

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

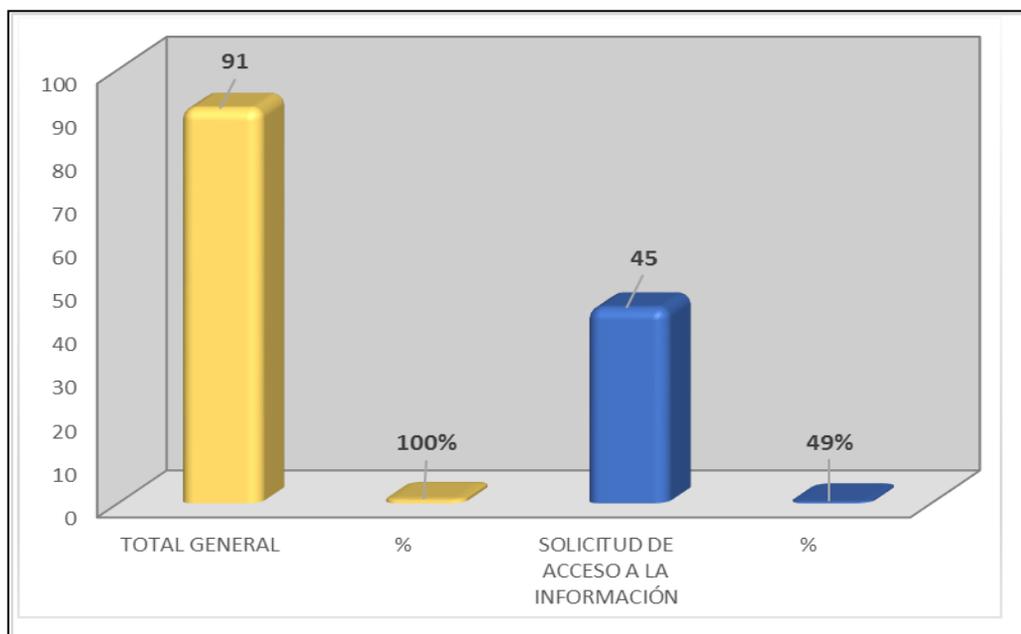
INFORME MES DE NOVIEMBRE DE 2021

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 noviembre 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 noviembre de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 91 (PQRS), de las cuales, 45 que corresponde al 49% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de noviembre 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 29/10/2021	43	1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 29/10/2021		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/10/2021		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 30/10/2021		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 30/10/2021		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 03/11/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/11/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/11/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 05/11/2021		El mismo día

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/11/2021	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 06/11/2021	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 07/11/2021	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 09/11/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/11/2021	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 10/11/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/11/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 10/11/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/11/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 11/11/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/11/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/11/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/11/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/11/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/11/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/11/2021	1 día

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/11/2021</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 13/11/2021</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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 13/11/2021</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 18/11/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 18/11/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/11/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/11/2021</p>	<p>1 día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/11/2021</p>	<p>1 día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/11/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/11/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 24/11/2021</p>	<p>El mismo día</p>

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/11/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/11/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/11/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/11/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/11/2021		El mismo día
	Recibida por traslado a través del SDQS el 26/11/2021		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/11/2021		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/11/2021	1	20 días
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/11/2021	1	6 días

