

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

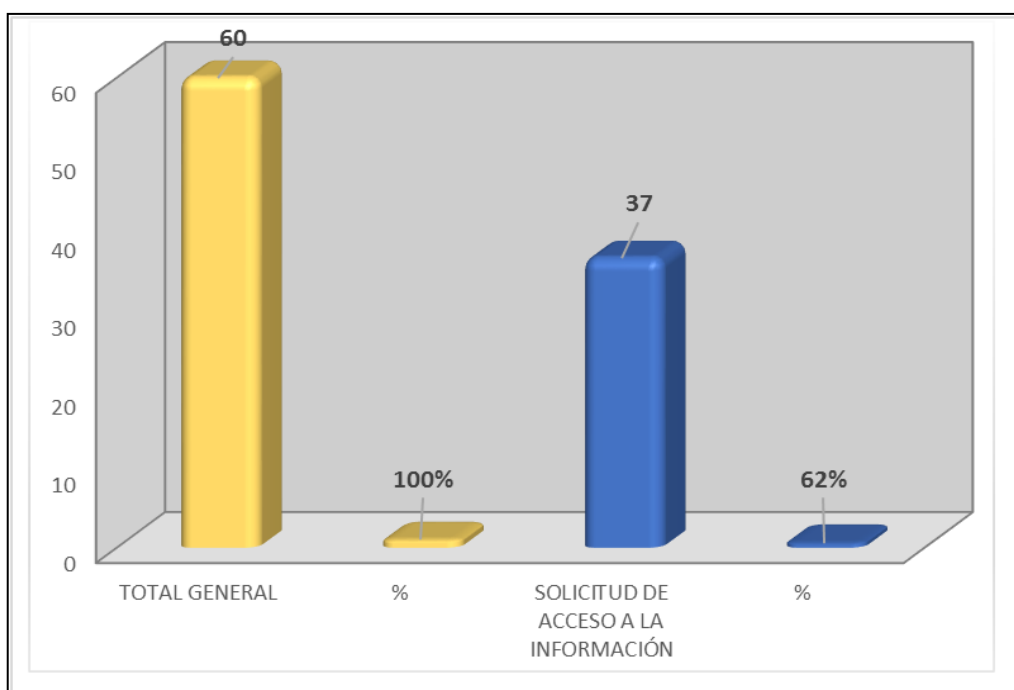
INFORME MES DE OCTUBRE DE 2023

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 octubre 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 31 de octubre de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 60 (PQRS), de las cuales, 37 que equivalen al 62% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de octubre 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 29/09/2023	33	1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 1/10/2023		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 3/10/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 3/10/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/10/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 4/10/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/10/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 7/10/2023		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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 10/10/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/10/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/10/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/10/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/10/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/10/2023		El mismo día

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/10/2023</p>	<p>El mismo día dado que se recibió un domingo y se respondió el martes dado que el lunes era festivo (tomando el martes como el día hábil en que se recibe)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/10/2023</p>	<p>1 día hábil</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/10/2023</p>	<p>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)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/10/2023</p>	<p>1 día hábil</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/10/2023</p>	<p>El mismo día</p>

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/10/2023		El mismo día
	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 30/10/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/10/2023		El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/10/2023	2	1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/10/2023		1 día hábil
UNIDAD DE LOTERÍAS (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/10/2023	2	7 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/10/2023		3 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 37

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

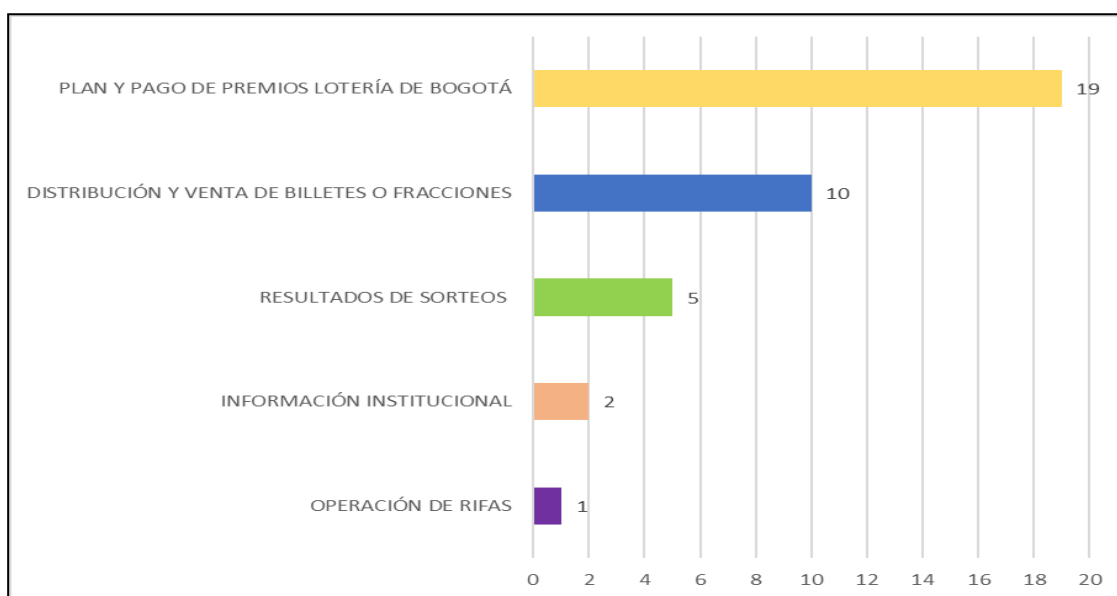
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de octubre de 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 51% 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 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 a través de la página web, información y claridad sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan para los sorteos ordinarios y para los sorteos redistribuidos especiales de fin de mes, qué significa y cómo reclamar o redimir los premios del promocional del Raspa y Gana virtual para compras a través de la página web (cupones por 1.250, 5.000, 10.000 créditos y bono o cupón por 50.000 créditos) de sorteos ordinarios del mes de octubre 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 27% (*relacionado principalmente con inquietudes sobre qué es y cómo funciona el Bogoloto del raspa y gana de las fracciones físicas del sorteo 2709 del 28 de septiembre de 2023, 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), cómo*

