

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

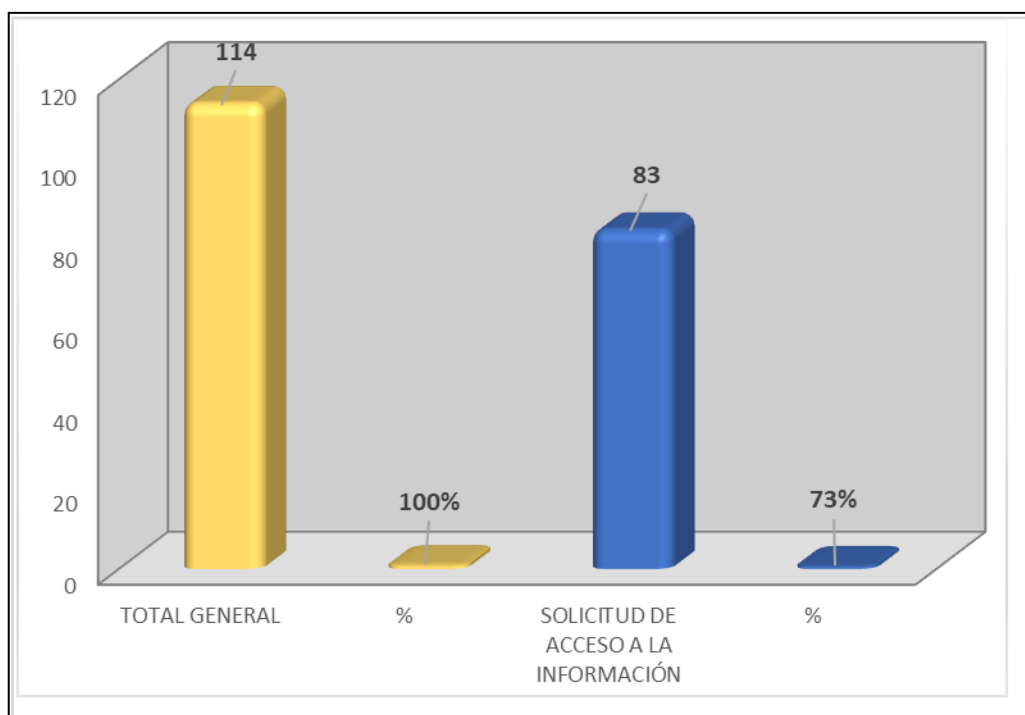
INFORME MES DE DICIEMBRE DE 2020

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 diciembre 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 diciembre de 2020, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 114 (PQRS), de las cuales, 83 que corresponde al 73% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de diciembre 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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/11/2020	82	1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/12/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 02/12/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 02/12/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/12/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/12/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/12/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/12/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/12/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/12/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/12/2020		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico el 04/12/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/12/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/12/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/12/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/12/2020		El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/12/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un martes festivo y se respondió un miércoles dado que el martes era festivo, se cuenta el miércoles como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 07/12/2020</p>	<p>1</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 09/12/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/12/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/12/2020</p>	<p>1</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/12/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 11/12/2020</p>	<p>1</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/12/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/12/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/12/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>

Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/12/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/12/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/12/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 14/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico	El mismo día

(cliente@loteriadebogota.com) el 15/12/2020	
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/12/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/12/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/12/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/12/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/12/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/12/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/12/2020	El mismo día

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/12/2020</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 20/12/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/12/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/12/2020</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 22/12/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/12/2020</p>	<p>1</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/12/2020</p>	<p>1</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/12/2020</p>	<p>1</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/12/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/12/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/12/2020</p>	<p>1</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 25/12/2020</p>	<p>1</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/12/2020</p>	<p>1</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/12/2020</p>	<p>1</p>

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/12/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/12/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/12/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/12/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/12/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/12/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 27/12/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/12/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 28/12/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/12/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/12/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/12/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/12/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/12/2020		El mismo día
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/12/2020	1	6

