

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

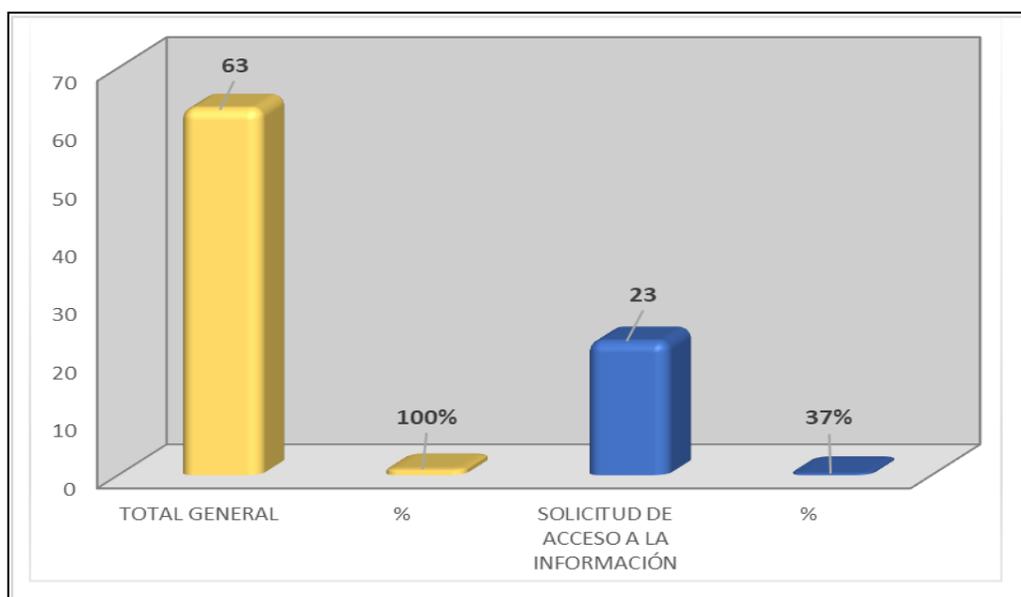
INFORME MES DE FEBRERO DE 2022

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 febrero 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 28 de febrero de 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 63 (PQRS), de las cuales, 23 que corresponde al 37% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de febrero 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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 01/02/2022	19	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/02/2022		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 03/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/02/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/02/2022		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 07/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/02/2022		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/02/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/02/2022		1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 17/02/2022	4 días		

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/02/2022		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/02/2022	3	20 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/02/2022		18 días
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/02/2022		20 días
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/02/2022	1	8 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 23

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

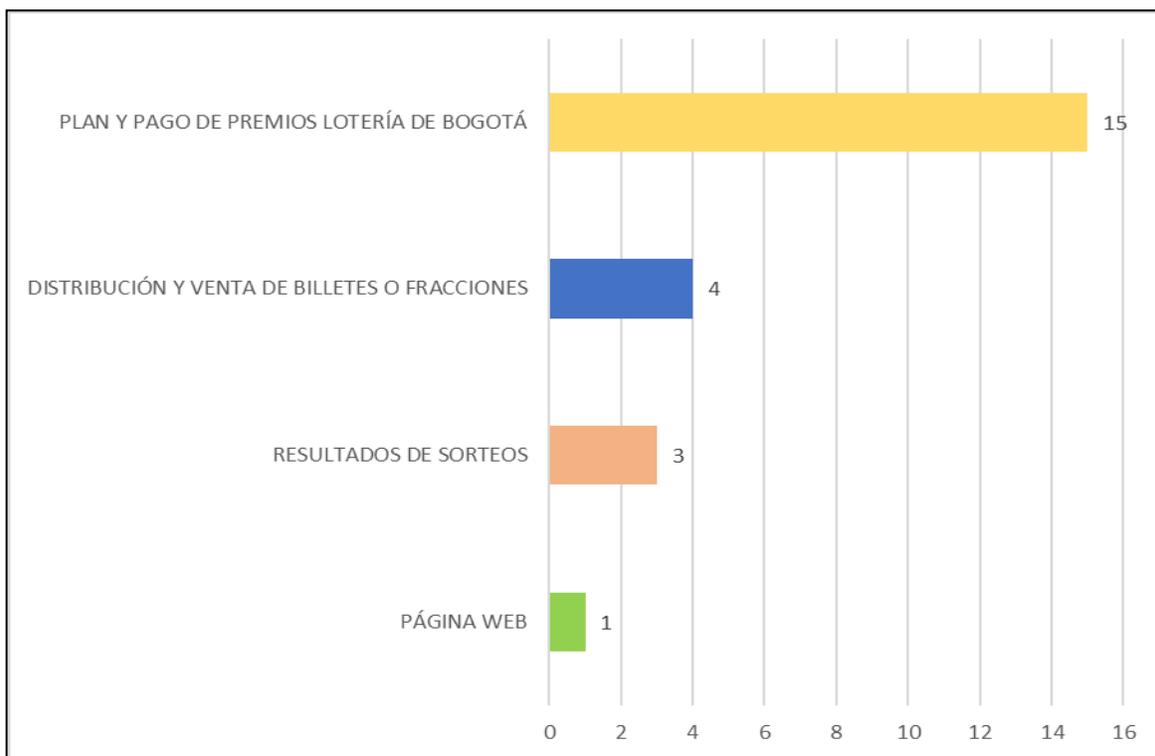
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de febrero de 2022, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 65% 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 ganados por aproximaciones o del plan de premios o premios ganados en promocionales si la compran la hacen físicamente (billete o fracción física), información sobre 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 bono o cupón por 50.000 créditos) de los sorteos del mes de febrero; entre otros*), seguido en un menor porcentaje de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 17% (*relacionado en su gran mayoría con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: 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 si lo compran virtual, preguntas sobre disponibilidad de números específicos para comprar en la página web, un cliente preguntó por qué en el listado de series disponibles en la página web no llevan un consecutivo sino que se saltan números, un cliente manifestó su inquietud sobre cómo opera y cómo se interpreta la campaña promocional “una doble oportunidad de ganar”; entre otros*), **“Resultados de Sorteos”** con un 13% (*relacionado en su gran mayoría con clientes que solicitaban información sobre cómo consultar resultados de sorteos en la página web, cómo consultar resultados de sorteos promocionales en los que se sorteaban vehículos como por ejemplo los del sorteo extraordinario del 11 de diciembre y los de fin de año que sorteaban vehículos, un cliente sugiere incluir en el reverso de los billetes los valores netos en los premios que componen el plan de premios así como está con las aproximaciones; entre otros*) y el

