

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

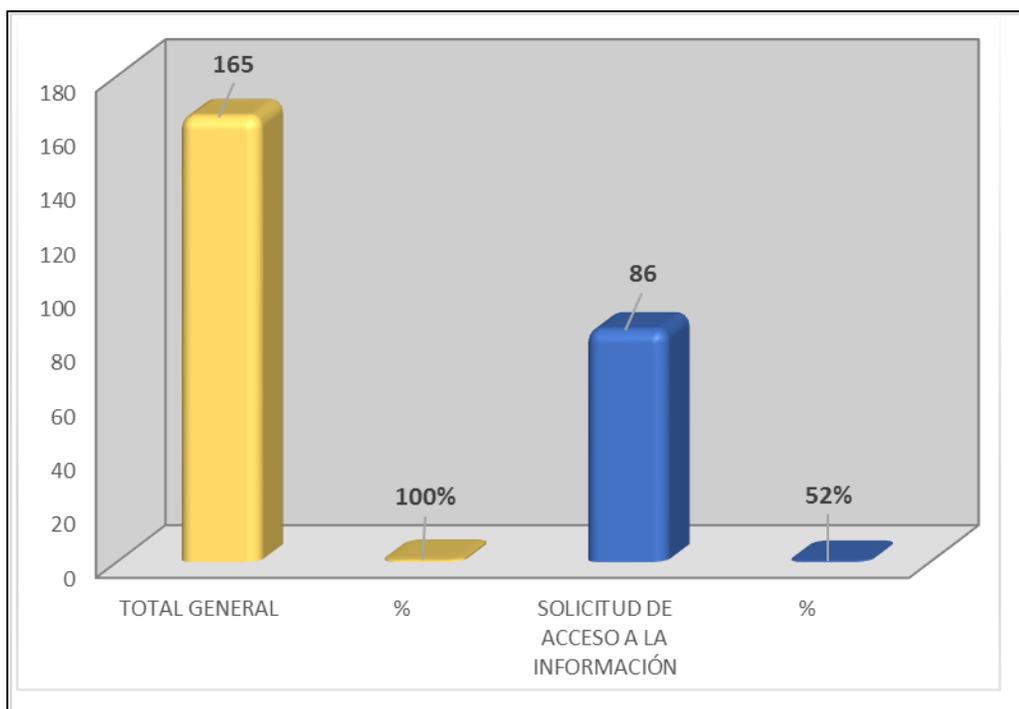
## INFORME MES DE JUNIO DE 2020

## 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 Junio 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 junio de 2020, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 165 (PQRS), de las cuales, 86 que corresponde al 52% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de junio 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 "contáctenos" de la página web el 30/05/2020	76	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/05/2020		El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/05/2020		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 31/05/2020		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 31/05/2020		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 31/05/2020		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 31/05/2020		El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/06/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/06/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/06/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/06/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/06/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/06/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/06/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/06/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 02/06/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/06/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/06/2020		El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 03/06/2020	1		

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 03/06/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/06/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 05/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 05/06/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/06/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 06/06/2020	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 06/06/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/06/2020	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 05/06/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 09/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 09/06/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/06/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/06/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/06/2020	El mismo día

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/06/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el martes como día hábil de recibida ya que el lunes era festivo)
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/06/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el martes como día hábil de recibida ya que el lunes era festivo)
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 15/06/2020	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 15/06/2020	El mismo día (se recibió un lunes festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/06/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/06/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/06/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/06/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/06/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 17/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 18/06/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/06/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 19/06/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 19/06/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 24/06/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/06/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/06/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/06/2020	El mismo día

	Recibida por contacto "telefónico" el 26/06/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/06/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/06/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/06/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/06/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/06/2020		El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el martes como día hábil de recibida ya que el lunes era festivo)
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/06/2020		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 30/06/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/06/2020		El mismo día
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/05/2020	8	11
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 30/05/2020		10 (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/06/2020		15
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 03/06/2020		13
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 03/06/2020		20
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 05/06/2020		11
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/06/2020		10 (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/06/2020		10 (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
SISTEMAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/06/2020	1	El mismo día
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/06/2020	1	10

