

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

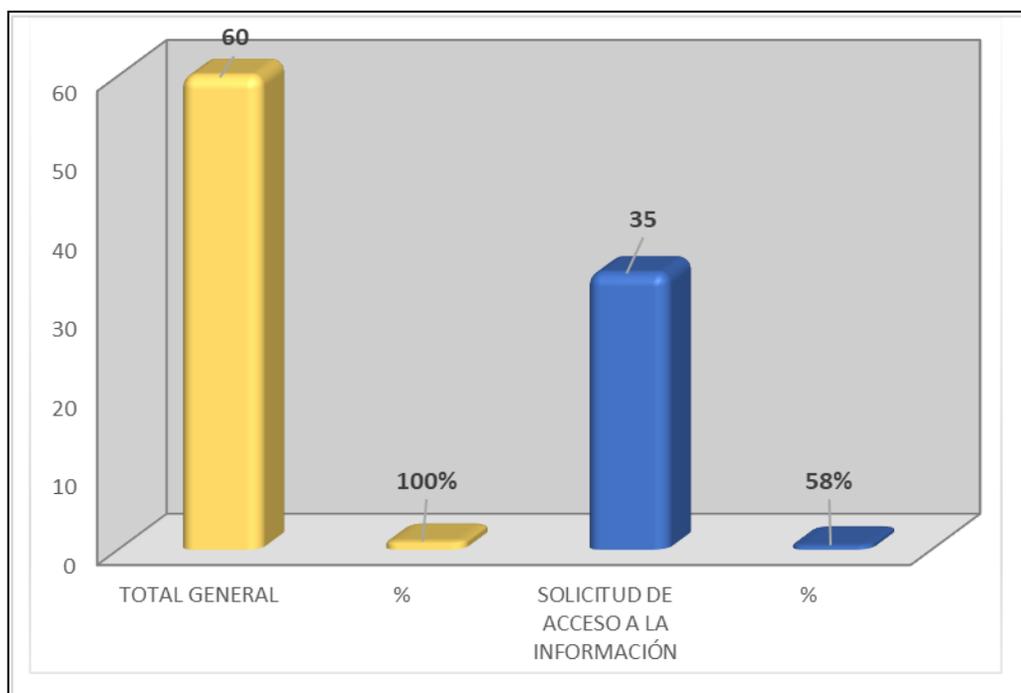
INFORME MES DE ENERO DE 2023

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 enero 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 enero de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 60 (PQRS), de las cuales, 35 que corresponde al 58% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



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

2. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá realizó un traslado por competencia a la Caja de Vivienda Popular por instrucciones recibidas de un funcionario de atención a la ciudadanía de la citada entidad, para el cierre respectivo de la petición, por no ser competencia de la Lotería de Bogotá y por haber sido trasladada a la Lotería de Bogotá por un error del equipo del Servicio a la ciudadanía de la Caja de Vivienda Popular.

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 02/01/2023 | 33 | El mismo día |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/01/2023 | | El mismo día |
| | Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 03/01/2023 | | El mismo día |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/01/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/01/2023 | | El mismo día |
| | Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 05/01/2023 | | El mismo día |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/01/2023 | | El mismo día |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/01/2023 | | El mismo día |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/01/2023 | | El mismo día |
| | Recibida mediante traslado a través del SDQS el 05/01/2023 | | El mismo día (traslado por competencia a la Caja de Vivienda Popular) |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/01/2023 | | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/01/2023 | | El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida) |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/01/2023 | El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida) | | |

| | |
|---|---|
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/01/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/01/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2023 | 1 día hábil |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/01/2023 | El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida) |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/01/2023 | 1 día hábil |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/01/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/01/2023 | El mismo día |
| Recibida mediante contacto telefónico el 20/01/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/01/2023 | El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida) |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/01/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/01/2023 | 1 día hábil |
| Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 24/01/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/01/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/01/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/01/2023 | El mismo día |
| Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 25/01/2023 | El mismo día |
| Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 25/01/2023 | El mismo día |
| Recibida por correo electrónico | El mismo día |

| | | | |
|--|--|---|----------------|
| | (cliente@loteriadebogota.com) el 31/01/2023 | | |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/01/2023 | | 1 día hábil |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/01/2023 | 2 | 1 día hábil |
| | Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2023 | | 5 días hábiles |

