

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

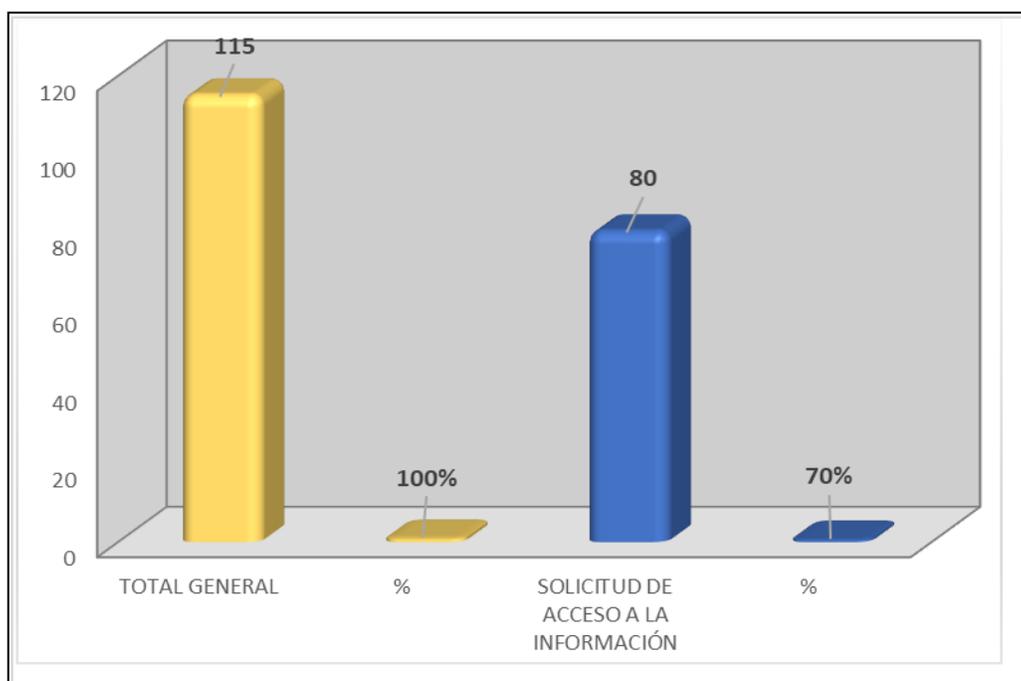
INFORME MES DE JUNIO DE 2021

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 junio 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 30 de junio de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 115 (PQRS), de las cuales, 80 que corresponde al 70% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de junio 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 31/05/2021	79	1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/06/2021		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 01/06/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/06/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 02/06/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/06/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/06/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/06/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 04/06/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/06/2021		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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/06/2021		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 07/06/2021		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		El mismo día

08/06/2021	
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 04/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/06/2021	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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/06/2021	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 12/06/2021	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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/06/2021	El mismo día

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/06/2021	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 20/06/2021	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 20/06/2021	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 21/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 21/06/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 21/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/06/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 23/06/2021	El mismo día

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/06/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 25/06/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 25/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/06/2021	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 25/06/2021	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/06/2021	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 26/06/2021	El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/06/2021</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 26/06/2021</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 26/06/2021</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 26/06/2021</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 26/06/2021</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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/06/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/06/2021	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 26/06/2021	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 27/06/2021	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 27/06/2021	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 28/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/06/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/06/2021	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 28/06/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/06/2021	1 día

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/06/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/06/2021		El mismo día
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/06/2021	1	12 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 80

