

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

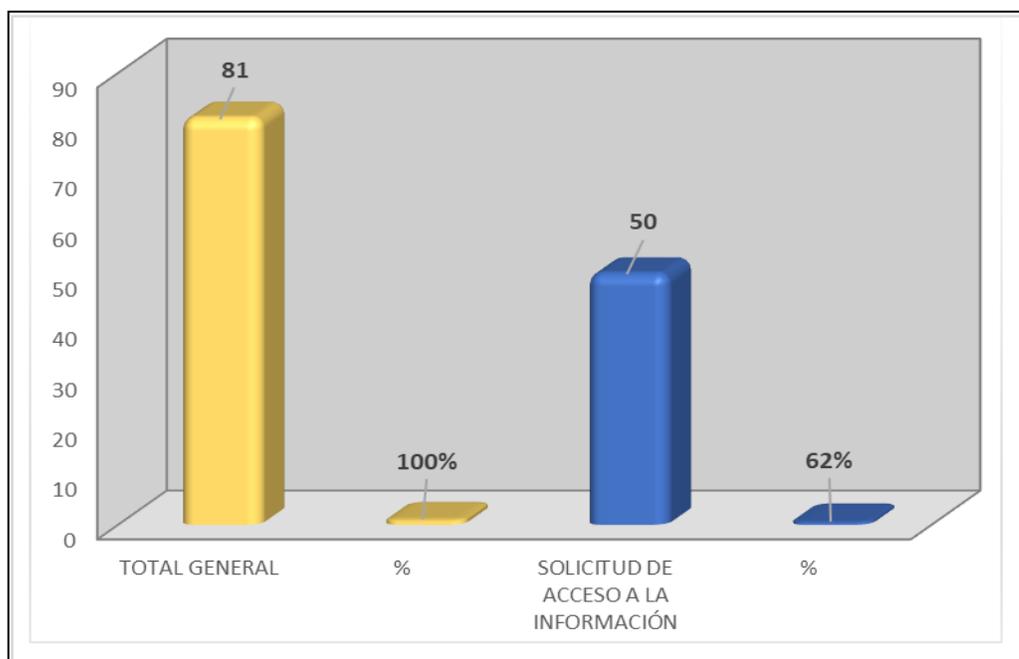
INFORME MES DE AGOSTO DE 2021

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 agosto 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 31 de agosto de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 81 (PQRS), de las cuales, 50 que corresponde al 62% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de agosto 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 30/07/2021	48	1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/07/2021		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/07/2021		2 días
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/07/2021		2 días
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 01/08/2021		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 02/08/2021		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 02/08/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 03/08/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/08/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/08/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/08/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/08/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/08/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/08/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/08/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 05/08/2021		2 días
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 12/08/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/08/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/08/2021		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 13/08/2021		1 día

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/08/2021	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 17/08/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/08/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/08/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/08/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/08/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/08/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/08/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/08/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/08/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/08/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/08/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 19/08/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/08/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/08/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/08/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 20/08/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/08/2021	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 24/08/2021	1 día

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/08/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/08/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/08/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/08/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/08/2021		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 28/08/2021		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 30/08/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/08/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 30/08/2021		1 día
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/08/2021	1	23 días
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 13/08/2021	1	10 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 50

