

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

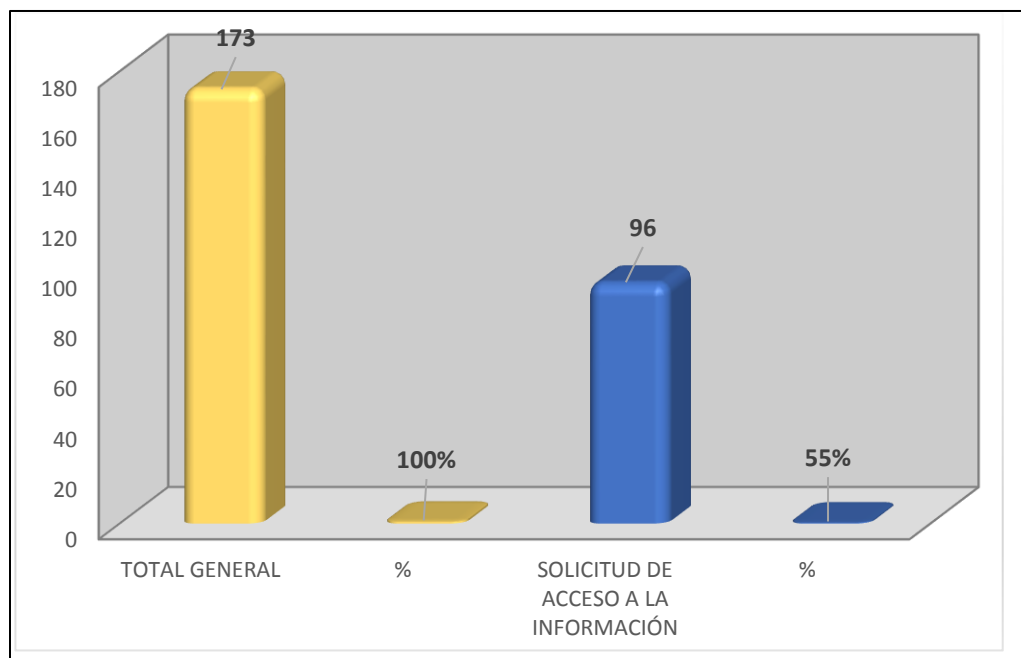
INFORME MES DE MAYO DE 2020

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 Mayo 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 mayo de 2020, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 173 (PQRS), de las cuales, 96 que corresponde al 55% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de mayo 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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/05/2020	79	2
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 05/05/2020		2
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 06/05/2020		2
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/05/2020		3
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/05/2020		3
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 06/05/2020		2
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/05/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 09/05/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 11/05/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 12/05/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 12/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/05/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 13/05/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 14/05/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 14/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 14/05/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/05/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 15/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 15/05/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/05/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/05/2020		El mismo día

Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 15/05/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 15/05/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/05/2020	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 17/05/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/05/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/05/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 16/05/2020	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 16/05/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por contacto "telefónico" el 18/05/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 18/05/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 18/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 18/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 18/05/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/05/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 19/05/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 19/05/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/05/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/05/2020	1

Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 19/05/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/05/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/05/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 20/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 20/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 20/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 20/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 20/05/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 21/05/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/05/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 22/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 21/05/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 22/05/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 22/05/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 22/05/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 23/05/2020	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 "contáctenos" de la página web el 23/05/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el martes como día hábil de recibida ya que el lunes era festivo)

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/05/2020		2 (se recibió un sábado, se cuenta el martes como día hábil de recibida ya que el lunes era festivo)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/05/2020		2 (se recibió un sábado, se cuenta el martes como día hábil de recibida ya que el lunes era festivo)
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 26/05/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 26/05/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/05/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 27/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 27/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 27/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 28/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 28/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 28/05/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 29/05/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/05/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 29/05/2020		El mismo día
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/05/2020	7	9
	Recibida desde el SDQS el 13/05/2015		3
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 14/05/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 14/05/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/05/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 19/05/2020		1

	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 29/05/2020		4
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 26/05/2020	4	14
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 26/05/2020		14
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/05/2020		13
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 28/05/2020		12
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 19/05/2020	2	20
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/05/2020		20
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 05/05/2020	1	18
SISTEMAS	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 09/05/2020	1	4
TESORERÍA	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 21/05/2020	1	3
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/05/2020	1	2

