

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

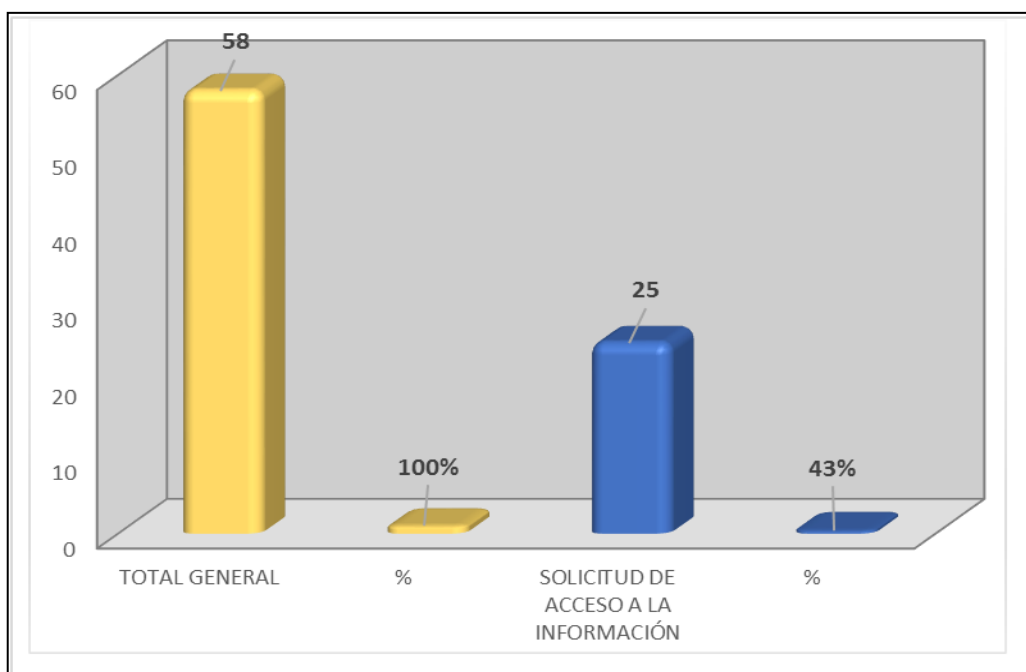
INFORME MES DE JUNIO DE 2023

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 junio 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 30 de junio de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 58 (PQRS), de las cuales, 25 que corresponde al 43% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de junio 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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 1/06/2023	21	1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 6/06/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 6/06/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/06/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/06/2023		1 día hábil
	Recibida mediante contacto telefónico el 13/06/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/06/2023		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el martes, dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/06/2023		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el martes, dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 14/06/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/06/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/06/2023		2 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/06/2023		El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/06/2023	1 día hábil		
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/06/2023	El mismo día		

	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/06/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/06/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/06/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/06/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/06/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 28/06/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/06/2023		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 6/06/2023	3	7 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/06/2023		2 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/06/2023		4 días hábiles
SUBGERENCIA COMERCIAL Y OPERATIVA	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/06/2023	1	10 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 25

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

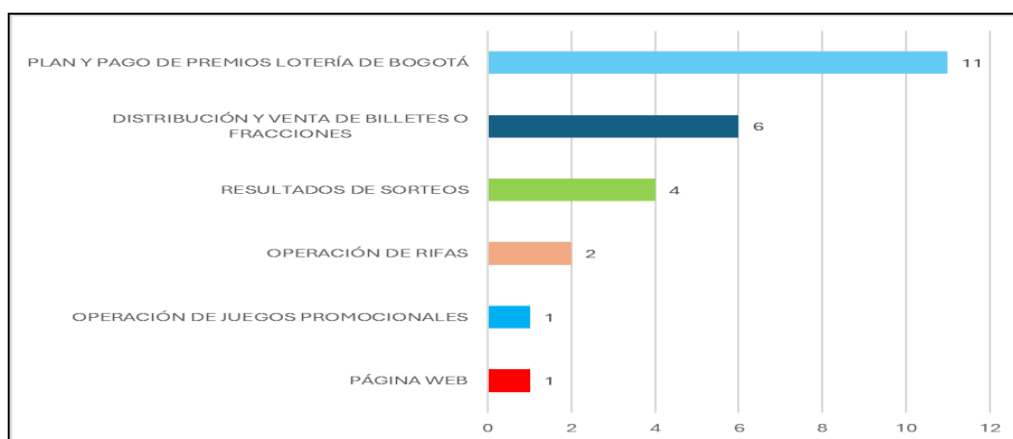
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de junio de 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 44% 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 sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan para los sorteos ordinarios y para el sorteo extraordinario No. 0007 jugado el 20 de mayo de 2023 y para el sorteo especial del día del padre No. 2695 jugado el 22 de junio 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 junio de 2023; entre otros*), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 24% (*relacionado principalmente cómo redimir los códigos para la recarga de \$650 en la tarjeta TU LLAVE pre impresos en la billettería física de las fracciones y/o billetes de los sorteos de la Lotería de Bogotá (se les explicaba cómo hacer el proceso de redención de dichos códigos en la página web), por qué para el sorteo especial 2695 a jugarse el 22 de junio de 2023 no se están vendiendo las fracciones por separado (se explicaba que dicho sorteo era diferente a los sorteos ordinarios ya que es un redistribuido unifraccional con un premio mayor de \$12.000 millones y otros premios secos distintos al plan de premios de los sorteos ordinarios o tradicionales por ende y en razón a la particularidad de dicho*

