

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

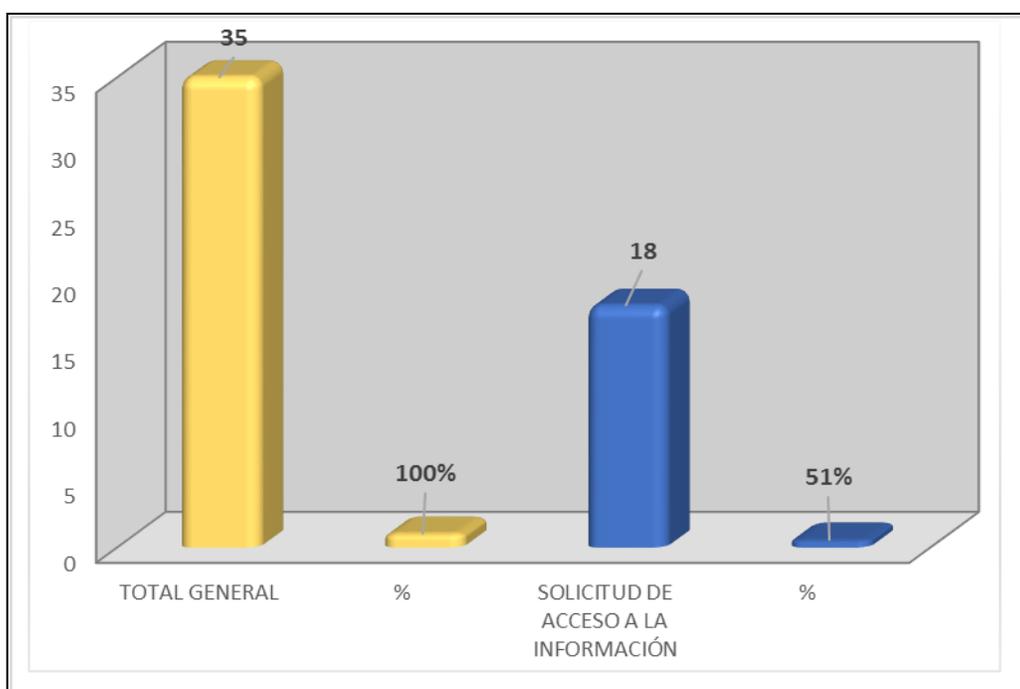
INFORME MES DE JULIO DE 2024

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 julio 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 julio de 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 35 (PQRS), de las cuales, 18 que equivalen al 51% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de julio 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 29/06/2024	15	El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el martes dado que el lunes era festivo (tomando el martes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 1/07/2024		2 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/07/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/07/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/07/2024		2 días hábiles
	Recibida mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 10/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/07/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/07/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/07/2024		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/07/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/07/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/07/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/07/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/07/2024		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 mediante contacto telefónico con la línea de atención al cliente el 31/07/2023		El mismo día

SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 19/07/2024	2	1 día hábil
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 24/07/2024		2 días hábiles
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/07/2024	1	5 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 18