usar los créditos y pagar compras con dichos créditos; entre otros), **“Resultados de Sorteos”** con un 14% (relacionado con solicitud de información de algunos clientes sobre el resultado de los lanzamientos adicionales para el vehículo FORD ESCAPE SE HÍBRIDO y MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo extraordinario No. 0008 del 20 de octubre de 2023, ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicitó la información de todos los resultados del sorteo 2712 del 19 de octubre de 2023), **“Información Institucional”** con un 5% (relacionado con un cliente que solicita se le informe cuáles son los descuentos de ley, impuestos y demás que hace la lotería para pagar un premio y cómo se protege la identidad del ganador para evitar situaciones de delincuencia, un cliente solicita información del producto Chance Millonario y saber si ganó algo con el mismo) y **“Operación de Rifas”** con un 3% (relacionado con una ciudadana quien requería información acerca del procedimiento que se debe llevar a cabo cuando una empresa desea realizar una rifa para empresas aliadas con el fin de incentivar las ventas)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

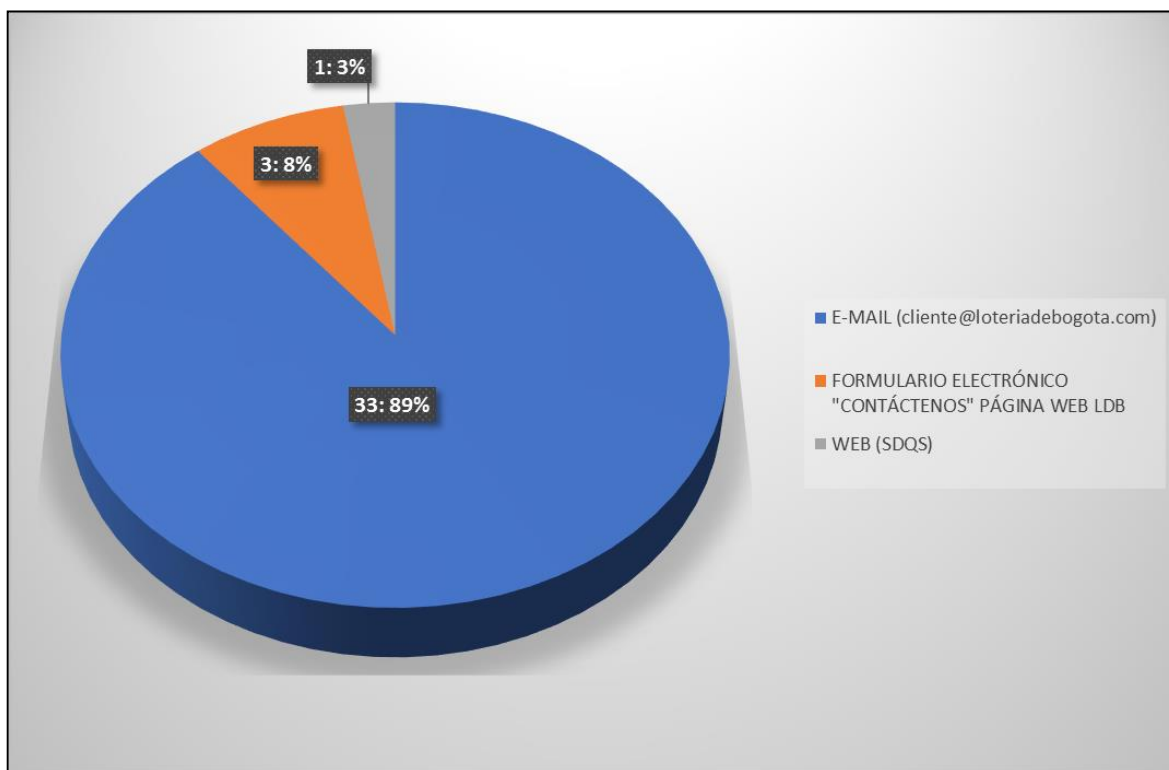


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de octubre de 2023

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 octubre de 2023

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 89%, seguido en un menor porcentaje del formulario electrónico "contáctenos" de la página web de la Lotería de Bogotá con un 8% y el canal "web" (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) con un 3% de participación.