

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

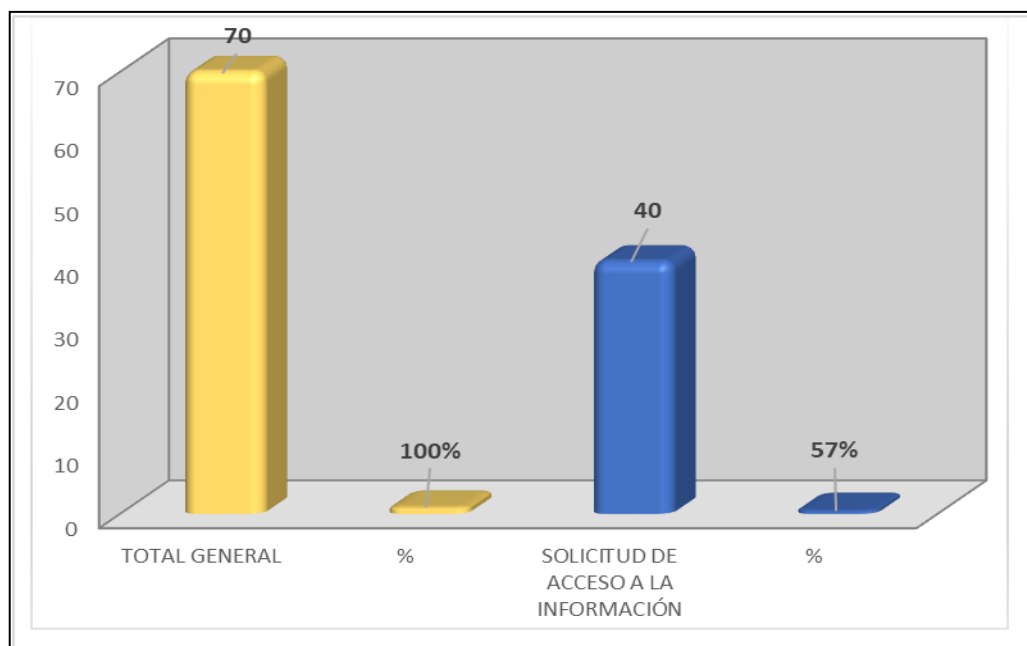
INFORME MES DE ABRIL DE 2021

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 abril de 2021, 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 30 de abril de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 70 (PQRS), de las cuales, 40 que corresponde al 57% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información

Fuente: Reporte SDQS de abril de 2021

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 de Respuesta
ATENCIÓN AL CLIENTE	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/04/2021	37	El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/04/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 30/03/2021		2 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/04/2021		1 día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 08/04/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/04/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/04/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/04/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/04/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/04/2021		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 10/04/2021		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/04/2021		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/04/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/04/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/04/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida mediante contacto telefónico el 15/04/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/04/2021</p>	<p>1 día</p>
<p>Recibida mediante contacto telefónico el 15/04/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/04/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/04/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/04/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 16/04/2021</p>	<p>1 día</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 17/04/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/04/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico</p>	<p>El mismo día</p>

	(cliente@loteriadebogota.com) el 20/04/2021		
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/04/2021		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico el 22/04/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/04/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 22/04/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/04/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/04/2021		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 28/04/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/04/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/04/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/04/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/04/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/04/2021		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/04/2021	2	20 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/04/2021		19 días
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/04/2021	1	20 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 40

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

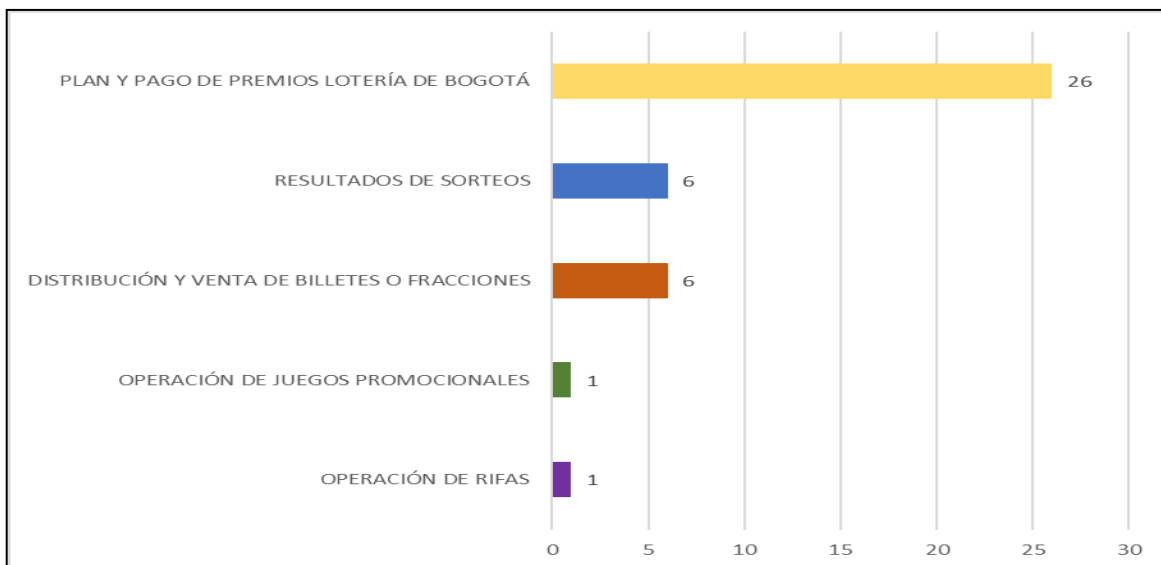
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de abril de 2021, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: "Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá" (en su gran mayoría clientes que requerían información

acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones si la compra la hicieron a través de la página, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones, plan de premios de la Lotería y qué aproximaciones pagan, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana exclusivo para compras virtuales de sorteos ordinarios en el mes de abril, así como los premios del raspa del sorteo extraordinario del 15 de mayo de 2021 que compraron con anticipación y los premios del promocional Tu Código de Ñapa impreso en las fracciones físicas, así mismo algunas inquietudes de clientes relacionados con la demora en la transferencia a sus cuentas bancarias de premios ganados, entre otros) con un 65% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: “Resultados de Sorteos” (en su gran mayoría información relacionado con solicitudes hechas por clientes para corregir datos de sus cuentas en la página web que se modificaron automáticamente y que no les permite comprar, así mismo algunos clientes solicitaron ajustes en la información de sus cuentas que por error ingresaron mal, algunas inquietudes relacionadas con el cargue de créditos ganados, entre otros) con un 15%, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” (relacionado en su gran mayoría con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar, medios de pago, inquietudes sobre qué comprobante obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción, dudas sobre el envío de la confirmación de la compra al correo, preguntan sobre si la Lotería vende abonados para comprar por la página, cómo ser distribuidor de Lotería de Bogotá, entre otros) con un 15% y en un menor porcentaje los subtemas: “Operación de Juegos Promocionales” y “Operación de Rifas” (relacionado con solicitudes hechas por dos clientes que requieren saber si una actividad promocional y una rifa de la cuales describen la mecánica requieren autorización y de ser así cuáles serían los requisitos para adelantar dicha actividad promocional y dicha rifa) cada uno con un 3% de participación.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

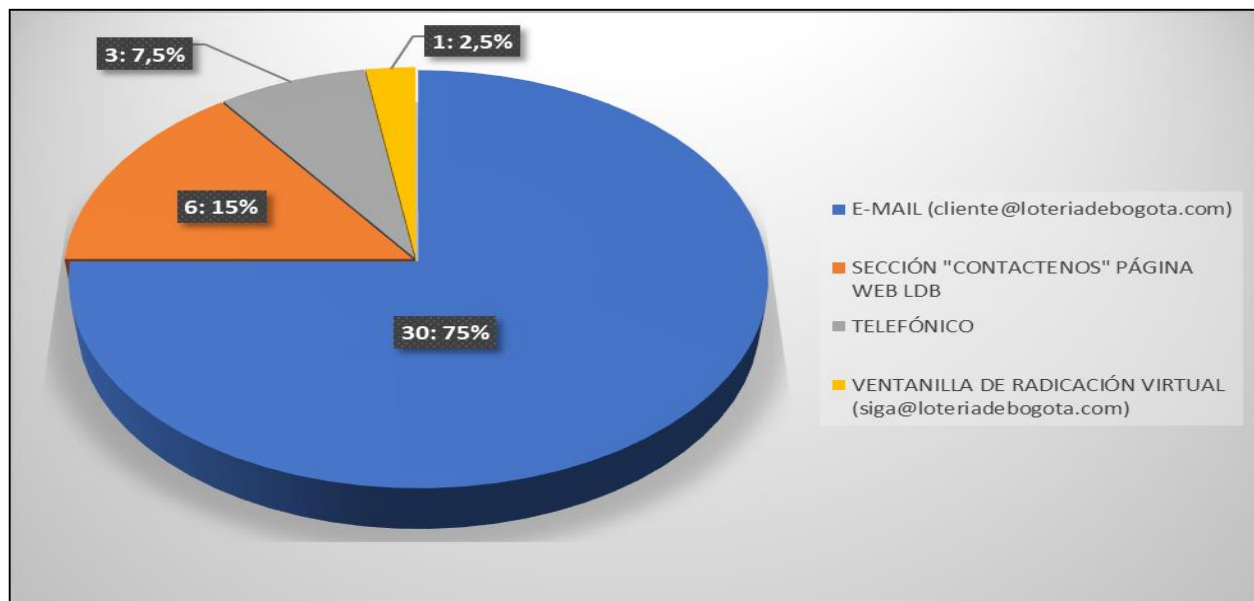


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de abril de 2021

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 abril de 2021

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 cliente@loteriadebogota.com con un 75%, y a través de la sección: contáctenos de la página web de la Lotería de Bogotá" con un 15%, seguido en un menor porcentaje del canal "telefónico" con un 7,5% y el canal: "ventanilla de radicación virtual" que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de radicación: siga@loteriadebogota.com con un 2,5% de participación.