

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

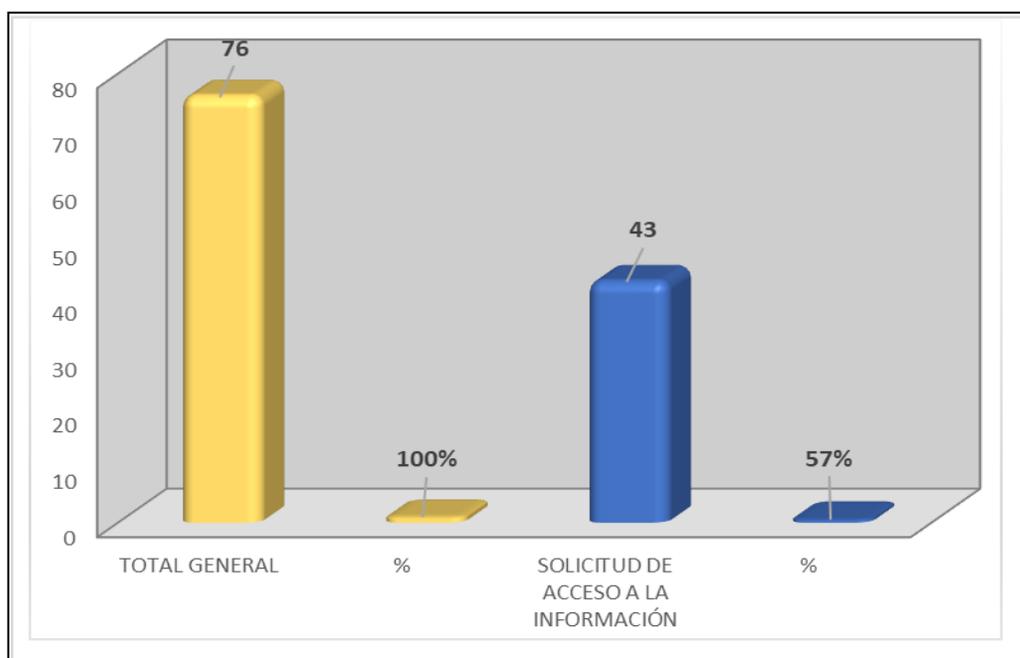
INFORME MES DE FEBRERO DE 2021

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 febrero de 2021, 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 28 de febrero de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 76 (PQRS), de las cuales, 43 que corresponde al 57% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de febrero de 2021

2. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Durante el período de análisis y de acuerdo a las solicitudes de acceso a la información recibidas, la Lotería de Bogotá realizó traslado por competencia a otra entidad de una (1) Solicitud de Acceso a la Información, la entidad a la que se hizo el traslado fue la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD.

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 30/01/2021	42	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 30/01/2021		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 30/01/2021		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida mediante contacto telefónico el 01/02/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/02/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 02/02/2021		El mismo día
	Recibida desde el SDQS el 02/02/2021		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico el 03/02/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/02/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/02/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/02/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/02/2021		El mismo día

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/02/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/02/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/02/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/02/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/02/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/02/2021	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 08/02/2021	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/02/2021	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/02/2021	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 11/02/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/02/2021	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/02/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/02/2021	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 15/02/2021	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 15/02/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/02/2021	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/02/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/02/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/02/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/02/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/02/2021	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 23/02/2021	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 23/02/2021	1

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/02/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 25/02/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 25/02/2021		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/02/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/02/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 26/02/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/02/2021		El mismo día
PLANEACIÓN	Recibida desde el SDQS el 02/02/2021	1	16

