

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

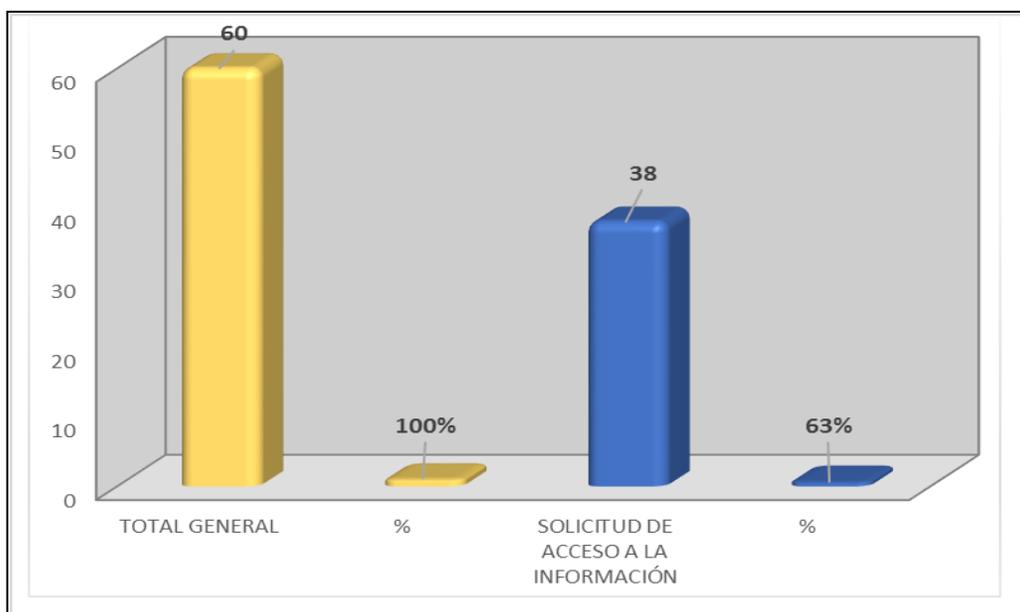
INFORME MES DE DICIEMBRE DE 2023

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 diciembre 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 31 de diciembre de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 60 (PQRS), de las cuales, 38 que equivalen al 63% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de diciembre 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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 1/12/2023 | 33 | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 1/12/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 1/12/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 1/12/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 1/12/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 2/12/2023 | | El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe) |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 2/12/2023 | | El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe) |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/12/2023 | | El mismo día |
| | Recibida mediante traslado a través del SDQS el 6/12/2023 | | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/12/2023 | El mismo día dado que se recibió un viernes festivo y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe) | | |

| | |
|--|--|
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/12/2023</p> | <p>El mismo día dado que se recibió un viernes festivo y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/12/2023</p> | <p>El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/12/2023</p> | <p>1 día hábil</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/12/2023</p> | <p>1 día hábil</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/12/2023</p> | <p>1 día hábil</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/12/2023</p> | <p>1 día hábil</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/12/2023</p> | <p>1 día hábil</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/12/2023</p> | <p>El mismo día</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/12/2023</p> | <p>El mismo día</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2023</p> | <p>El mismo día</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/12/2023</p> | <p>1 día hábil</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/12/2023</p> | <p>El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/12/2023</p> | <p>El mismo día</p> |
| <p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/12/2023</p> | <p>El mismo día</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/12/2023 | | El mismo día |
| | Recibida mediante traslado a través del SDQS el 20/12/2023 | | 6 días hábiles |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/12/2023 | | 2 días hábiles |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/12/2023 | | El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el martes dado que el lunes era festivo (tomando el martes como el día hábil en que se recibe) |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/12/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/12/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida mediante traslado a través del SDQS el 26/12/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/12/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/12/2023 | | El mismo día |
| UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización) | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/12/2023 | 2 | 4 días hábiles |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/12/2023 | | 10 días hábiles |
| SUBGERENCIA GENERAL (hoy Subgerencia Comercial y Operativa) | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 1/12/2023 | 1 | 10 días hábiles |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/12/2023 | 1 | 4 días hábiles |
| UNIDAD DE TALENTO HUMANO | Recibida mediante traslado a través del SDQS el 21/12/2023 | 1 | 10 días hábiles |

