

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

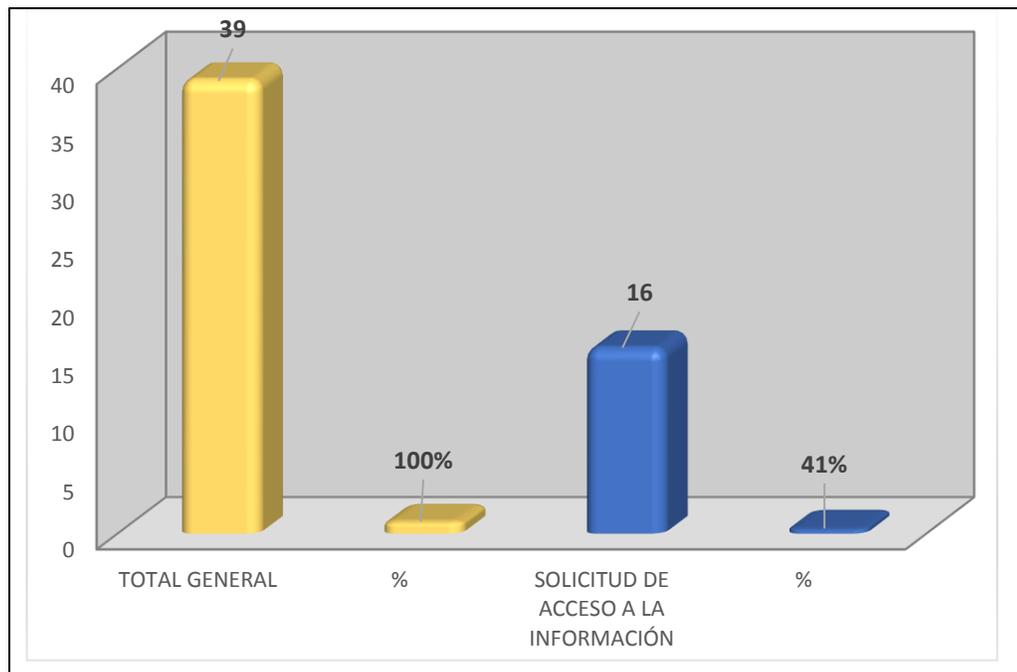
INFORME MES DE ABRIL DE 2020

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 Abril de 2020, 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 abril de 2020, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 39 (PQRS), de las cuales, 16 que corresponde al 41% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de abril de 2020

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 PQRS recibidas y las relacionadas con “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 de Respuesta
ATENCIÓN AL CLIENTE	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/04/2020	7	9
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 02/04/2020		2
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/04/2020		2
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/04/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 21/04/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/04/2020		3
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/04/2020		2
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/04/2020	3	19
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/04/2020		20
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 17/04/2020		1
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 27/04/2020	2	3
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/04/2020		4
TESORERÍA	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 27/04/2020	2	2
	Telefónico el 28/04/2020		1
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 26/04/2020	1	10
UNIDAD DE RECURSOS FÍSICOS	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/04/2020	1	16

