

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

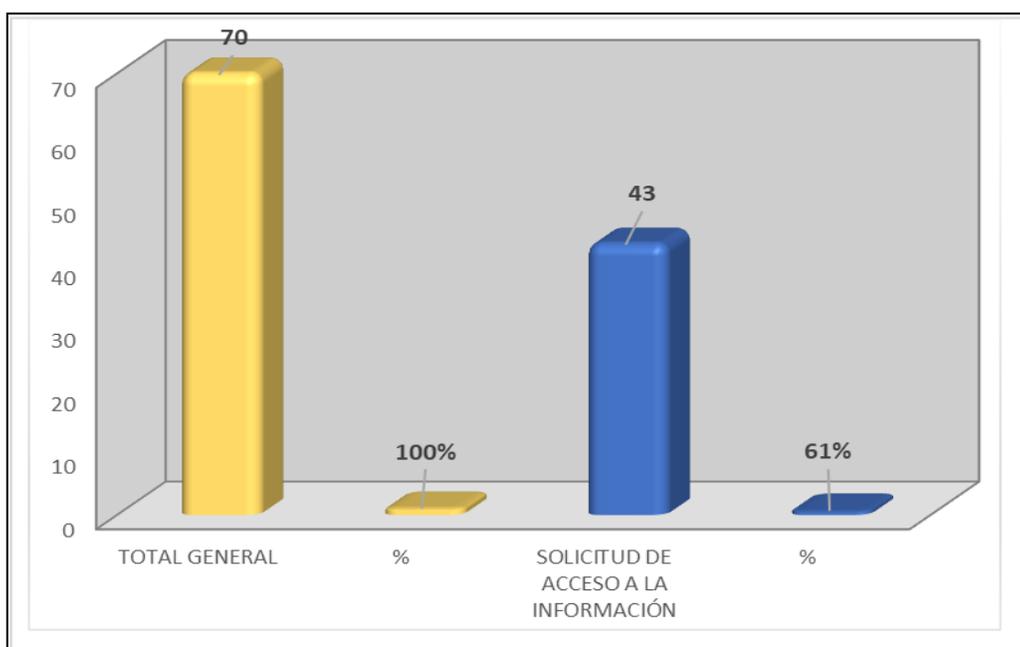
INFORME MES DE JULIO DE 2022

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 2022, 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 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 70 (PQRS), de las cuales, 43 que corresponde al 61% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de julio de 2022

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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 01/07/2022	40	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/07/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 01/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/07/2022		El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 04/07/2022		El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 04/07/2022	El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida)		
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/07/2022	1 día		

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/07/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/07/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/07/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/07/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/07/2022	El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/07/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 12/07/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 12/07/2022	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/07/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 14/07/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/07/2022	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 18/07/2022	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 18/07/2022	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/07/2022	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 22/07/2022	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/07/2022	El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/07/2022		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 25/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/07/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/07/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/07/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/07/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 28/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/07/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/07/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/07/2022		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 25/07/2022	2	7 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/07/2022		5 días
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/07/2022	1	9 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 43