sorteo, la billetería que se sacó a la venta es “unifracional” es decir las tres fracciones en una sola por los mismos \$15.000), por qué para el sorteo especial del día del padre No. 2695 solo llega un raspa y gana virtual por las compras a través de la página web indicó que deberían llegar tres raspas porque el costo del billete unifracional es \$15.000 y el raspa es por fracción \$5.000, (se puso en conocimiento este caso al Subgerente General para que revisara y brindara respuesta sobre esa inquietud); entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 16% (relacionado con un cliente que requería los resultados del sorteo 2695 del 22 de junio y cómo consultar si ganó algún premio o aproximación con el número y serie adquirido para dicho sorteo, algunos clientes preguntaban sobre el resultado de los lanzamientos adicionales para el vehículo FORD ESCAPE SE HÍBRIDO y MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo 2695 del 22 de junio, así como el resultado del lanzamiento adicional para el vehículo MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo 2696 del 29 de junio ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicitó información de los resultados de los números ganadores de las motocicletas eléctricas del sorteo 2695 del 22 de junio), **“Operación de Rifas”** con un 8% (relacionado con un ciudadano que estaba interesado por su empresa, ubicada en Barranquilla, en hacer la rifa de una motocicleta en el departamento del Atlántico y quería saber acerca de los requisitos legales para la misma y un ciudadano que indicó que se encontraba en la preparación de una rifa promocional (sin pago) de un vehículo con ocasión de los 50 años del fondo de empleados de la empresa relacionada en su comunicación y que jugaría con la Lotería de Boyacá, agregó que en los requisitos del decreto 1068 de 2015 mencionan que para validación de la entrega del premio en la rifa se debe solicitar manifestación ante notario del recibido a satisfacción del beneficiario del premio por lo que preguntó si actualmente es necesario realizar esa declaración juramentada ante notario o con el acta de entrega de premios del delegado de rifas juegos y espectáculos o el acta del fondo de empleados bastaría), **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 4% (relacionado con un ciudadano que preguntó si existe algún tipo de convenio entre Parking International e Interworld para la realización de rifa de vehículos a clientes y cuál es la responsabilidad que asume Parking International respecto del cumplimiento del concurso a sus clientes, así como saber si se encuentra autorizada la rifa o rifas de Interworld por parte de la Lotería de Bogotá de conformidad a la normatividad vigente y si la Lotería de Bogotá garantiza y supervisa la entrega del premio como el correcto uso de datos personales y el valor de la garantía total sobre el premio, entre otras inquietudes) y **“Página Web”** con un 4% (relacionado con un ciudadano extranjero que preguntó si existe la opción de registrarse con el permiso de protección personal (PPT) en la página web de la Lotería de Bogotá para hacer sus compras)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

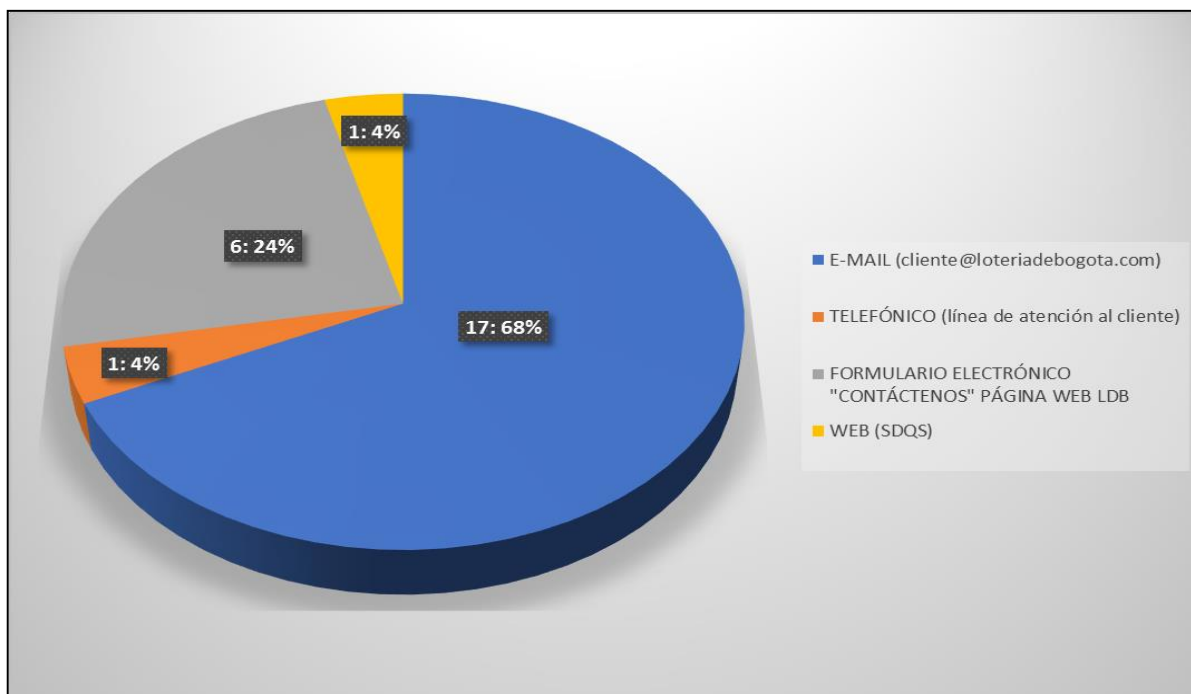


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de junio de 2023

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 junio 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 68%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 24%, 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 una con un 4% de participación.