Total Solicitudes de Acceso a la Información 16

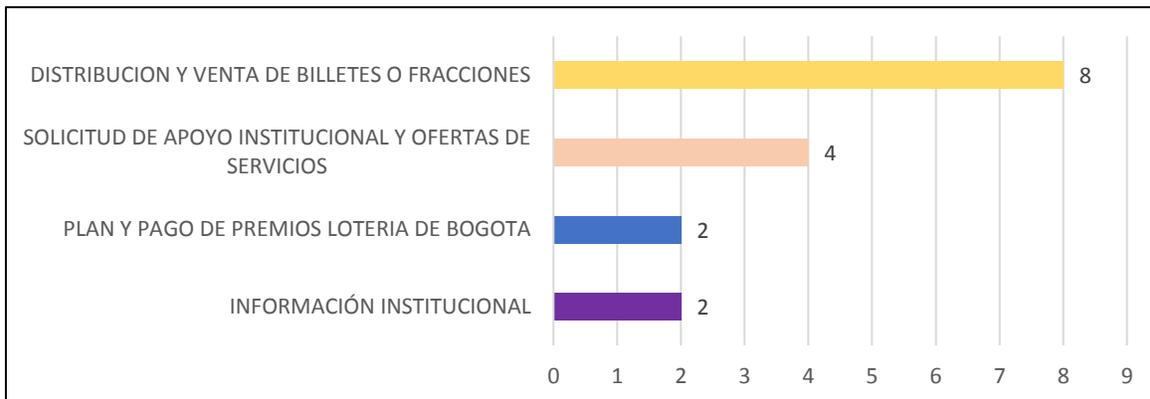
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 abril de 2020, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: "distribución y venta de billetes o fracciones" con un 50% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: "solicitud de apoyo institucional y ofertas de servicios" con un 25%, "plan y pago de premios Lotería de Bogotá" e "información institucional" cada uno con un con un 13%.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

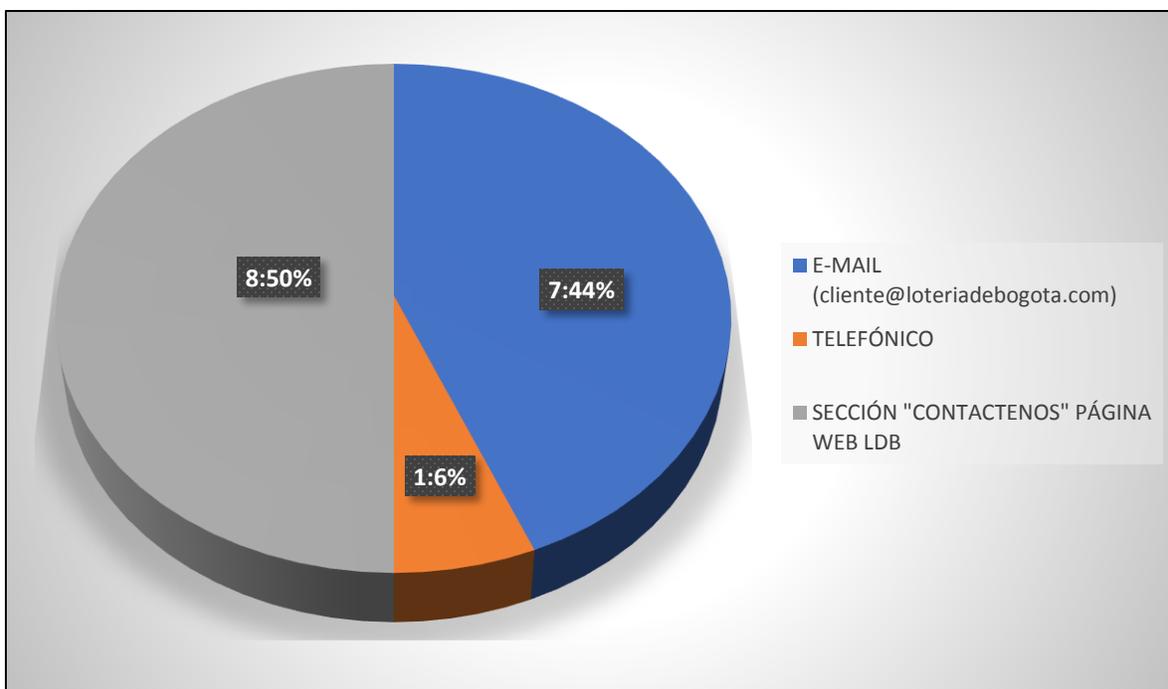


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de abril de 2020

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 abril de 2020

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 “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá” con un 50%, seguido del canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com, con un 44% y el canal “telefónico” con un 6%.