

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

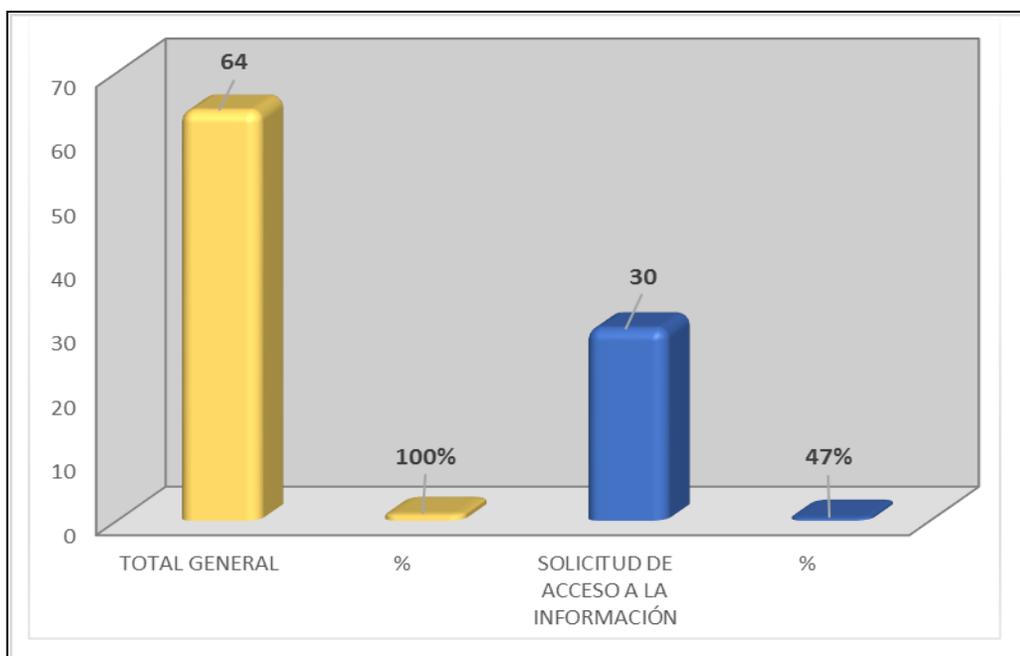
INFORME MES DE JULIO DE 2023

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 julio 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 julio de 2023, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 64 (PQRS), de las cuales, 30 que equivalen al 47% corresponden a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de julio 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 30/06/2023	27	1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 2/07/2023		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)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/07/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 5/07/2023		1 día hábil
	Recibida mediante contacto telefónico el 7/07/2023		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico el 7/07/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 6/07/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/07/2023		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico el 12/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/07/2023		1 día hábil
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/07/2023		1 día hábil
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 14/07/2023		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico el 14/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/07/2023		1 día hábil

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/07/2023		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 desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 19/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/07/2023		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 26/07/2023		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico el 26/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico a la ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) el 28/07/2023		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/07/2023		El mismo día
	Recibida desde el formulario electrónico "contáctenos" de la página web el 30/07/2023		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)
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 4/07/2023	2	3 días hábiles
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 6/07/2023		3 días hábiles
SECRETARÍA GENERAL	Recibida mediante traslado a través del SDQS el 17/07/2023	1	7 días hábiles

