

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

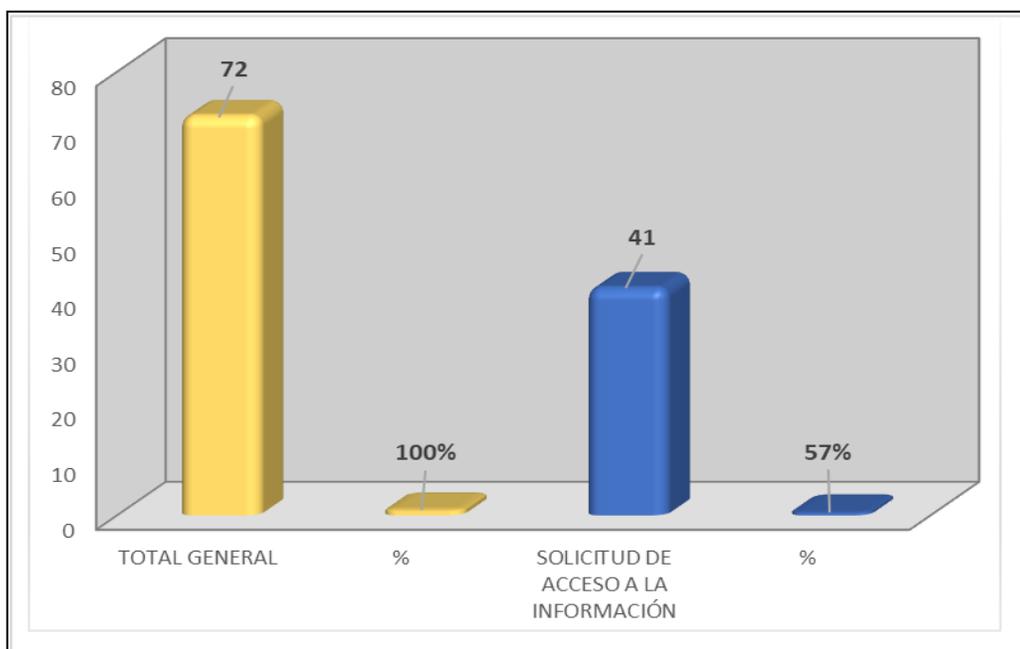
INFORME MES DE SEPTIEMBRE DE 2021

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 septiembre 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 septiembre de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 72 (PQRS), de las cuales, 41 que corresponde al 57% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de septiembre 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 01/09/2021	41	1 día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/09/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/09/2021		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 04/09/2021		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 04/09/2021		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 05/09/2021		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 05/09/2021		El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/09/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo 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 04/09/2021</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 a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 06/09/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/09/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/09/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 07/09/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/09/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/09/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/09/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/09/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/09/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 10/09/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/09/2021</p>	<p>1 día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/09/2021</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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 11/09/2021	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 13/09/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/09/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/09/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/09/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/09/2021	El mismo día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 14/09/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/09/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/09/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/09/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/09/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/09/2021	1 día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/09/2021	1 día
Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 18/09/2021	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 21/09/2021	1 día
Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 22/09/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 23/09/2021	1 día

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/09/2021	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 27/09/2021	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/09/2021	El mismo día

