

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

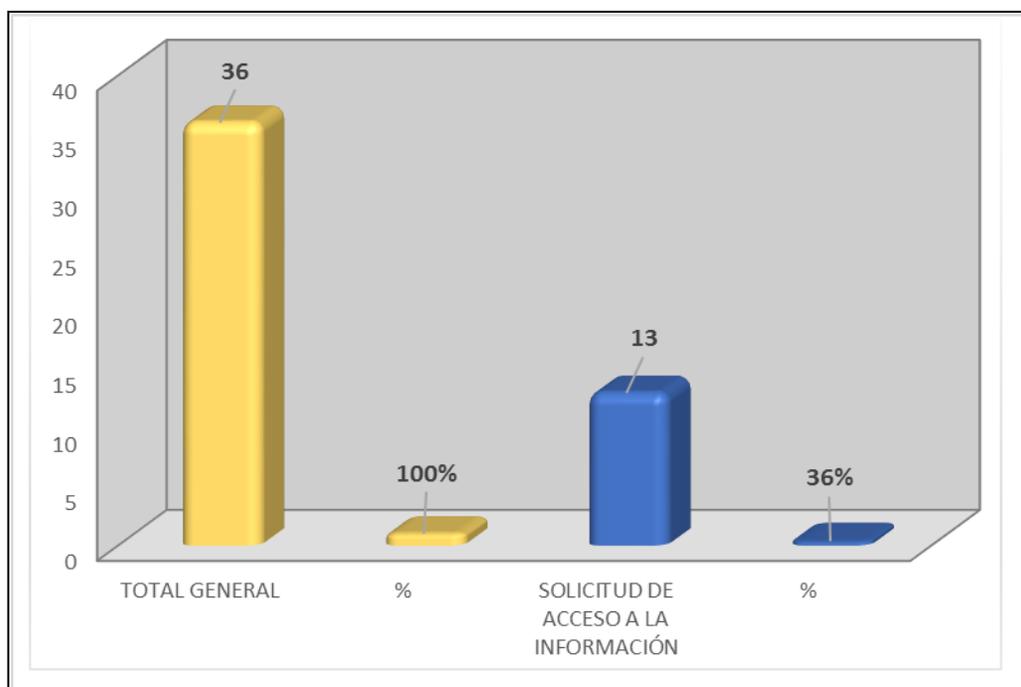
INFORME MES DE AGOSTO DE 2024

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 agosto 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 31 de agosto de 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 36 (PQRS), de las cuales, 13 que equivalen al 36% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de agosto 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 2/08/2024	7	El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 15/08/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 15/08/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/08/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/08/2024		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/08/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/08/2024		El mismo día
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 14/08/2024	1	6 días hábiles
SUBGERENCIA COMERCIAL Y OPERATIVA	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 28/08/2024	1	4 días hábiles
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/08/2024	1	6 días hábiles
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 22/08/2024	1	7 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 2/08/2024	2	1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 22/08/2024		4 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 13

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

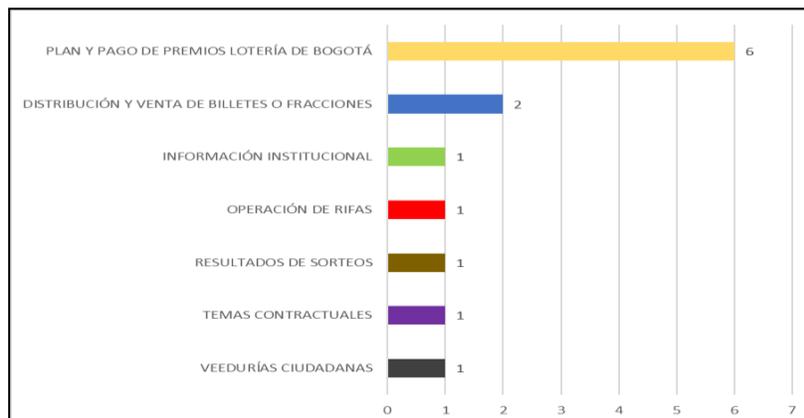
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de agosto de 2024, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 46% ocupó el primer lugar (*relacionado con un cliente requería información acerca de las aproximaciones específicamente preguntó cuánto paga una fracción por el acierto de un premio seco en diferente serie, un cliente solicitó información acerca de qué debe hacer para reclamar el premio obtenido en raspa físico en el sorteo especial de madres 2744 del 30 de mayo de 2024, dos clientes preguntaron qué significa y cómo reclamar o redimir el premio de*