Total Solicitudes de Acceso a la Información 30

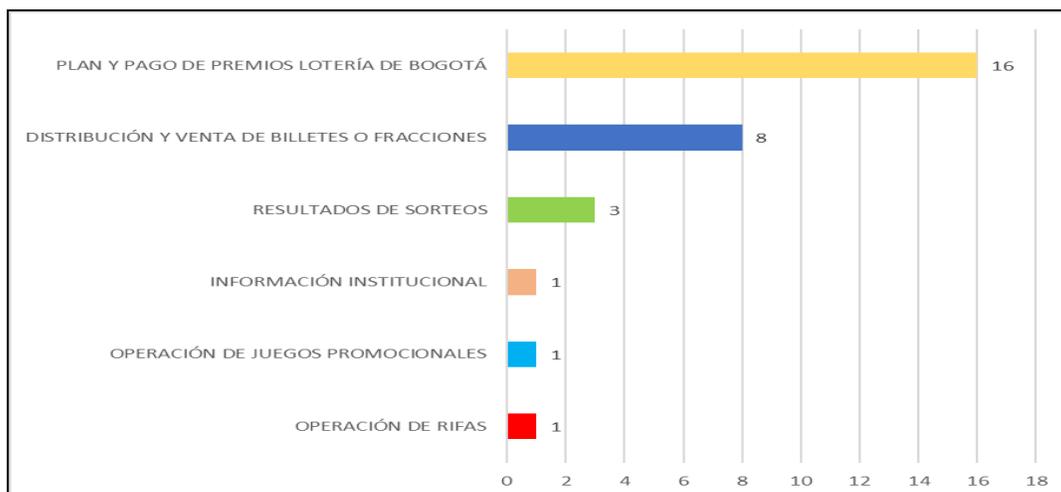
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 julio de 2023, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: **“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá”** con un 53% ocupó el primer lugar (*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, información sobre el plan de premios y las aproximaciones que se pagan para los sorteos ordinarios y para el sorteo redistribuido especial No. 2699 del 18 de julio de 2023, , 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 julio de 2023, un cliente solicita se le informe cómo reclamar el premio de \$50.000 que ganó en el raspa y gana físico de la fracción adquirida para el sorteo especial No. 2696 del 29 de junio de 2023, cómo saber si ganaron algún premio o aproximación con el número y serie adquiridos*), seguido de los subtemas: **“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones”** con un 27% (*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 redimir los códigos para la recarga de \$650 en la tarjeta TU LLAVE pre impresos en la billettería física de las fracciones y/o billetes de los sorteos de la Lotería de Bogotá (se les explicaba cómo hacer el proceso de redención de dichos códigos en la página web)*); entre otros, **“Resultados de Sorteos”** con un 10% (*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 2699 del 18 de julio, así como el resultado del lanzamiento adicional para el vehículo MAZDA CX30 HÍBRIDO del sorteo 2700 del 27 de julio ya que indicaban no encontrarlos fácilmente en la página web, un cliente solicitó la información de todos los resultados del sorteo 2699 del 18 de julio de 2023*), **“Información Institucional”** con un 3% (*relacionado con acciones que se han llevado a cabo para la implementación de la política pública LGBTI, información sobre el chance paga encima, información sobre asociaciones público privadas en el distrito de Bogotá, información sobre planta de personal de la entidad (número total de cargos, nombre del funcionario, tipo de vinculación, cargo, grado, código y nivel), así como el nombre de los funcionarios que participan en los sorteos, la alternancia y rotación de los mismos en cada sorteo, quiénes tienen acceso a las balotas, indicar si los funcionarios reciben algún tipo de capacitación para asistir al sorteo, quienes cuentan con la capacitación y la última vez que la recibieron, en caso contrario indicar las razones, copia del documento que estructura el sorteo, entre otra información*), **“Operación de Juegos Promocionales”** con un 3% (*relacionado con una persona que es del fondo de empleados de una compañía y dentro de la celebración de 50 años se va a realizar una rifa sin pago y se les va a entregar a los asociados unos números de acuerdo a la antigüedad en el fondo y pregunta si para ese juego promocional que se va llevar a cabo en modalidad virtual y presencial deben tramitar autorización ante la Lotería de Bogotá? y para efectos del sorteo al ser gratuita se puede llevar a cabo con los resultados de la Lotería de Bogotá?*) y **“Operación de Rifas”** con un 3% (*relacionado con una ciudadana que requería información sobre cómo realiza y qué pasos debe seguir y hacer para poder realizar una rifa con la autorización del logo de la Lotería de Bogotá*)

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

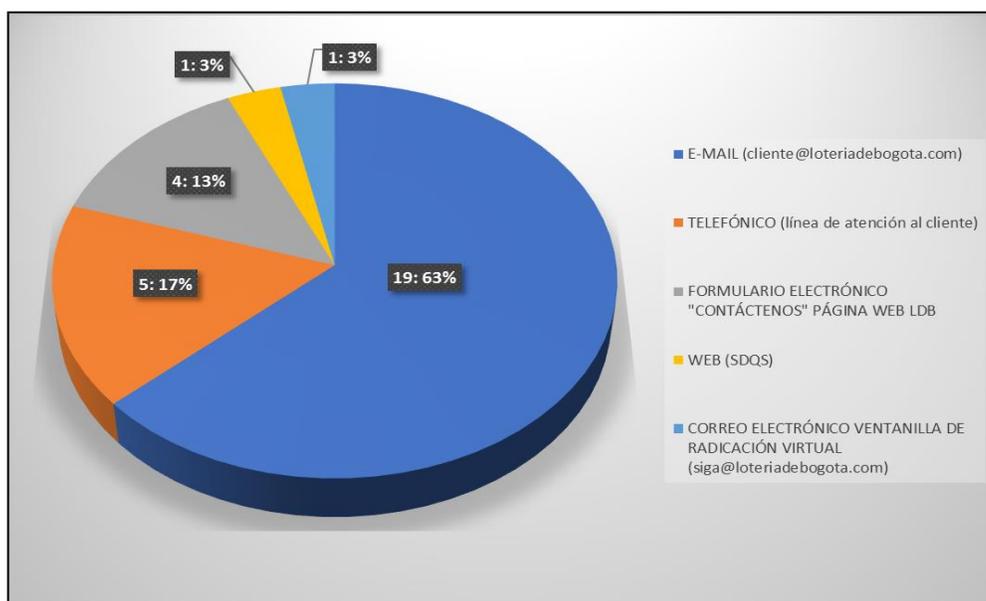


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de julio de 2023

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 julio 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 63%, seguido en un menor porcentaje del canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 17%, el formulario electrónico “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá con un 13%, el correo electrónico ventanilla de radicación virtual (siga@loteriadebogota.com) y el canal “web” (que son las PQRS que se reciben o son trasladadas a través del SDQS) cada una con un 3% de participación.