

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

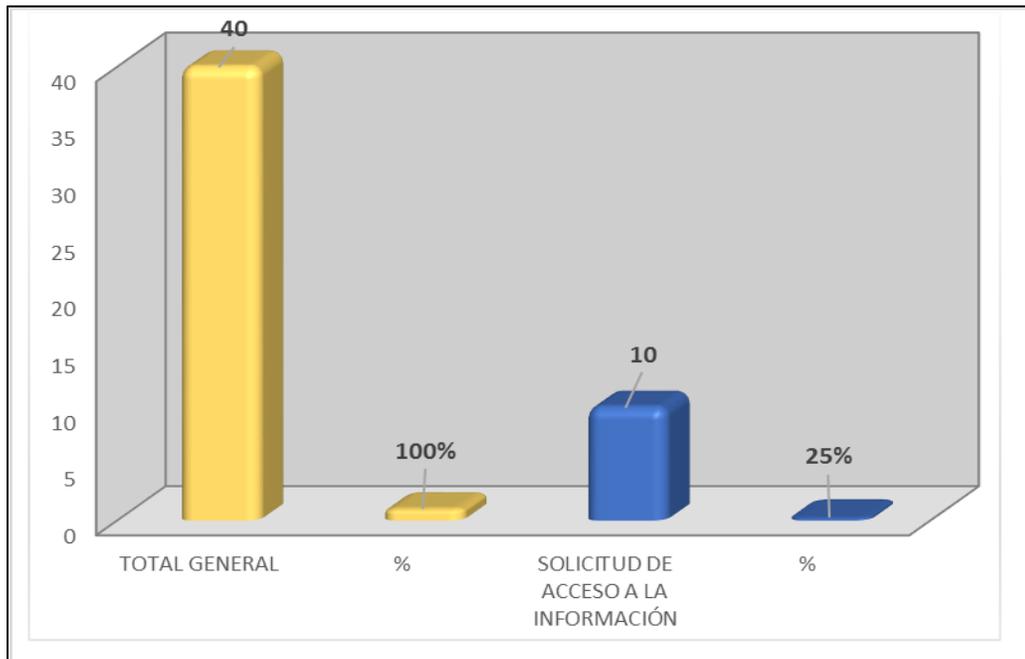
INFORME MES DE FEBRERO DE 2025

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 febrero de 2025, en base al reporte del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA discriminado así:

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En el período comprendido del 1 al 28 de febrero de 2025, la Lotería de Bogotá, recibieron un total de 40 (PQRS), de las cuales, 10 que equivalen al 25% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de febrero de 2025

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 2/02/2025	9	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 3/02/2025		1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 6/02/2025		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/02/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/02/2025		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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 12/02/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/02/2025		1 día hábil
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 27/02/2025		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/02/2025		El mismo día
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 14/02/2025	1	1 día hábil

Total Solicitudes de Acceso a la Información 10

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

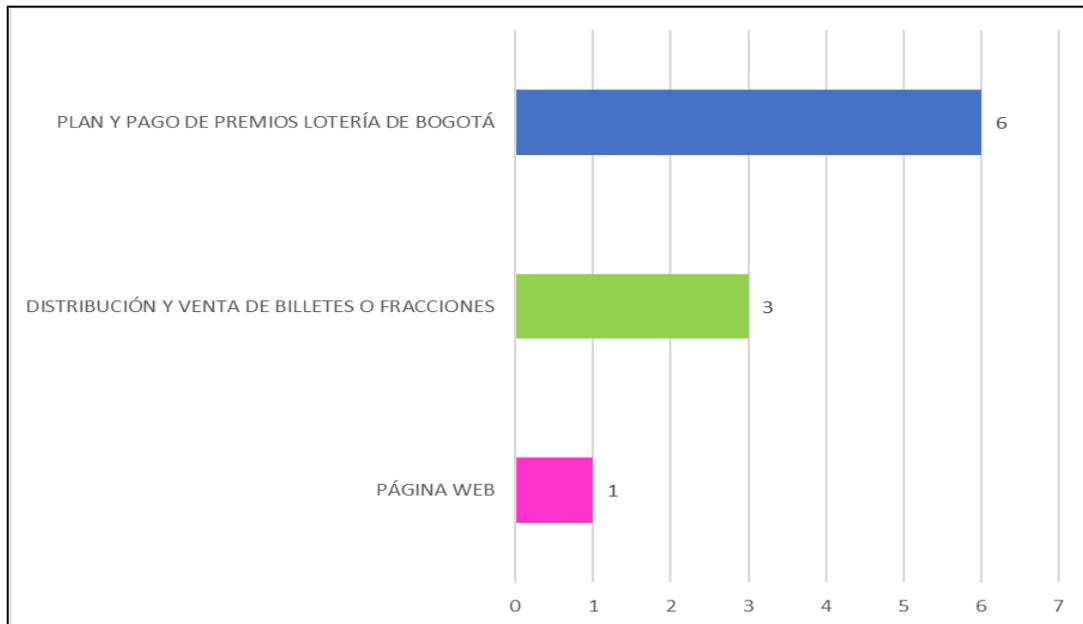
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de febrero de 2025, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 60% ocupó el primer lugar (relacionado con tres clientes que preguntaron cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web y uno de ellos preguntó qué significa el correo que

