

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

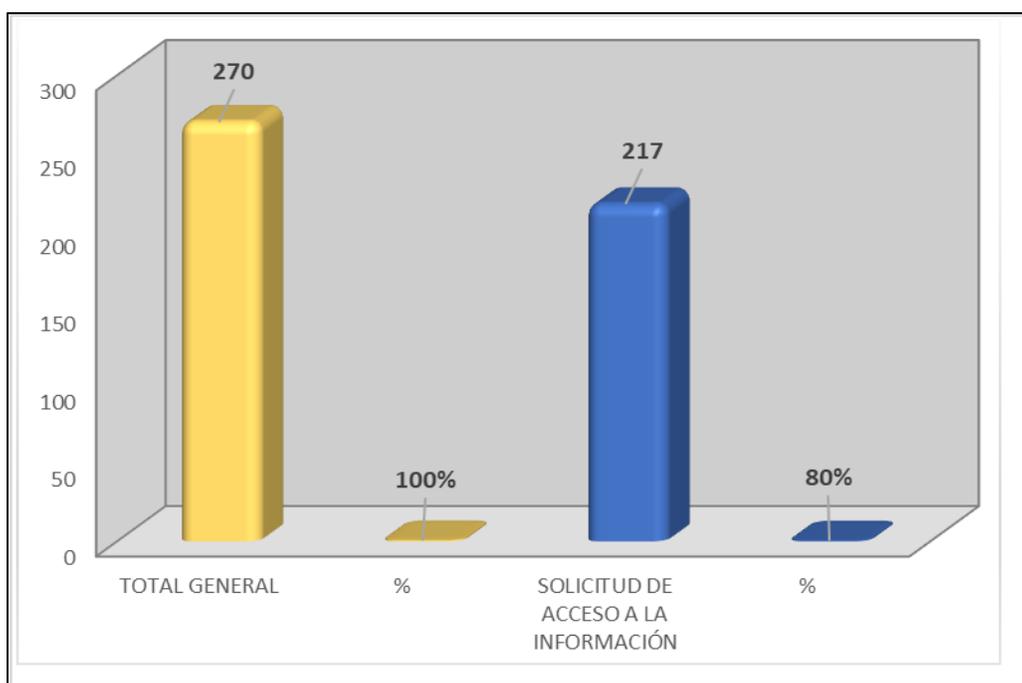
INFORME MES DE AGOSTO DE 2020

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 Agosto 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 31 de agosto de 2020, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 270 (PQRS), de las cuales, 217 que corresponde al 80% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de agosto 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 “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 "contactenos" de la página web el 31/07/2020	214	1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/08/2020		El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/08/2020		El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/08/2020		El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 01/08/2020		El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/08/2020		El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/08/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/08/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/08/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/08/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/08/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/08/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 05/08/2020	El mismo día
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 04/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 04/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 04/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 04/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 04/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 04/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 04/08/2020	1

Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 04/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 04/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 04/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 06/08/2020	El mismo día
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 05/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 05/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 06/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 06/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 06/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 06/08/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/08/2020	El mismo día (se recibió un viernes festivo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/08/2020	El mismo día (se recibió un viernes festivo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 06/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/08/2020	El mismo día (se recibió un viernes festivo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

		hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/08/2020	El mismo día (se recibió un viernes festivo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/08/2020	El mismo día (se recibió un viernes festivo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/08/2020	El mismo día (se recibió un viernes festivo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/08/2020	El mismo día (se recibió un viernes festivo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

	<p>Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/08/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un viernes festivo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
	<p>Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/08/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un viernes festivo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
	<p>Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/08/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un viernes festivo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
	<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/08/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
	<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/08/2020</p>	<p>El mismo día</p>
	<p>Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/08/2020</p>	<p>El mismo día</p>
	<p>Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/08/2020</p>	<p>El mismo día</p>

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 08/08/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 08/08/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/08/2020	El mismo día
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 09/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 09/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 09/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 08/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 08/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 08/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 08/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 08/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 07/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 07/08/2020	1

Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 07/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 07/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 06/08/2020	2
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 06/08/2020	2
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 11/08/2020	El mismo día
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 11/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 10/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/08/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/08/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/08/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 12/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 12/08/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/08/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/08/2020	1

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 14/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/08/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el martes como día hábil de recibida dado que el lunes era festivo)
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 17/08/2020	El mismo día (se recibió un lunes festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 17/08/2020	El mismo día (se recibió un lunes festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)

Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 14/08/2020	2
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 14/08/2020	2
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 14/08/2020	2
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 15/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 15/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 19/08/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 17/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 18/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 18/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 18/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 18/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 18/08/2020	2
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 18/08/2020	2
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 19/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 19/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 19/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 19/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 19/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 20/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 20/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 20/08/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/08/2020	1

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 20/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 20/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/08/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 20/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 23/08/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/08/2020	1
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 26/08/2020	El mismo día
Recibida por el chat institucional (off line - fuera de horario laboral) el 26/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/08/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/08/2020	2

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/08/2020	2
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/08/2020	2
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/08/2020	Respuesta parcial: 8 Respuesta definitiva: 14
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	7
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/08/2020	2
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020	1

	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/08/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 30/08/2020		3
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/08/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 30/08/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 30/08/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 31/08/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 31/08/2020		3
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/08/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 31/08/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 31/08/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 31/08/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 31/08/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 31/08/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 31/08/2020		3
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 15/08/2020	2	20
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 31/08/2020		20
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/08/2020	1	2

