

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

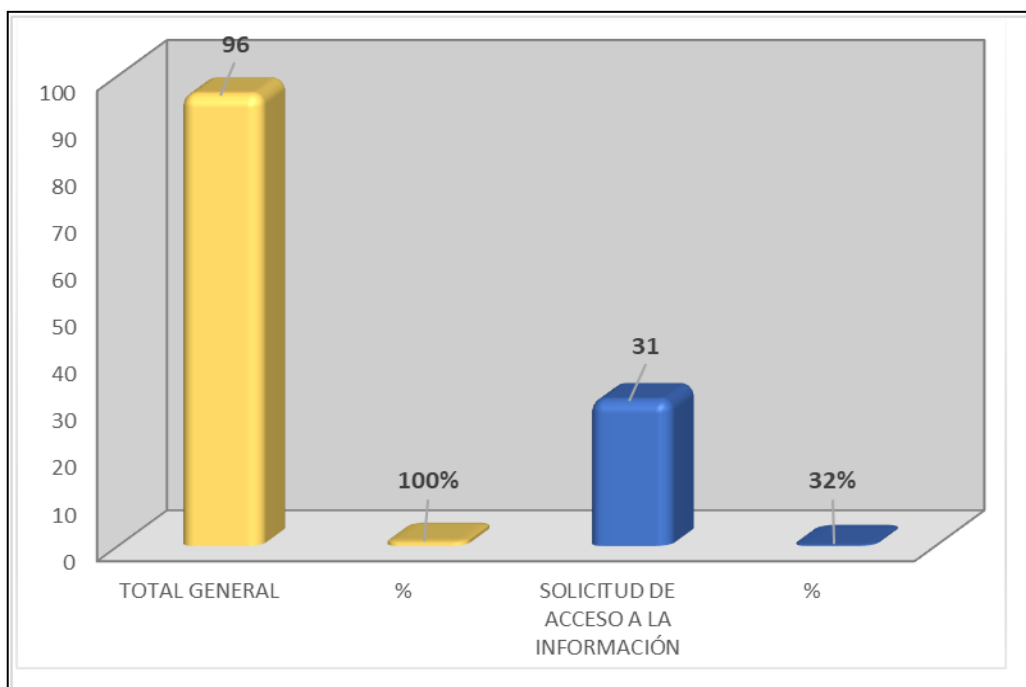
## INFORME MES DE ENERO DE 2022

## 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 enero 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 enero de 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 96 (PQRS), de las cuales, 31 que corresponde al 32% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de enero 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 de Respuesta
ATENCIÓN AL CLIENTE	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/01/2022	30	El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 04/01/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/01/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/01/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/01/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/01/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/01/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/01/2022		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 11/01/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/01/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/01/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/01/2022		El mismo día
Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 14/01/2022	El mismo día		

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/01/2022</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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 15/01/2022</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 18/01/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 21/01/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 21/01/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/01/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/01/2022</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 24/01/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/01/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/01/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/01/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/01/2022</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico</p>	<p>El mismo día</p>

	(cliente@loteriadebogota.com) el 27/01/2022		
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/01/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 29/01/2022		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/01/2022	1	20 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 31

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

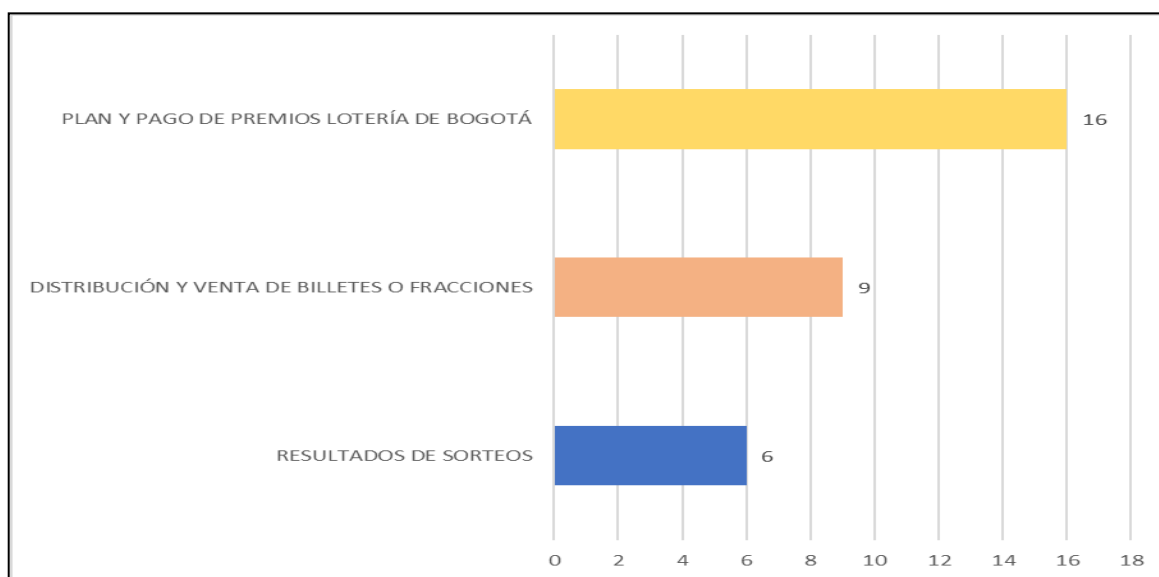
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