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

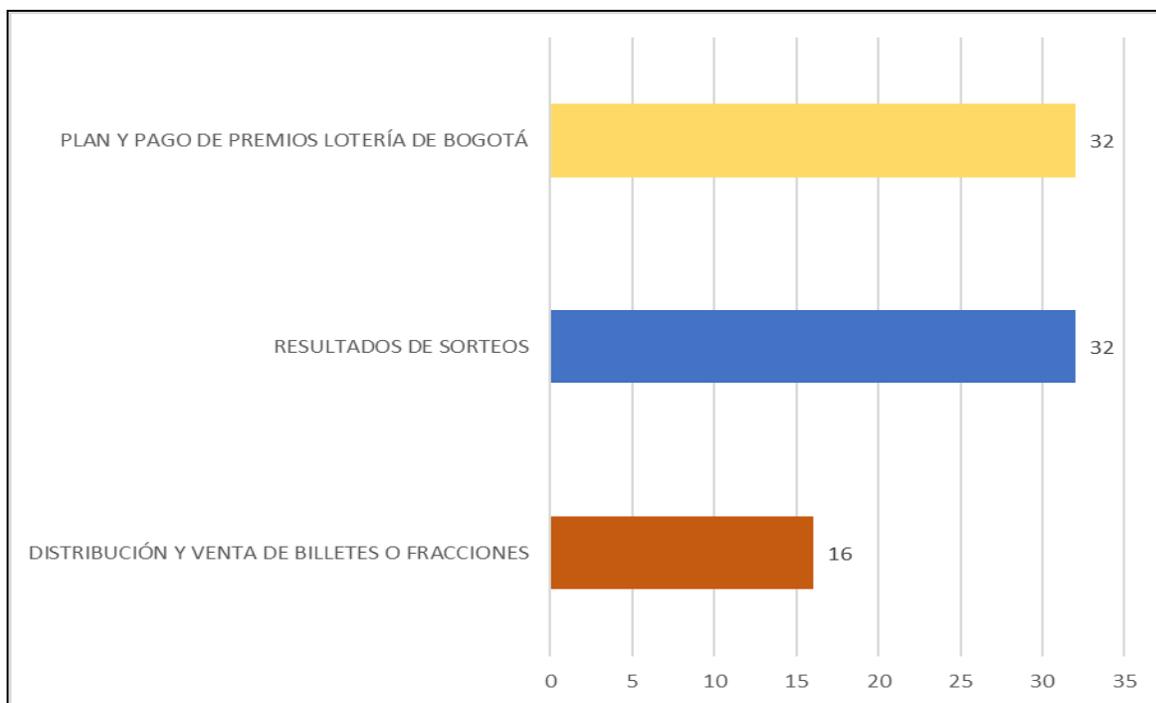
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de junio 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 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, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana (premios por \$80.000, cupones de créditos por 1.250, 5.000 y 10.000) exclusivo para compras virtuales de sorteos ordinarios en el mes de junio, así como los premios del promocional Tu Código de Ñapa impreso en las fracciones físicas del sorteo 2589 del 27 de mayo, así mismo algunas inquietudes de clientes relacionados con saber si el número y serie adquirido es ganador de algún premio o aproximación, se presentaron varias dudas de clientes debido a que al día siguiente de jugado el sorteo 2592 del 17 de junio que se regía por el anterior plan de premios en el que no se pagaban los aciertos de las primeras cifras, se publicó en la página web el NUEVO PLAN DE PREMIOS que regía a partir del sorteo 2593 del 24 de junio, por lo que varios clientes que habían comprado billetes o fracciones del sorteo 2592 preguntaban por qué no se les reflejaba los premios por el acierto de las aproximaciones que consultaban en el Nuevo Plan de Premios de la página web (tres primeras cifras, dos primeras y última, primera y dos últimas, dos primeras, primera y última), entre otros) con un 40% y el subtema: **“Resultados de Sorteos”** (en su gran mayoría información relacionada con clientes que requerían información sobre cómo consultar si los códigos de los billetes o fracciones que compraron para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2589 del 27 de mayo de 2021 y del sorteo 2593 del 24 de junio fueron premiados o no, o consultas de resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, igualmente varios clientes preguntaban sobre el resultado del sorteo adicional del carro mini countryman híbrido del sorteo 2593 del 24 de junio de 2021 y algunos clientes preguntaron por el resultado del sorteo adicional del carro mini countryman híbrido del sorteo extraordinario del 15 de mayo de 2021, y algunas pocas consultas para saber si ganaron algo con juegos o apuestas de chance, entre otros) con un 40%, ocuparon el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido en un menor porcentaje del subtema: **“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, algunos clientes preguntaron por qué no les llegó los raspa y gana del sorteo 2589 del 27 de mayo y del 2593 del 24 de junio (se les aclaraba que en el sorteo 2589 no había promocional del raspa y gana sino Tu Código de Ñapa y para el caso del sorteo 2593 no había dicho promocional sino solamente el 15% de descuento en todas las compras que hicieran los clientes para dicho sorteo exclusivamente a través de la página web), varios clientes preguntaron por qué al comprar para el sorteo 2593 del 24 de junio 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 2593 era un sorteo UNIFRACCIONAL por ser el sorteo inaugural del NUEVO PLAN DE PREMIOS 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) con un 20% de participación.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