Total Solicitudes de Acceso a la Información 38

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

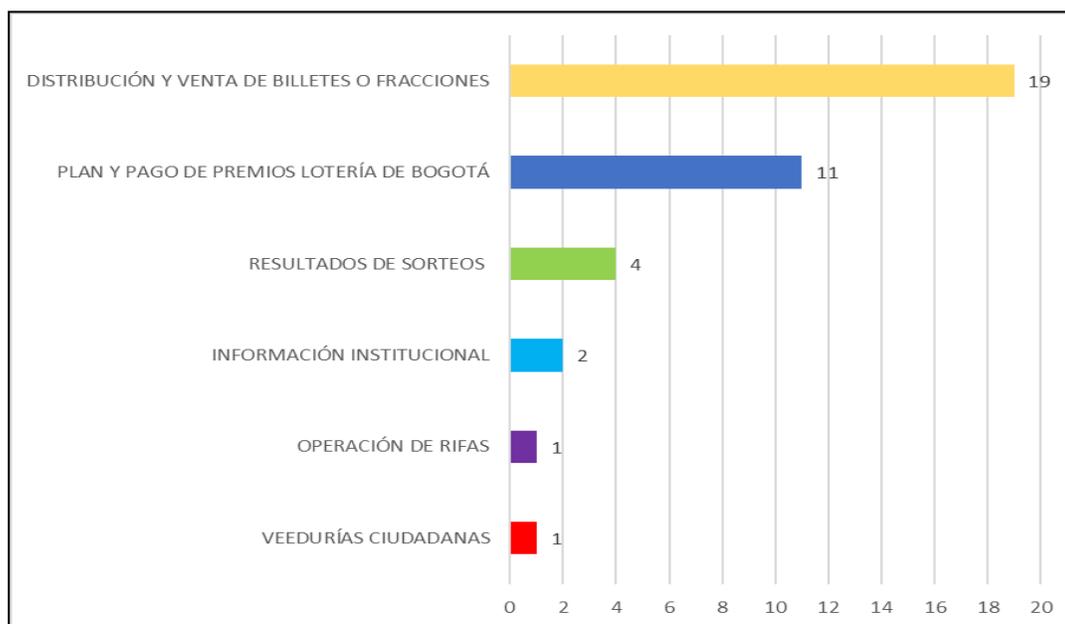
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de diciembre de 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 50% ocupó el primer lugar *(relacionado principalmente con inquietudes sobre 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, qué significa el código de beneficios y cómo redimir dichos códigos pre impresos en la billetería 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 en la página web), cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas de los sorteos del último jueves de cada mes 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), dos clientes solicitaron información sobre cómo opera y cómo saber si ganan con el raspa y gana físico “bingolote” del sorteo 2718 jugado el 30 de noviembre de 2023, información sobre cómo opera y cómo saber si ganan con el raspa y gana físico “bogoloto” de los sorteos 2719 del 7 de diciembre de 2023 y 2721 del 21 de diciembre de 2023, un cliente solicita información del Código de Ñapa del sorteo 2719 ya que en la página web no le sale la opción (se le informó sobre el aviso de fe de erratas en que se aclaraba que por un error involuntario en la impresión de billetería de dicho sorteo se incluyó código de ñapa y este no era válido para dicho sorteo), cómo usar los créditos ganados en el raspa y gana virtual para compras en la página web, un cliente pregunta cómo opera el lanzamiento adicional para el bono para compra de vehículo por \$90 millones de pesos del sorteo 2719 del 7 de diciembre de 2023; entre otros), seguido de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 29% *(relacionado principalmente con con clientes que requerían información acerca del plan de premios y cuánto pagan las aproximaciones de los sorteos ordinarios para saber si ganan algo con el número y serie adquiridos, un cliente pregunta si se paga la suma de aciertos combinados o acumulados, es decir acierto del premio mayor y de algún premio seco, cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron de manera física, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web (especialmente cupones por 1.250, 5.000 y 10.000 créditos) de sorteos ordinarios del mes de diciembre de 2023; entre otros), “Resultados de Sorteos”* con un 11% *(relacionado con solicitudes de algunos clientes sobre el resultado del lanzamiento adicional del vehículo MAZDA CX30 del sorteo 2718 del 30 de noviembre de 2023, un cliente solicita los resultados del lanzamiento adicional para el bono para compra de casa y carro por \$300 millones de pesos del sorteo extraordinario No. 0009 del 9 diciembre de 2023, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicita los resultados del sorteo 2715 del 9 de noviembre de 2023), “Información Institucional”* con un 5% *(relacionado con un ciudadano que solicitó información con fines académico – investigativos sobre actos administrativos de desistimiento tácito así como informar cantidad de peticiones ciudadanas cerradas y/o archivadas mediante acto administrativo de desistimiento tácito discriminando tipo de petición inclusive de carácter anónimo por vigencia desde el año 2020 a la fecha e informar la ubicación y/o repositorio de los actos administrativos mediante los cuales se haya decretado el desistimiento tácito de peticiones ciudadanas, una persona solicita información sobre proceso de suplencia de vacantes mediante encargos al interior de la entidad), “Operación de Rifas”* con un 3% *(relacionado con un ciudadano que requiere aclarar una duda sobre la realización de las rifas ya que indica que tiene entendido que ofrecer dinero como premio es ilegal incluso buscó la información de ello y en la página web de la Lotería lo dice agrega que él vende manillas y algunas las**

