

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

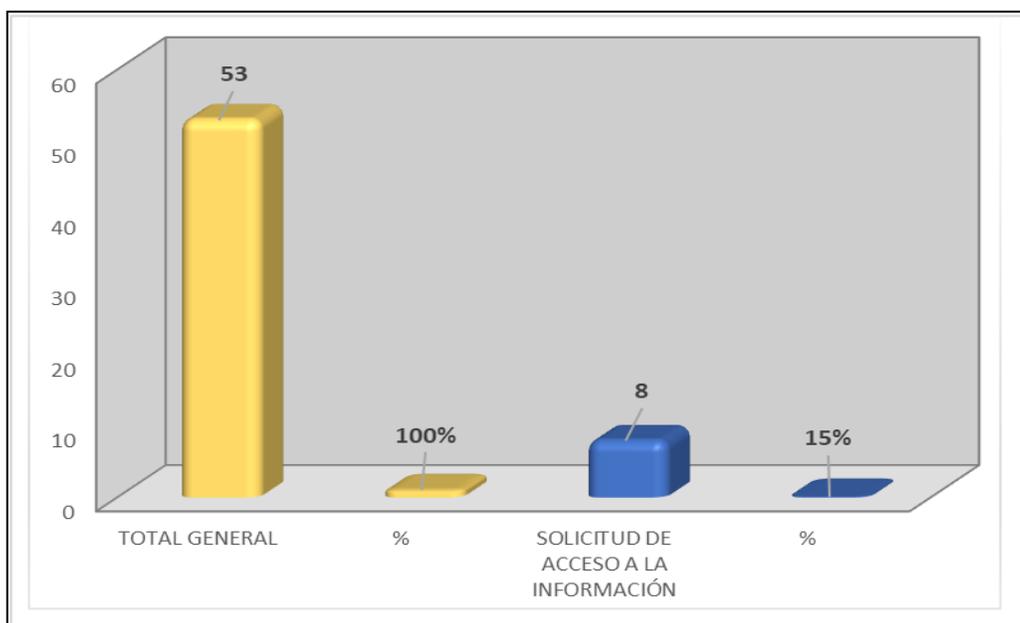
## INFORME MES DE MARZO DE 2022

## 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 marzo 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 marzo de 2022, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 53 (PQRS), de las cuales, 8 que corresponde al 15% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de marzo 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 14/03/2022	6	1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/03/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/03/2022		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 25/03/2022		1 día
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 28/03/2022		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/03/2022		El mismo día
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 29/03/2022	1	2 días
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/03/2022	1	10 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 8

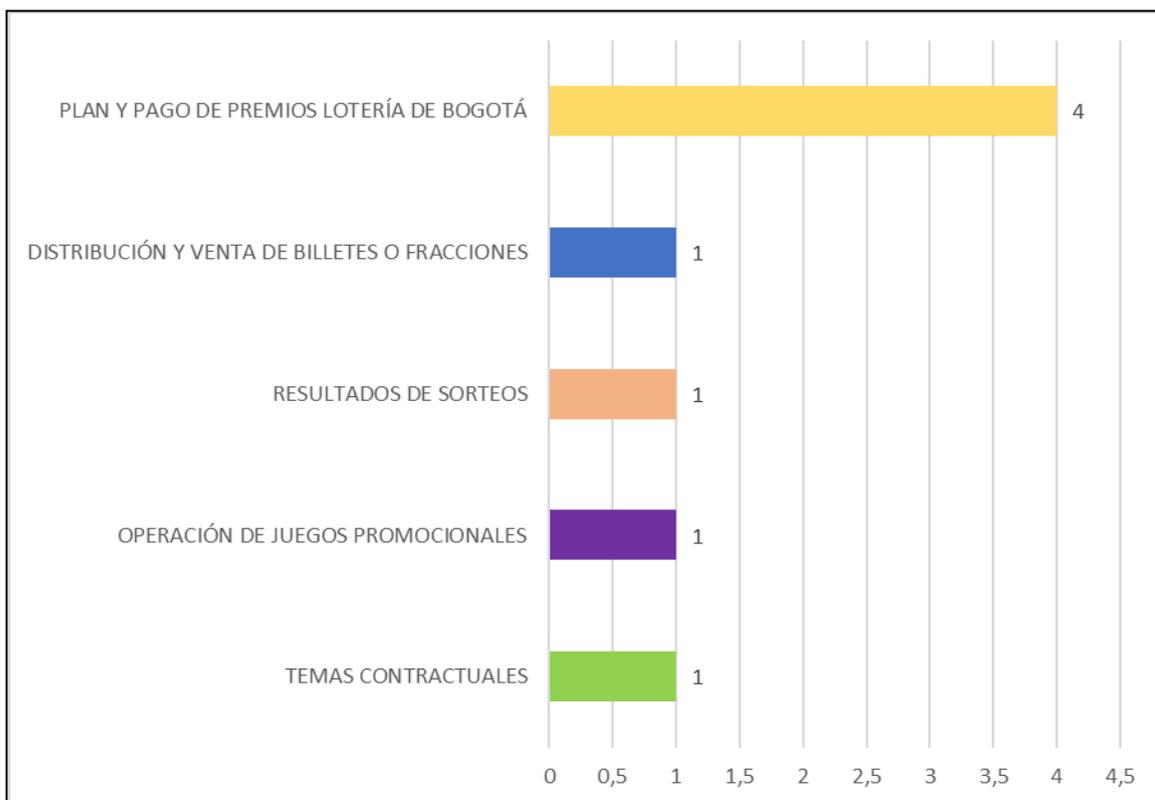
#### 4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 marzo de 2022, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 50% ocupó el primer lugar (*relacionado con clientes que requerían información acerca de qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana Virtual 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 marzo*), seguido en un menor porcentaje, con un 12,5% cada uno, los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** (*relacionado con duda que presentó un cliente sobre qué comprobante obtiene o cuál es el soporte de su compra cuando la realiza a través de la página web o cómo llega el billete o fracción y cómo funciona la campaña promocional “una doble oportunidad de ganar”*), **“Resultados de Sorteos”** (*relacionado con duda que presentó un cliente sobre cómo saber si ganó algún premio o aproximación con el número y serie adquirido*), **“Operación de Juegos Promocionales”** (*relacionado con duda que presentó un cliente sobre si para realizar una actividad promocional para sortear una moto para premiar a sus clientes en un local por compras superiores a los \$5.000 requieren algún permiso de la Lotería de Bogotá y si es así cuáles serían los requisitos*) y **“Temas Contractuales”** (*relacionado con solicitud de un ciudadano en relación con información consolidada de los contratos licitados y ejecutados de infraestructura, acción social y demás proyectos que en los que se vieron beneficiados directamente la ciudadanía, con su área de influencia y costo total para las fechas 2012 – 2020*) cada uno de estos subtemas con un 12,5% respectivamente.

## RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

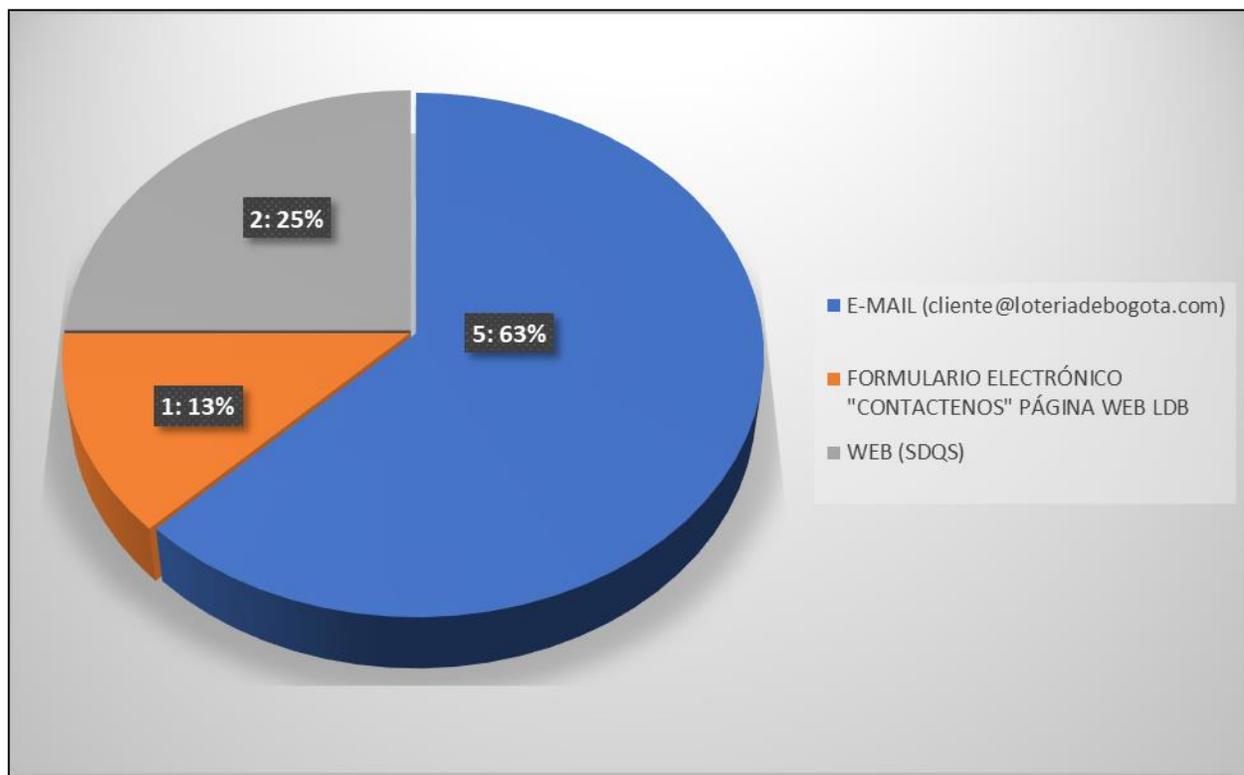


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de marzo de 2022

## 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 marzo 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 63% y en un menor porcentaje a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 13%, seguido en un segundo lugar del canal “web” que son las peticiones o solicitudes que se reciben a través del SDQS Bogotá Te Escucha, con un 25% de participación.