Total Solicitudes de Acceso a la Información 96

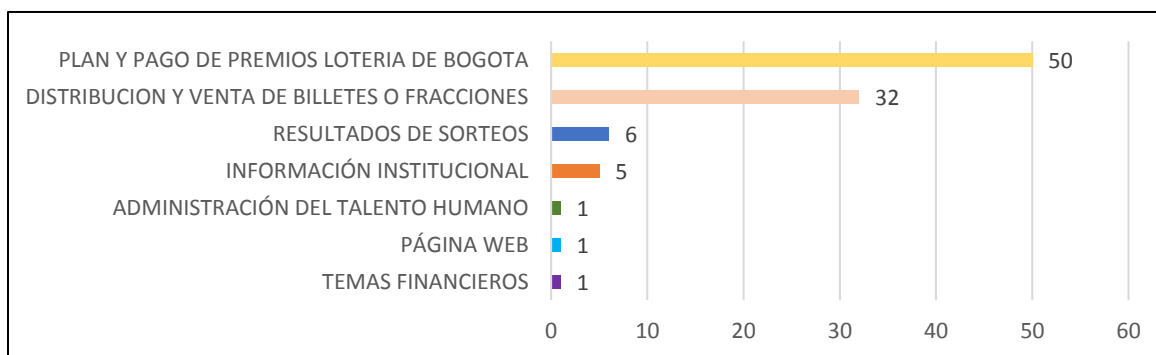
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 mayo de 2020, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: "plan y pago de premios Lotería de Bogotá" con un 52% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: "distribución y venta de billetes o fracciones" con un 33%, y los subtemas: "resultados de sorteos" con un 6%, "información institucional" con un 5%, y en un menor porcentaje los subtemas: "administración del talento humano", "página web" y "temas financieros" cada uno con un 1%.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

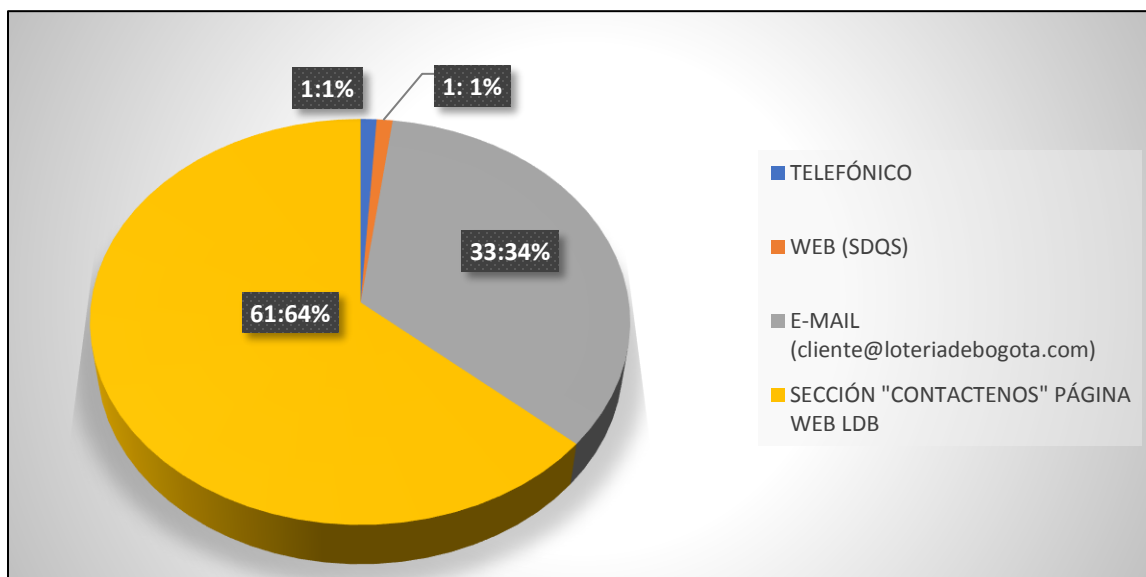


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de mayo de 2020

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 mayo 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 64%, seguido del canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com con un 33% y los canales: “telefónico” y “canal “web” que son las peticiones o solicitudes que se reciben a través del SDQS Bogotá Te Escucha, cada uno con un 1%.