

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

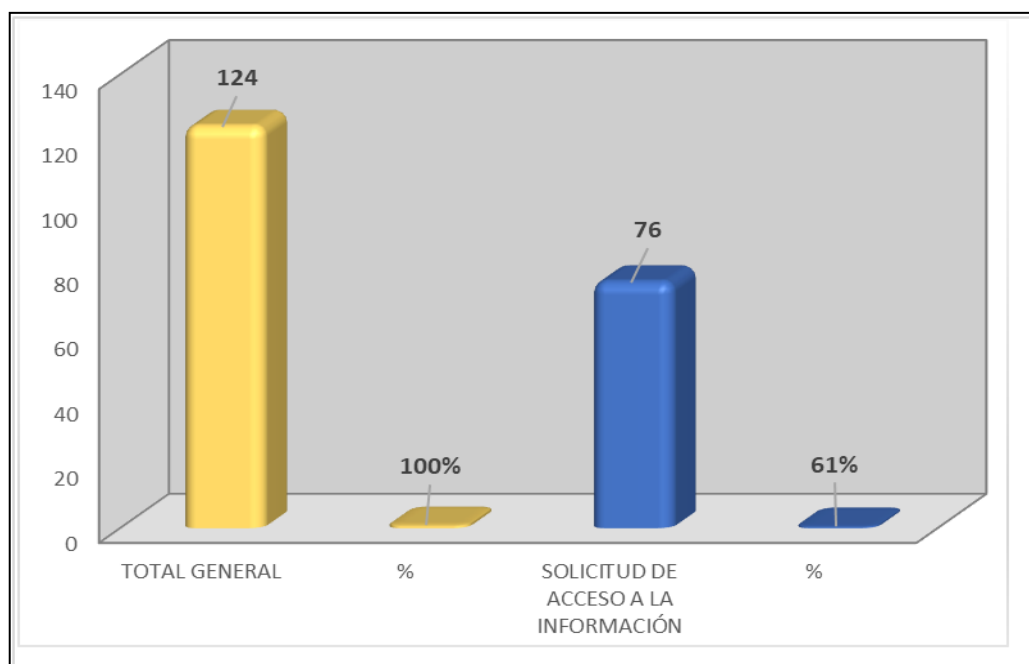
INFORME MES DE MAYO DE 2021

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 mayo 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 mayo de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 124 (PQRS), de las cuales, 76 que corresponde al 61% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de mayo 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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/05/2021	72	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 01/05/2021		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/05/2021		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 03/05/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/05/2021		1 día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/05/2021		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico el 05/05/2021		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico el 05/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/05/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/05/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 07/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico		1 día

(cliente@loteriadebogota.com) el 07/05/2021	
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/05/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/05/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/05/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/05/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/05/2021	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/05/2021	1 día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 14/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/05/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/05/2021	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)

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/05/2021</p>	<p>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)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/05/2021</p>	<p>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)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/05/2021</p>	<p>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)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/05/2021</p>	<p>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)</p>

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/05/2021</p>	<p>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)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/05/2021</p>	<p>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)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/05/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/05/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/05/2021	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 18/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/05/2021	1 día
Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 18/05/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/05/2021	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 19/05/2021	1 día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 20/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/05/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/05/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/05/2021	1 día

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/05/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 22/05/2021		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 24/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/05/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 24/05/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/05/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/05/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 30/05/2021		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 27/05/2021	1	20 días
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/05/2021	1	20 días
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/05/2021	2	1 día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 26/05/2021		8 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 76

