

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

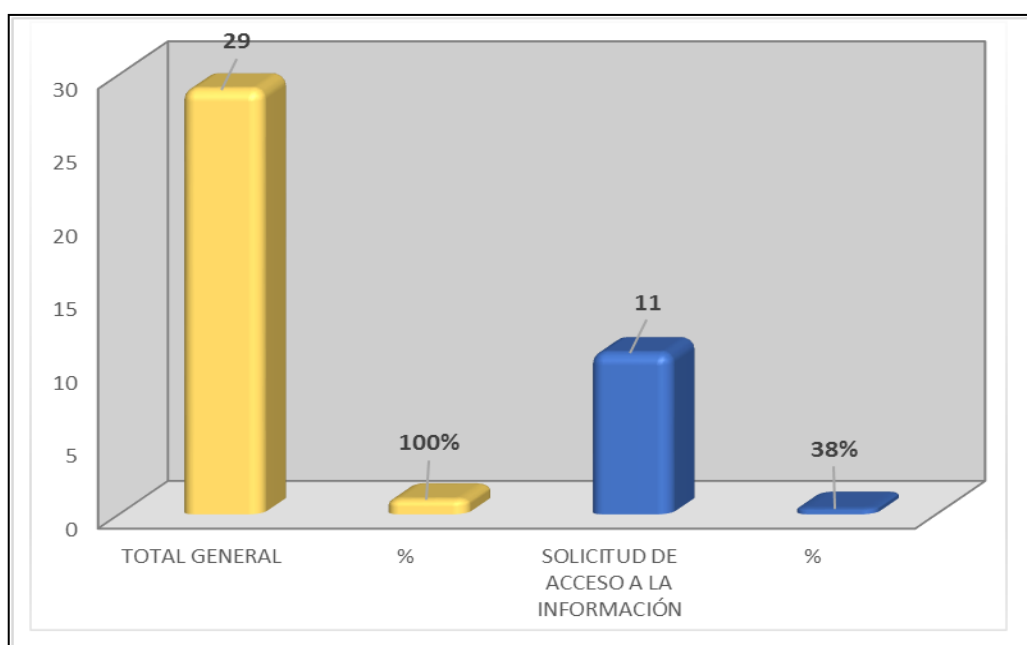
## INFORME MES DE FEBRERO DE 2024

## 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 febrero 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 29 de febrero de 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 29 (PQRS), de las cuales, 11 que equivalen al 38% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de febrero 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 8/02/2024	7	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/02/2024		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)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/02/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/02/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/02/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/02/2024		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/02/2024		1 día hábil
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 2/02/2024	2	3 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/02/2024		10 días hábiles
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 6/02/2024	1	Respuesta Parcial: 9 días hábiles Respuesta Definitiva: 20 días hábiles
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/02/2024	1	10 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 11

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

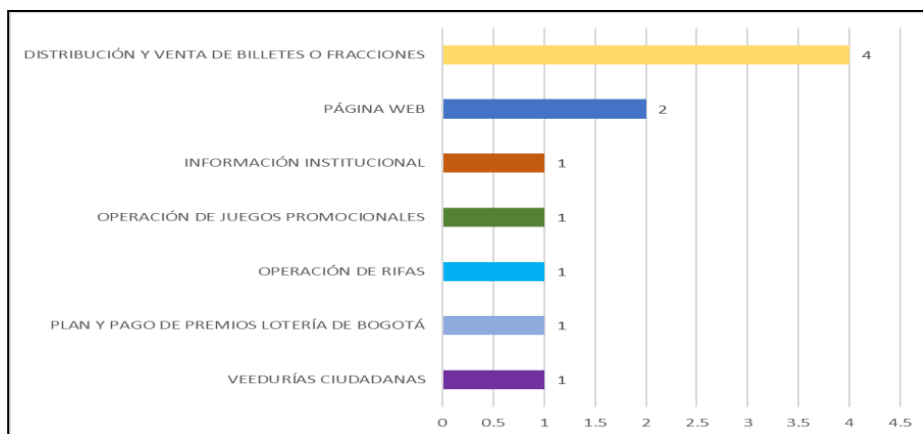
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

