

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

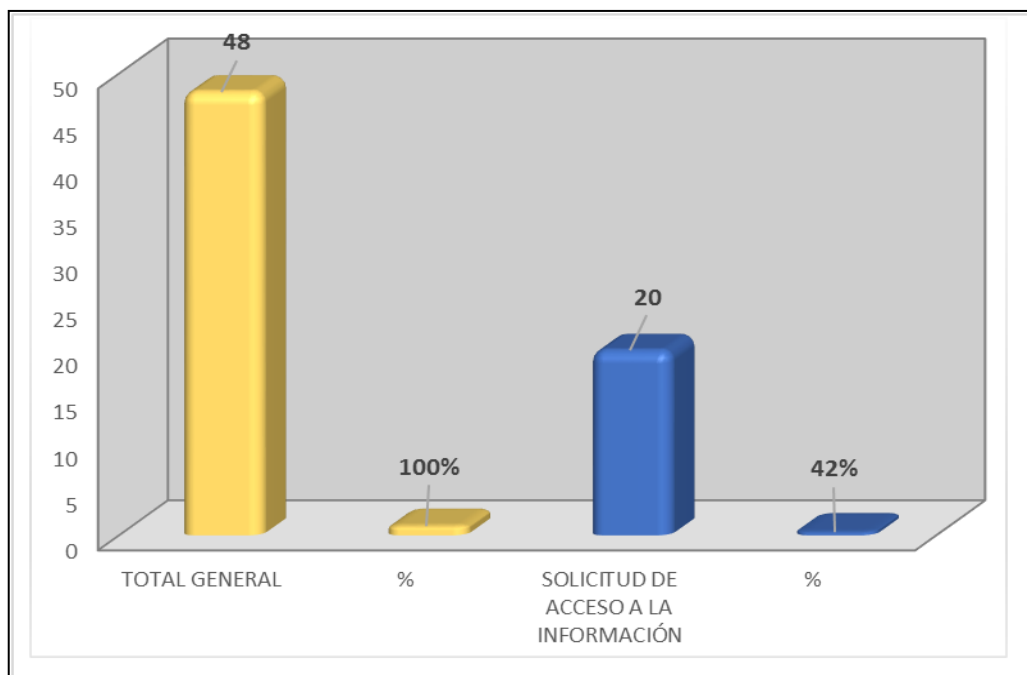
## INFORME MES DE NOVIEMBRE DE 2023

## 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 noviembre de 2023, 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 noviembre de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 48 (PQRS), de las cuales, 20 que equivalen al 42% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de noviembre de 2023

## 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 1/11/2023	18	El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/11/2023		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)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/11/2023		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)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 8/11/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/11/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/11/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/11/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/11/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/11/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/11/2023		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 19/11/2023		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 21/11/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/11/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/11/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/11/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/11/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/11/2023		2 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/11/2023		2 días hábiles
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/11/2023	2	9 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/11/2023		6 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 20

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

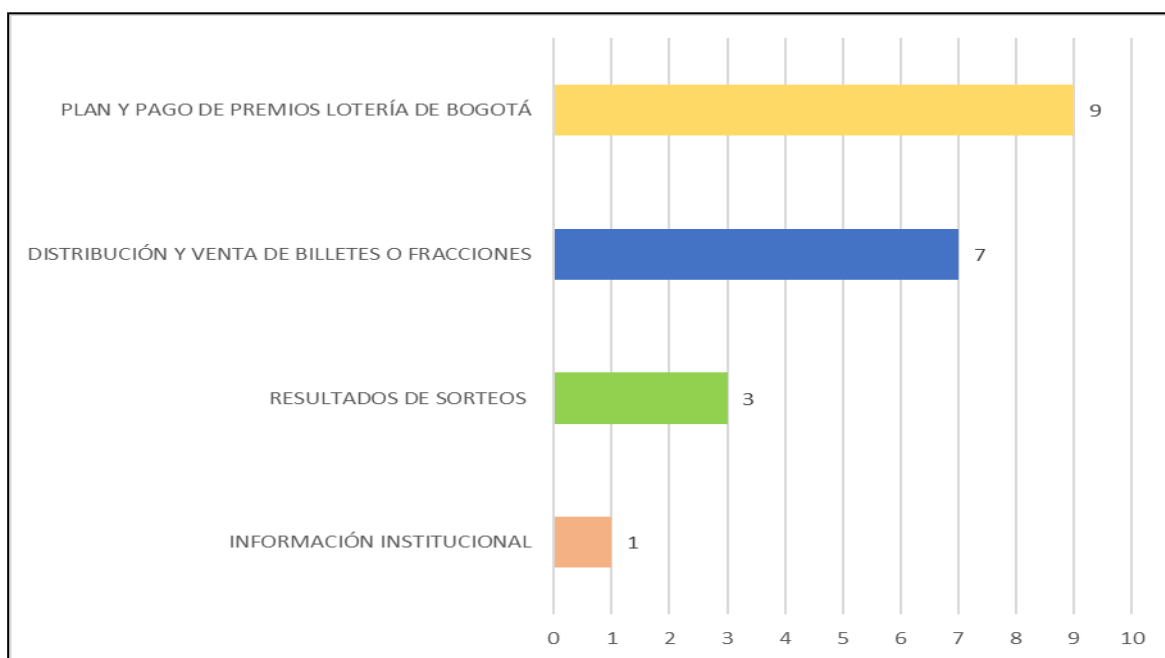
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

