

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

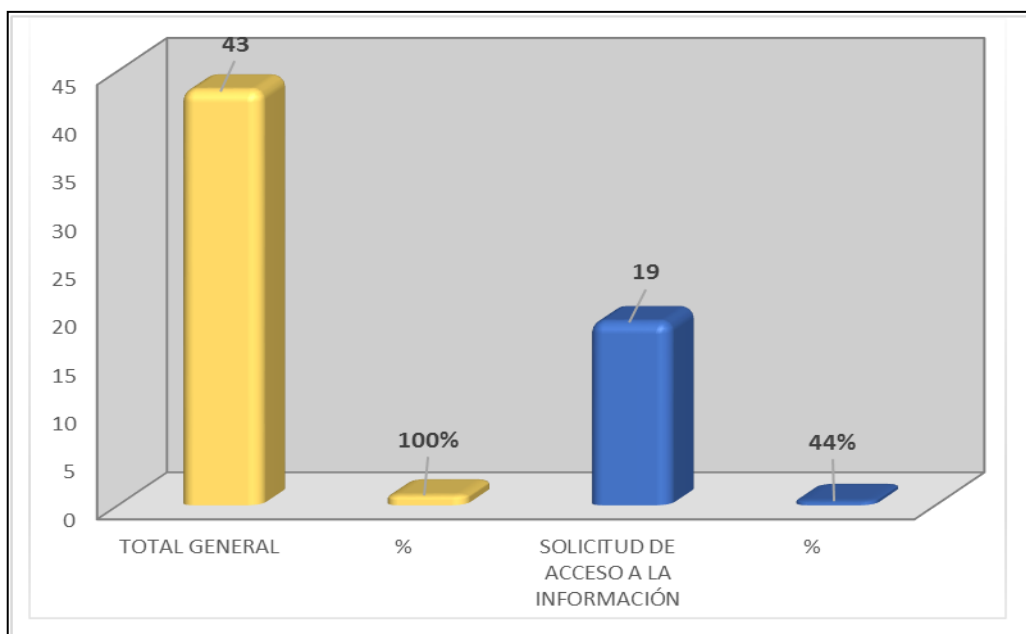
INFORME MES DE ABRIL DE 2023

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 abril de 2023, 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 abril de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 43 (PQRS), de las cuales, 19 que corresponde al 44% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de abril de 2023

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 en que se dio Respuesta
ATENCIÓN AL CLIENTE	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 05/04/2023	15	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/04/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/04/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/04/2023		1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 11/04/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/04/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/04/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/04/2023		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 24/04/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/04/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/04/2023		2 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/04/2023		1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 27/04/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/04/2023		El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/04/2023	El mismo día		
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 19/04/2023	3	10 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 20/04/2023		10 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/04/2023		6 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/04/2023	1	5 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 19