Total Solicitudes de Acceso a la Información 43

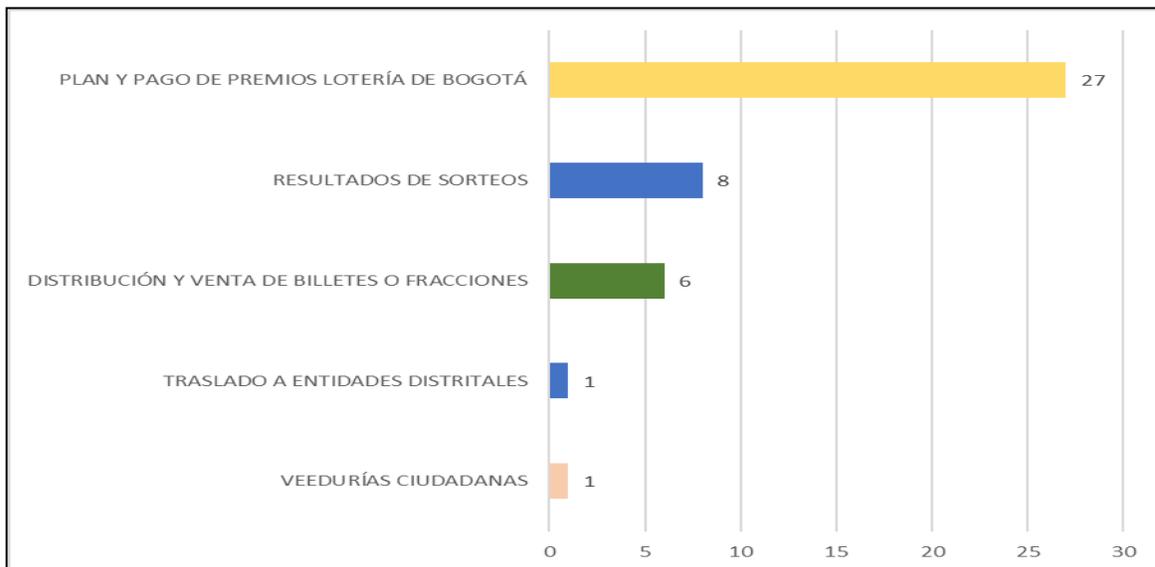
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 febrero de 2021, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: "Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá" (*relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información acerca de cómo cobrar premios ganados, aproximaciones, cuánto ganan por determinados aciertos y aproximaciones, plan de premios de la Lotería, cómo reclamar premios de diferentes promocionales como el Raspa y Gana exclusivo para compras virtuales y Tu Código de Ñapa, entre otros*) con un 63% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: "Resultados de Sorteos" (*relacionado en su gran mayoría con clientes que requerían información sobre cómo consultar los resultados de los códigos para el promocional de Tu Código de Ñapa, o resultados de sorteos específicos de la Lotería de Bogotá, entre otros*) con un 19%, "Distribución y Venta de Billetes o Fracciones" (*relacionado en su gran mayoría con dificultades o dudas que presentan los clientes durante el proceso de compra de Lotería: cómo comprar, medios de pago, inquietudes sobre qué comprobante obtienen de su compra o si les llega un billete o una fracción, entre otros*) con un 14% y en un menor porcentaje los subtemas: "Traslado a Entidades Distritales" y "Veedurías Ciudadanas" cada uno con un 2% de participación.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

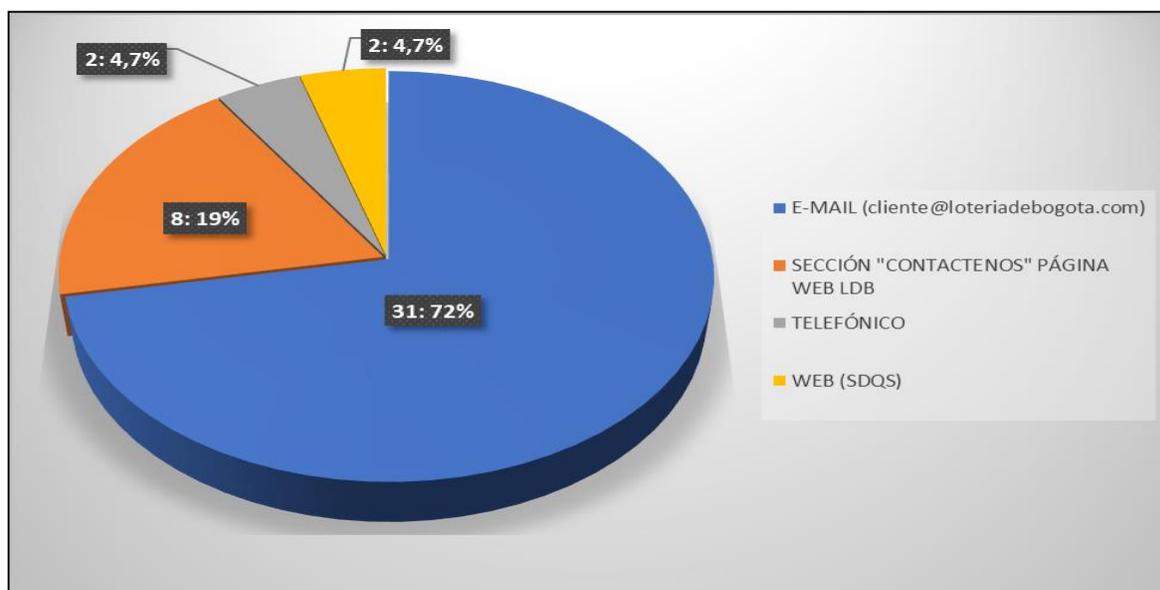


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de febrero de 2021

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 febrero de 2021

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 72%, seguido del canal: “sección: contáctenos de la página web de la Lotería de Bogotá” con un 19%, y en un menor porcentaje el canal “telefónico” y “canal “web” que son las peticiones o solicitudes que se reciben a través del SDQS Bogotá Te Escucha, cada uno con un 4,7%.