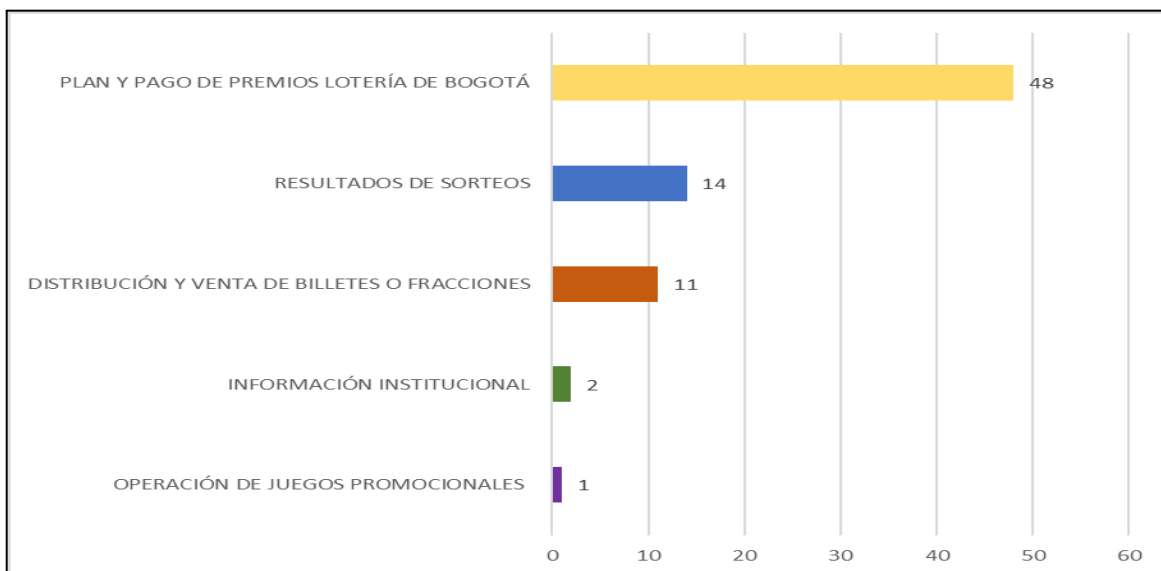
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 mayo 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, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana exclusivo para compras virtuales de sorteos ordinarios en el mes de abril y mayo, así como los premios del raspa y gana del sorteo extraordinario del 15 de mayo de 2021 y los premios del promocional Tu Código de Ñapa impreso en las fracciones físicas del sorteo 2585 del 29 de abril, así mismo algunas inquietudes de clientes relacionados con cómo redimir premios ganados por aproximaciones si la compra fue física, cómo reclamar si es ganador de un premio pero no tiene billete físico ya que la compra es realizada por la página, cómo consultar si el número y serie adquirido es ganador de algún premio, saber si les llega algún billete o fracción virtual al hacer la compra en la página web o qué comprobante obtienen de sus compras para reclamar un premio, cuánto tiempo tarda la entidad en hacer transferencias de premios a las cuentas bancarias de los ganadores, entre otros) con un 63% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: **“Resultados de Sorteos”** (en su gran mayoría información relacionada sobre cómo consultar si los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa del sorteo 2585 del 29 de abril de 2021 tenían algún premio, o resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, igualmente varios clientes preguntaban sobre los resultados del sorteo extraordinario del 15 de mayo y especialmente el resultado del sorteo adicional del carro mini countryman híbrido del sorteo extraordinario del 15 de mayo de 2021, entre otros) con un 18%, **“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: cómo comprar, medios de pago, inquietudes sobre qué comprobante o certificación obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción para imprimir, cómo verificar en sus cuentas inscritas en la página web las compras hechas y el detalle de las mismas (número de sorteo, número y serie adquirido, valor, fecha de compra, etc), algunos clientes preguntaron por qué no les llegó los raspa y gana del sorteo 2589 (se les aclaraba que en dicho sorteo no había promocional del raspa y gana sino Tu Código de Ñapa); entre otros) con un 14% y en un menor porcentaje los subtemas: **“Información Institucional”** (relacionado con inquietudes sobre qué significa el código QR que sale en las fracciones físicas de la Lotería de Bogotá y cuál es el objetivo del mismo e información sobre el apoyo a la salud) con un 3% y **“Operación de Juegos Promocionales”** (relacionado con solicitud que hace un cliente para que le confirmen si determinada empresa tiene autorización o permiso para realizar un juego promocional) con un 1% de participación.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

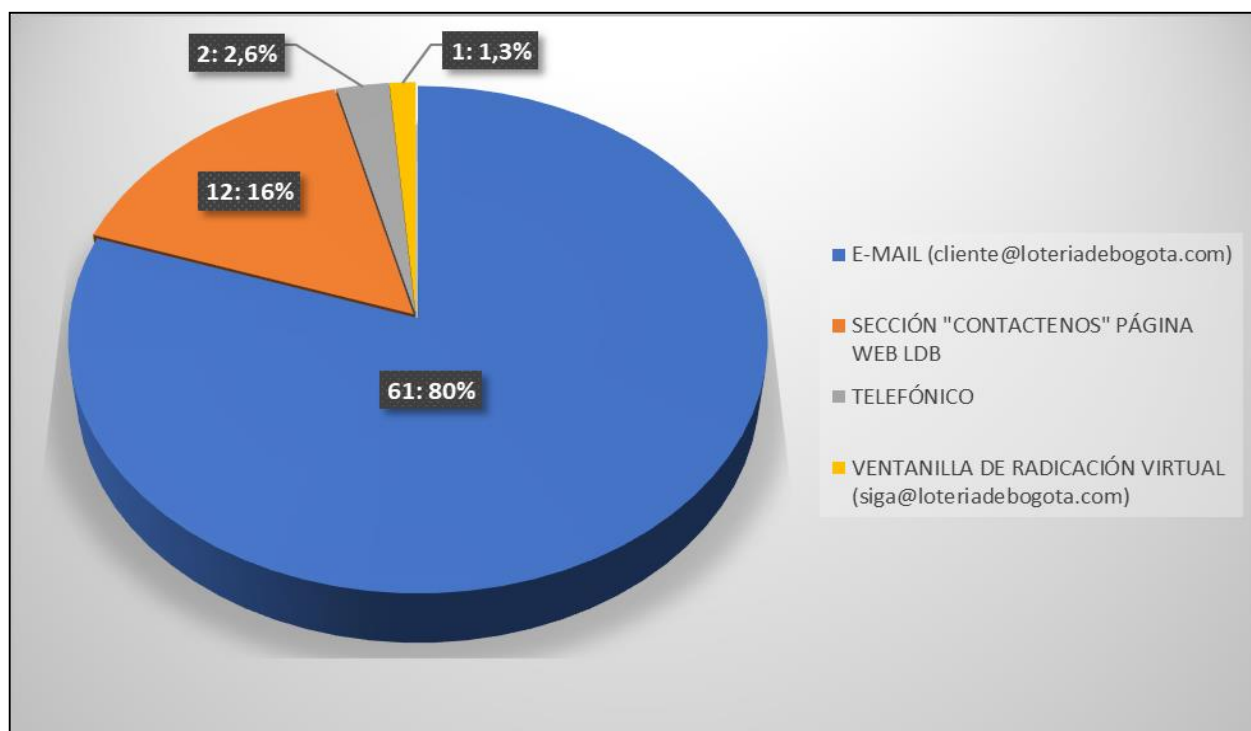


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de mayo de 2021

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 mayo 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 80%, y a través de la sección: contáctenos de la página web de la Lotería de Bogotá” con un 16%, seguido en un menor porcentaje del canal “telefónico” con un 2,6% y el canal: “ventanilla de radicación virtual” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de radicación: [siga@loteriadebogota.com](mailto: siga@loteriadebogota.com) con un 1,3% de participación.