

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

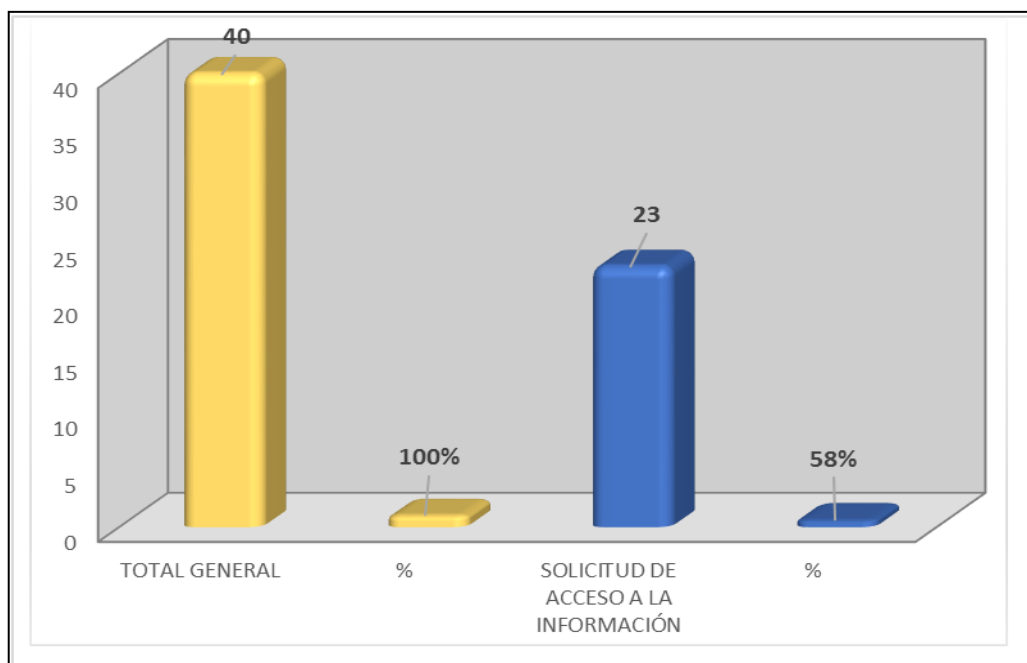
## INFORME MES DE MARZO DE 2023

## 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 marzo 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 marzo de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 40 (PQRS), de las cuales, 23 que corresponde al 58% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de marzo 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 01/03/2023	21	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/03/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 02/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/03/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/03/2023		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 23/03/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/03/2023		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 27/03/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 28/03/2023		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 28/03/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 29/03/2023		El mismo día
Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 31/03/2023	El mismo día		
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 16/03/2023	1	7 días hábiles
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/03/2023	1	6 días hábiles

