

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

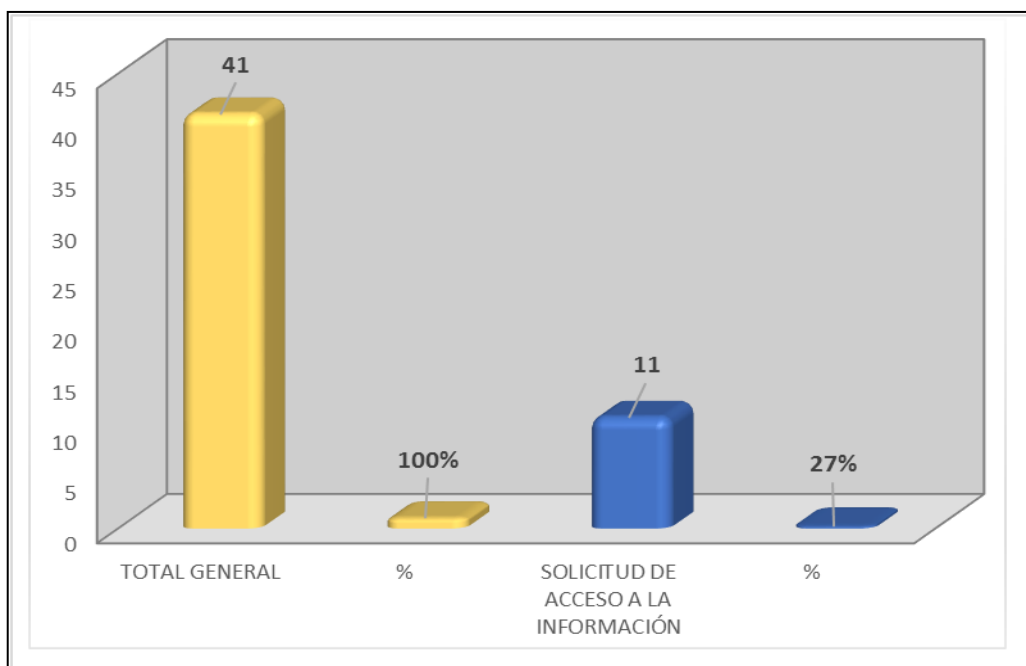
INFORME MES DE MAYO DE 2024

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 mayo 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 mayo de 2024, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 41 (PQRS), de las cuales, 11 que equivalen al 27% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de mayo 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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 3/05/2024	6	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 6/05/2024		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 13/05/2024		El mismo día dado que se recibió un lunes festivo y se respondió el martes (tomando el martes como el día hábil en que se recibe)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/05/2024		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/05/2024		3 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/05/2024		El mismo día
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 20/05/2024	2	8 días hábiles
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 29/05/2024		2 días hábiles
OFICINA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/05/2024	1	4 días hábiles
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/05/2024	1	8 días hábiles
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 29/05/2024	1	4 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 11

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

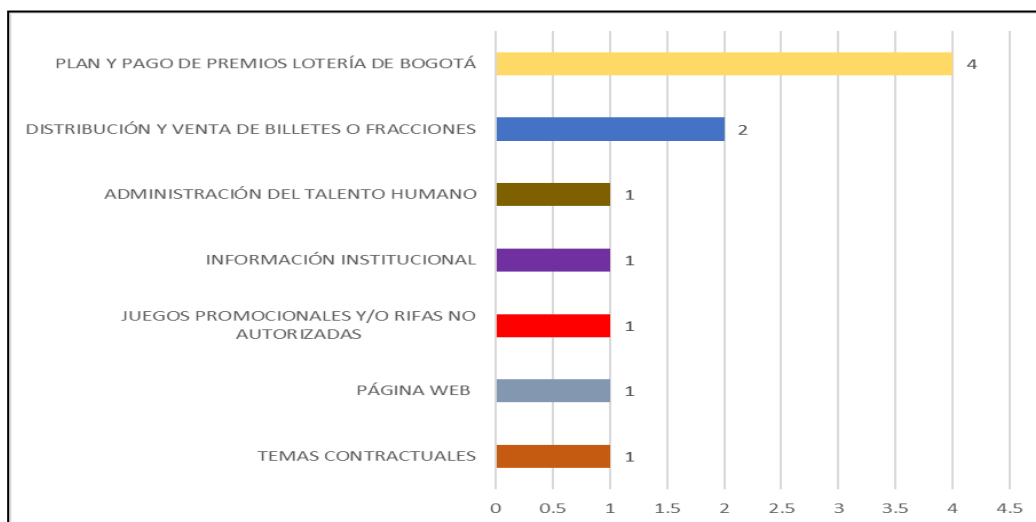
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de mayo de 2024, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 36% ocupó el primer lugar (*relacionado con preguntas sobre cómo cobrar premios ganados si la compra se hace a través de la página web, un cliente preguntó cómo saber si ganó algún premio o aproximación con el número y serie adquirido para el sorteo 2744 del 30 de mayo de 2024, un cliente preguntó cómo cobrar, en Medellín, un premio que*

