

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

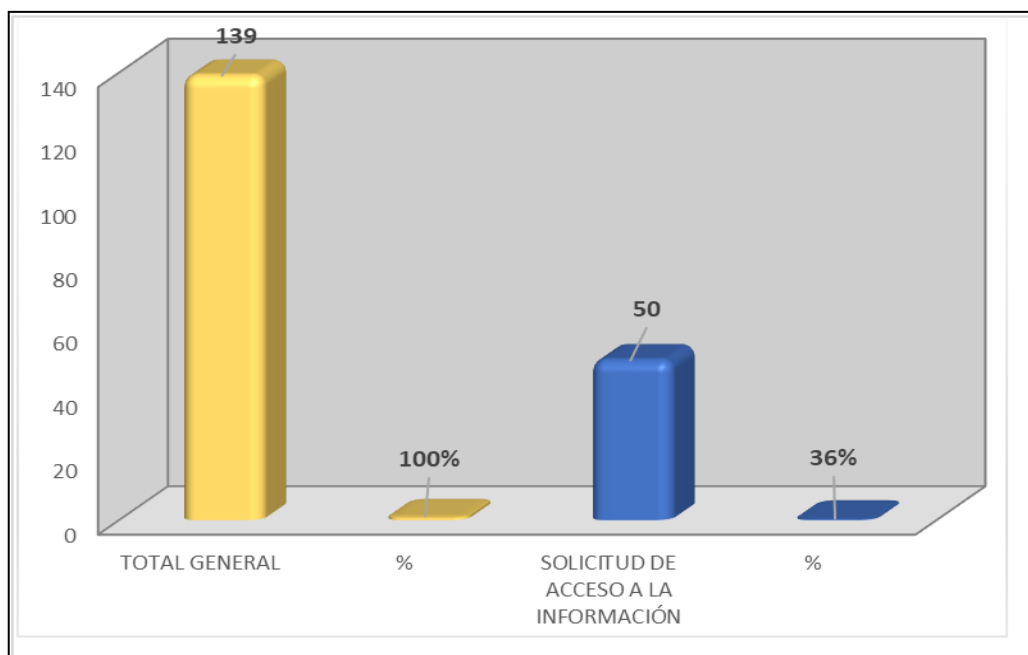
INFORME MES DE DICIEMBRE DE 2021

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 diciembre 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 diciembre de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 139 (PQRS), de las cuales, 50 que corresponde al 36% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de diciembre 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 02/12/2021	47	El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 02/12/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/12/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/12/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/12/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/12/2021		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 06/12/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/12/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/12/2021		El mismo día (se recibió un miércoles festivo y se respondió el jueves, se cuenta el jueves como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/12/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/12/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/12/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/12/2021		El mismo día

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/12/2021	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 12/12/2021	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 13/12/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2021	1 día
Recibida mediante visita presencial a la oficina de Atención al Cliente el 15/12/2021	El mismo día
Recibida mediante contacto telefónico el 15/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/12/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 17/12/2021	1 día

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/12/2021	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 21/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/12/2021	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/12/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 24/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 26/12/2021	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 28/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/12/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/12/2021	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 28/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/12/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el	El mismo día

	29/12/2021		
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/12/2021		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/11/2021	2	7 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/12/2021		5 días
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/12/2021	1	17 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 50