Total Solicitudes de Acceso a la Información 35

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

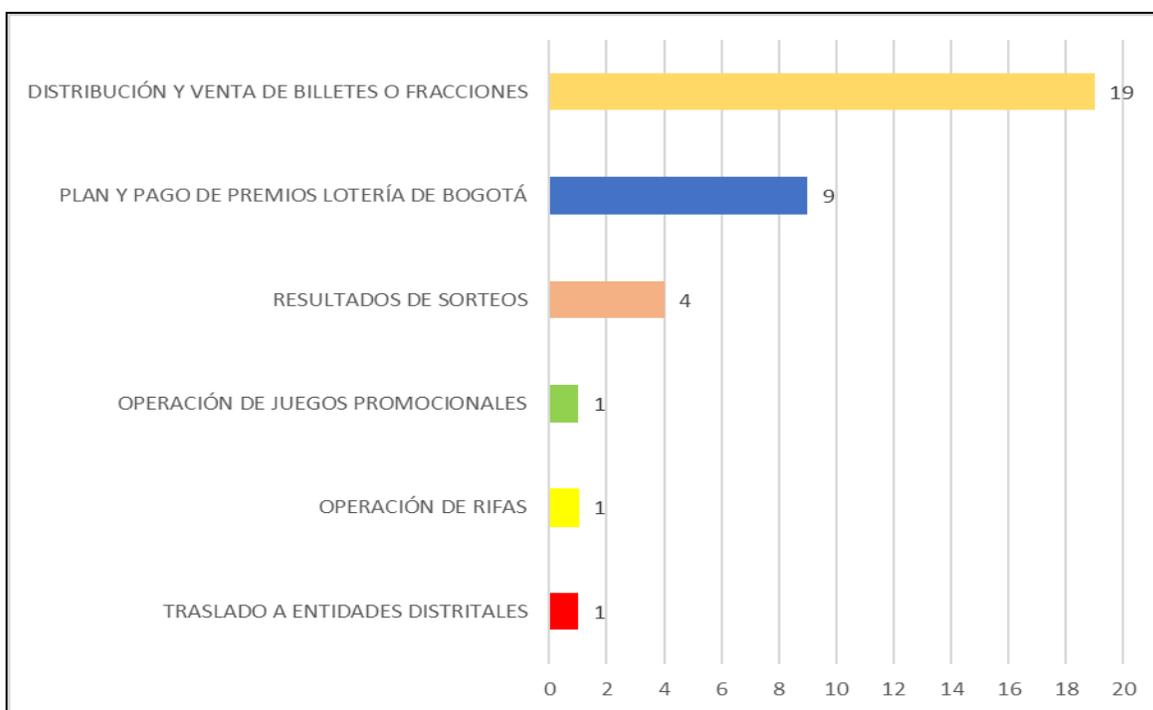
Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá no negó el acceso a la información a ninguna de las solicitudes recibidas.

5. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN POR SUBTEMA

En el mes de enero de 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 54,2% ocupó el primer lugar *(relacionado principalmente con preguntas sobre cómo comprar a través de la página web, 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, cómo consultar en la página web los códigos de Napa impresos en las fracciones físicas del sorteo 2671 del 29 de diciembre 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), inquietudes sobre 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), preguntas sobre por qué no llegó raspa y gana virtual para compras realizadas para los sorteos 2672 del 5 de enero, 2673 del 12 de enero y 2674 del 19 de enero de 2023 (se les explicaba que el raspa y gana virtual estuvo vigente hasta el sorteo 2671 del 29 de diciembre de 2022); información sobre cómo funciona y cómo aplica el descuento en compras por la página web de la Lotería de Bogotá del promocional “¡Ganas tú y gana el planeta!” del convenio con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (se les explicaba en qué consiste dicho promocional dirigido a los clientes que se pasen de la factura física a la factura virtual del agua y se les indicaba cómo hacerse acreedores del beneficio de los descuentos en compras por la página web de la Lotería); entre otros), seguido de los subtemas: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 25,7% *(relacionado principalmente con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados por aproximaciones o premios del plan de premios si la compra la hicieron a través de la página web, cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquiridos, información sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan, 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) del sorteo 2675 del 26 de enero a partir del cual inició nuevamente el promocional “raspa y gana virtual” del año 2023, un cliente pregunta cómo reclamar premio de moto eléctrica ganado en el raspa y gana físico del billete del sorteo especial de navidad 2670 del 22 de diciembre de 2022; entre otros), “Resultados de Sorteos”* con un 11,4% *(relacionado en su gran mayoría en su gran mayoría con información sobre los resultados de sorteos especialmente del lanzamiento adicional del vehículo KIA Niro del sorteo 2658 del 29 de septiembre de 2022, de los vehículos Ford Escape y KIA**

