

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

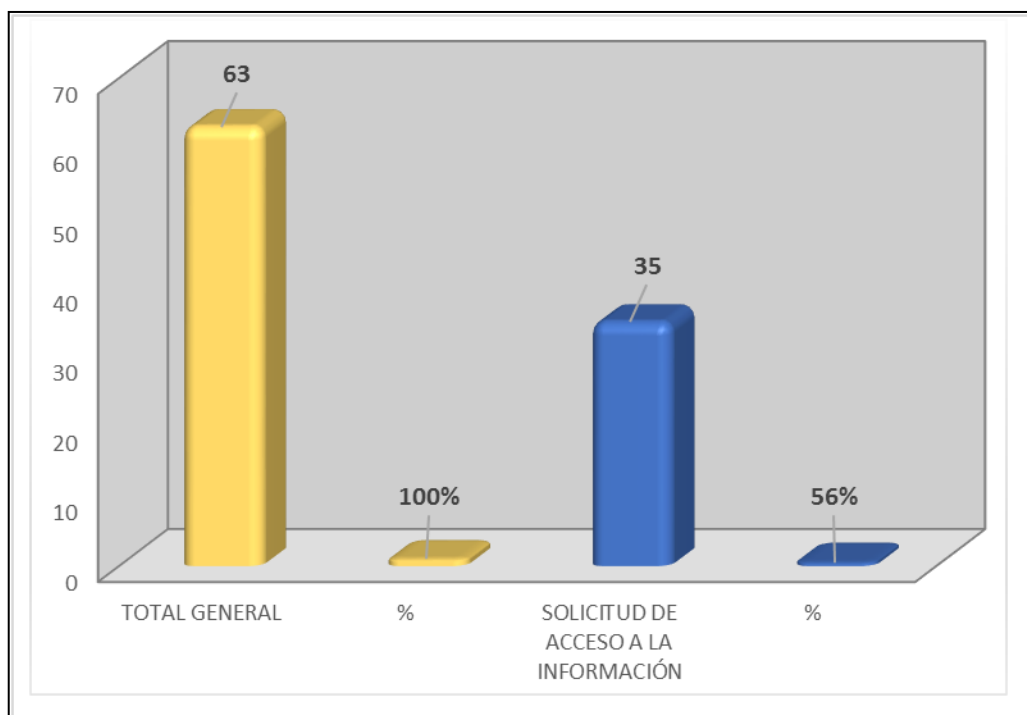
## INFORME MES DE ENERO DE 2024

## 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 enero de 2024, 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 enero de 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 63 (PQRS), de las cuales, 35 que equivalen al 56% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de enero de 2024

## 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 2/01/2024	28	1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/01/2024		2 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/01/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/01/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/01/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/01/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 6/01/2024		2 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 6/01/2024		2 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/01/2024		2 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/01/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 9/01/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/01/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/01/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/01/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/01/2024		El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/01/2024	2 días hábiles		
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/01/2024	1 día hábil		
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/01/2024	El mismo día		

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/01/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/01/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/01/2024		1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 26/01/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/01/2024		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)
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/01/2024	3	6 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/01/2024		5 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/01/2024		10 días hábiles
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/01/2024	1	4 días hábiles
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 2/01/2024	1	3 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/01/2024	1	9 días hábiles
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 4/01/2024	1	5 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 35

#### 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.

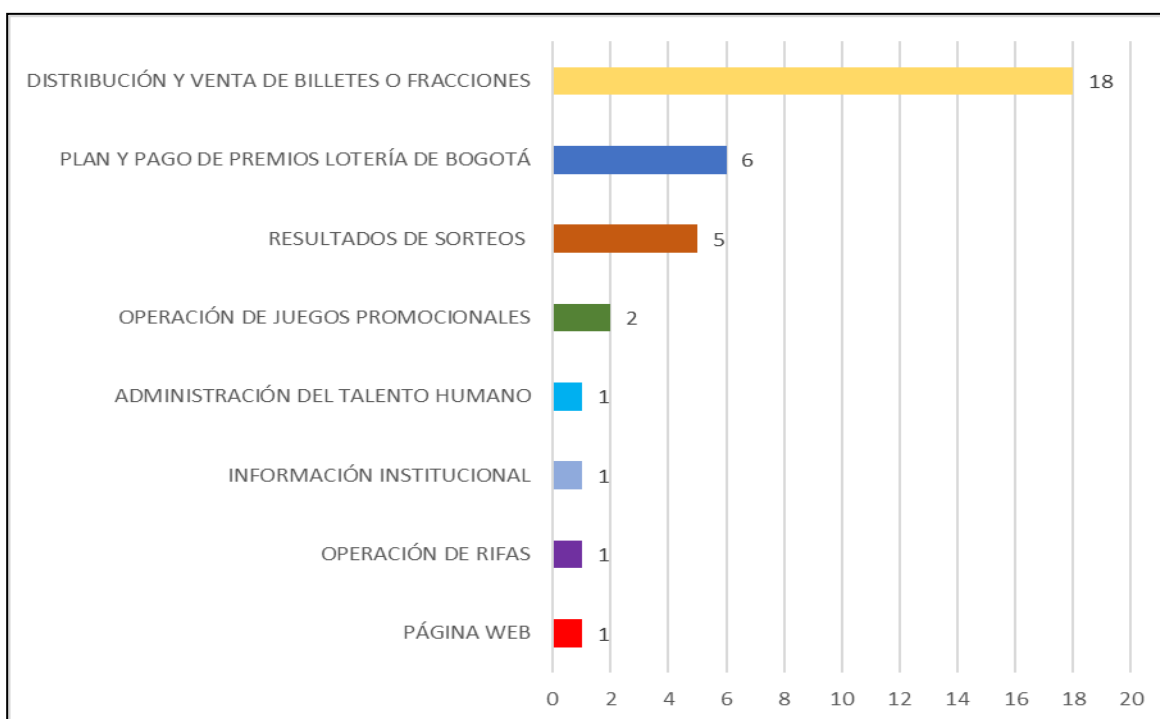
#### 5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de enero de 2024, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 51% ocupó el primer lugar (relacionado principalmente con preguntas sobre por qué no llegó raspa y gana virtual para compras