Total Solicitudes de Acceso a la Información 86

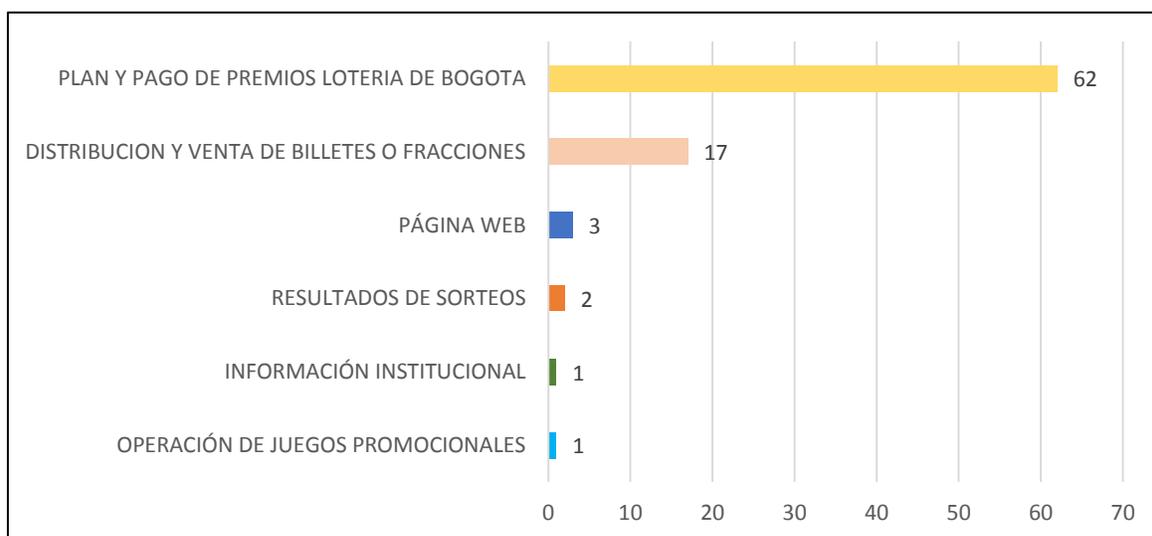
#### 4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 junio de 2020, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: “plan y pago de premios Lotería de Bogotá” con un 72% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: “distribución y venta de billetes o fracciones” con un 20%, y los subtemas: “página web” con un 3%, “resultados de sorteos” con un 2%, y en un menor porcentaje los subtemas: “información institucional”, y “operación de juegos promocionales” cada uno con un 1%.

#### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

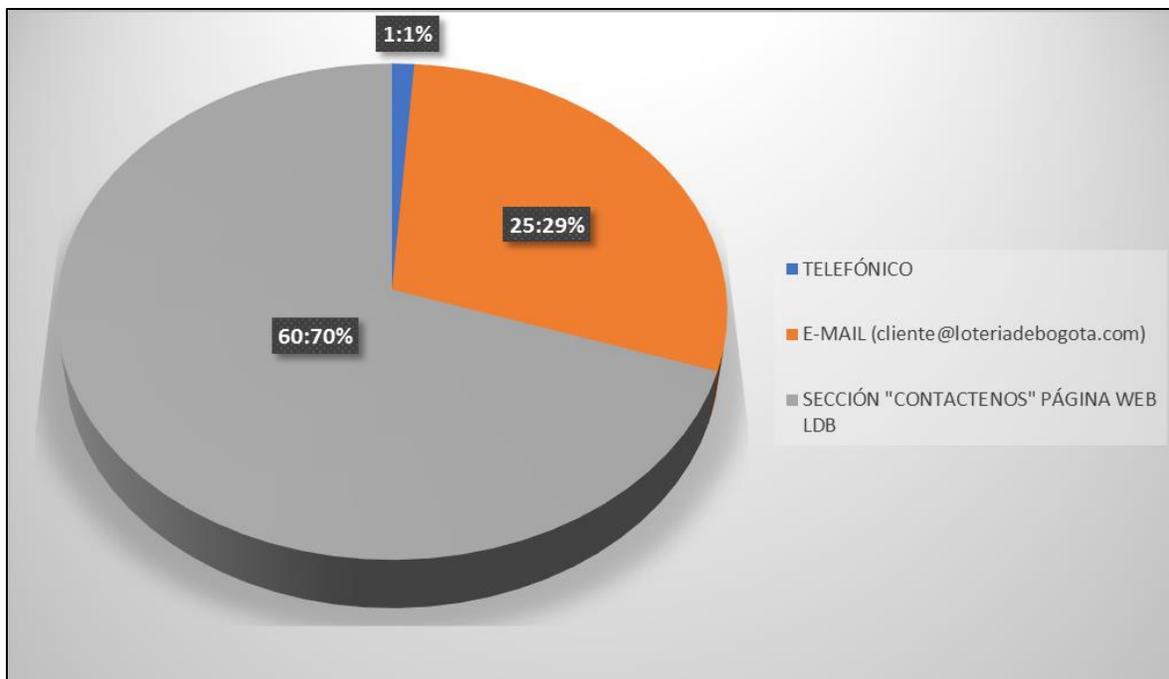


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de junio de 2020

#### 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 junio 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 70%, seguido del canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) con un 29% y en un menor porcentaje el canal: “telefónico” con un 1%.