

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

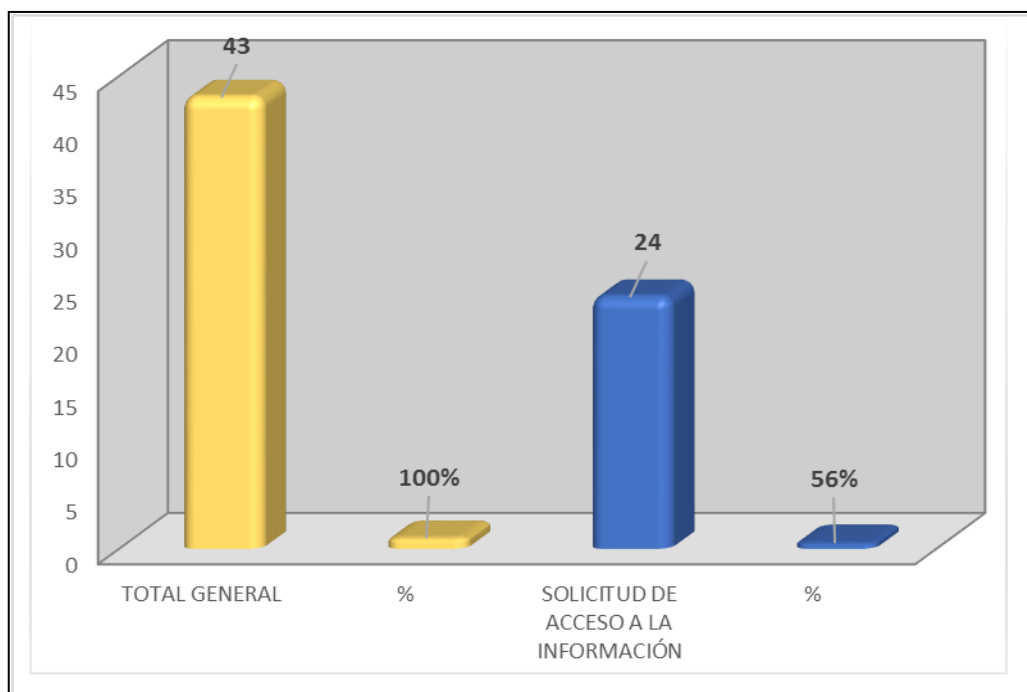
## INFORME MES DE SEPTIEMBRE DE 2023

## 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 septiembre 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 septiembre de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 43 (PQRS), de las cuales, 24 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 septiembre 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 1/09/2023	21	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 1/09/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 1/09/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/09/2023		El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/09/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 5/09/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 7/09/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/09/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/09/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/09/2023		El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/09/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/09/2023		1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 15/09/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/09/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/09/2023		1 día hábil

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/09/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/09/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/09/2023		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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/09/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/09/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/09/2023		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/09/2023	2	4 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/09/2023		9 días hábiles
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 8/09/2023	1	8 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 24

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

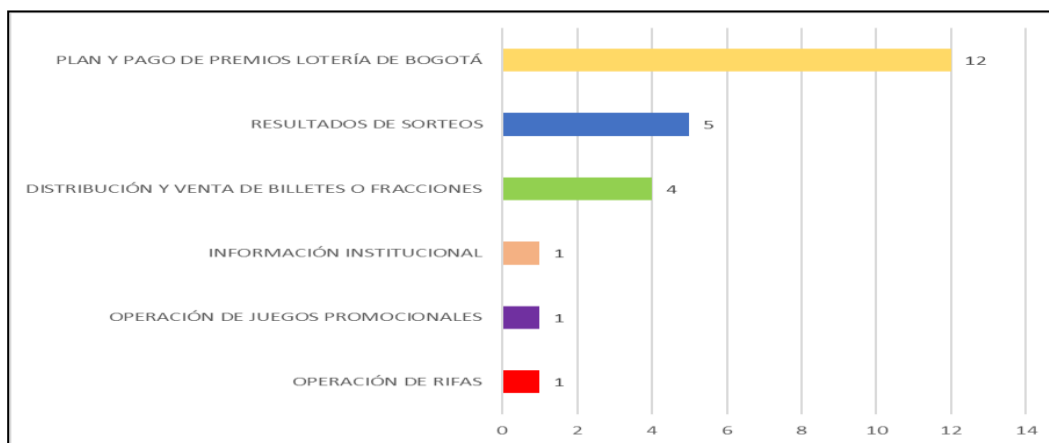
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

#### 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de septiembre 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 las aproximaciones que se pagan, 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 los sorteos redistribuidos especiales de fin de mes No. 2705 del 31 de agosto de 2023 y el 2709 del 28 de septiembre 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 septiembre de 2023; entre otros)*, seguido de los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** con un 21% *(relacionado con solicitud de información de algunos clientes sobre 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, así como el resultado del lanzamiento adicional para el vehículo*

