

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

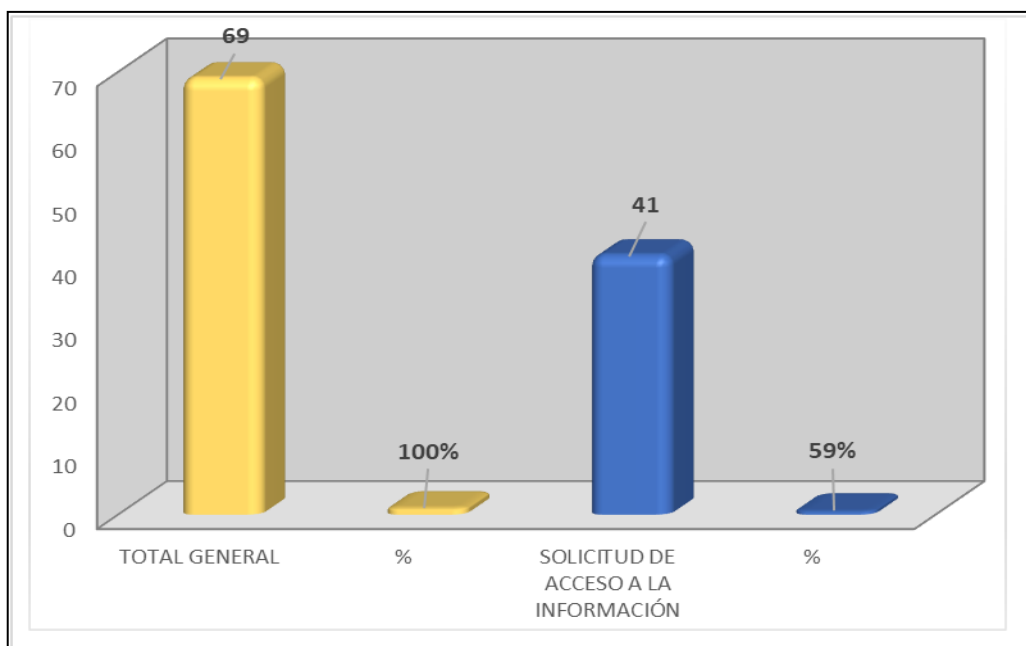
INFORME MES DE JULIO DE 2021

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 julio 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 julio de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 69 (PQRS), de las cuales, 41 que corresponde al 59% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de julio 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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 01/07/2021	39	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/07/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/07/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 02/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/07/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/07/2021		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 03/07/2021		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 04/07/2021		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/07/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 08/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 08/07/2021		El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/07/2021	El mismo día		

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/07/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 08/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/07/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 15/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 15/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/07/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/07/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 22/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/07/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/07/2021		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/07/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 27/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 28/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/07/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 29/07/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/07/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/07/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/07/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/07/2021		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/07/2021	1	6 días
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/07/2021	1	17 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 41

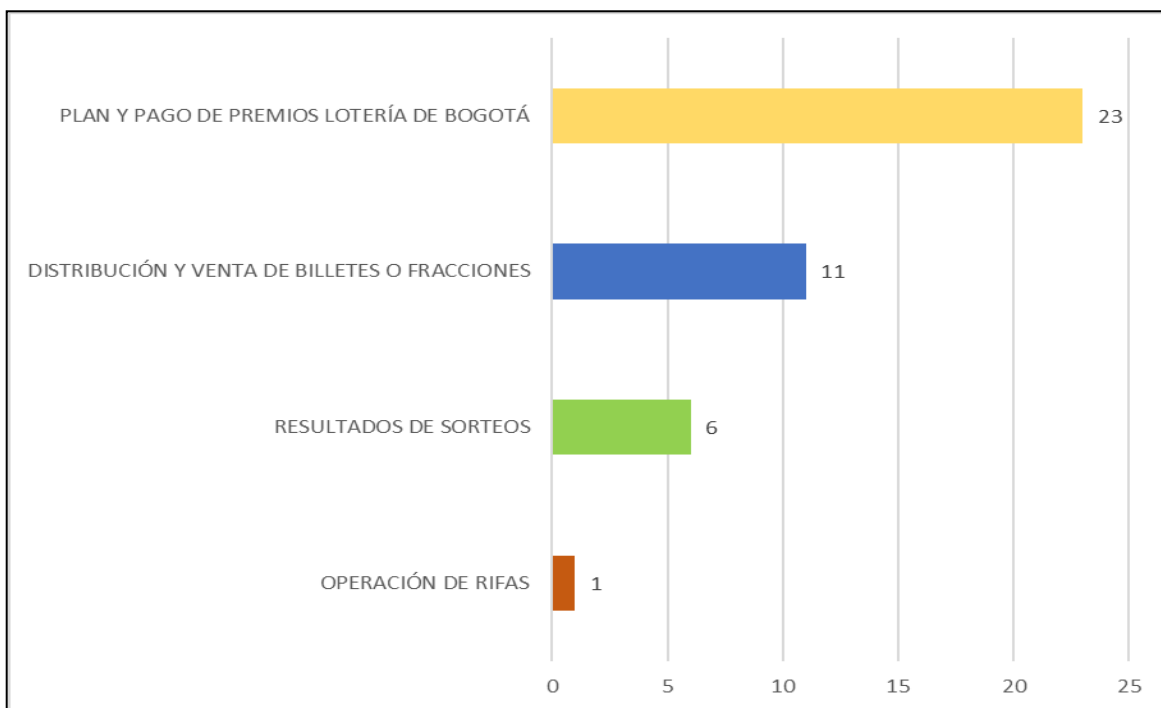
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 julio 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, así mismo algunas inquietudes de clientes que preguntaban en cuánto tiempo se ve reflejado en la cuenta bancaria el pago de premio por consignación, entre otros) con un 56%, **“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: qué comprobante obtienen de su compra cuando la realizan a través de la página web o si les debe llegar un billete o una fracción física para imprimir o deben recoger el billete o la fracción en algún lugar, 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 del sorteo 2594 del 1 de julio y del 2595 del 8 de julio (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), algunos clientes preguntaron por qué al comprar por la página web no les llegaba el código para aplicar a la promoción de Mundo Aventura (se les aclaraba que el promocional “Mucho más que Diversión con la Lotería de Bogotá que contiene el código para aplicar a Mundo Aventura es sólo para compras de billetes fracciones físicas no virtuales), preguntas sobre cómo aplicar el descuento del 15% para compras a través de la página web con el promocional del mes de julio con el código CYBERLDB, cómo comprar Lotería de Bogotá a través de la página web y cuáles son los medios de pago, entre otros) con un 27%, **“Resultados de Sorteos”** (en su gran mayoría información relacionada con clientes que requerían información sobre cómo sobre cómo consultar si los códigos de los billetes o fracciones físicas que compraron para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2593 del 24 de junio de 2021 fueron premiados o no, o cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billetería física para redimirlos por el beneficio de Mundo Aventura del promocional “Mucho más que Diversión con la Lotería de Bogotá”, entre otros) con un 15%, ocuparon el primer, segundo y tercer lugar de los subtemas más solicitados, seguido en un menor porcentaje del subtema: **“Operación de Rifas”** (relacionado con una inquietud de un ciudadano acerca de los requisitos para hacer una rifa de un apartamento) con un 2% de participación.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