Total Solicitudes de Acceso a la Información 45

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

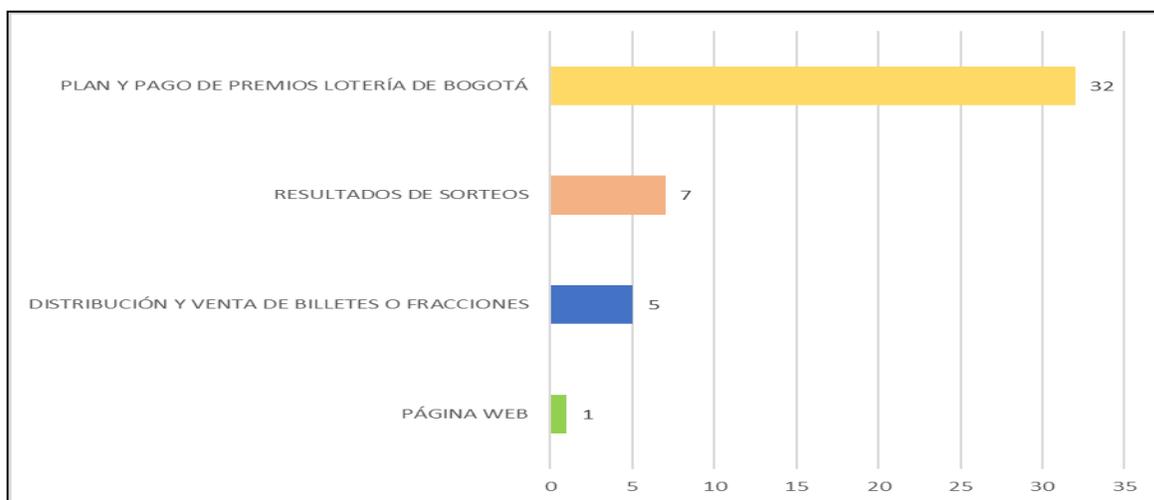
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de noviembre de 2021, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 71% 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, algunos preguntaban cómo cobrar premios si la compra la hicieron física a un lotero o en un punto de venta, información sobre el plan de premios qué aproximaciones pagan, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, inquietudes sobre los tiempos que toma la entidad para consignar premios que los clientes cobran por consignación, qué significa y cómo reclamar premios del promocional del Raspa y Gana exclusivo para compras a través de la página web (cupones de créditos por 1.250, 5.000, 10.000 y 50.000) de los sorteos ordinarios del mes de noviembre específicamente preguntaban sobre raspas ganados en los sorteos 2612 del 4 de noviembre, 2613 del 11 de noviembre y 2614 del 18 de noviembre; igualmente preguntas sobre qué significa y cómo reclamar premios ganados con el Raspa y Gana virtual correspondiente al sorteo extraordinario Gran Sorteo Dorado a jugarse el 11 de diciembre de 2021; específicamente preguntaban cómo reclamar premios ganados en este raspa del extraordinario de \$50.000 y \$20.000; entre otros*), **“Resultados de Sorteos”** con un 16% ocupó el segundo lugar (*relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los códigos del promocional Tu Código de*

Ñapa de los billetes o fracciones físicas que compraron para el sorteo 2615 del 25 de noviembre de 2021 para saber si están premiados o no, preguntas varias sobre cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billetería física para redimirlos por el beneficio de Tu Llave o Mundo Aventura del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios", qué significan y cómo activar y redimir los códigos de beneficios pre impresos en la billetería física del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios"; varios clientes manifestaron dudas respecto de "tu código de ñapa y beneficios" ya que no tienen claridad sobre cómo usar dicho código para la Ñapa y cómo usarlo para los beneficios ya que intentan redimir Ñapa con el mismo código y no les permite (se les aclaraba que la ñapa sólo aplica los últimos jueves de cada mes mientras que el de beneficios si aplica para todos los sorteos); entre otros), seguido del subtema **"Distribución y Venta de Billetes o Fracciones"** con un 11% (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 cómo llega el billete o con qué comprobante reclaman en caso de llegar a ganar algún premio si lo compran virtual, algunos clientes preguntaron qué significan y cómo redimir los códigos pre impresos para aplicar al promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios" (se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar a los beneficios de Mundo Aventura o de recargas para la tarjeta Tu Llave y se les explicaba cómo redimir dichos códigos), cómo mirar el detalle de las compras realizadas cuando adquieren el producto a través de la página web, inconformidad relacionada con los códigos de ñapa ya que los mismos tienen impresas letras mayúsculas y minúsculas y al momento de escribirlos el sistema sólo acepta mayúsculas lo que no le genera confianza, otros clientes manifestaron que frente al código de beneficios cuando procede a redimirlos por uno de los beneficios les sale un aviso que indicaba que el código no estaba premiado o ya fue redimido (se puso en conocimiento el caso al Subgerente General para revisar y realizar las validaciones y correcciones pertinentes); entre otros) y en un menor porcentaje el subtema: **"Página Web"** con un 2% (relacionado con un cliente que indicó que hay fallas en la opción "ayúdame a escoger" ya que al hacer uso de esta opción para comprar para un sorteo "ordinario" le pasa automáticamente a sorteo "extraordinario" y por ende varía el costo del billete (se puso en conocimiento de manera inmediata al área de Sistemas para que revisaran y subsanaran las fallas reportadas por el cliente); entre otros).