3.000 créditos que ganaron en el promocional del Raspa y Gana virtual por compras de sorteos ordinarios realizadas a través de la página web (cupones por 3.000, 9.000, 15.000 y 21.000 créditos), un cliente preguntó cómo puede cobrar el premio obtenido por una aproximación en compra hecha a través de la página web, un cliente, que no especificó si compró virtual o físico, solicitó se le informara dónde y cómo puede cobrar el premio obtenido por el acierto del premio mayor en diferente serie si vive fuera de Bogotá y un cliente, que no especificó si compró virtual o físico, solicitó se le informara dónde y cómo puede cobrar el premio obtenido por el acierto de la última cifra del premio mayor sin serie), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 15% (relacionado con un cliente que requería saber dónde la Lotería envía los resultados de los números ganadores de los sorteos y qué significa el recuadro en los billetes físicos que tiene un texto que dice “frote con una moneda” Y un cliente preguntó por qué nunca aparece el número 381 en la lista desplegable de series en la página web), **“Información Institucional”** con un 8% (relacionado con solicitud de información pública a todas las entidades del distrito en 17 ítems sobre presupuesto y gastos en publicidad oficial de la Alcaldía Mayor de Bogotá y las entidades distritales), **“Operación de Rifas”** con un 8% (relacionado con una ciudadana que solicitó se le informara a través de qué canal o medio puede enviar una solicitud de autorización de usos de resultados de lotería), **“Resultados de Sorteos”** con un 8% (relacionado con un cliente que requería se le informara el resultado de los lanzamientos adicionales para dos bonos por \$60 millones cada uno del sorteo 2757 del 29 de agosto de 2024 ya que indicaba no encontrarlos fácilmente en la página web), **“Temas Contractuales”** con un 8% (relacionado con un ciudadano en calidad de periodista quien requería se le informara si durante la administración del Alcalde Galán, la Alcaldía o alguna entidad vinculada o adscrita al Distrito se han suscrito convenios, acuerdos, contratos o similares con universidades públicas y privadas y de ser así aportar copia de los mismos e informarle si alguno de ellos había sido suscrito y ejecutado antes de que el Alcalde Galán asumiera como Alcalde de Bogotá y en caso de ser así aportarle copia de los que se hayan suscrito antes de iniciar el periodo como Alcalde de Bogotá), y **“Veedurías Ciudadanas”** con un 8% (relacionado con un ciudadano en calidad de Veedor Ciudadano quien solicitaba información a todas las entidades del distrito sobre cómo están compuestas las plantas de personal de las distintas entidades del distrito de Bogotá, en todos sus sectores, órdenes, centra, descentralizado, subredes de la secretaría de salud, las entidades adscritas, las empresas industriales y comerciales del distrito, y las sociedades de economía mixta, informando si tienen funcionarios de carrera administrativa, cuántos son, y cuántos se encuentran en condición de provisionales, y de prepensionados. fechas origen de esa condición, cuántos contratistas de prestación de servicios hay a la fecha vinculados, cuánto tiempo de antigüedad tienen, y mecanismos de vinculación contractual diseñados para su contratación, cuántos han sido vinculados por la plataforma "talento no palanca" durante este año y cuántos vienen de la anterior administración, cuántos funcionarios de libre nombramiento y remoción tiene cada entidad pública distrital y mecanismos de selección utilizados, si existen trabajadores oficiales, cuántos son y qué mecanismos de selección se implementaron, cuántos empleos o cargos se han formalizado mediante la ampliación de plantas o creación de plantas temporales en el último año y qué otros mecanismos de vinculación laboral se han utilizado para vincular personal para trabajar con las entidades públicas distritales, cuántos y qué acuerdos colectivos se han celebrado y en qué años y qué aspectos relacionados con la carrera administrativa y la meritocracia se han aprobado)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

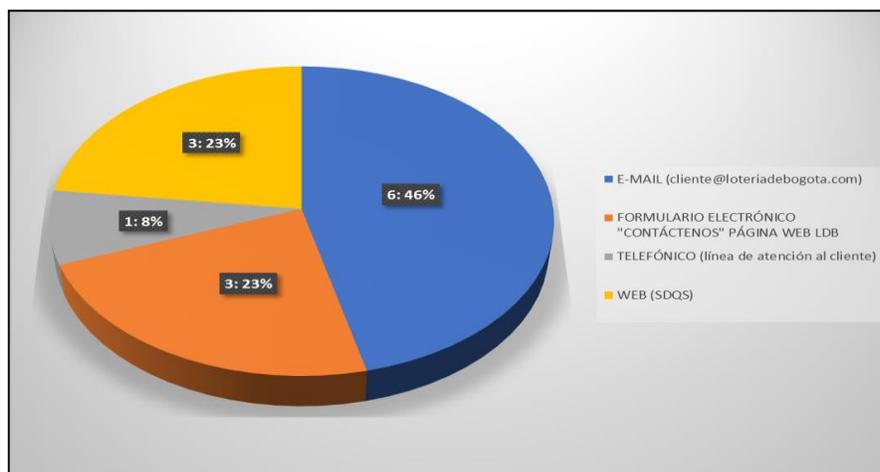


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de agosto de 2024

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 agosto de 2024

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 46%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) cada uno con un 23%, y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 8% de participación.