

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

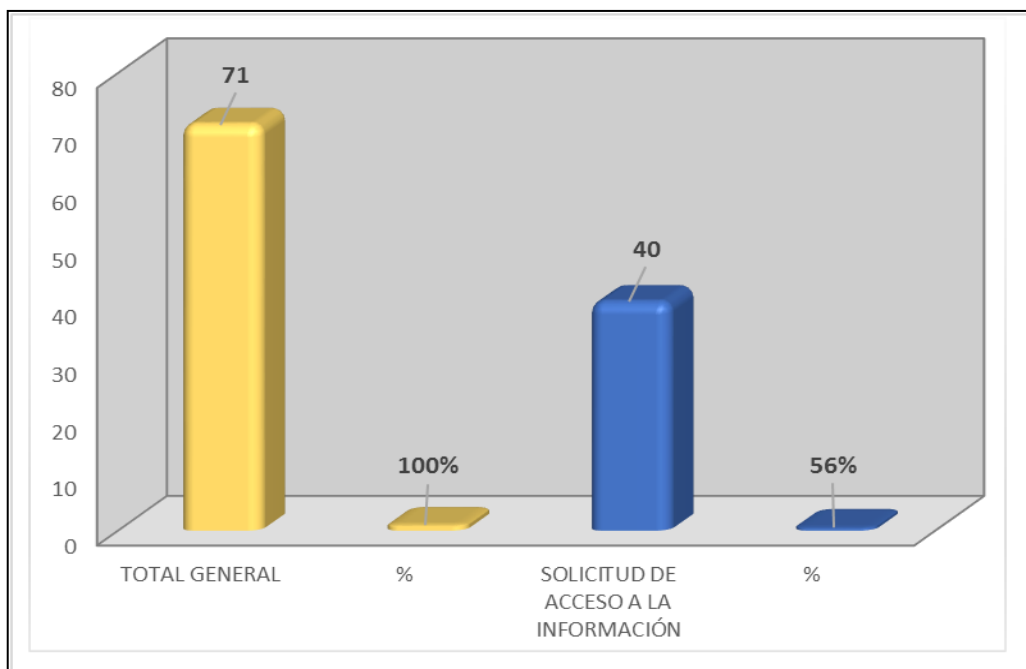
INFORME MES DE AGOSTO DE 2023

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 agosto 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 agosto de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 71 (PQRS), de las cuales, 40 que equivalen al 56% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de agosto 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 1/08/2023	38	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/08/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 7/08/2023		El mismo día dado que se recibió un lunes festivo y se respondió el martes (tomando el martes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 8/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/08/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/08/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 15/08/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 16/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/08/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/08/2023		El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/08/2023	El mismo día		

Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 18/08/2023	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/08/2023	El mismo día
Recibida mediante contacto telefónico el 18/08/2023	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/08/2023	El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el martes dado que el lunes era festivo (tomando el martes como el día hábil en que se recibe)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/08/2023	El mismo día dado que se recibió un lunes festivo y se respondió el martes (tomando el martes como el día hábil en que se recibe)
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 22/08/2023	1 día hábil
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/08/2023	1 día hábil
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/08/2023	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 22/08/2023	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/08/2023	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/08/2023	1 día hábil
Recibida mediante contacto telefónico el 25/08/2023	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/08/2023	El mismo día

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/08/2023		El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 29/08/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/08/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/08/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/08/2023		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida mediante mensaje enviado por el peticionario a través del SDQS el 2/08/2023	1	5 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/08/2023	1	Respuesta Parcial: 10 días hábiles Respuesta Definitiva: 22 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 40

