

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

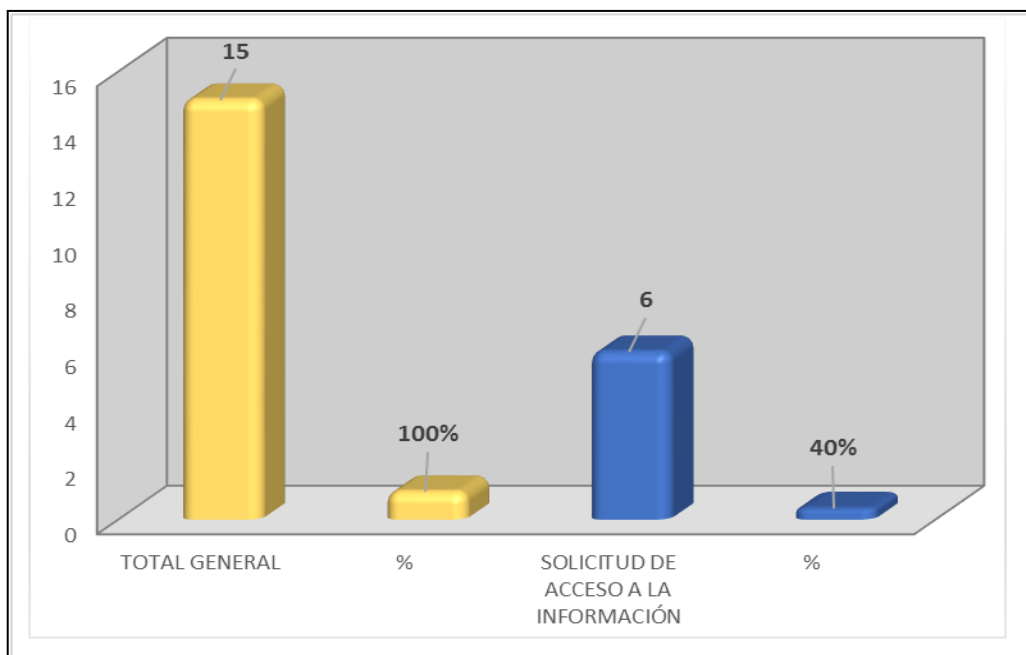
INFORME MES DE JUNIO DE 2024

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 junio 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 30 de junio de 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 15 (PQRS), de las cuales, 6 que equivalen al 40% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de junio 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 21/06/2024	3	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/06/2024		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 27/06/2024		El mismo día
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 17/06/2024	1	7 días hábiles
SUBGERENCIA COMERCIAL Y OPERATIVA	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 20/06/2024	1	10 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/06/2024	1	1 día hábil

Total Solicitudes de Acceso a la Información 6

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

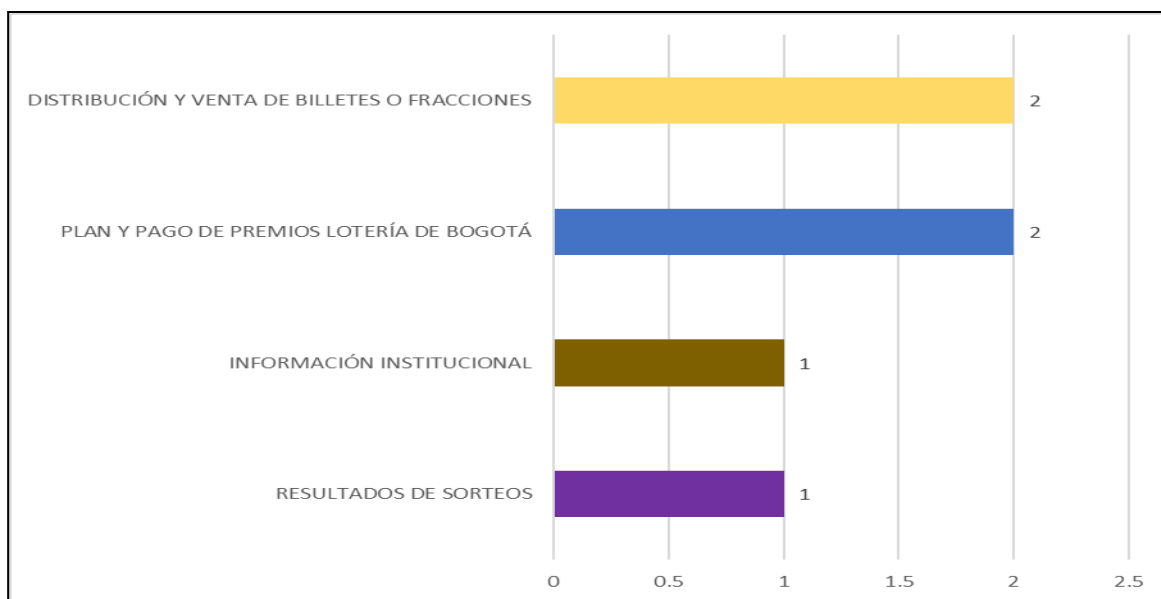
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de junio de 2024, del total de solicitudes de acceso a la información, los siguientes dos subtemas, cada uno con un 33% de participación, ocuparon el primer lugar: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** (relacionado con un cliente que compró a través de la página web para el sorteo especial de padres Gran Sorteo Dorado preguntó por qué salía una sola fracción a \$18.000 (se le explicó que el sorteo especial de padres Gran Sorteo Dorado contaba con un plan de premios redistribuido unifracional el cual fue un sorteo especial con un premio mayor de \$16.000 millones y al ser un sorteo especial dicho sorteo se jugaba con una sola fracción la cual tenía un costo de \$18.000), una cliente indicó que hizo una compra para el sorteo especial de padres y al momento de seleccionar la cantidad de fracciones no se podía escoger 1, 2 o 3 fracciones sino solo una por un valor de \$18.000 lo que le daba el derecho a participar del raspa y gana en 3 ocasiones, una por fracción ya que la fracción cuesta \$6.000 y solo le habilitó una oportunidad), **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”**