subtema: **“Página Web”** con un 4% (relacionado la inquietud de un cliente sobre cómo restablecer la contraseña para acceder a la cuenta en la página web)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

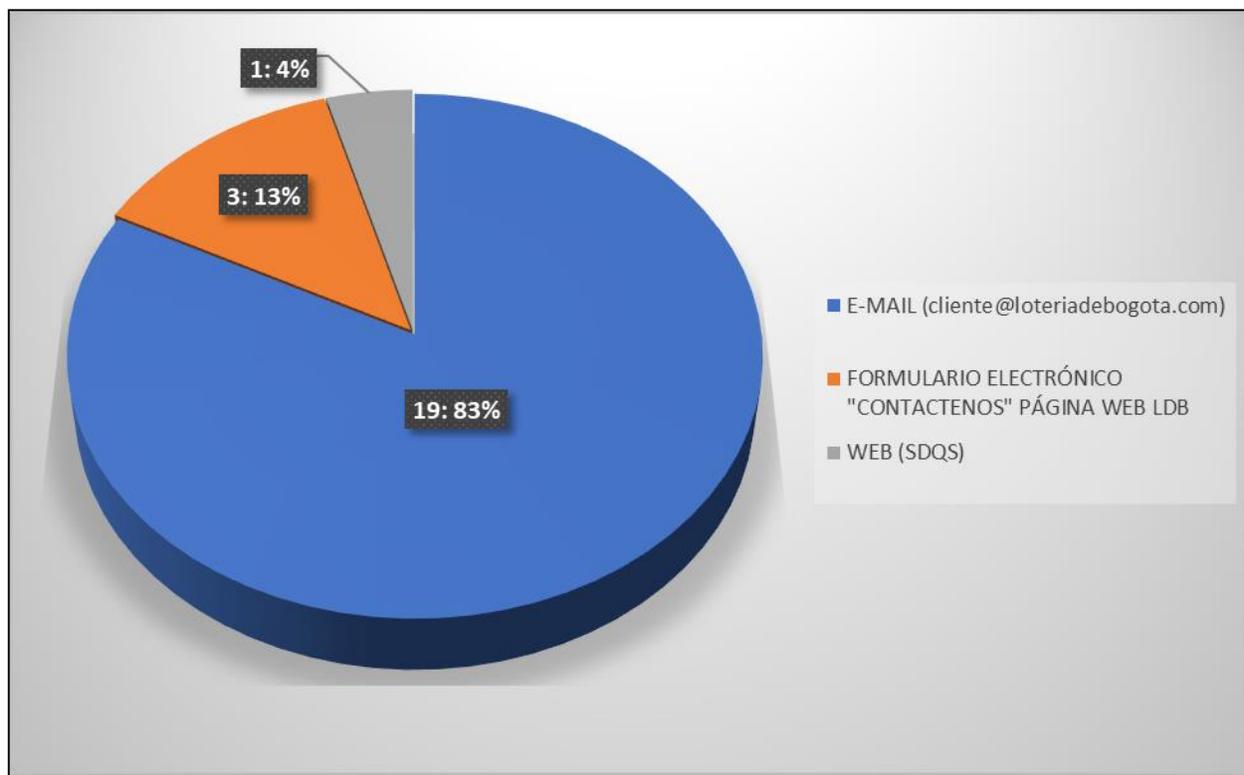


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de febrero de 2022

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 febrero 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 83%, a través del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 13%, seguido en un menor porcentaje del canal "web" que son las peticiones o solicitudes que se reciben a través del SDQS Bogotá Te Escucha, con un 4% de participación.