

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

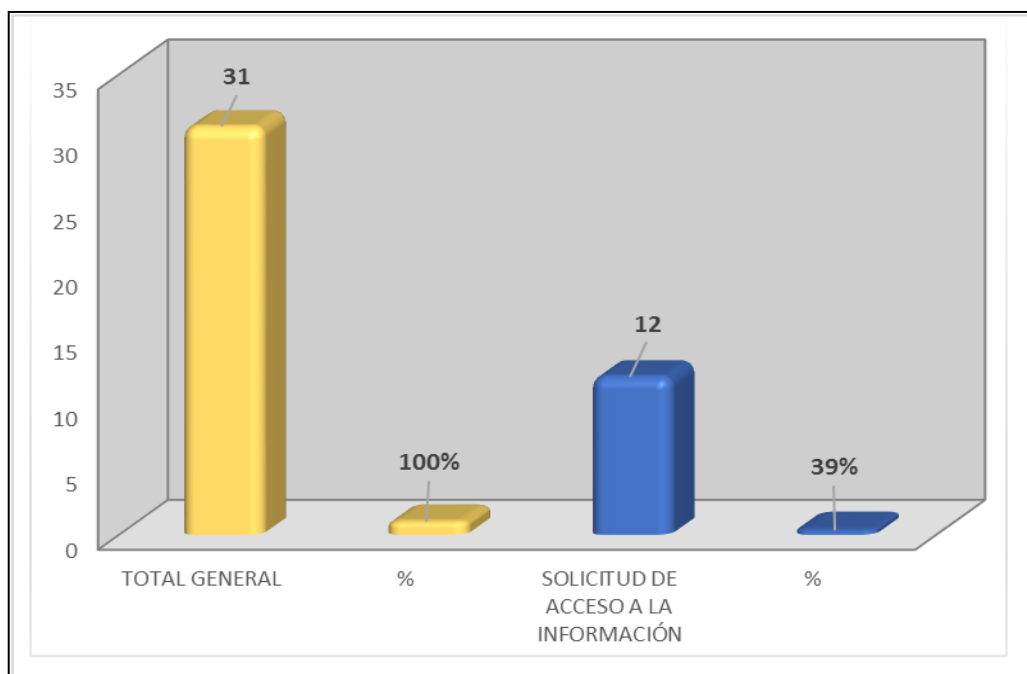
INFORME MES DE MARZO DE 2024

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 marzo 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 marzo de 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 31 (PQRS), de las cuales, 12 que equivalen al 39% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de marzo 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 1/03/2024	11	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/03/2024		El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 3/03/2024		El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el lunes (tomando el lunes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/03/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/03/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/03/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/03/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/03/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/03/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/03/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/03/2024		El mismo día dado que se recibió un sábado y se respondió el martes dado que el lunes era festivo (tomando el martes como el día hábil en que se recibe)

UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/03/2024	1	4 días hábiles
--	--	---	----------------