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

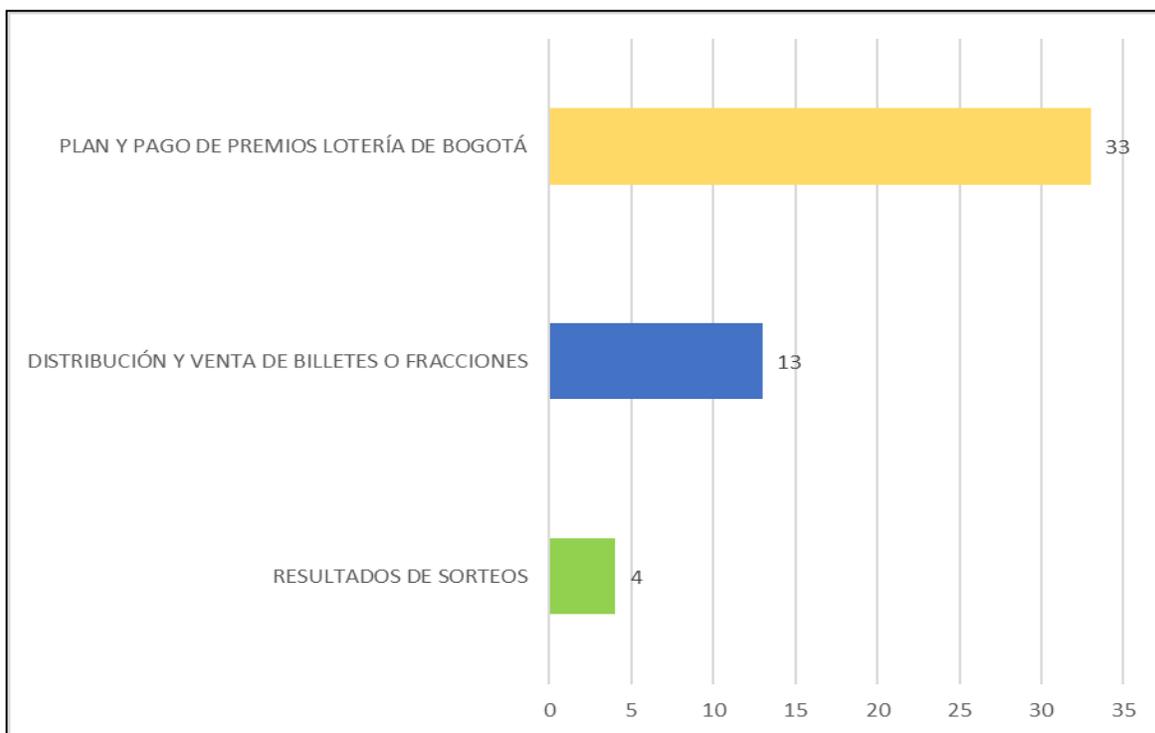
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de agosto de 2021, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 66% (*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 y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, plan de premios de la Lotería y qué aproximaciones pagan, entre otros*) **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un

26% (relacionado en su gran mayoría con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar Lotería de Bogotá en línea a través de la página web, qué comprobante obtienen de su compra cuando la realizan a través de la página web o con qué comprobante reclaman en caso de llegar a ganar algún premio si lo compran virtual, algunos clientes preguntaron por qué no les llegó el raspa y gana para el sorteo 2599 del 5 de agosto y del sorteo especial del 19 de agosto (se les aclaraba que en dichos sorteos no había promocional del raspa y gana ya que el mismo estuvo vigente hasta el 17 de junio por dicha razón no les iba a llegar ningún enlace de raspa y gana y se les informaba que para los clientes virtuales se les estaba ofreciendo un 20% de descuento en todas las compras que hicieran para los sorteos del 12, 19 y 26 de agosto, exclusivamente a través de la página web), algunos clientes preguntaron cómo opera o qué significan los códigos pre impresos para aplicar al promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios" (se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar a los beneficios de Mundo Aventura o de recargas para la tarjeta Tu Llave y se les explicaba cómo redimir dichos códigos), preguntas sobre cómo aplicar el código de descuento del 20% para compras a través de la página web por el aniversario 53 de la Lotería (se les explicaba cómo aplicar el código del 20% de descuento en sus compras virtuales a través de la página web y se les indicaba que dicho código hacía parte del promocional "CUMPLE LDB, exclusivo tienda on - line de la Lotería de Bogotá" con el código CUMPLE53LDB que aplicaba para los sorteos 2600 del 12 de agosto de 2021, 2601 del 19 de agosto de 2021 y 2602 del 26 de agosto de 2021), varios clientes preguntaron por qué al comprar para el sorteo 2601 del 19 de agosto sólo les aparecía la opción de una (1) fracción y no les dejaba escoger entre 1, 2 o 3 fracciones y por qué se estaba cobrando \$15.000 por una fracción (se les aclaraba que el sorteo 2601 era un sorteo UNIFRACCIONAL por ser un sorteo especial con ocasión de la celebración del cumpleaños N° 53 de la Lotería de Bogotá y al ser unifraccional sólo podían encontrar en la cantidad de fracciones a escoger el número 1 (que son las tres fracciones en una sola) por un costo de \$15.000) entre otros) **"Resultados de Sorteos"** con un 8% (en su gran mayoría relacionado con clientes que requerían información sobre cómo consultar si los códigos de los billetes o fracciones físicas que compraron para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2581 del 25 de marzo de 2021, 2597 del 22 de julio de 2021 y 2569 del 31 de diciembre de 2020 fueron premiados o no ya que lo intentaban hacer a través de la página y no les daba la opción de consultar esos sorteos (se les aclaraba que de acuerdo a los reglamentos de los códigos de ñapa 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; para el caso de los códigos de ñapa de los sorteos 2581 y 2569 se les informaba que ya no estaba habilitada la consulta por cuanto pasaron los 30 días y para el caso del sorteo 2597 se informaba que para dicho sorteo no había promocional de Código de Ñapa sino que el mismo estuvo vigente hasta el sorteo 2593 del 24 de junio), un cliente preguntó cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billetería física para redimirlos por el beneficio de Tu Llave del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios" ya que según indica el cliente en la página no aparece ese beneficio al momento de redimirlos, entre otros) ocuparon el primer, segundo y tercer lugar de los subtemas más solicitados.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