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

En el mes de noviembre de 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 45% ocupó el primer lugar *(relacionado principalmente con clientes que requerían información acerca del plan de premios y cuánto pagan las aproximaciones de los sorteos ordinarios y del sorteo extraordinario No. 0008 jugado el 20 de octubre de 2023 para saber si ganan algo con el número y serie adquiridos, cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron de manera física, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web (especialmente cupones por 1.250, 5.000 y 10.000 crédito) de sorteos ordinarios del mes de noviembre de 2023, cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web para el sorteo extraordinario No. 0008 del 20 de octubre de 2023 (Bono recambio página web de \$20.000); entre otros)*, seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 35% *(relacionado*

principalmente con inquietudes 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, qué significa el código de beneficios y cómo redimir dichos códigos pre impresos en la billetería física para el beneficio de “Tu Llave” del promocional “Jugando la Lotería de Bogotá obtienes más beneficios” (se les aclaraba que dicho promocional contiene códigos para aplicar al beneficio de recarga de \$650 para la tarjeta personalizada de Tu Llave y se explicaba cómo redimir el beneficio de dichos códigos en la página web), cómo consultar en la página web los códigos de Ñapa impresos en las fracciones físicas de los sorteos del último jueves de cada mes para saber si los mismos están o no premiados (se les explicaba el paso a paso para la consulta de dichos códigos y se les aclaraba que el comprador tiene 30 días para hacer la respectiva consulta y redención de premios pasado ese tiempo queda deshabilitada la opción de consulta y redención); entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 15% (relacionado con un cliente que solicita los resultados del sorteo No. 2708 jugado el 21 de septiembre de 2023, otro cliente solicita los resultados del sorteo No. 2703 jugado el 17 de agosto de 2023, un cliente solicita los resultados del sorteo extraordinario No. 0008 jugado el 20 de octubre de 2023 incluidos los resultados de los lanzamientos adicionales para el carro Mazda CX30 y Ford Escape) e **“Información Institucional”** con un 5% (relacionado con un cliente que pregunta si es verdad que en noviembre no se jugarán más sorteos y en diciembre solo uno)

### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

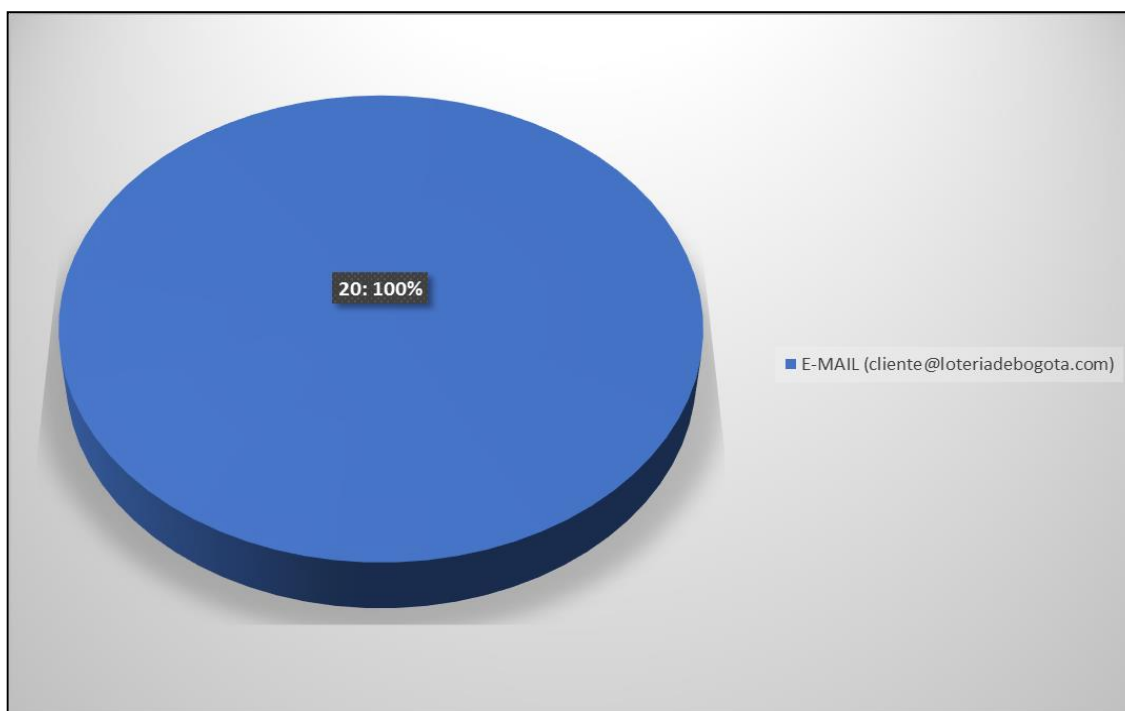


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de noviembre de 2023

## 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 noviembre de 2023**

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.