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

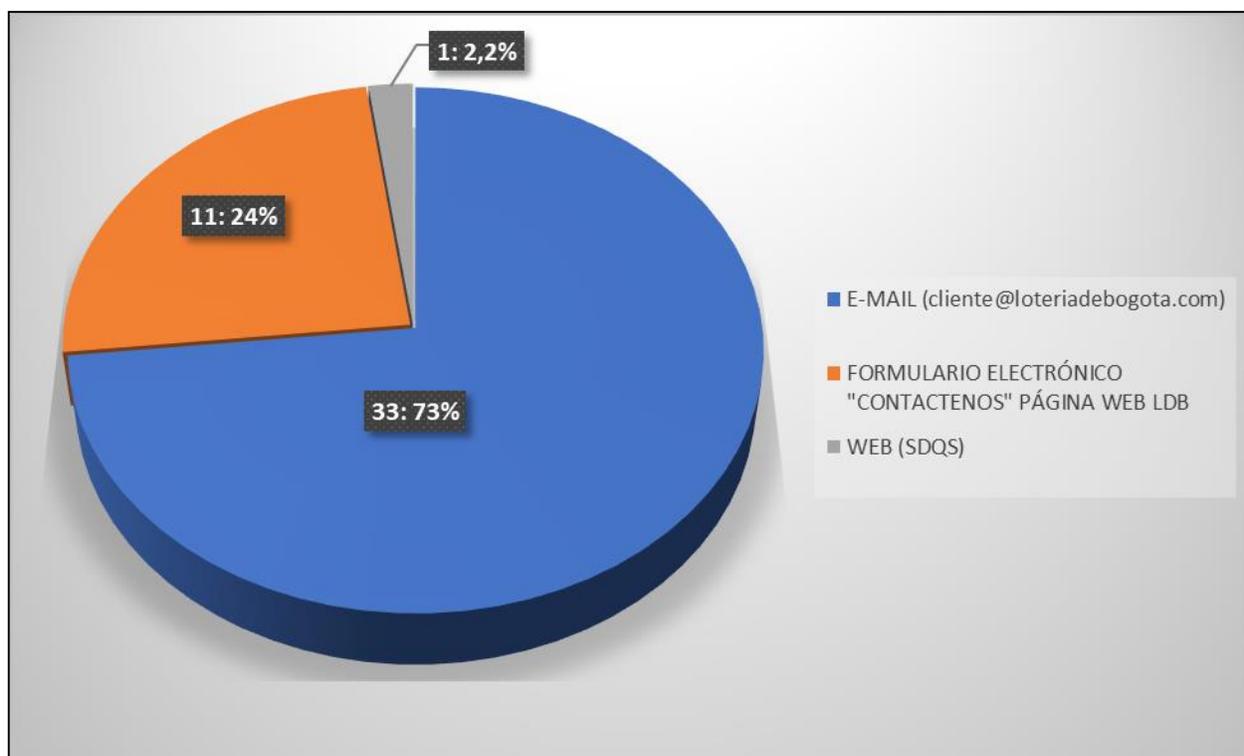


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de noviembre de 2021

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 noviembre 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 73% y a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 24%, seguido en un menor porcentaje del canal: “web” que son las peticiones o solicitudes que se reciben a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS Bogotá Te Escucha, con un 2,2% de participación.