

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

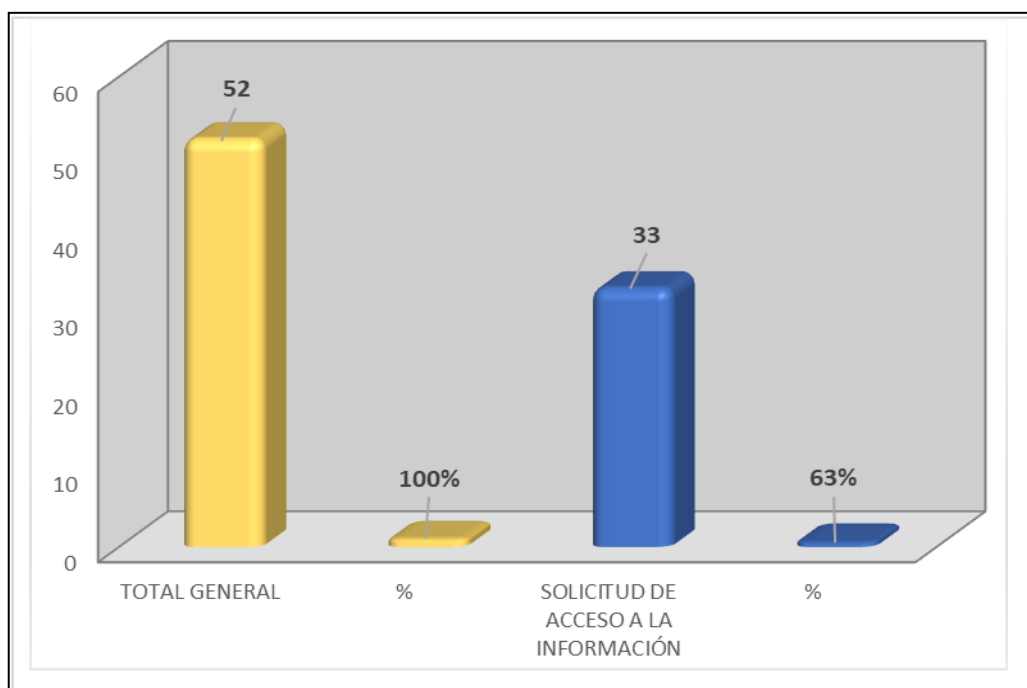
#### INFORME MES DE OCTUBRE DE 2021

#### 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 octubre 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 octubre de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 52 (PQRS), de las cuales, 33 que corresponde al 63% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de octubre 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 01/10/2021	33	1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/10/2021		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 01/10/2021		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 01/10/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/10/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/10/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/10/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/10/2021		1 día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 07/10/2021		1 día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 08/10/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/10/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/10/2021		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 19/10/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/10/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico		El mismo día

(cliente@loteriadebogota.com) el 19/10/2021	
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/10/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/10/2021	El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 22/10/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/10/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 28/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/10/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 28/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/10/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/10/2021	El mismo día

Total Solicitudes de Acceso a la Información 33

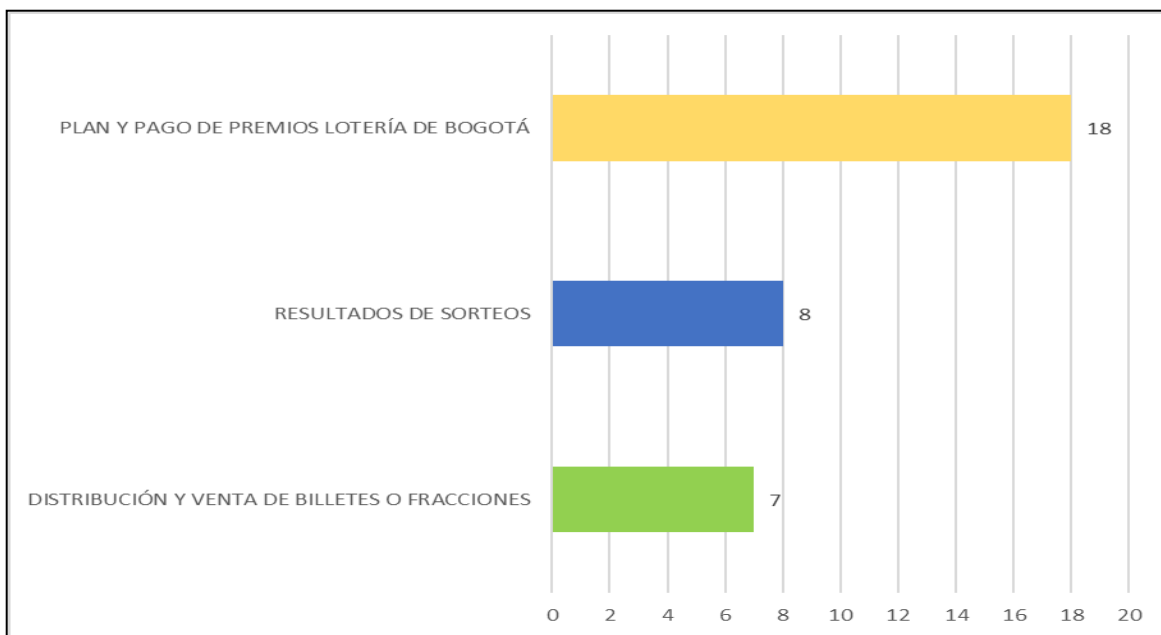
#### 4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 octubre de 2021, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 55% (*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, 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, 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 octubre específicamente preguntaban sobre raspas ganados en los sorteos 2608 del 7 de octubre, 2610 del 21 de octubre y 2612 del 4 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 24% (*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 2607 del 30 de septiembre de 2021 y 2611 del 28 de octubre de 2021 para saber si están premiados o no, un cliente preguntó cómo registrar en la página web los códigos pre impresos en la billetería física para redimirlos por el beneficio de Tu Llave del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios", resultados de sorteos específicos, 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"; entre otros*) y **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 21% (*relacionado en su gran mayoría con dudas con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar un número específico, cómo comprar Lotería de Bogotá en línea a través de la página web, medios de pago, 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, 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; entre otros*) ocuparon el primer, segundo y tercer lugar de los subtemas más solicitados.

#### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

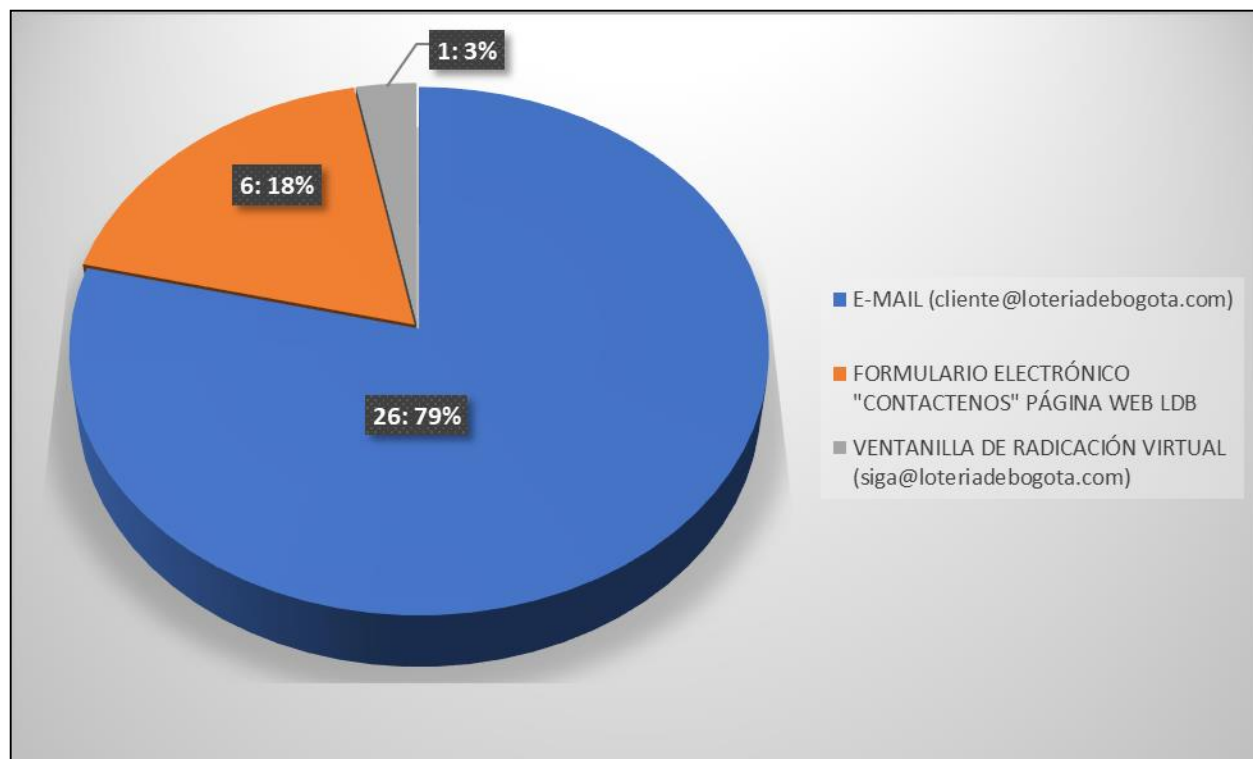


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de octubre de 2021

## 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 octubre 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 79%, a través del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 18%, y 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](mailto:siga@loteriadebogota.com) con un 3% de participación.