y un cliente requería información acerca de las aproximaciones específicamente preguntó si el acierto de las cuatro cifras del premio mayor en desorden o combinadas sin la serie paga algo*), **“Información Institucional”** con un 10% (*relacionado con un ciudadano que tenía una inquietud sobre la información publicada en un enlace de la página web de la Lotería de Bogotá relacionada con varias modalidades o tipos de juego de raspa y gana y preguntó si esos juegos ya se encuentran a la venta y dónde los puede conseguir*), **“Operación de Rifas”** con un 10% (*relacionado con una solicitud de información de la representante legal de la empresa XXXXX XXXXX XXXXX S.A.S., para obtener autorización para utilizar el nombre y los resultados de la Lotería de Bogotá en los próximos sorteos de dicha empresa*).

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

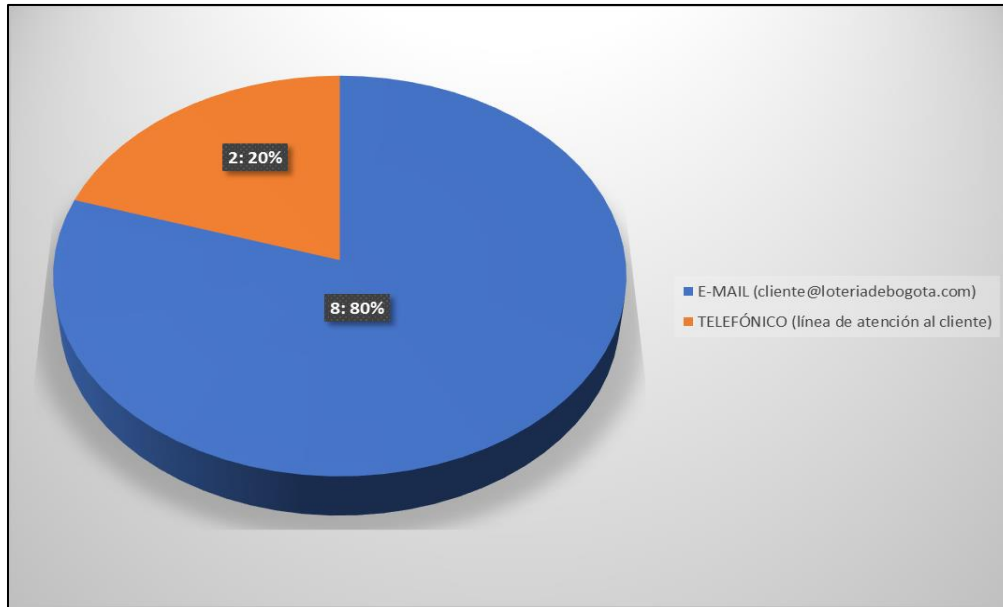


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de septiembre de 2024

### 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 2024**

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](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 80%, seguido en un menor porcentaje del canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 20% de participación.