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

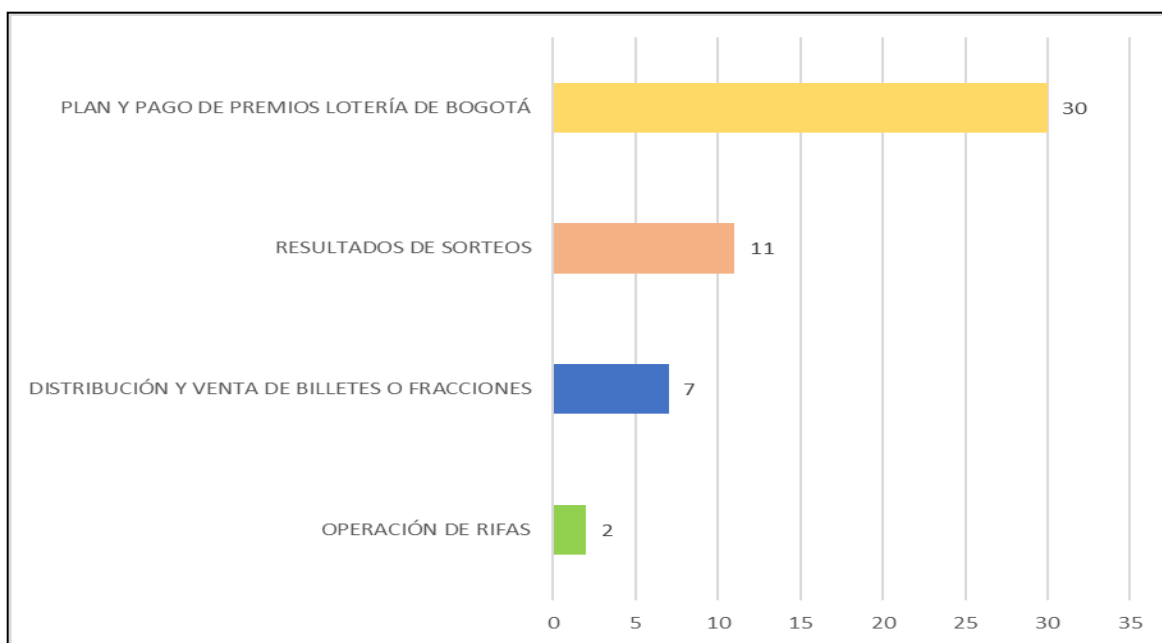
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de diciembre de 2021, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 60% ocupó el primer lugar (*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 web, información sobre el plan de premios 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, inquietudes sobre los tiempos que toma la entidad para consignar premios que los clientes cobran por consignación, qué significa y cómo reclamar premios del promocional del Raspa y Gana exclusivo para compras a través de la página web (cupones de créditos por 1.250, 5.000, 10.000 y 50.000) de los sorteos ordinarios del mes de diciembre específicamente preguntaban sobre raspas ganados en los sorteos 2616 del 2 de diciembre, 2617 del 9 de diciembre y 2618 del 16 de diciembre; igualmente preguntas sobre qué significa y cómo reclamar premios ganados con el Raspa y Gana virtual correspondiente al sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado del 11 de diciembre de 2021; específicamente preguntaban cómo reclamar premios ganados en este raspa del extraordinario de \$50.000 y \$20.000 y cómo redimir los premios del Raspa y Gana virtual para los sorteos 2619 del 23 de diciembre y 2620 del 30 de diciembre; específicamente preguntaban cómo redimir los premios ganados del raspa virtual para esos sorteos (premios de \$50.000 y recambios), se presentaron algunas dudas sobre el plan de premios y pago de aproximaciones para el sorteo 2619 del 23 de diciembre (sorteo unifraccional redistribuido) ya que indicaban que en la página web estaba publicado otro plan de premios y aproximaciones y pedían que les pagaran dichos aciertos de acuerdo al plan publicado (se les explicaba que el plan publicado en la página corresponde a los sorteos ordinarios y para el caso del sorteo redistribuido del 23 de diciembre operaba otro plan de premios y otras aproximaciones y se les indicaba en qué parte de la página lo podían encontrar); entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 22% ocupó el segundo lugar (*relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre qué significan y cómo redimir los códigos pre impresos en la billettería física 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 varias sobre cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billettería física para redimirlos por el beneficio de Tu Llave o Mundo Aventura del promocional “Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios”, algunos clientes manifestaron dudas respecto de “tu código de ñapa y beneficios” ya que no tienen claridad sobre cómo usar dicho código para la Ñapa y cómo usarlo para los beneficios ya que**