MAZDA CX30 HÍBRIDA del sorteo especial de fin de mes No. 2705 del 31 de agosto de 2023 y del sorteo No. 2709 del 28 de septiembre de 2023 ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicitó la información de todos los resultados del sorteo 2706 del 7 de septiembre de 2023 y otro cliente los resultados del sorteo 2707 del 14 de septiembre de 2023), **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 17% (relacionado principalmente con 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); entre otros, **“Información Institucional”** con un 4% (relacionado con una ciudadana que solicitó información sobre participación femenina en cargos de máximo nivel decisorio y políticas de equidad de género que se hayan implementado para el periodo 2016 a 2019, y 2020 a la fecha, qué obstáculos se han identificado dentro de la presente administración sobre la aplicación de la Ley 581 de 2000 y las políticas de equidad de género, cuáles son y sus posibles causas), **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 4% (relacionado con un ciudadano quien requería información respecto de si en los archivos de la entidad existen registros de trámites adelantados por los establecimientos de comercio denominados XXXXX XXXX XXXX y XXX motos XXXXX, para autorizar el sorteo promocional de una motocicleta XXX XXX 125 por compras superiores a tres millones de pesos M/C \$ 3.000.000 o la compra de motocicletas de las marcas XXXX XXX o XXX así como informar si se ha expedido la respectiva autorización a los referidos establecimientos de comercio para llevar a cabo ese sorteo promocional y si la entidad ha emitido concepto a través del cual se establece la excepción para la autorización de juegos promocionales de los referidos comerciantes, de la misma manera solicita se le informe sobre la legalidad de dicho sorteo promocional y si actualmente se surte alguna investigación o actuación administrativa de carácter sancionatorio al respecto) y **“Operación de Rifas”** con un 4% (relacionado con un ciudadano quien requería información respecto de qué procedimiento se debe realizar para hacer una rifa y que sea avalada por la Lotería de Bogotá, así como saber en un formato de rifa en qué posición y tamaño debe ir el logo de la Lotería de Bogotá)

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

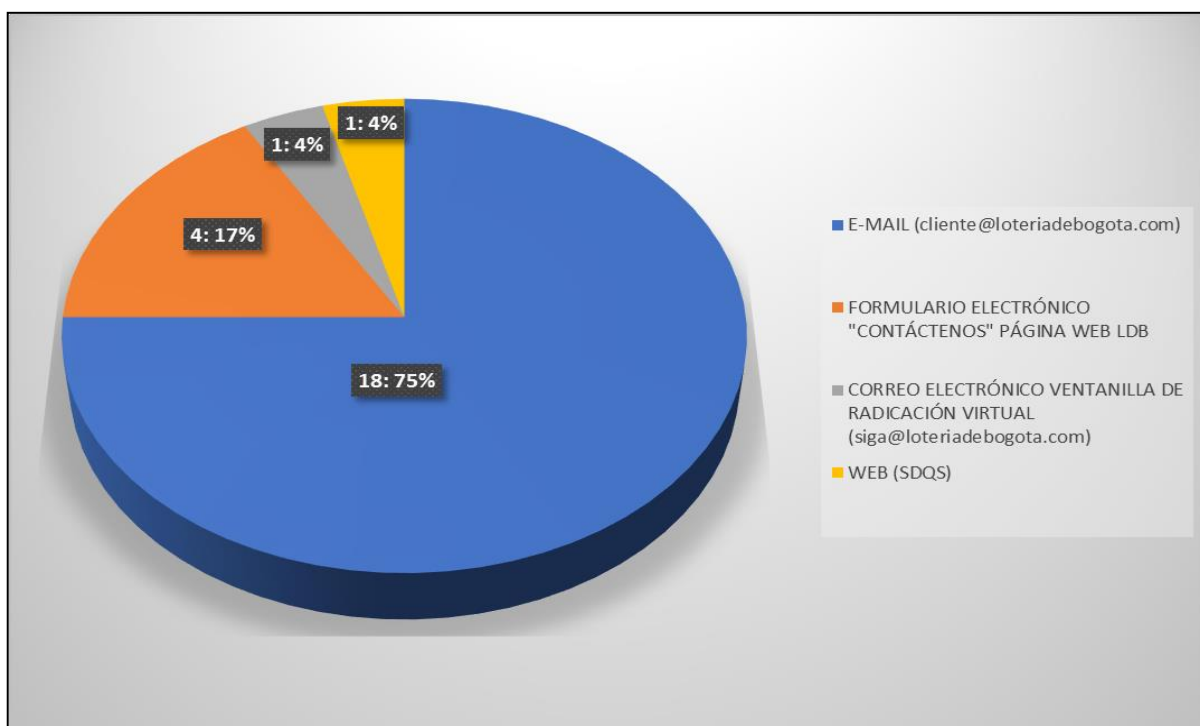


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de septiembre de 2023

## 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 septiembre 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 75%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 17%, el correo electrónico ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) cada uno con un 4% de participación.