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

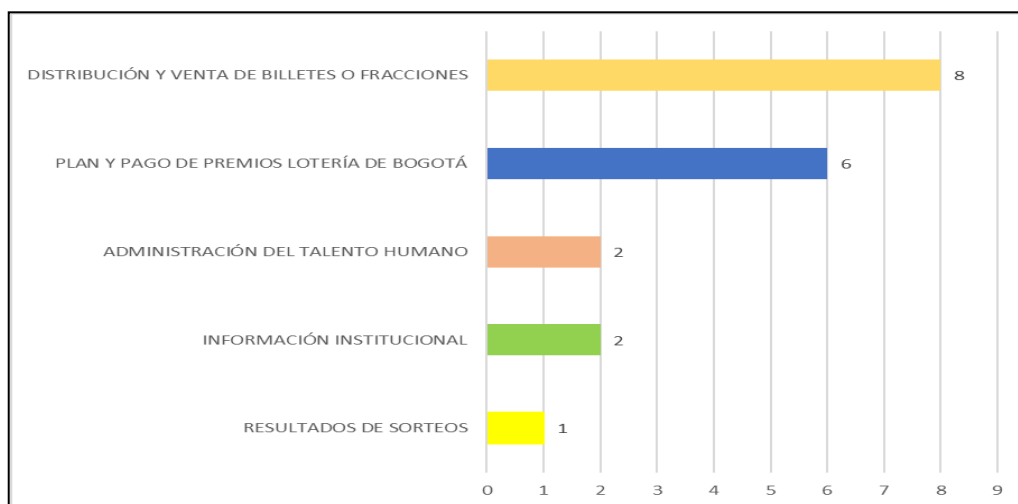
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de abril de 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 42,1% ocupó el primer lugar (relacionado principalmente con preguntas sobre cómo comprar a través de la página web, qué comprobante se obtiene o cuál es el soporte de compra cuando se realiza a través de la página web o cómo llega el billete o fracción, cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas para saber si los mismos están o no premiados (se les explicaba el paso a paso para la consulta de dichos códigos y se les aclaraba que el comprador tiene 30 días para hacer la respectiva consulta y redención de premios pasado ese tiempo queda deshabilitada la opción de consulta y redención), inquietudes sobre qué significa el código de beneficios y cómo redimir dichos códigos pre impresos en la billettería física para el beneficio de “Tu Llave” del promocional “Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios” (se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar al beneficio de recarga de \$650 para la tarjeta personalizada de Tu Llave y se explicaba cómo redimir el beneficio de dichos códigos), cómo usar los créditos y pagar compras con dichos créditos; entre otros), seguido de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 31,5% (relacionado principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron a través de la página web, información sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan, 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, 10.000 créditos y bono o cupón por 50.000 créditos) de sorteos ordinarios del mes de abril de 2023, cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web para el sorteo extraordinario No. 0007 “Gran Sorteo Dorado – Ellas Merecen Todo” del 20 de mayo de 2023 (premios de \$20.000 y premios de \$50.000); entre otros) y en un menor porcentaje los subtemas: **“Administración del Talento Humano”** con un 10,5% (relacionado con una solicitud de una base de datos que diga cuántos hombres, mujeres y personas que se identifican con un género diferente se encuentran trabajando con la entidad, así como cuántos hombres tienen cargos ejecutivos, cuántos administrativos y así mismo las mujeres, además de las disidencias de género y cuantos hombres y mujeres tienen educación igual o superior a la profesional que se encuentren trabajando con la entidad desagregados por género con las personas identificadas y no, solicitud de información sobre Si el señor XXXXX XXXX XXXXX XXXX, identificado con cédula de ciudadanía No. XX.XXX.XXX de Bogotá D.C. y T.P. XX.XXX del C.S. de la J. ocupa y/o ha ocupado cargos públicos en la entidad o en alguna de las Secretarías que hacen parte del Distrito, entre los años 2017 a la fecha, en caso afirmativo, informar la fecha de inicio y finalización del cargo o cargos que haya ocupado, así como la naturaleza del cargo ocupado y copia de la resolución de nombramiento, acta de posesión y, si lo hay, resolución que da fin a dicho vínculo), **“Información Institucional”** con un 10,5% (relacionado con información sobre las políticas públicas que se han implementado en búsqueda de la protección de las mujeres embarazadas o en estado de lactancia vinculadas con la entidad mediante contrato de prestación de servicios, en caso afirmativo, copia de los actos administrativos, resoluciones por medio de los cuales se implementan estas políticas, el procedimiento establecido una vez la entidad se entera de que una contratista se encuentra en estado de embarazo o lactancia, solicitud de acto administrativo que establece la escala salarial de cada una de las entidades del distrito del sector central y descentralizado así como el organigrama de cada una de las entidades del distrito del sector central y descentralizado señalando los cargos de nivel directivo y asesor y un detallado de la asignación básica por concepto de salario para cada uno de los perfiles del nivel directivo y asesor de los organigramas de cada una de las entidades del distrito del sector central y descentralizado y solicitud de

número de contacto y requisitos para ser distribuidor de lotería de Bogotá virtual a través de la plataforma www.lottive.com) y “**Resultados de Sorteos**” con un 5,2% (relacionado con un cliente que solicita información sobre los resultados del sorteo 2687 jugado el 27 de abril de 2023 y el resultado del lanzamiento del vehículo KIA NIRO EMOTION de dicho sorteo, ya que indicaba no encontrarlo fácilmente en la página web)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

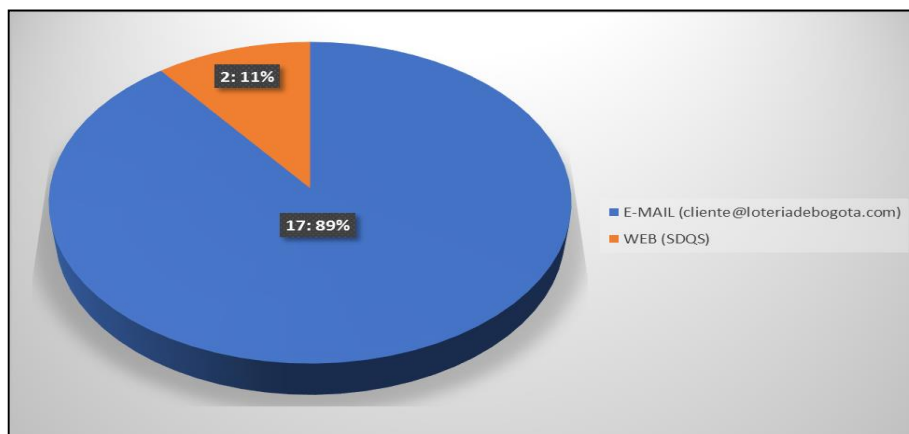


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de abril de 2023

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 abril de 2023

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 atención al cliente: cliente@loteriadebogota.com con un 89%, seguido en un menor porcentaje del canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 11% de participación.