realizadas para los sorteos del mes de enero de 2024 (se les explicaba que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2722 del 28 de diciembre de 2023), algunos clientes preguntaron por qué no aparece el banner en la página web para poder hacer el proceso de redención de los códigos de beneficios (recarga de \$650 en la tarjeta personalizada Tu Llave) de las fracciones físicas de los sorteos 2721 del 21 de diciembre de 2023 y sorteo 2723 del 4 de enero de 2024 (se les aclaraba que respecto de los dos últimos sorteos de diciembre de 2023 sorteos 2721 y 2722 se publicó en la página web la nota donde se informa sobre la culminación del convenio con Recaudo Bogotá a partir del 31 de diciembre y se indicaba que aquellas personas que jugaron los dos últimos sorteos de diciembre de 2023 tendrían hasta el miércoles 10 de enero para validar y hacer efectiva la recarga en la tarjeta personalizada TU LLAVE a través de las máquinas dispuestas en las estaciones y portales de TransMilenio en Bogotá y sobre las fracciones y billetes físicos de los sorteos 2723, 2724 y 2725 de enero de 2024 se les aclaraba que en la página web se publicó el aviso de fe de erratas en el que se informaba que por un error en la impresión de los billetes de dichos sorteos se incluyó el código de beneficios que anteriormente permitía la redención de una recarga de \$650 en la tarjeta personalizada tullaive por cada fracción adquirida y se aclaraba que dicha actividad promocional no era válida en el desarrollo de los sorteos mencionados, dado que el convenio con Recaudo Bogotá culminó el 31 de diciembre de 2023), un cliente solicitó información sobre cómo consultar los códigos impresos en los billetes y fracciones, un cliente solicitó información sobre cómo opera el raspa y gana físico “bogoloto” del sorteo 2719 del 7 de diciembre de 2023, cómo participa o con qué juega para el lanzamiento adicional bono para compra de vehículo por \$90 millones de pesos del sorteo 2719 del 7 de diciembre de 2023 y cómo consulta el Código de Ñapa y Beneficios del sorteo 2719 (se le informó sobre el aviso de fe de erratas en que se aclaraba que por un error involuntario en la impresión de billettería de dicho sorteo se incluyó código de ñapa y este no era válido para dicho sorteo); entre otros), seguido de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 17% (relacionado principalmente con clientes que requerían información acerca del plan de premios y cuánto pagan las aproximaciones de los sorteos ordinarios para saber si obtuvieron algún premio con el número y serie adquiridos, cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron a través de la página web; entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 14% (relacionado con solicitudes sobre el resultado del lanzamiento adicional del vehículo MAZDA CX30 y FORD ESCAPE del sorteo 2721 del 21 de diciembre de 2023 y del sorteo extraordinario No. 0008 del 20 de octubre 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 2717 del 23 de noviembre de 2023, un cliente solicita los resultados de los sorteos de los últimos dos años), **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 6% (relacionado con una ciudadana que indicó que están participando para unos eventos en un centro comercial de Bogotá, en los cuáles deben incluir un premio grande para él público por lo que requería información sobre cuál es el paso a seguir en caso de realizar la rifa de un viaje a Dubái, la idea es que se participe con las facturas que inscriban en la plataforma del centro comercial, en este caso ¿Cómo sería el proceso legal y supervisión de la Lotería? ¿Qué costo tendría el proceso?, un ciudadano solicitó se le informara si actualmente la Lotería de Bogotá ha dispuesto la apertura de investigaciones o indagaciones relacionadas a las empresas denominadas “XXXX XXXX XXXX XXXX y XXX XXXXX XXXXX”, con ocasión a la ausencia de autorización o concepto a dichas personas jurídicas para llevar a cabo el sorteo promocional de una motocicleta XXX XXX XXX por compras superiores a \$3.000.000 o la compra de motocicletas de las marcas XXXX XXXX o XXX así como el estado actual de las actuaciones administrativas adelantadas por la Lotería, se le informe si a la fecha la Lotería ha emitido acto administrativo o providencia en la que se disponga sobre el archivo de las diligencias disciplinarias adelantadas y si ha impuesto alguna sanción, entre otra información requerida por el ciudadano), **“Administración del Talento Humano”** con un 3% (relacionado con un miembro de un sindicato que solicitó información ley 909 de 2004 y Ley 1575 de 2012 en los niveles jerárquicos: profesional, técnico y asistencial (cuántos cargos de dichos niveles se encuentran en carrera administrativa, en encargo, en vacancia definitiva y solicitudes de retiro por concepto de pensión a la fecha, cuántas personas han solicitado acciones afirmativas en las entidades que están en concurso de Bogotá Distrito V), **“Información Institucional”** con un 3% (relacionado con un ciudadano que solicitó información del empalme de la administración distrital, así como copia e Informe ejecutivo y detallado del empalme realizado en los diferentes proyectos, Procesos,