#### 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de enero de 2022, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 52% 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, otros preguntaban cómo cobrar premios si la compran la hacen físicamente (billete o fracción física), 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, qué significa y cómo reclamar premios del promocional del Raspa y Gana tanto para compras a través de la página web como para compras en canal físico (moto eléctrica, bicicleta eléctrica, premios de \$50.000 y recambios) de los sorteos de fin de año del mes de diciembre específicamente una cliente que compró fracción física preguntó cómo redimir premio de raspa ganado “bicicleta eléctrica” en el sorteo 2620 del 30 de diciembre y otro cliente que compró por la página web preguntó cómo redimir premio ganado “5.000 créditos” en el sorteo 2620 del 30 de diciembre, igualmente un cliente preguntó qué significa y cómo reclamar premio ganado “gana billete recambio” con el Raspa y Gana físico correspondiente al sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado del 11 de diciembre de 2021; entre otros*), seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 29% (*relacionado en su gran mayoría con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: 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, algunos clientes preguntaron por qué no les llegó los raspa y gana virtual de los sorteos 2621 del 6 de enero y 2622 del 13 de enero y otros preguntaban si no había raspa y gana virtual para los sorteos del 2622 del 13 de enero y 2624 del 27 de enero (se les aclaraba que en dichos sorteos no había promocional del raspa y gana ya que el mismo estuvo vigente hasta el 30 de diciembre de 2021, por dicha razón no les iba a llegar ningún enlace de raspa y gana), algunos clientes manifestaron inconformidad frente al código de beneficios para el caso de Tu Llave ya que cuando proceden a*

redimirlos les sale un aviso que indica que el código no está premiado o ya fue redimido y aclaran que no es posible por cuanto ellos hacen el proceso de redención por primera vez (se puso en conocimiento el caso al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes); entre otros) y el subtema: **“Resultados de Sorteos”** con un 19% (relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre los resultados del sorteo del carro correspondiente a los sorteos 2618 jugado el 16 de diciembre, 2619 jugado el 23 de diciembre y 2620 jugado el 30 de diciembre; así mismo un cliente preguntó por el resultados de los dos carros del sorteo extraordinario del 11 de diciembre ya que indican no encontrarlos fácilmente en la página web, otros clientes preguntaban por resultados de sorteos específicos, información sobre cómo redimir los códigos pre impresos en la billettería física para el beneficio de Tu Llave del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios" (se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar al beneficio de Tu Llave y se explicaba cómo redimir dichos códigos); entre otros).

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

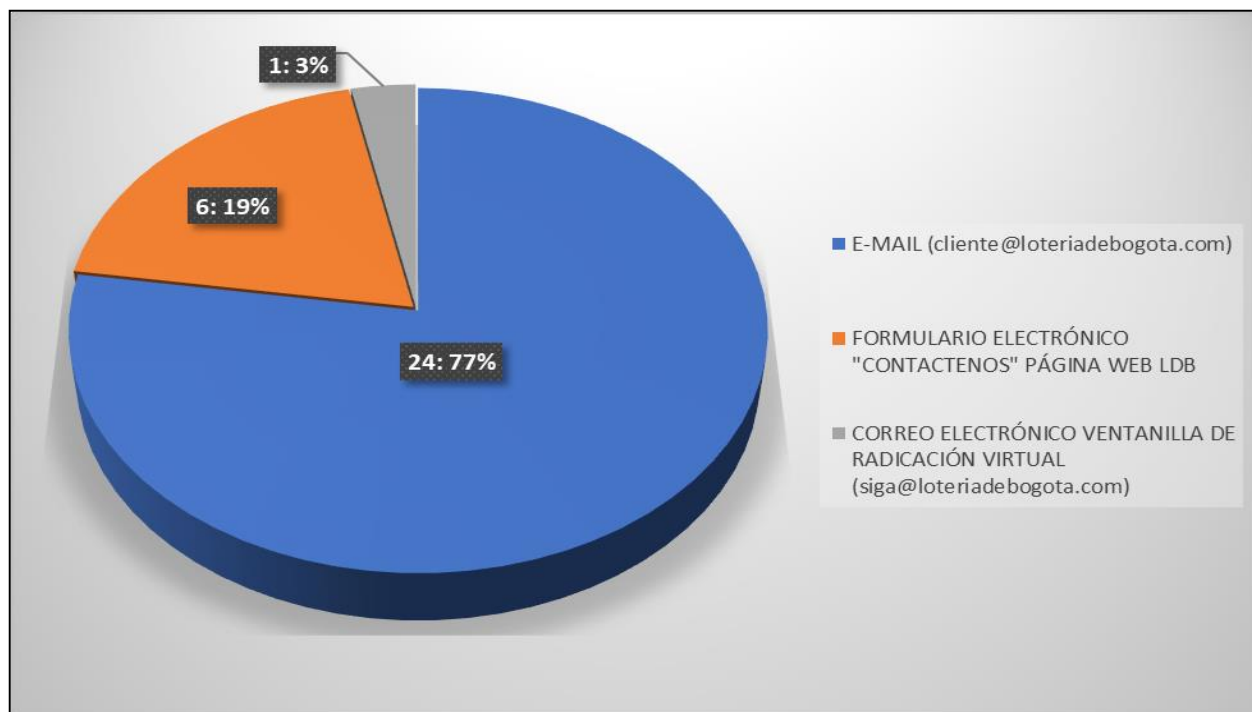


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de enero de 2022

### 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 enero 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 cliente@loteriadebogota.com con un 77%, a través del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 19%, seguido en un menor porcentaje del correo electrónico de ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com con un 3% de participación.