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

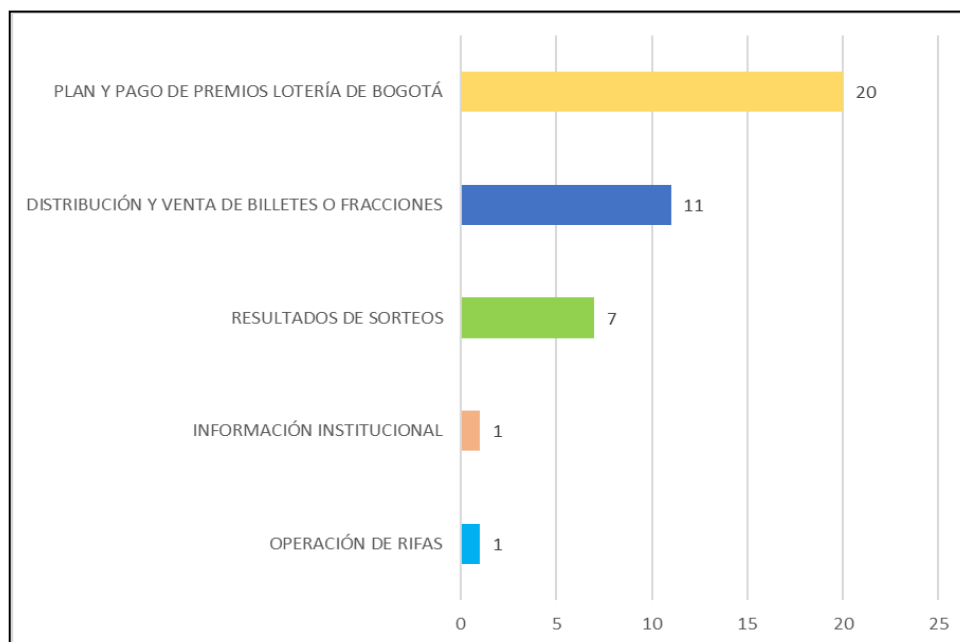
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de agosto de 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 50% 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 y claridad sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan para los sorteos ordinarios y para el sorteo redistribuido especial de aniversario No. 2703 del 17 de agosto de 2023, 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 agosto de 2023, cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquiridos; entre otros*), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 28% (*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, 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 en la página web), cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas de los sorteos del último jueves de cada mes 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), un cliente preguntó cómo consultar los números y series que adquirió a través de la página web; entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 18% (relacionado con solicitud de información de algunos clientes sobre el resultado del lanzamiento adicional para el vehículo MAZDA CX30 HÍBRIDA del sorteo 2700 del 27 de julio de 2023, así como el resultado de los lanzamientos adicionales para el vehículo FORD ESCAPE SE HÍBRIDO y MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo 2703 del 17 de agosto de 2023 ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web), **“Información Institucional”** con un 3% (relacionado con un ciudadano que solicitó información de toda la historia de la Lotería de Bogotá cuántas veces se ha ganado el premio mayor y el segundo premio además saber cuánto ha sido el aporte en salud durante los últimos cinco años) y **“Operación de Rifas”** con un 3% (relacionado con un ciudadano quien requería información respecto de si usa un sistema virtual no formato físico para realizar una rifa cómo se aplicaría la información del texto de la boleta ya que manifestó que son muchos datos para incluir en un boleto digital)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

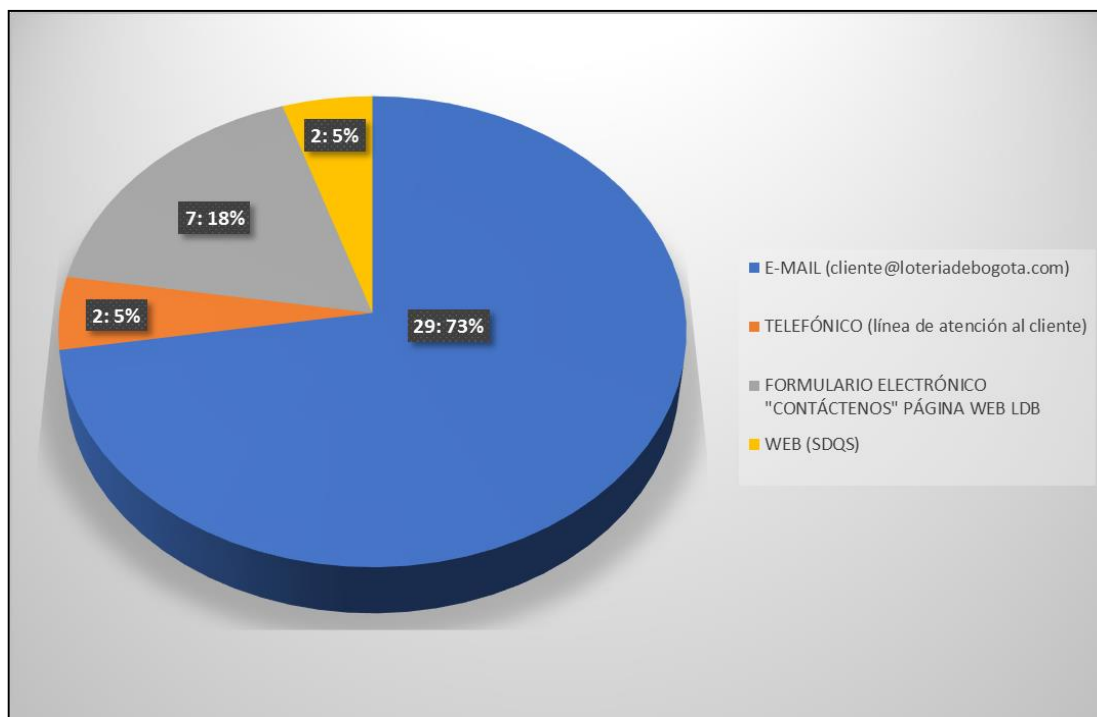


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de agosto de 2023

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 agosto 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 73%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 18%, 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 con un 5% de participación.