Total Solicitudes de Acceso a la Información 217

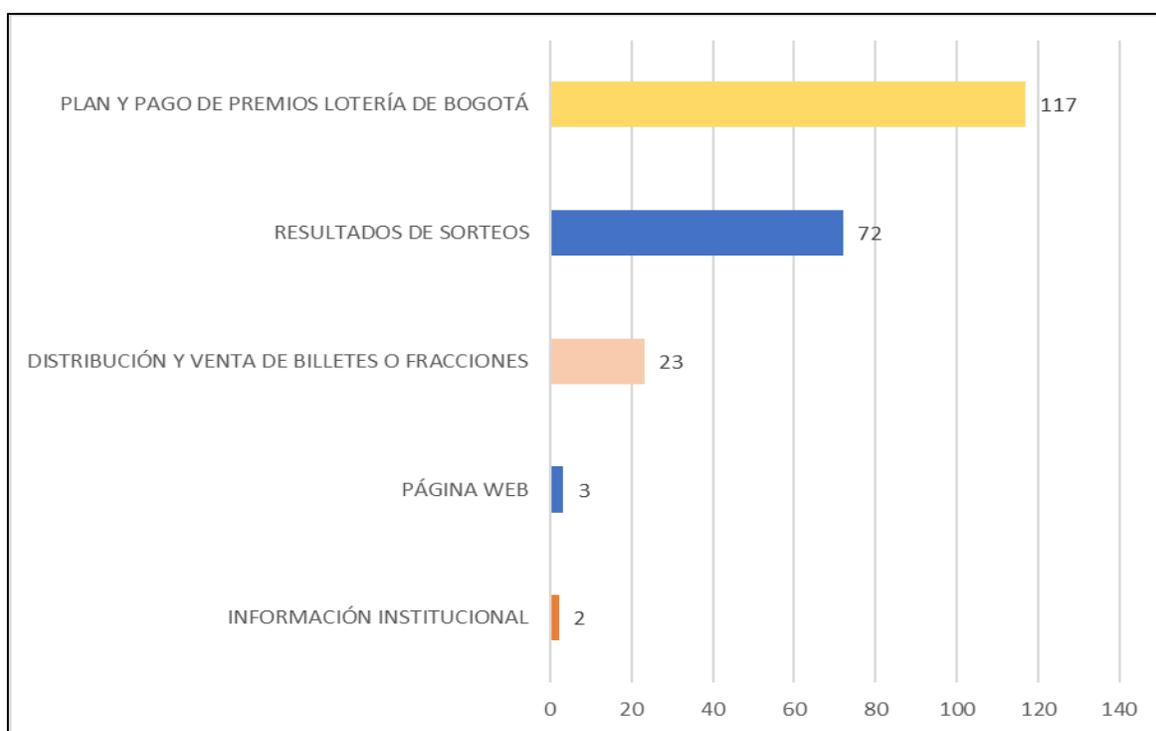
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 agosto de 2020, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 54% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: “Resultados de Sorteos” con un 33%, “Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 11% y en un menor porcentaje los subtemas: “Página Web” e “Información Institucional” con un 1% cada uno.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

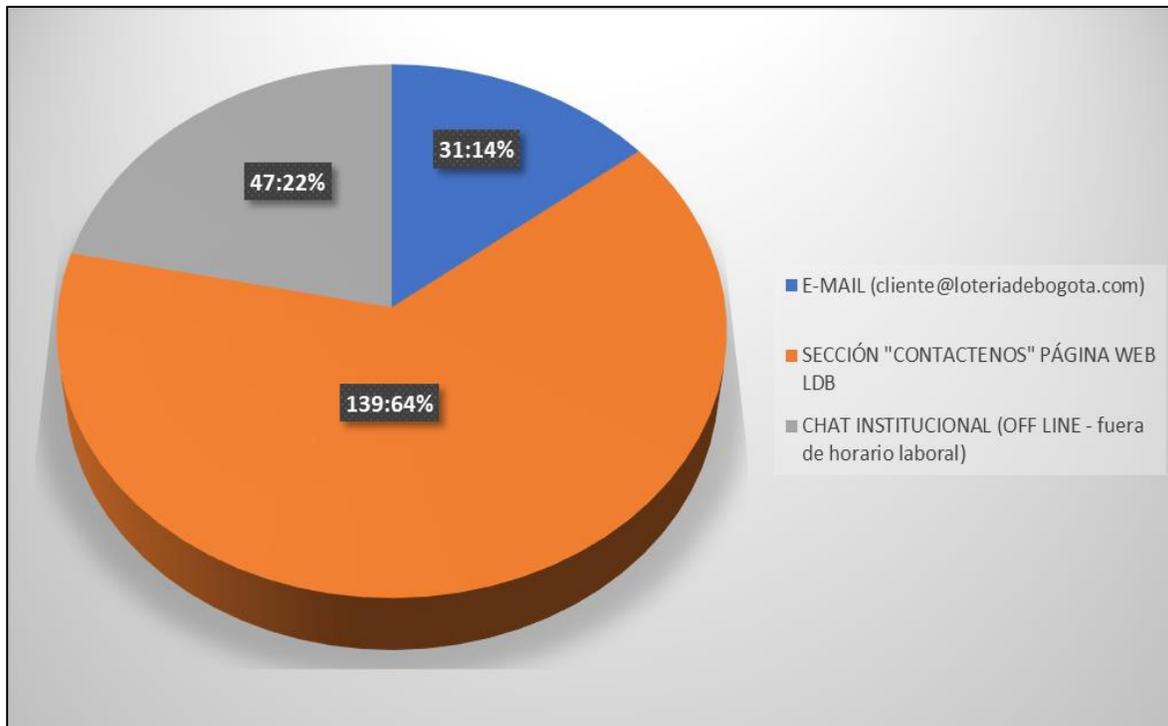


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de agosto de 2020

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 agosto 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 “sección: contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá” con un 64%, seguido del canal “chat institucional (off line – fuera de horario laboral)” con un 22% y el canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com con un 14%.