quiere destinar como ingresos por medio de rifas, pero algunas personas no quieren el premio y dicen preferir el dinero por lo que no sabe qué hacer en esos casos, si devolver el dinero de la rifa o entregarle el valor monetario de las manillas que destino a rifar) y “**Veedurías Ciudadanas**” con un 3% (relacionado con un ciudadano que solicita información del registro histórico de la lotería, donde contenga únicamente fecha de sorteo, número del sorteo, y resultado del premio mayor con serie, sin incluir premios secos ni los demás premios, solo premio mayor. Las fechas de la solicitud son desde el 01 de enero de 2000 a la fecha. Lo anterior para temas de veeduría ciudadana)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

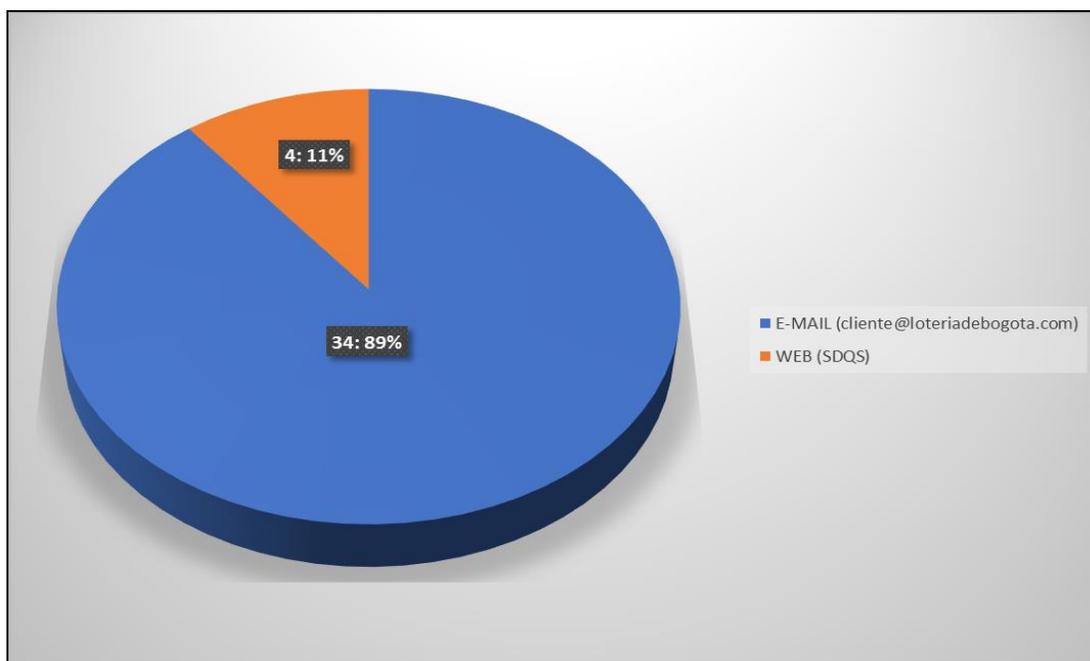


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de diciembre de 2023

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 diciembre 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.