Total Solicitudes de Acceso a la Información 83

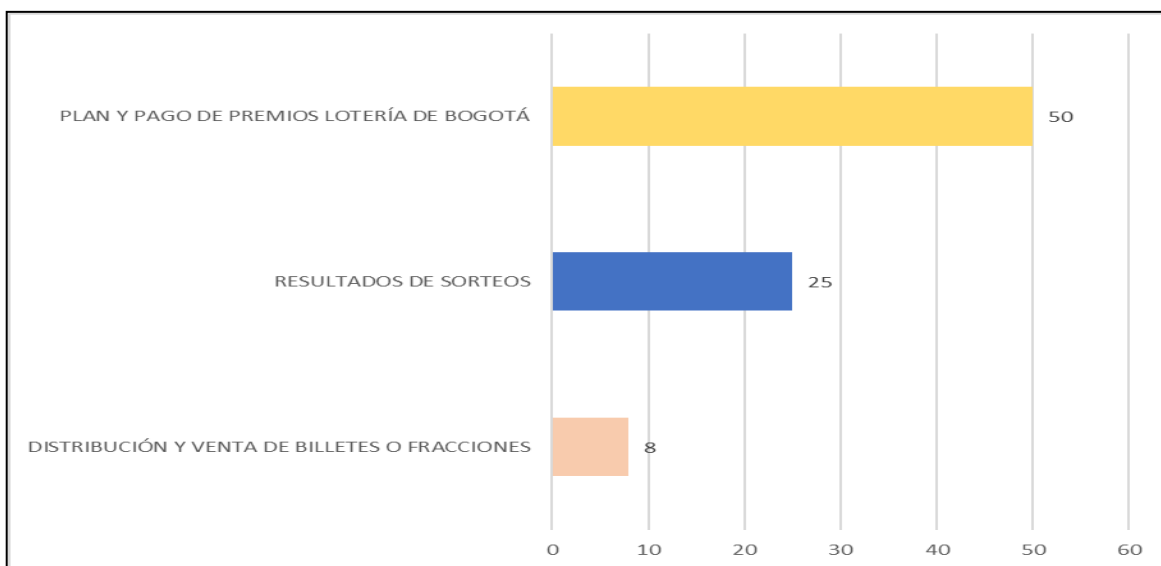
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 diciembre de 2020, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: "Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá" con un 60% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: "Resultados de Sorteos" con un 30% y "Distribución y Venta de Billetes o Fracciones" con un 10%.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

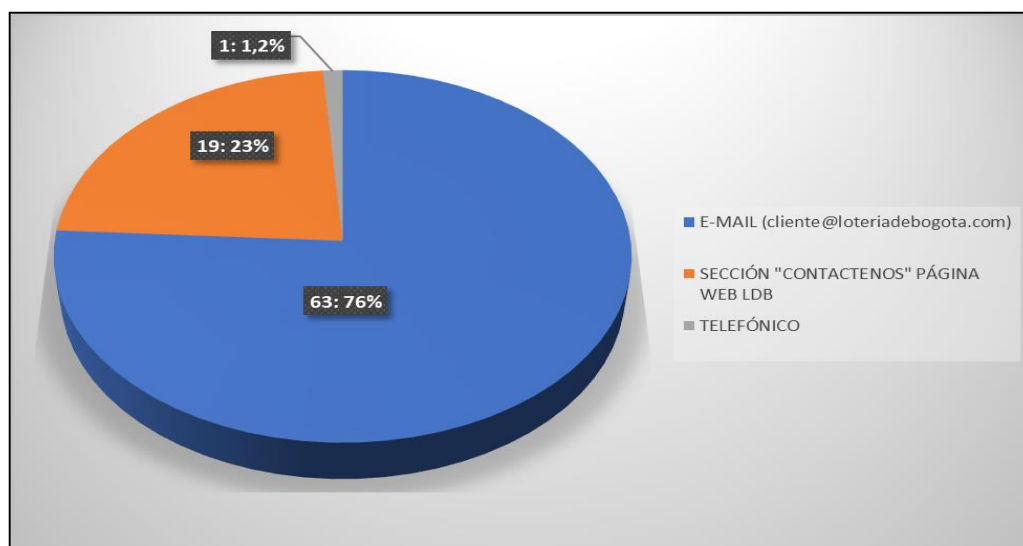


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de diciembre de 2020

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 diciembre 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 “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com con un 76%, seguido del canal: “sección: contáctenos de la página web de la Lotería de Bogotá” con un 23%, y en un menor porcentaje el canal “telefónico” con un 1,2%.