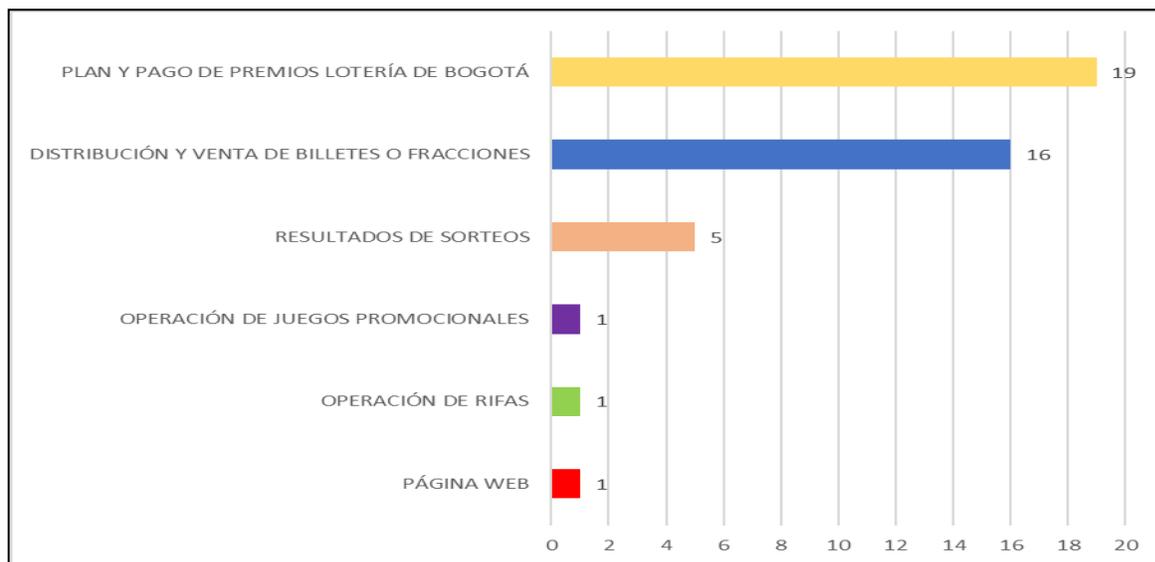
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 2022, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 44% ocupó el primer lugar (*relacionado con clientes con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página web, cómo cobrar premios ganados si la compra es física, información sobre el plan de premios y qué aproximaciones pagan, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000 y 10.000 créditos) y cómo se redime el premio bono o cupón por 50.000 créditos del raspa y gana virtual) de los sorteos del mes de julio; entre otros,*), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 37% (*relacionado con preguntas sobre cómo comprar por la página web, cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2645 del 30 de junio y 2649 del 28 de julio 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), inquietudes sobre qué significa el código de beneficios y cómo redimir dichos códigos pre impresos en la billettería física para el beneficio de “Tu Llave” del promocional “Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios” especialmente para el sorteo 2645 del 30 de julio (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), preguntas sobre qué significa o a qué se refiere el código que aparece impreso en las fracciones y billetes físicos en la casilla titulada: “tu código de ñapa y beneficios” y cómo redimirlos o consultarlos especialmente para el sorteo 2645 del 30 de junio, algunos clientes manifestaron confusión en la tripleta del raspa físico del sorteo especial de padres (2644) pues al salir el logo de la Lotería en las tres casillas asumen que son ganadores (se le explicaba que el logo viene con la frase del premio ganado y para ser ganador en las tres casillas debe salir el logo con la misma frase del premio ganado), un cliente preguntó cómo visualizar en su perfil de su cuenta inscrita en la página web las compras realizadas; entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 12% (*relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre los resultados del sorteo del vehículo Ford Escape correspondiente al sorteo especial 2644 jugado el 23 de junio y del carro KIA NIRO del sorteo 2645 del 30 de junio, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, solicitud de un cliente quien requiere todos los resultados de la Lotería de enero a julio de 2022, solicitud de un cliente que requiere los resultados del sorteo 2649 del 28 de julio; entre otros*), y en un menor porcentaje los subtemas: **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 2% (*relacionado con una consulta de un cliente que requiere saber si está autorizado un juego promocional organizado por la empresa Inter World donde rifan un carro Toyota*), **“Operación de Rifas”** con un 2% (*relacionado con una consulta de un cliente que requiere saber cuál es el trámite o requisitos para realizar una rifa de una moto de \$50 millones*) y **“Página Web”** con un 2% (*relacionado con la solicitud de un cliente quien requiere información sobre cómo habilitar en la página web la opción “tipo de sorteo” para poder comprar*).*

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

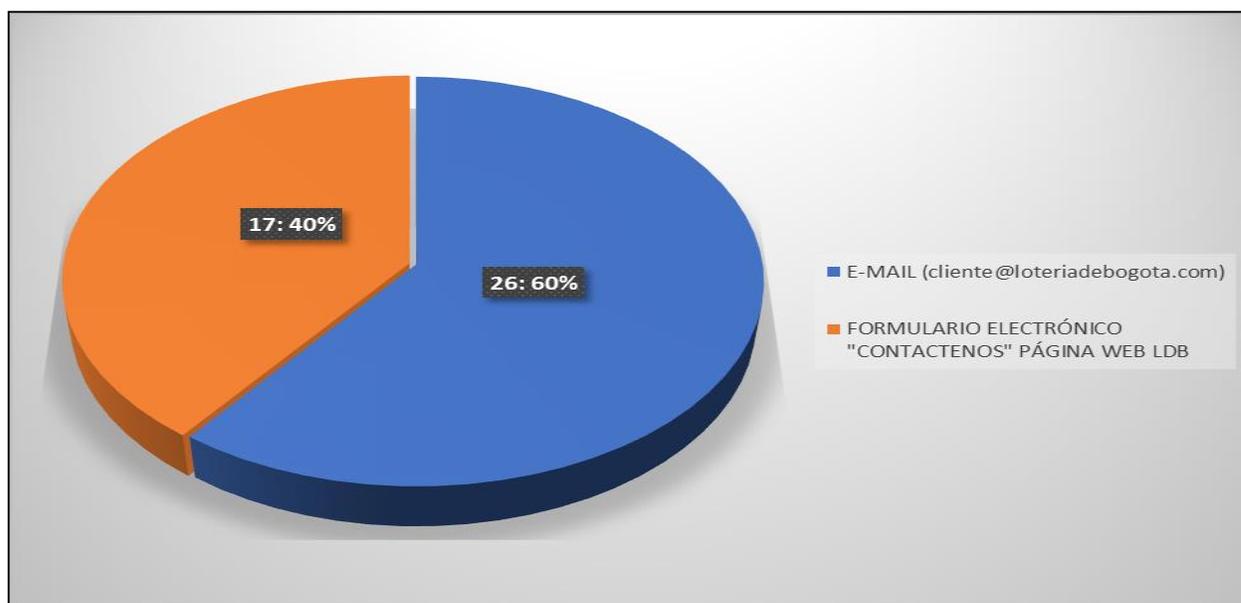


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de julio de 2022

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 2022

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 60%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 40% de participación.