

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

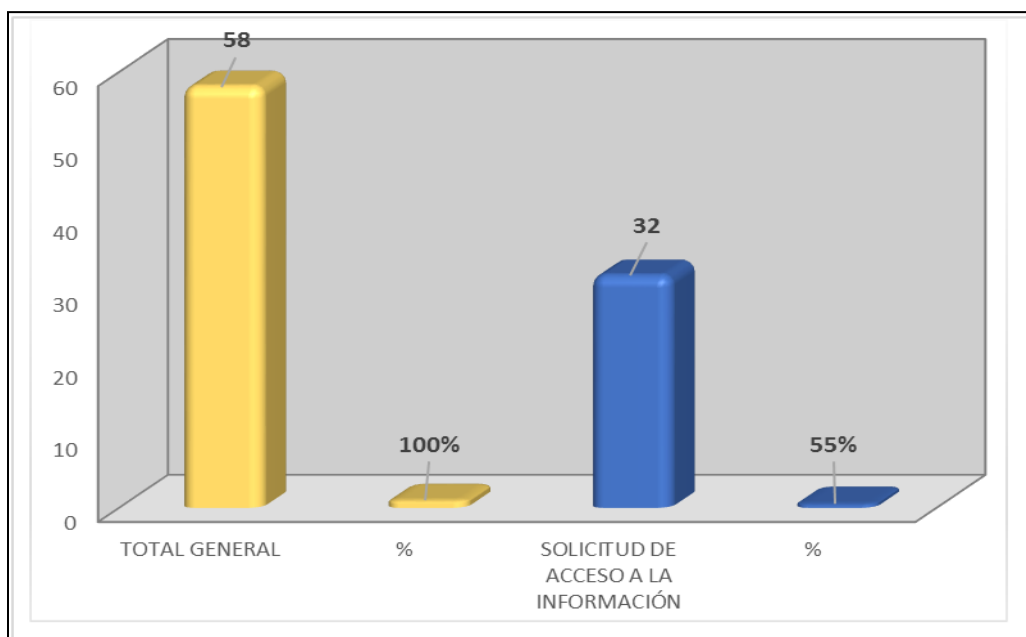
INFORME MES DE FEBRERO DE 2023

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 febrero 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 28 de febrero de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 58 (PQRS), de las cuales, 32 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 febrero 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 02/02/2023	29	1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/02/2023		1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 10/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/02/2023		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 13/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/02/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 17/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/02/2023		El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/02/2023	El mismo día		
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/02/2023	1 día hábil		
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 22/02/2023	El mismo día		

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/02/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 24/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/02/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/02/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 24/02/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/02/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/02/2023		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 28/02/2023		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/02/2023	3	5 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/02/2023		5 días hábiles
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 20/02/2023		4 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 32

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

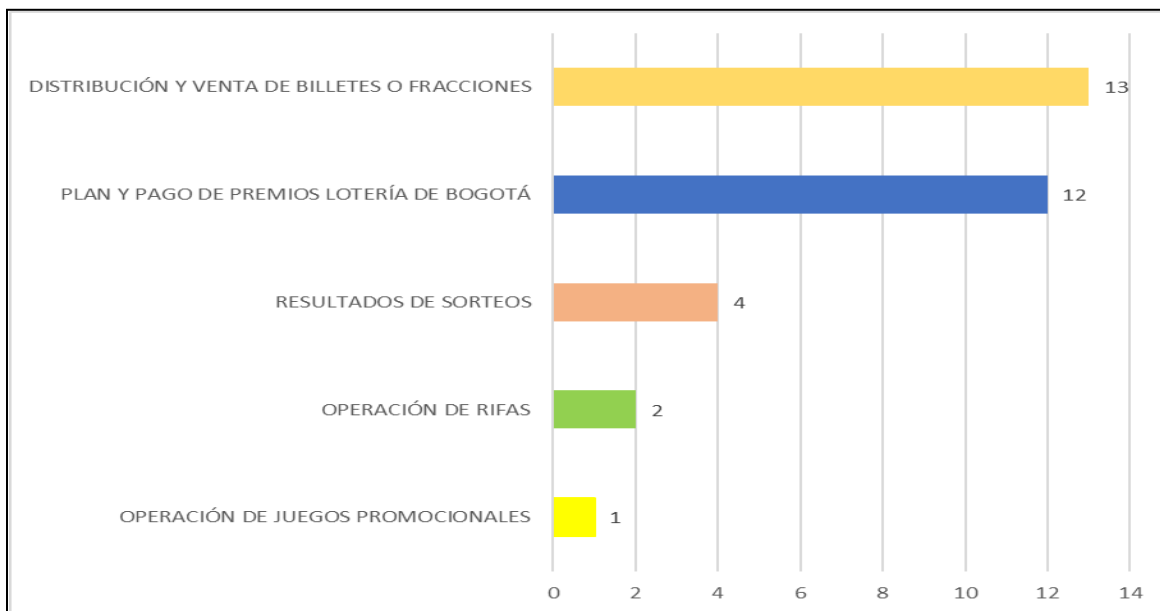
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de febrero de 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 40,6% ocupó el primer lugar (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 Napa 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 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), varios clientes preguntaron por qué no aparece el sorteo 2679 para consultar los códigos de Ñapa de dicho sorteo, cómo usar los créditos y pagar compras con dichos créditos; entre otros), seguido de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 37,5% (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, cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquiridos, 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 del mes de febrero de 2023; entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 12,5% (relacionado en su gran mayoría con información sobre los resultados del sorteo 2672 jugado el 5 de enero de 2023, del sorteo 2679 jugado el 23 de febrero de 2023, del sorteo 2666 jugado el 24 de noviembre de 2022 y resultado del lanzamiento adicional del vehículo KIA Niro del sorteo 2633 del 31 de marzo de 2022, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web), y en un menor porcentaje los subtemas: **“Operación de Rifas”** con un 6,2% (relacionado con una solicitud sobre los requisitos, información general e inquietudes específicas para adelantar una rifa en la ciudad de Bogotá, información sobre la legalidad de una ganancia ocasional de una boleta adquirida con el nombre “bono extra de oro” de la empresa Legal Investments S.A.S.) y **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 3,1% (relacionado con información de los trámites y requisitos para realizar un sorteo promocional en la ciudad de Bogotá).