JUEGOS			
--------	--	--	--

Total Solicitudes de Acceso a la Información 23

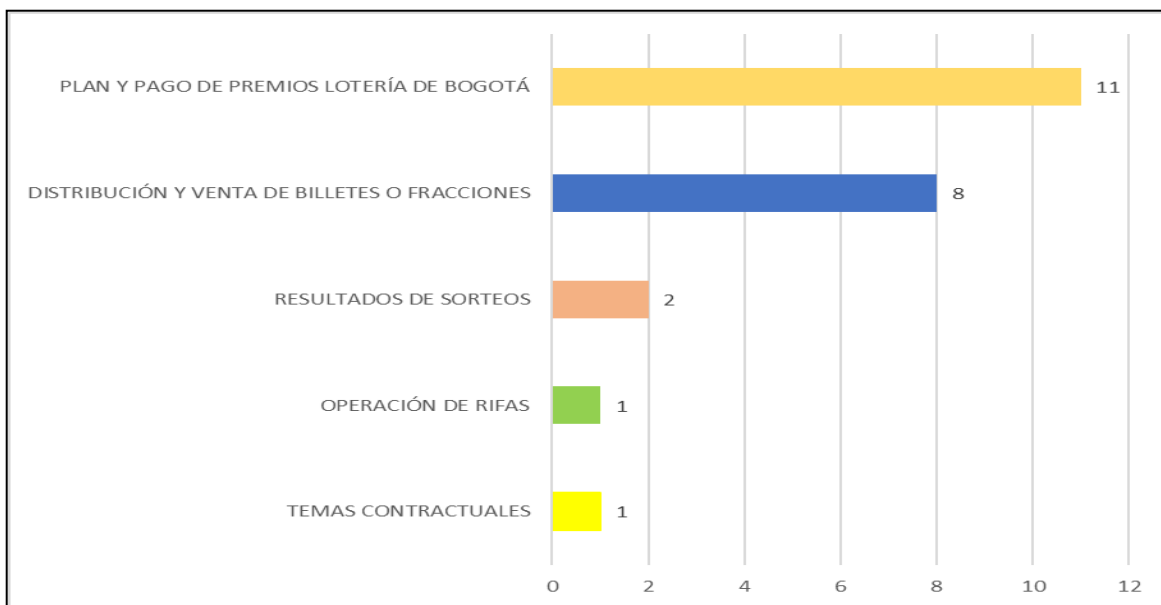
#### 4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 marzo de 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 47,8% 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, 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 marzo de 2023; entre otros*), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 34,7% (*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, cuáles son los medios de pago para hacer compras por 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), cómo usar los créditos y pagar compras con dichos créditos; entre otros*), y en un menor porcentaje los subtemas: **“Resultados de Sorteos”** con un 8,6% (*relacionado con un cliente que solicita información sobre los resultados del sorteo 2622 jugado el 13 de enero de 2022 y otro cliente requiere los resultados del sorteo 2671 jugado el 29 de diciembre de 2022 y del sorteo 2673 del 12 de enero de 2023, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web*), **“Operación de Rifas”** con un 4,3% (*relacionado con una solicitud sobre la legalidad y autorización de una rifa y cómo reclama un premio que está entregando una empresa u organización denominada Planes y Premios del Caribe y un cliente que requiere información sobre la legalidad y si cuenta con autorización un juego promocional de la empresa INTER WORLD S.A.S donde sortean una JEEP*) y **“Temas Contractuales”** con un 4,3% (*relacionado con solicitud de información de todos los contratos firmados por el señor XXXXX XXXXX XXXXX XXXX identificado con el número de cédula XXXXXXXX como persona natural y como persona jurídica con la Alcaldía de Bogotá durante el periodo comprendido entre el primero de enero de 2020 hasta la fecha: 13 de marzo de 2023, así como los soportes de cumplimiento entregados por el contratista de cada una de las actividades o ítems para las que fue contratado y los soportes de finalización del contrato, prórroga o adición, si así fuere el caso*).

#### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

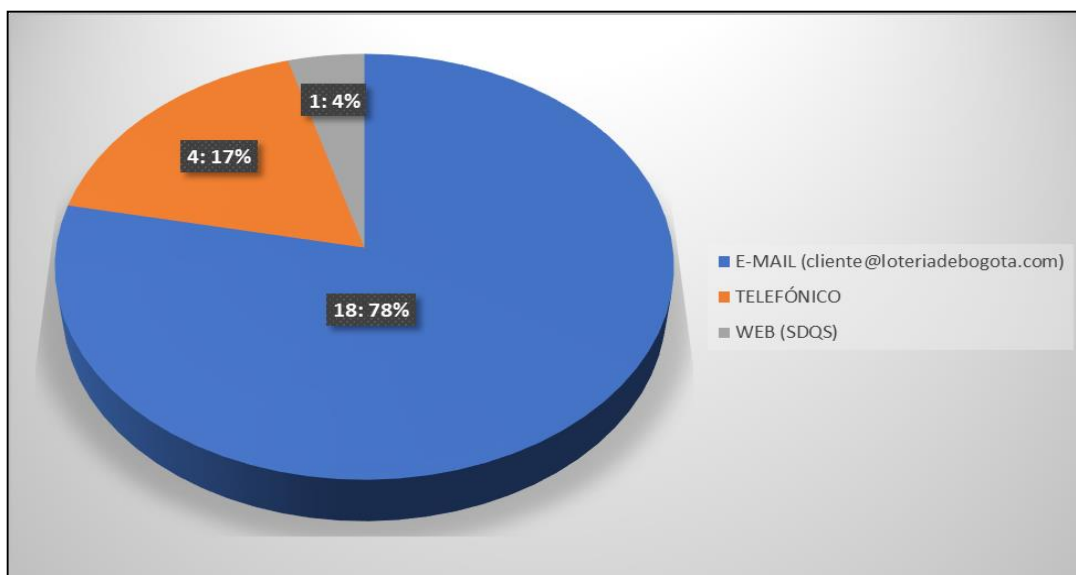


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de marzo de 2023

## 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 marzo 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](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 78%, seguido en un menor porcentaje del canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 17% y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 4% de participación.