Niro del sorteo extraordinario 0004 “Gran Sorteo Dorado” del 11 de diciembre de 2021 y del sorteo 2670 del 22 de diciembre y del vehículo Ford Escape del sorteo 2669 del 15 de diciembre ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web), y en un menor porcentaje los subtemas: **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 2,8% (relacionado con una consulta sobre si la Lotería de Bogotá emite factura electrónica por los gastos pagados por derechos de explotación y gastos de administración requeridos para la autorización de sorteos), **“Operación de Rifas”** con un 2,8% (relacionado con información acerca del trámite necesario para realizar un sorteo – rifa con la utilización de los resultados de la Lotería de Bogotá) y **“Traslado a Entidades Distritales”** con un 2,8% (relacionado con un traslado que se recibió por parte del proceso de servicio al ciudadano de la Caja de Vivienda Popular informado el contenido de la decisión proferida por el señor Alcalde Mayor (E) de Bogotá D.C., mediante el Decreto No. 615 de 30 de diciembre de 2022: “Por la cual se concede unas comisiones de servicios al interior del país y se hacen unos encargos” – frente a dicha petición se realizó traslado de la petición a la CAJA DE VIVIENDA POPULAR, por instrucciones recibidas de un funcionario de servicio al ciudadano de la citada entidad, para el cierre respectivo de la petición, por no ser competencia de la Lotería de Bogotá y por haber sido trasladada a la Lotería de Bogotá por un error del equipo del Servicio a la ciudadanía de la Caja de Vivienda Popular.)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

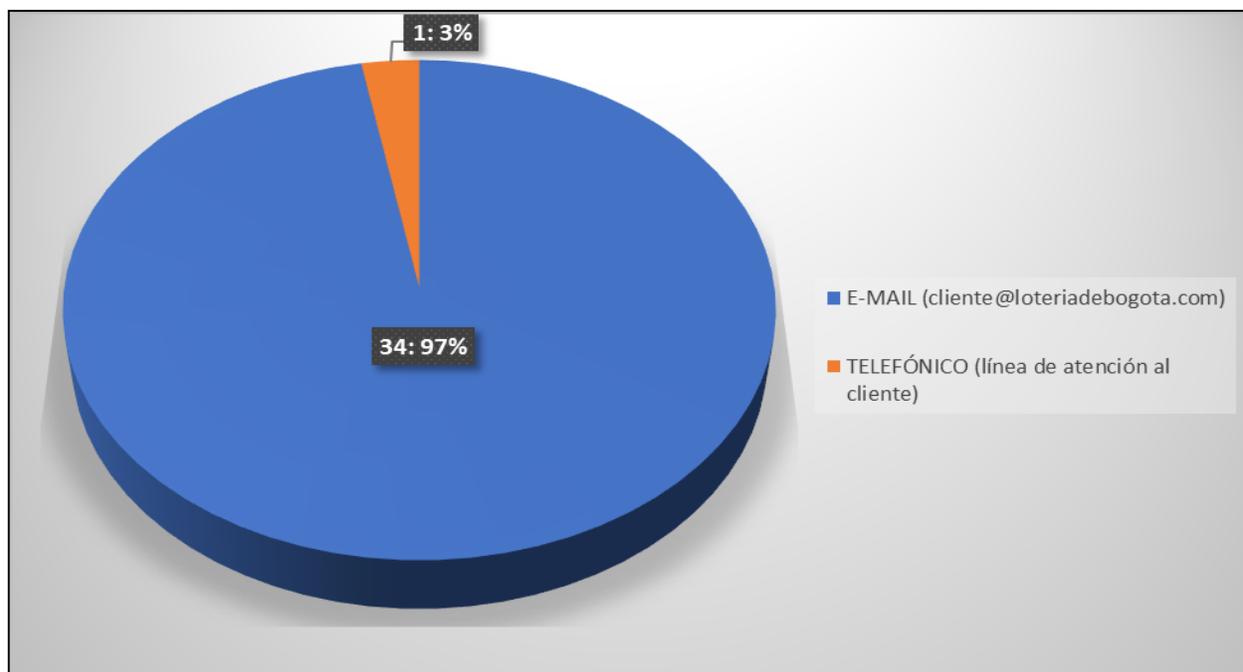


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de enero de 2023

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 enero 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 97%, seguido en un menor porcentaje del canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 3% de participación.