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

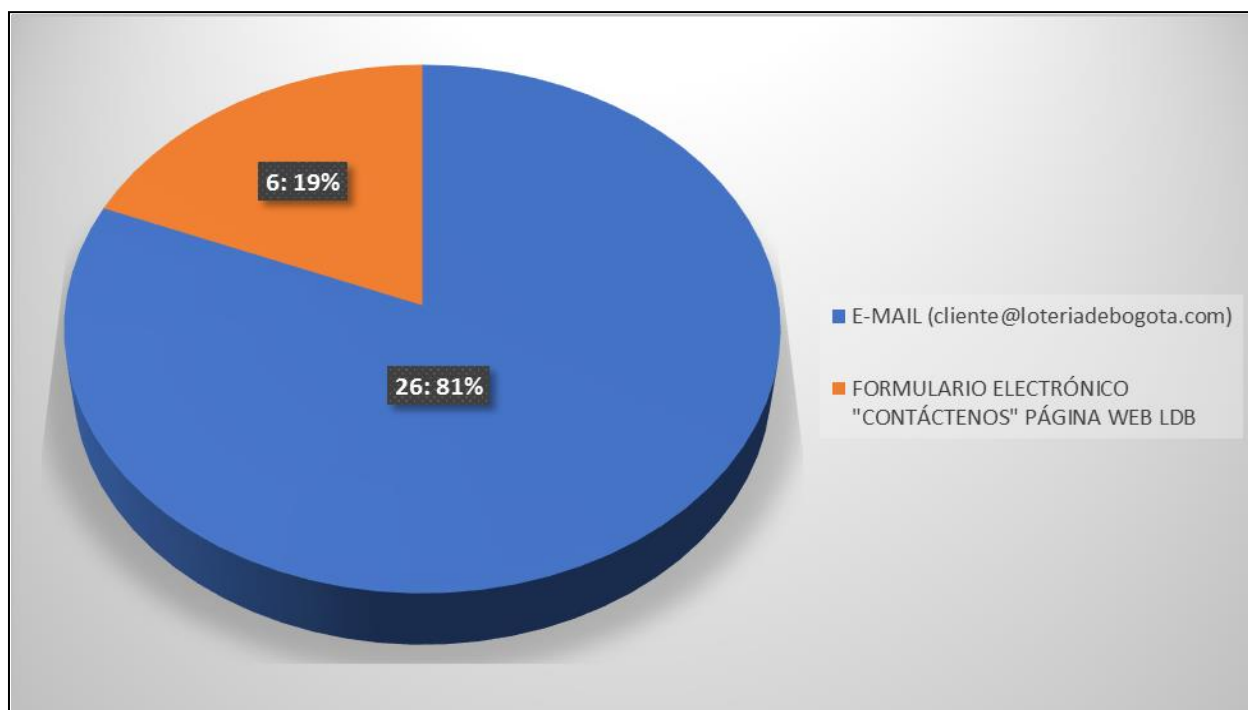


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de febrero de 2023

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 febrero de 2023

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 81%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 19% de participación.