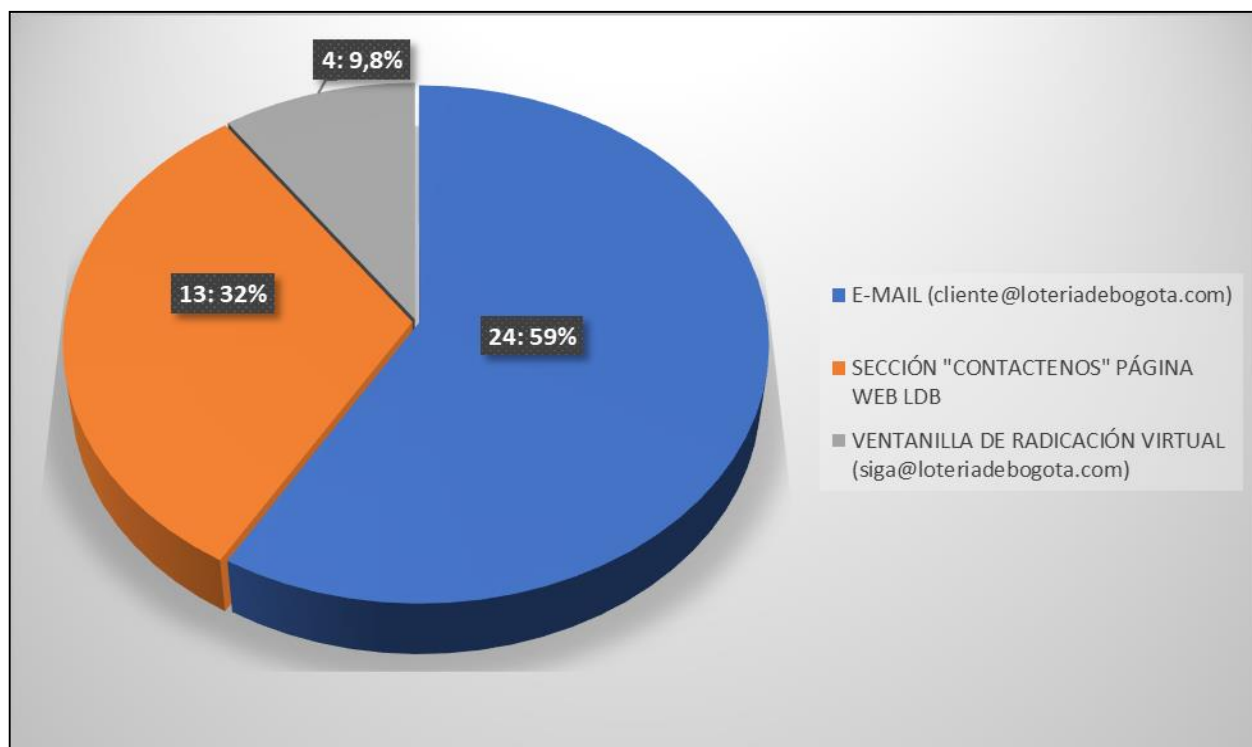


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de julio de 2021

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 julio 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 59%, y a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 32%, 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 9,8% de participación.