intentan redimir Ñapa con el mismo código y no les permite (se les aclaraba que la ñapa sólo aplica los últimos jueves de cada mes precisándoles que el último sorteo que tuvo Ñapa fue el 2615 del 25 de noviembre de 2021, mientras que el de beneficios sí aplica para todos los sorteos), solicitudes de resultados de sorteos específicos, información sobre los resultados de los sorteos de los dos carros del sorteo extraordinario del 11 de diciembre así como el resultado del sorteo del carro del sorteo del 16 y el del 23 de diciembre ya que indican no encontrarlos fácilmente en la página web, información sobre los resultados de las motos y patinetas eléctricas del sorteo extraordinario del 11 de diciembre (se les explicaba que esa clase de premios no se sorteaban sino que hacían parte de los premios contenidos en los raspa y gana de dicho sorteo); entre otros), seguido del subtema **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 14% (relacionado en su gran mayoría con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar a través de la página web, (algunos clientes preguntaban si podían comprar por la página el billete del sorteo extraordinario y si al hacerlo por ese medio tenían las mismas oportunidades de participar de los promocionales y del raspa y gana de dicho sorteo), qué comprobante obtienen o cuál es el soporte de su compra cuando la realizan a través de la página web o cómo llega el billete o con qué comprobante reclaman en caso de llegar a ganar algún premio si lo compran virtual, se presentaron algunas inquietudes sobre por qué para el sorteo 2619 del 23 de diciembre de 2021 no se estaban vendiendo las fracciones por separado (se les explicaba que dicho sorteo era diferente a los sorteos ordinarios ya que fue un redistribuido con un premio mayor de \$12.000 millones y otros premios secos distintos al plan de premios de los sorteos ordinarios o tradicionales por ende y en razón a la particularidad de dicho sorteo, la billetería que se sacó a la venta era “unifraccional” es decir las tres fracciones en una sola por los mismos \$15.000); entre otros) y en un menor porcentaje el subtema: **“Operación de Rifas”** con un 4% (relacionado con información sobre cómo vender rifas de forma legal, mecánica, documentos y proceso para llevar a cabo una actividad de rifa).

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

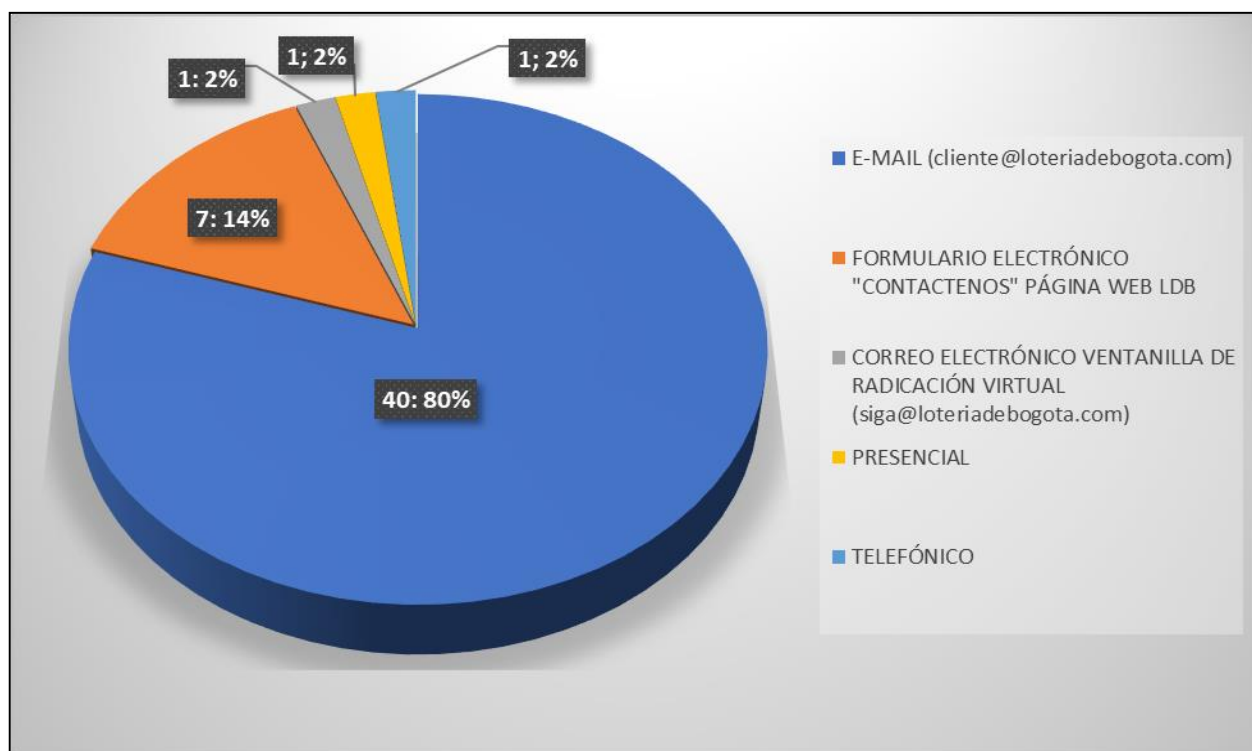


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de diciembre de 2021

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 diciembre 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 80%, a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 14%, seguido en un menor porcentaje del correo electrónico ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com y de los canales: presencial y telefónico, cada uno con un 2,2% de participación.