

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

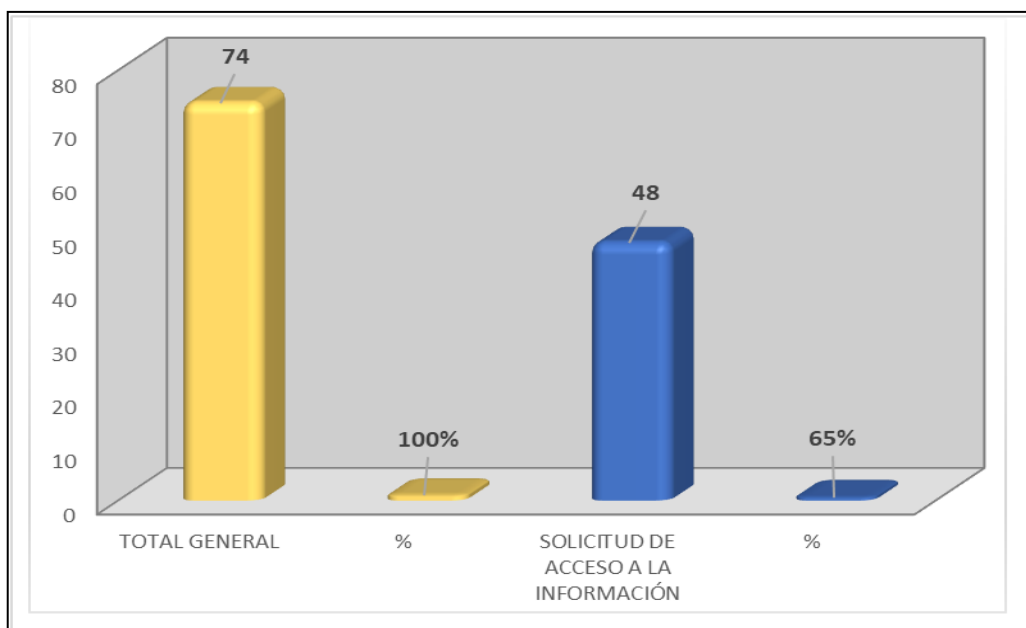
## INFORME MES DE MARZO DE 2021

## 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 marzo de 2021, 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 marzo de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 74 (PQRS), de las cuales, 48 que corresponde al 65% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de marzo de 2021

## 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 de Respuesta  |
|--|---|----------------------|--|
| ATENCIÓN AL CLIENTE  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/02/2021 | 43                   | 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 01/03/2021 |                      | El mismo día   |
|  | Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/03/2021      |                      | 1  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/03/2021 |                      | 1  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/03/2021 |                      | El mismo día   |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/03/2021 |                      | El mismo día   |
|  | Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 05/03/2021      |                      | 1  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/03/2021 |                      | El mismo día   |
|  | Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 05/03/2021      |                      | 1  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/03/2021 |                      | 1  |
|  | Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 05/03/2021      |                      | 1  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/03/2021 |                      | 1  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/03/2021 |                      | 3  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/03/2021 |                      | 1  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/03/2021 |                      | 1  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/03/2021 |                      | 2  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/03/2021 |                      | 1  |
|  | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/03/2021 |                      | 1  |
| Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 12/03/2021 | 1   |                      |  |

|   |              |
|---|--------------|
| Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 15/03/2021      | 1            |
| Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 16/03/2021      | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/03/2021 | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/03/2021 | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/03/2021 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/03/2021 | 2            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/03/2021 | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/03/2021 | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/03/2021 | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/03/2021 | 2            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/03/2021 | 2            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/03/2021 | 2            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/03/2021 | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/03/2021 | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/03/2021 | 1            |
| Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 26/03/2021      | 2            |
| Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 28/03/2021      | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/03/2021 | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/03/2021 | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/03/2021 | 1            |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/03/2021 | El mismo día |
| Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/03/2021      | El mismo día |
| Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/03/2021      | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/03/2021 | 2            |

|                    |  |   |    |
|--------------------|--|---|----|
| SISTEMAS           | Recibida por correo electrónico<br>(cliente@loteriadebogota.com) el 10/03/2021 | 3 | 6  |
|                    | Recibida por correo electrónico<br>(cliente@loteriadebogota.com) el 21/03/2021 |   | 19 |
|                    | Recibida por correo electrónico<br>(cliente@loteriadebogota.com) el 28/03/2021 |   | 2  |
| UNIDAD DE LOTERÍAS | Recibida por correo electrónico<br>(cliente@loteriadebogota.com) el 16/03/2021 | 2 | 7  |
|                    | Recibida por correo electrónico<br>(cliente@loteriadebogota.com) el 29/03/2021 |   | 9  |