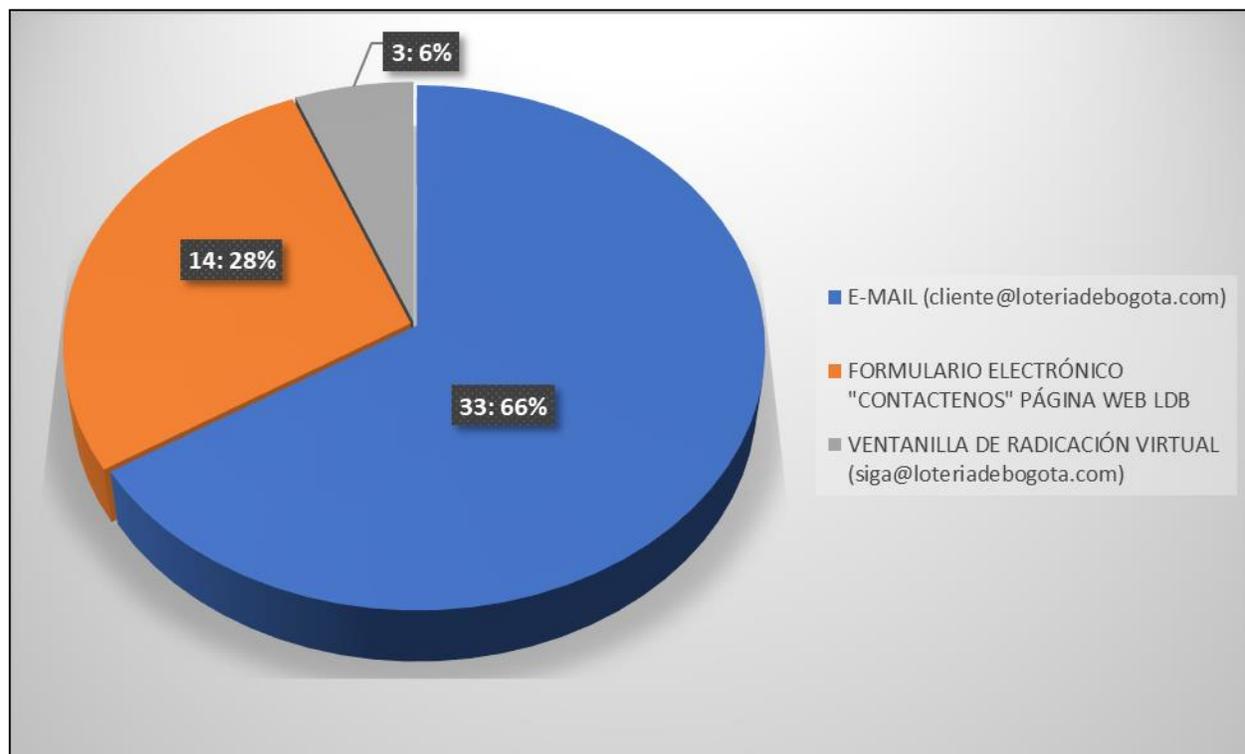


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de agosto de 2021

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 agosto 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 66%, y a través del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 28%, seguido en un menor porcentaje del canal: "ventanilla de radicación virtual" que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de radicación: siga@loteriadebogota.com con un 6% de participación.