

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

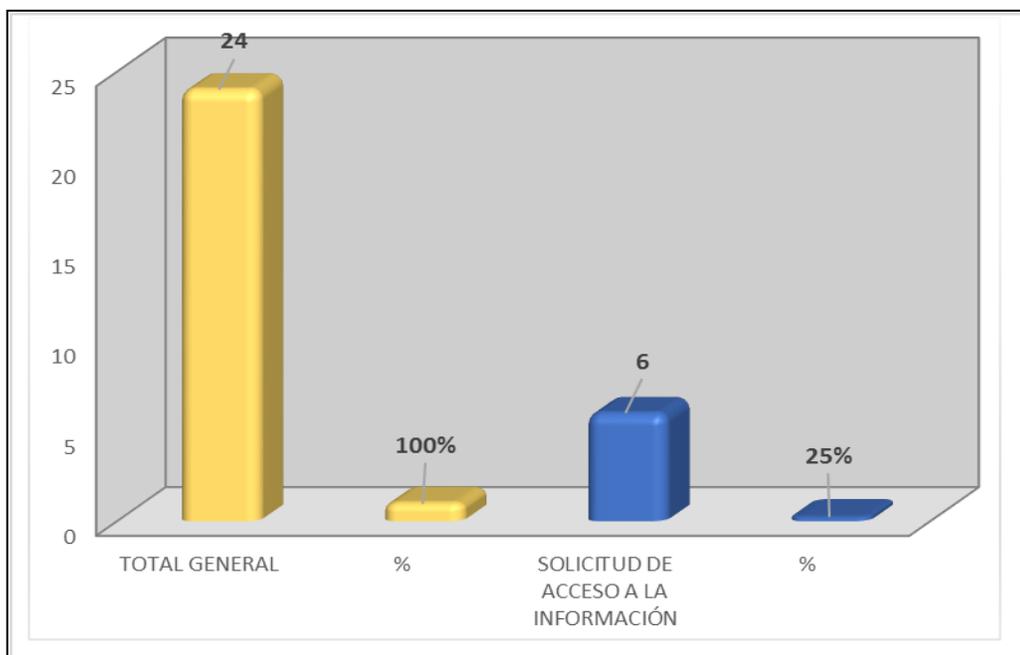
#### INFORME MES DE ABRIL DE 2024

#### 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 abril de 2024, 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 30 de abril de 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 24 (PQRS), de las cuales, 6 que equivalen al 25% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de abril 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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/04/2024	4	El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 5/04/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/04/2024		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/04/2024		2 días hábiles
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 22/04/2024	1	6 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 20/04/2024	1	4 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 6

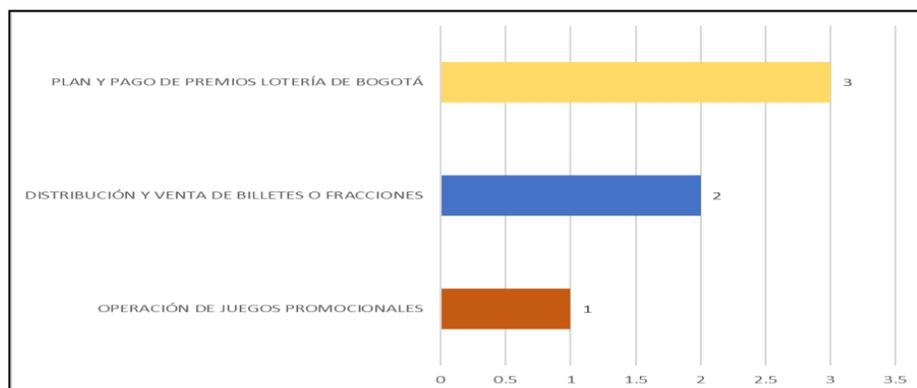
#### 4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 abril de 2024, 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 con un cliente que preguntó cómo cobrar premios ganados por una aproximaciones si la compra se hace a través de la página web, un cliente preguntó cómo usar los créditos que tiene en el perfil de su cuenta inscrita en la página web y cómo comprar de nuevo utilizando dichos créditos, un cliente preguntó cómo cobrar premios pero no especificó si por compras físicas o realizadas por la página web*), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 33% (*relacionado con un cliente que preguntó cómo comprar un billete de la Lotería de Bogotá pero no especificó si de manera física o virtual a través de la página web, un cliente preguntó cómo puede utilizar el valor total de los \$11.000 que tiene como créditos para comprar dos fracciones sin que tenga que dejar \$1.000 que le sobrarían en créditos sin poder usarlos*) y **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 17% (*relacionado con un ciudadano que requería información respecto del trámite y requisitos para que una empresa sin ánimo de lucro realice un bingo virtual y presencial en Bogotá con el fin de recaudar fondos para el cumplimiento de su objeto social*)

#### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

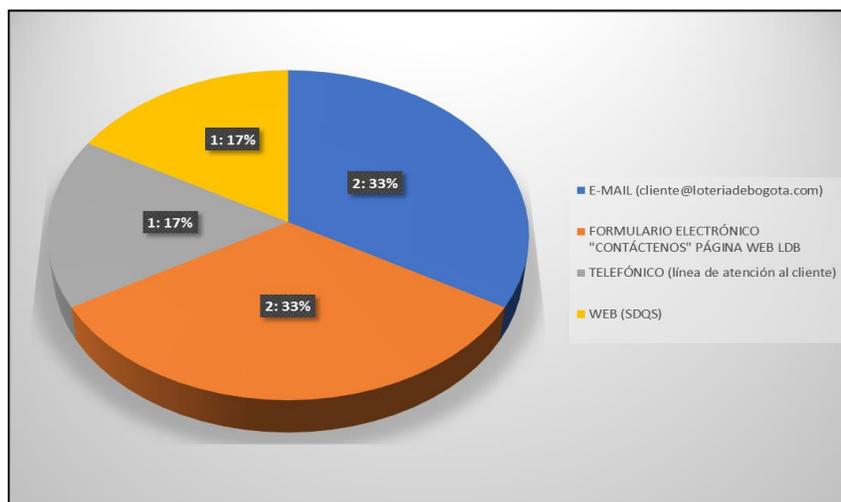


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de abril de 2024

## 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 abril de 2024

De acuerdo con el reporte extraído del SDQS, los dos canales más utilizados por la ciudadanía para presentar las SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA durante el mes de análisis fueron el canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com y el formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá cada uno con un 33%, seguido en un menor porcentaje del 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 17% de participación.