Total Solicitudes de Acceso a la Información 12

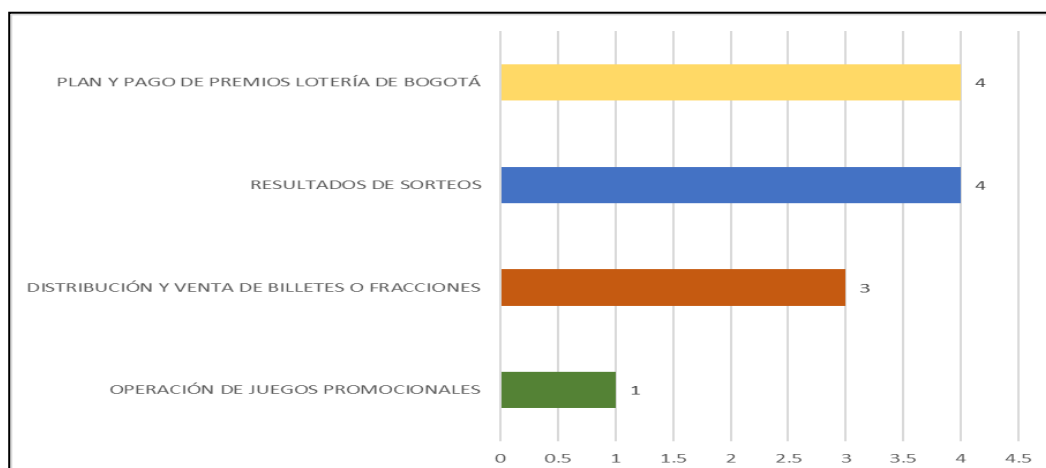
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 marzo de 2024, del total de solicitudes de acceso a la información, los siguientes dos subtemas ocuparon el primer lugar: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 33% (relacionado con clientes que preguntaban sobre aciertos o aproximaciones del plan de premios y cuánto pagan como por ejemplo el acierto de las dos primeras o las dos últimas cifras de cualquiera de los premios secos, acierto de un premio seco sin serie y el acierto de la serie del premio mayor, un cliente pregunta cómo cobrar premio ganado por una aproximación si la compra la hizo a través de la página web) y **“Resultados de Sorteos”** con un 33% (relacionado con solicitud de información de dos clientes sobre el resultado del lanzamiento adicional del bono para compra de vehículo por \$90 millones del sorteo 2722 del 28 de diciembre de 2023, un cliente requiere el resultado de los lanzamientos adicionales para el vehículo FORD ESCAPE SE HÍBRIDO y MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo 2703 del 17 de agosto de 2023, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web y un cliente solicitó información de los resultados del sorteo especial 2719 del 7 de diciembre de 2023), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 25% ocupó el primer lugar (relacionado con un cliente que pregunta cómo usar los créditos que tiene en su perfil de su cuenta inscrita en la página web y qué puede comprar con dichos créditos, un cliente pregunta si para jugar la Lotería de Bogotá es necesario residir en Bogotá o pueden jugar personas de otra ciudad, un cliente pregunta cómo puede comprar un billete en la página web usando el premio que obtuvo con una aproximación) y **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 8% (relacionado con una ciudadana que solicita le informen los resultados del sorteo de INTERWORLD de fecha 9 de febrero de 2024, ya que ni en la publicidad ni en la entidad es clara la dinámica de la rifa pero sí que dicha rifa cuenta con autorización de la Lotería de Bogotá y agrega que cuando entregan las boletas dicen que juega con la Lotería de Bogotá del 9 de febrero pero ese día que es un viernes no juega la Lotería de Bogotá puesto que juega todos los jueves)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

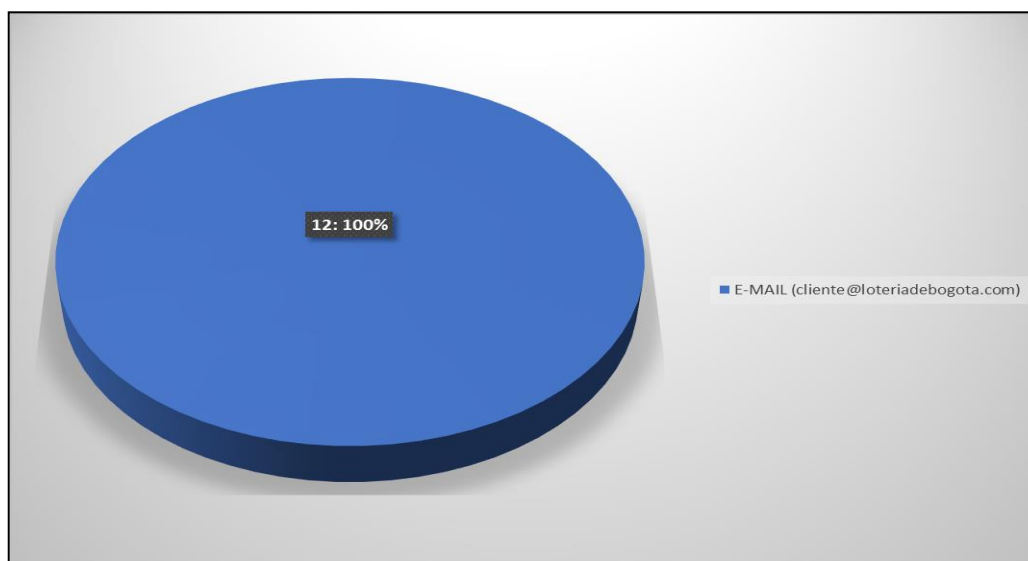


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de marzo de 2024

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 marzo de 2024

De acuerdo con el reporte extraído del SDQS, el canal 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 100% de participación.