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

En el mes de febrero de 2024, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 36% ocupó el primer lugar (relacionado principalmente con preguntas 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, dos clientes preguntaron por qué no les llega el correo del raspa y gana virtual para compras realizadas para el sorteo 2730 del 22 de febrero de 2024 (se les explicaba que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2722 del 28 de diciembre de 2023 y que comienza a regir a partir del viernes 23 de febrero de 2024), un cliente pregunta si Super Giros es un punto de venta autorizado en Barranquilla para comprar lotería física), seguido de los subtemas: **“Página Web”** con un 18% (relacionado con un cliente que solicita se le indique cómo restablecer la contraseña para acceder a su perfil en la página web ya que la página le pide cambio de contraseña y al hacer el proceso no le reconoce la contraseña, un cliente manifiesta que cuando va a iniciar sesión en su cuenta inscrita en la página web lo direcciona a una página donde le dice que debe cambiar la contraseña la cual se debe cambiar cada 90 días por lo anterior requiere se le informe si esa página y la solicitud, enviada por la Lotería es original o si puede ser fraudulenta), **“Información Institucional”** con un 9% (relacionado con solicitud de información y documental relacionada con la operación asociada a la modalidad de “Chance de doble acierto con premio acumulado – Chance Millonario”), **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 9% (relacionado con un ciudadano que solicita información sobre juego promocional que desea realizar una empresa en la Feria Internacional del Libro de Bogotá 2024 y pregunta si la autorización del mismo es competencia de Coljuegos o de la Lotería de Bogotá), **“Operación de Rifas”** con un 9% (relacionado con un ciudadano de una fundación ubicada en Pamplona quien indica que la fundación tiene dentro de sus objetivos el recaudo de fondos por medio de diferentes actividades como los juegos de azar (rifa) cuyos fondos financiarán los proyectos de la fundación para brindar diferentes ayudas a familias que se encuentren en diferentes lugares de municipios del Vichada y solicita saber los requisitos para una posible afiliación a la Lotería de Bogotá y así poder elaborar, distribuir y vender la rifa de la fundación así como indicar qué obligaciones se contraerían y qué beneficios traería la afiliación a la lotería de Bogotá, ya que, la publicidad hecha por medio de la fundación para la venta de las boletas harían una publicidad directa a la lotería de Bogotá en diferentes lugares del país, para así vender la rifa y acrecentar los compradores de la Lotería de Bogotá), **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 9% (relacionado con un cliente que requería información acerca de las aproximaciones que se pagan respecto de los premios secos diferentes al premio mayor) y **“Veedurías Ciudadanas”** con un 9% (relacionado con una solicitud que hace el presidente de la Veeduría Jurídica XXXXX X XX XXXXX XXXX XXX XXXX quien en la solicitud indicó control preventivo y requerimiento de información pública, en 35 ítems, sobre la gestión pública y contractual distrito capital de Bogotá)

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

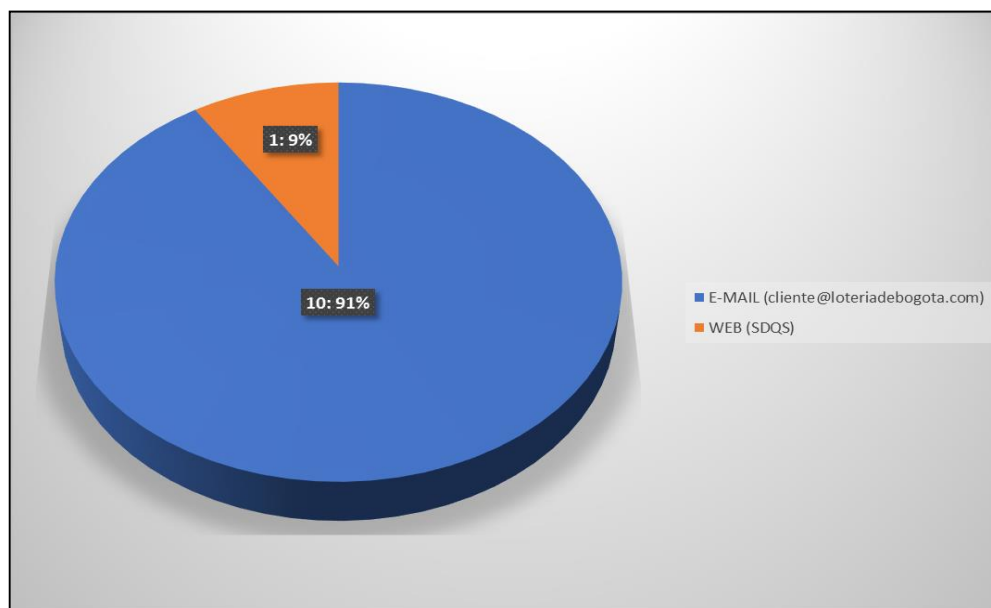


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de febrero de 2024

## 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 febrero 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 9% de participación.