(relacionado con un cliente que preguntó si obtuvo algún premio con el billete unifraccional adquirido para el sorteo especial de padres ya que acertó las 4 cifras y un dígito de la serie de un premio seco (se le explicó que el plan de premios y aproximaciones de dicho sorteo especial no contemplaba el pago de aciertos a los premios secos sin serie y se le informó que con el número adquirido obtuvo el acierto de las dos últimas cifras del premio mayor en diferente serie) y un cliente preguntó si una fracción de Lotería de Bogotá que resulte ganadora de algún premio la pueden cobrar dos personas en caso de que la fracción la hayan comprado entre dos personas y en caso afirmativo cómo se debería marcar la fracción), seguido de los subtemas: **“Información Institucional”** con un 17% (relacionado con una solicitud de información realizada por un ciudadano al Alcalde Carlos Fernando Galán y las entidades del distrito sobre hechos de corrupción e irregularidades que se hayan encontrado de la pasada administración distrital de Claudia Nayibe López Hernández durante su permanencia en este cargo público y ante qué autoridades se han puesto en conocimiento) y **“Resultados de Sorteos”** con un 17% (relacionado con un cliente que requería se le informara el resultado del lanzamiento adicional del bono para compra de vehículo por \$150 millones del sorteo especial de padres Gran Sorteo Dorado No. 2747 jugado el 20 de junio de 2024)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

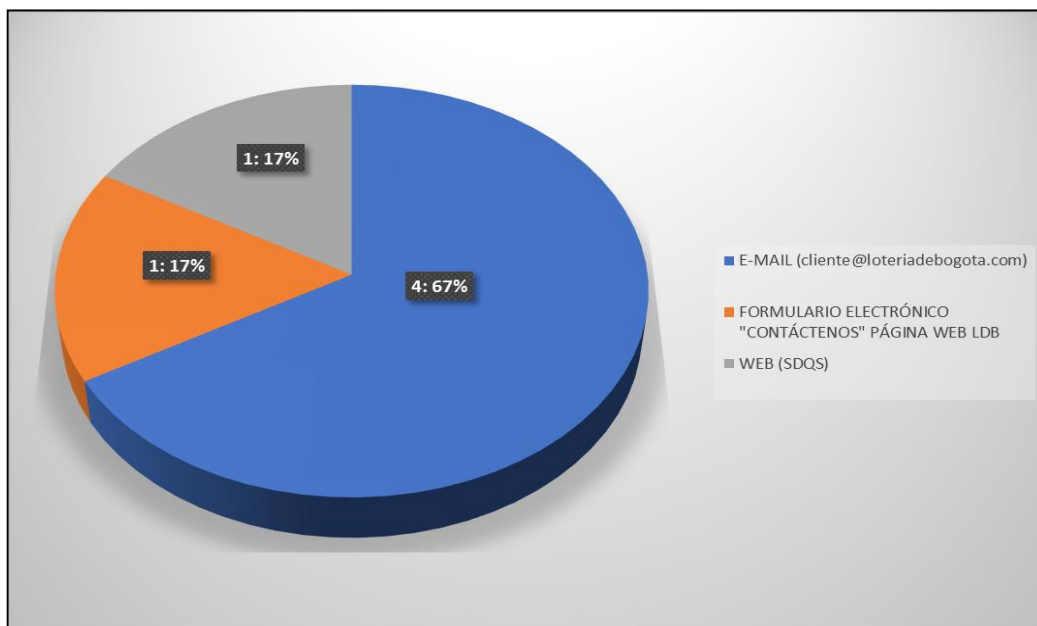


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de junio de 2024

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 junio 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 67%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá y el canal "web" (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) cada uno con un 17% de participación.