obtuvo con la compra realizada pero no especificó si fue compra física o realizada por la página web, un cliente manifestó que no le aparece en “premios por cobrar” el premio ganado por compra hecha para el sorteo 2743 del 23 de mayo de 2024, un cliente requería información acerca de las aproximaciones específicamente preguntó si se pagan las dos primeras más la última cifra del premio mayor), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 18% (relacionado con un cliente que preguntó cómo comprar Lotería de Bogotá a través de la página web, un cliente preguntó dónde encontrar en su perfil de la página web el historial con los números y series que ha comprado), **“Administración del Talento Humano”** con un 9% (relacionado con un ciudadano que requería información respecto de cuántas personas están próximos (fecha de retiro) a llegar a su retiro forzoso de nominación profesional universitario 219 con su respectivo salario, cuántas personas se encuentran en provisionalidad vacante definitiva como profesionales universitarios grado 219 con su respectivo salario), **“Información Institucional”** con un 9% (relacionado con un ciudadano que requería información respecto de si la persona, descrita en la comunicación, tiene vínculo contractual con la Alcaldía (y sus entidades), adicional informar si la persona mencionada posee en su historial anotaciones, quejas, denuncias o indagaciones ante la Alcaldía Mayor de Bogotá, sus secretarías o institutos, y si dicha persona en representación de la fundación descrita en la comunicación, está facultada para la implementación de programas distritales), **“Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas”** con un 9% **NOTA:** Por un error involuntario en la clasificación del subtema quedó como “juegos promocionales y/o rifas no autorizadas” pero correspondía al subtema: **“Operación de Juegos Promocionales”** (relacionado con una persona perteneciente al área de mercadeo de una compañía que requería información respecto del proceso de participación con la Lotería de Bogotá en un sorteo interno de unos televisores a los clientes de la compañía), **“Página Web”** con un 9% (relacionado con un cliente que preguntó si el correo: tienda@loteriadebogota.com es confiable y si es utilizado por la entidad para dirigir comunicaciones a sus clientes) y **“Temas Contractuales”** con un 9% (relacionado con un ciudadano que solicitaba información sobre obras, contratos públicos y proyectos inmobiliarios que hayan sido ejecutados o que estén siendo ejecutados por el señor XXXX XXXX XXXX XXXX y la empresa XXXX)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

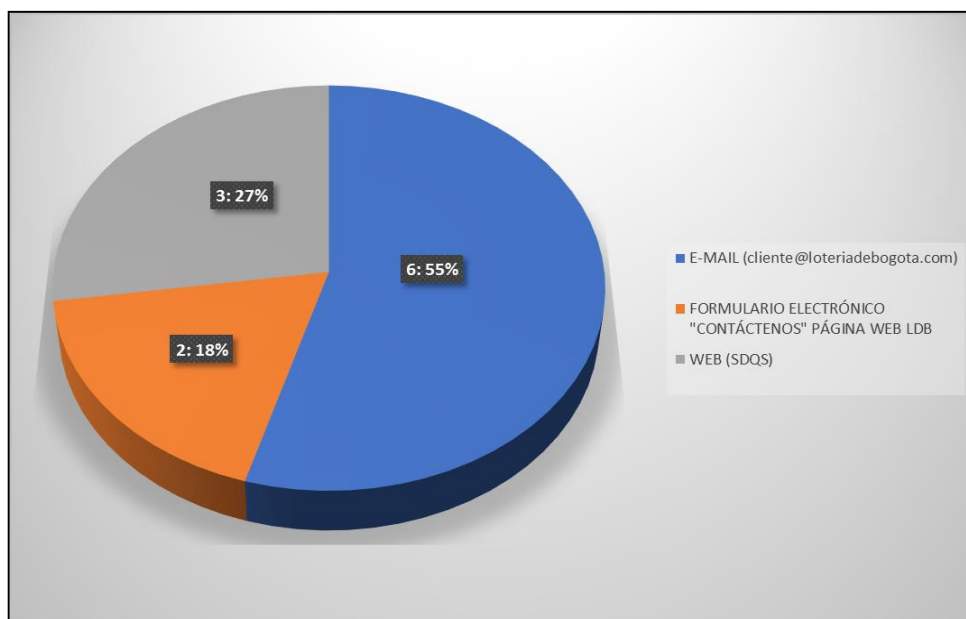


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de mayo de 2024

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 mayo 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 55%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 18% y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 27% de participación.