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

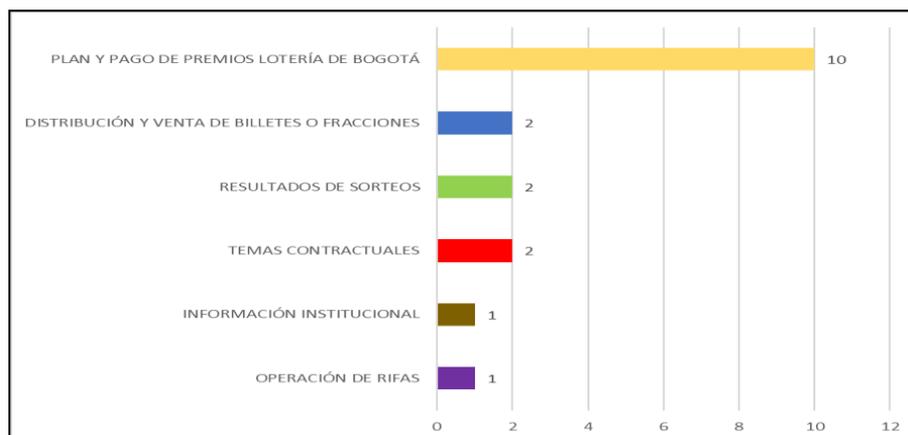
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de julio de 2024, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 56% ocupó el primer lugar (*relacionado con tres 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), varios clientes preguntaron cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra se hace a través de la página web, un cliente preguntó cómo saber si ganó algún premio o aproximación con el número y serie adquirido para el sorteo 2749 del 4 de julio de 2024, un cliente requería información acerca de las aproximaciones específicamente preguntó si el acierto del premio mayor en desorden sin la serie paga algo*), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 11% (*relacionado con un cliente que preguntó cuántas series tiene la Lotería de Bogotá, un ciudadano venezolano preguntó cómo puede comprar Lotería de Bogotá con el permiso por protección temporal PPT*), **“Resultados de Sorteos”** con un 11% (*relacionado con solicitud de información de un cliente sobre el resultado del lanzamiento adicional del bono para compra de vehículo por \$120 millones del sorteo 2731 del 29 de febrero de 2024 y un cliente requería el resultado de los lanzamientos adicionales para dos bonos por \$60 millones cada uno del sorteo 2752 del 25 de julio de 2024, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web*), **“Temas Contractuales”** con un 11% (*relacionado con una ciudadana que remitió solicitud de información dirigido a la Alcaldía Mayor de Bogotá y a las entidades del distrito en el que preguntaba cuántas demandas tienen a la fecha por contrato realidad, qué políticas se están implementando para mitigar la contratación por prestación de servicios, cuántos empleos a la fecha tienen contratados por orden de prestación de servicios, desde el año 2020 a la fecha, cuantas sentencias en contra, o que han declarado la existencia de un contrato realidad con la administración han tenido y una ciudadana que remitió solicitud de información dirigido a la Alcaldía Mayor de Bogotá y a las entidades del distrito en el que preguntaba si existe o existió vínculo contractual entre la sociedad XXXXXX XX XX SAS identificada con el NIT XXXXXXXXXX-X y Bogotá - distrito capital y de existir informar el número de contrato, el objeto, la fecha de inicio y de finalización, si durante la ejecución de la actividad contractual se dictó acto administrativo que declarara incumplimiento contractual parcial o definitiva, acto administrativo que impusiera multa y/o hiciera efectiva la cláusula penal del contrato o acto administrativo que impusiera la caducidad del contrato; en caso afirmativo, informar si aquella fue registrada en el Sistema de Registro de Sanciones Contractuales de la Cámara de Comercio indicando la fecha en la cual se remitió y expedir copia del oficio en mención*), **“Información Institucional”** con un 6% (*relacionado con un cliente que requería saber qué días juega la Lotería de Bogotá en el mes de agosto de 2024*), y **“Operación de Rifas”** con un 6% (*relacionado con una*

ciudadana que requería se le informara cómo puede realizar una rifa legal para rifar una casa fuera de Bogotá y conocer los requisitos para poder hacerla)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

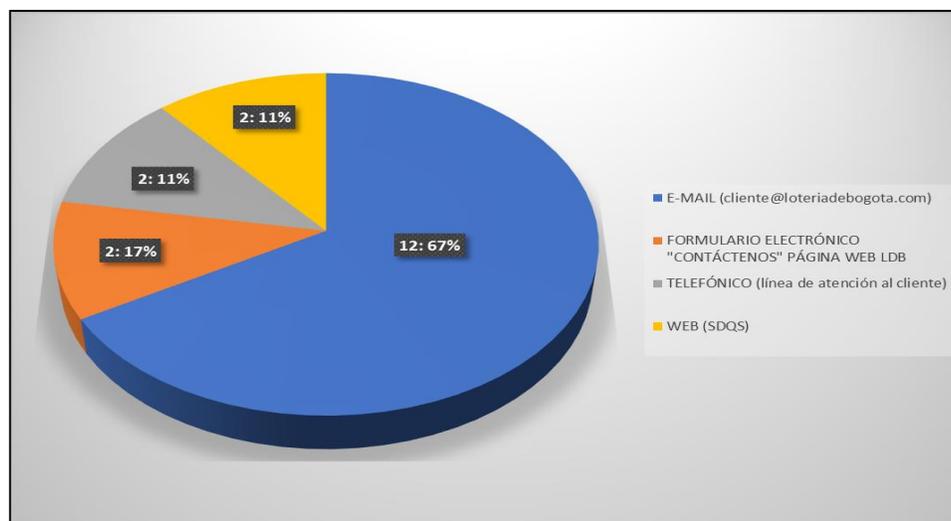


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de julio de 2024

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 julio 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 67%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 17%, el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) cada uno con un 11% de participación.