Total Solicitudes de Acceso a la Información 41

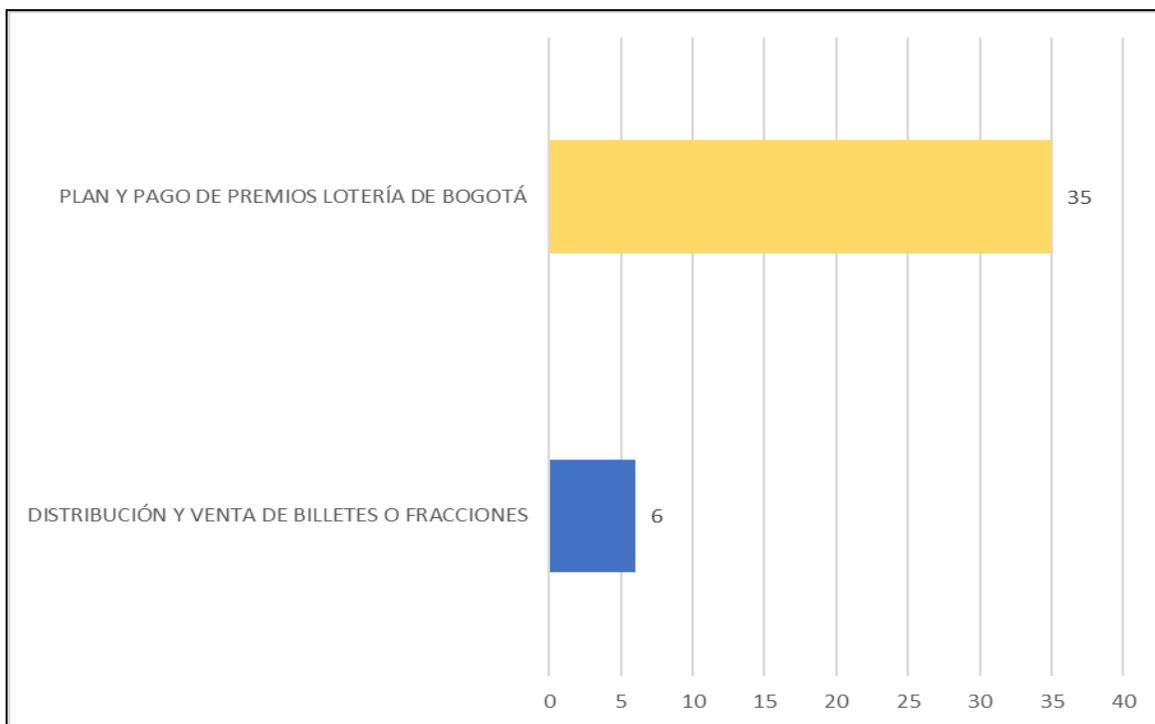
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 septiembre de 2021, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 85% (*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 y cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquirido, plan de premios de la Lotería y qué aproximaciones pagan, 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 septiembre 2604 del 9 de septiembre, 2605 del 16 de septiembre y 2606 del 23 de septiembre; entre otros*) y **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 15% (*relacionado en su gran mayoría con dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar Lotería de Bogotá en línea a través de la página web, 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); entre otros) redimirlos por el beneficio de Tu Llave del promocional "Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios" ya que según indica el cliente en la página no aparece ese beneficio al momento de redimirlos, entre otros*) ocuparon el primer y segundo lugar de los subtemas más solicitados.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

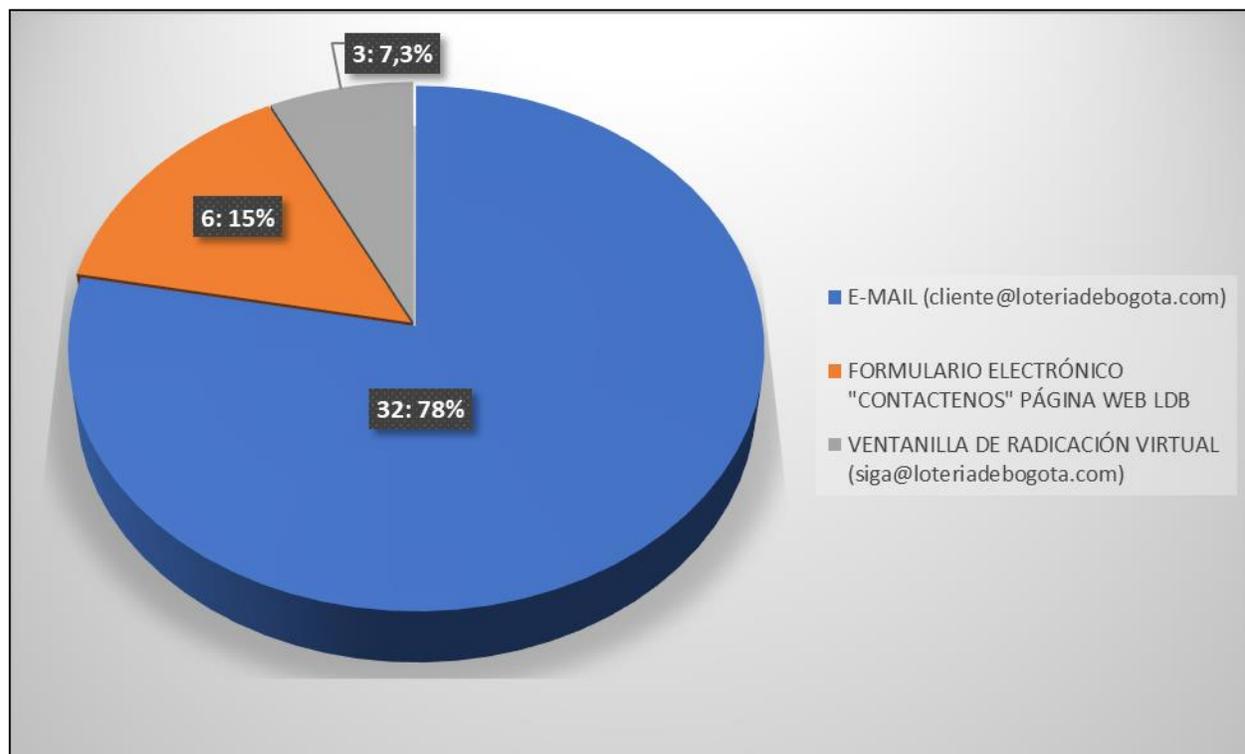


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de septiembre de 2021

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 septiembre 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 78%, a través del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 15%, 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 con un 7,3% de participación.