recibió de la Lotería de Bogotá titulado “eres otro afortunado ganador”, un cliente preguntó cómo usar los créditos que tiene en su perfil para seguir comprando en la página web, una cliente preguntó qué significa el premio de cupón por 3.000 créditos que obtuvo en el Raspa y Gana virtual de la compra realizada en la página web y cómo usar dichos créditos, un cliente deseaba saber si obtuvo algún premio en la compra hecha por la página web para el sorteo 2780), **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 30% (relacionado con un cliente que preguntó por qué al momento de comprar a través de la página web en el listado de series faltan números y no hay un consecutivo, una cliente indicó que quiere comprar por la página web pero no le permite avanzar porque debe seleccionar la opción “ayúdame a escoger” y ella no quiere que el sistema le ayude a escoger el número y la serie sino que quiere escogerlo o digitarlo ella misma, un ciudadano dijo que por qué nunca gana la lotería ni el chance si lleva más de 40 años y nunca ha ganado y se pregunta si será que la lotería es un negocio que no gana nadie y solo ganan los dueños de la lotería), seguido en un menor porcentaje del subtema: **“Página Web”** con un 10% (relacionado con un cliente que preguntó cómo reestablecer la contraseña para poder iniciar sesión en su perfil de la cuenta inscrita en la página web y poder así hacer sus compras)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

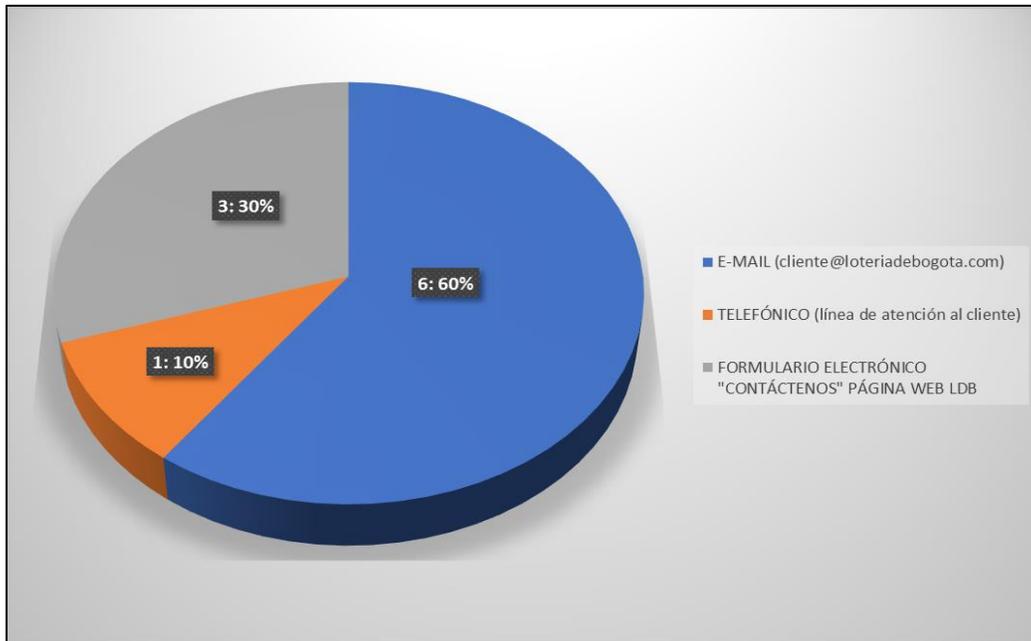


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte Sistema Bogotá Te Escucha de febrero de 2025

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 Sistema Bogotá Te Escucha de febrero de 2025

De acuerdo con el reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha, 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 60%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 30% y el canal "telefónico" (línea de atención al cliente) con un 10% de participación.