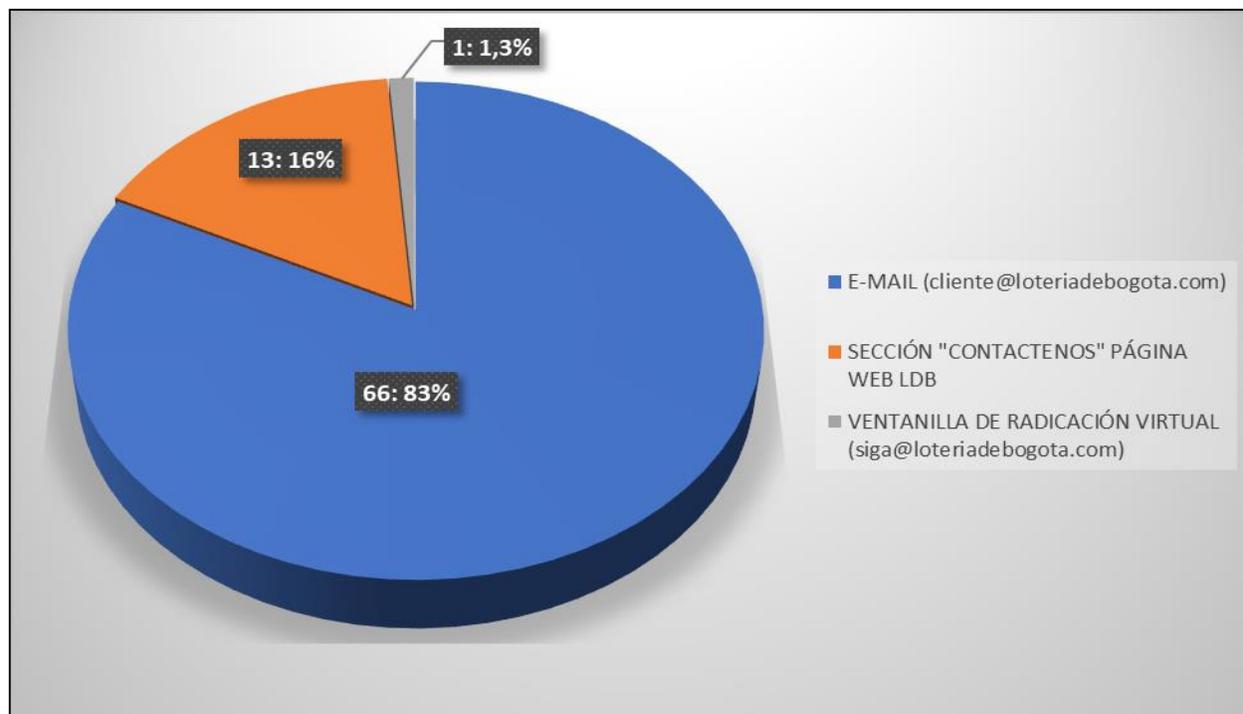


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de junio de 2021

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 junio 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 83%, y a través del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 16%, 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 1,3% de participación.