convenios, contratos, actuaciones, y demás, adicional al estado de ejecución en el marco del plan de desarrollo actual “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI” alertas administrativas, operativas y ejecutivas relacionadas con el plan Distrital de desarrollo mencionado y los pendientes, líneas base e indicadores y metas en su estado actual y su proyección hasta la armonización presupuestal que se dará en 2024 de cada sector, entidad y dependencia), **“Operación de Rifas”** con un 3% (relacionado con un ciudadano que requería información para solicitar autorización para utilizar los resultados de la Lotería de Bogotá, con el fin llevar a cabo unos sorteos a través de su página web o de su Instagram personal pues la idea es sortear motos, celulares, portátiles y otros artículos similares para lo cual solicita se le informe el trámite a seguir para poder realizar ese proyecto personal de manera transparente y formal) y **“Página Web”** con un 3% (relacionado con una cliente que requería se le informara por qué el número 5195 serie 04 nunca está disponible para compra a través de la página web de la Lotería de Bogotá)

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

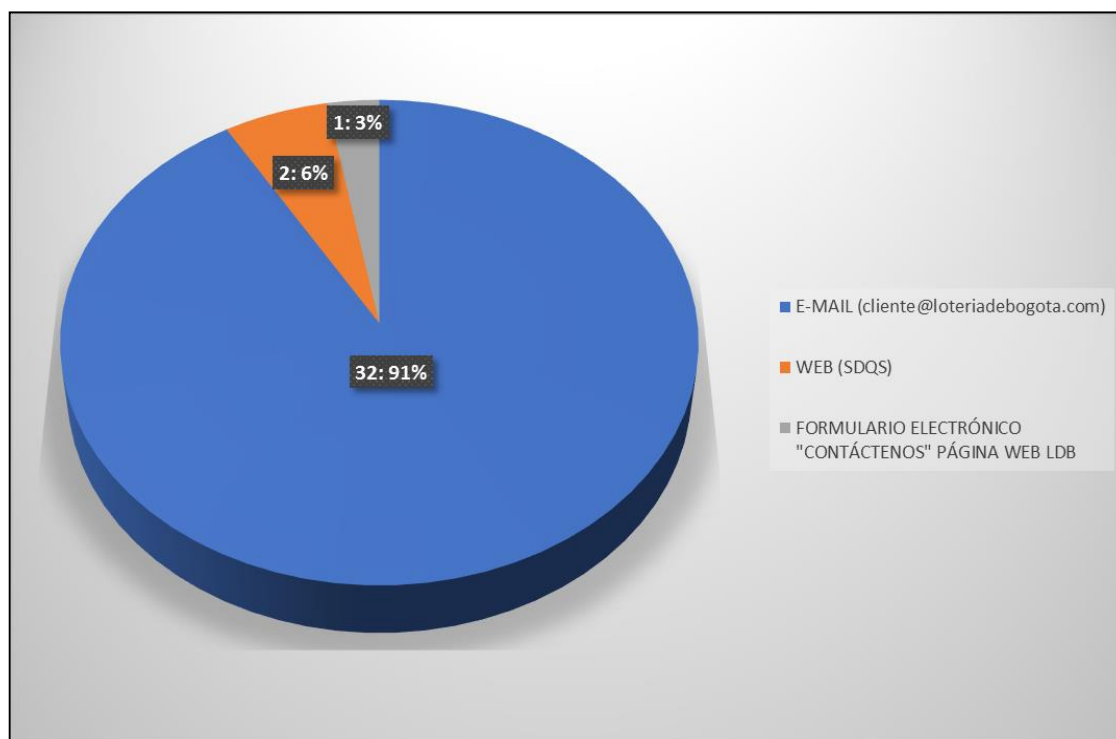


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de enero de 2024

## 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 enero de 2024

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 91%, seguido en un menor porcentaje del canal "web" (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 6% y el formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 3% de participación.