Total Solicitudes de Acceso a la Información 48

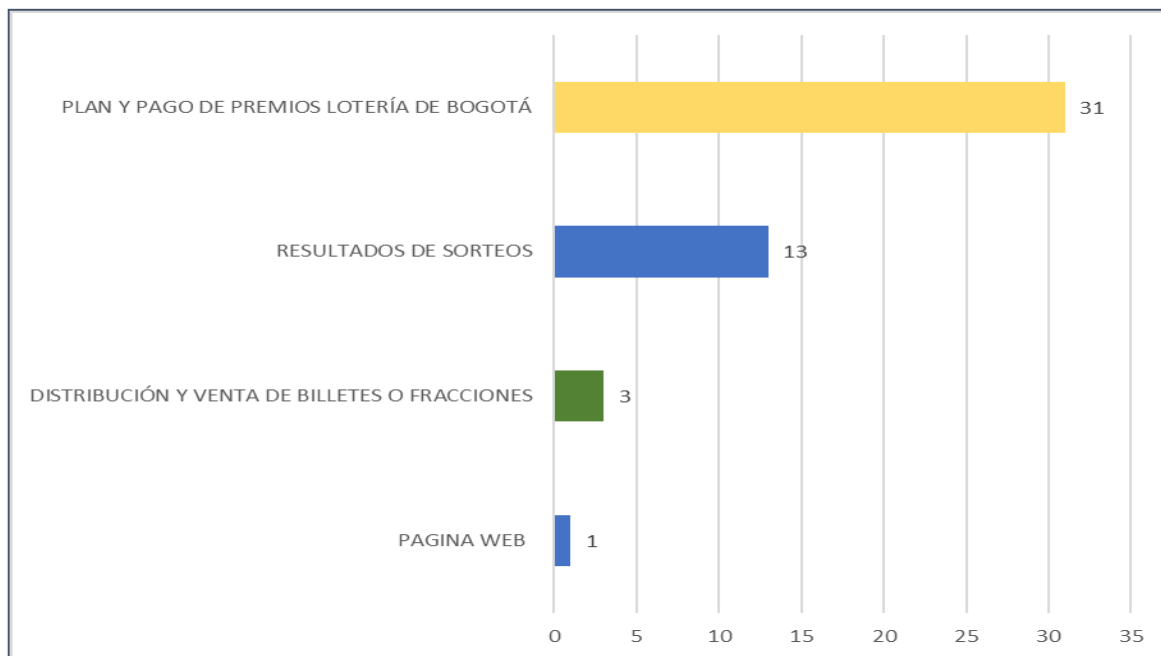
#### 4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 marzo de 2021, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” (en su gran mayoría clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones cuando hacen la compra por la página web de la Lotería, qué aproximaciones pagan y cuánto paga cada una, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones, plan de premios de la Lotería, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana exclusivo para compras virtuales y Tu Código de Ñapa, entre otros) con un 65% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: “Resultados de Sorteos” (en su gran mayoría información sobre cómo consultar los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa para los sorteos en los que aplica dicho promocional como el sorteo 2577 del 25 de febrero y 2581 del 25 de marzo o resultados de sorteos específicos o antiguos de la Lotería de Bogotá, entre otros) con un 27%, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” (relacionado en su gran mayoría con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería a través de la página web: cómo comprar, medios de pago, inquietudes sobre qué comprobante obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción, entre otros) con un 6% y en un menor porcentaje el subtema: “Página Web” (relacionado en su gran mayoría con solicitudes hechas por clientes para corregir datos de sus cuentas en la página web que se modificaron automáticamente y que no les permite comprar, entre otros) con un 2% de participación.

#### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

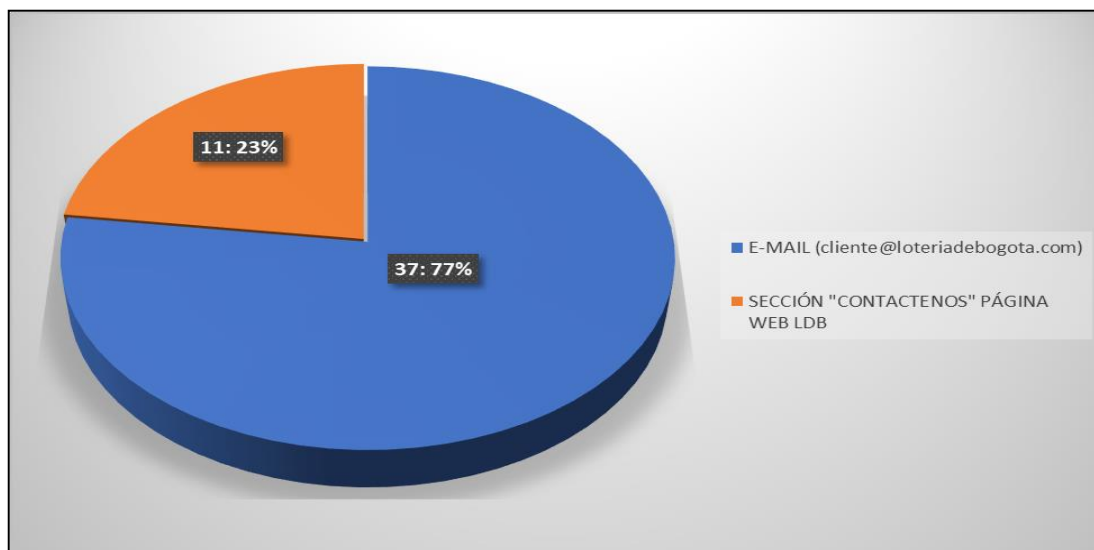


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de marzo de 2021

## 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 marzo de 2021

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 [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 77%, y a través de la sección: contáctenos de la página web de la Lotería de Bogotá” con un 23%.