

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

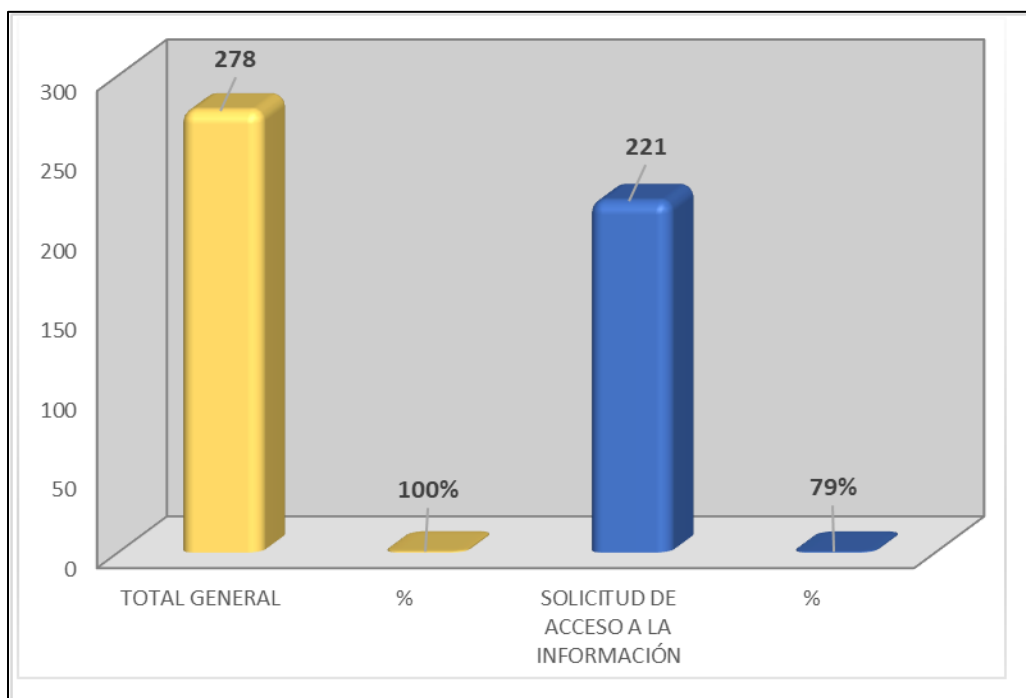
INFORME MES DE SEPTIEMBRE DE 2020

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 septiembre 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 septiembre de 2020, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 278 (PQRS), de las cuales, 221 que corresponde al 79% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de septiembre 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 01/09/2020	211	2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 01/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 01/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 01/09/2020		4
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 01/09/2020		4
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/09/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/09/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/09/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/09/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/09/2020		3
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/09/2020		4
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 02/09/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 03/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 03/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 03/09/2020		2
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/09/2020		2
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/09/2020		2
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/09/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/09/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 04/09/2020		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 05/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 05/09/2020		2

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 05/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 05/09/2020	2
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 06/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 06/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 08/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 08/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 08/09/2020	2
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 08/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 08/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 09/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 09/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 09/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 09/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/09/2020	2
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/09/2020	2

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/09/2020	2
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 12/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/09/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/09/2020	1

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/09/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/09/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 14/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 15/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 15/09/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 15/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 15/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 15/09/2020	2
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/09/2020	2
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/09/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 17/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 17/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 17/09/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/09/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 17/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 17/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 18/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 18/09/2020	El mismo día

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 19/09/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/09/2020	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 20/09/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida mediante contacto telefónico el 21/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 20/09/2020	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 20/09/2020	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 21/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 21/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 22/09/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 22/09/2020	El mismo día

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 22/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 23/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 24/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 24/09/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 24/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 24/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 24/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1

Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 25/09/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/09/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/09/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/09/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/09/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/09/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/09/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/09/2020	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 26/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 26/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/09/2020		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/09/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 30/09/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 30/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 30/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 30/09/2020		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 30/09/2020		1
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 01/09/2020	4	19
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 10/09/2020		20

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/09/2020		20
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 17/09/2020		20
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 07/09/2020	4	6
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 14/09/2020		9
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/09/2020		10
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 28/09/2020		14
TESORERIA	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 11/09/2020	2	6
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 18/09/2020		1

Total Solicitudes de Acceso a la Información 221

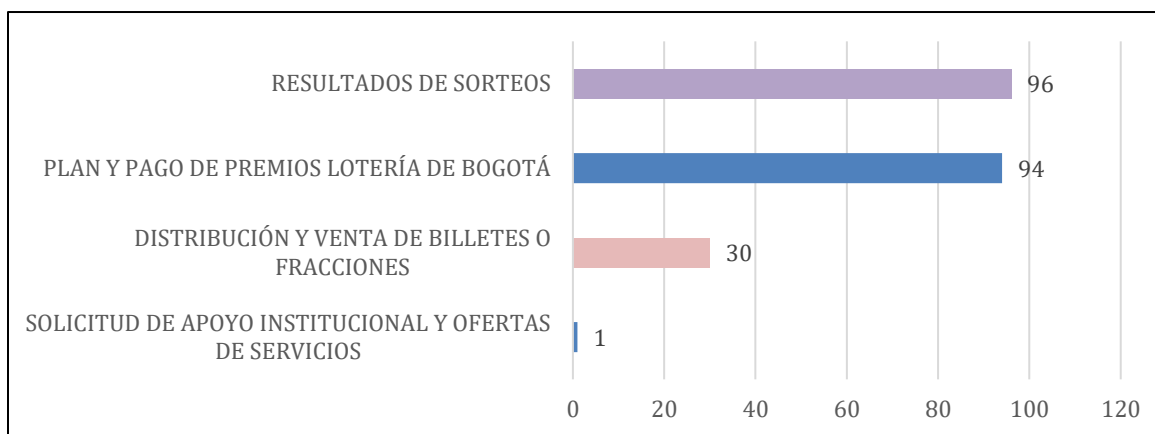
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 septiembre de 2020, del total de solicitudes de acceso a la información, los subtemas: "Resultados de Sorteos" y "Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá" cada uno con un 43% ocuparon el primer y segundo lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: "Distribución y Venta de Billetes o Fracciones" con un 14% y "Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios" con un 0,5%.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

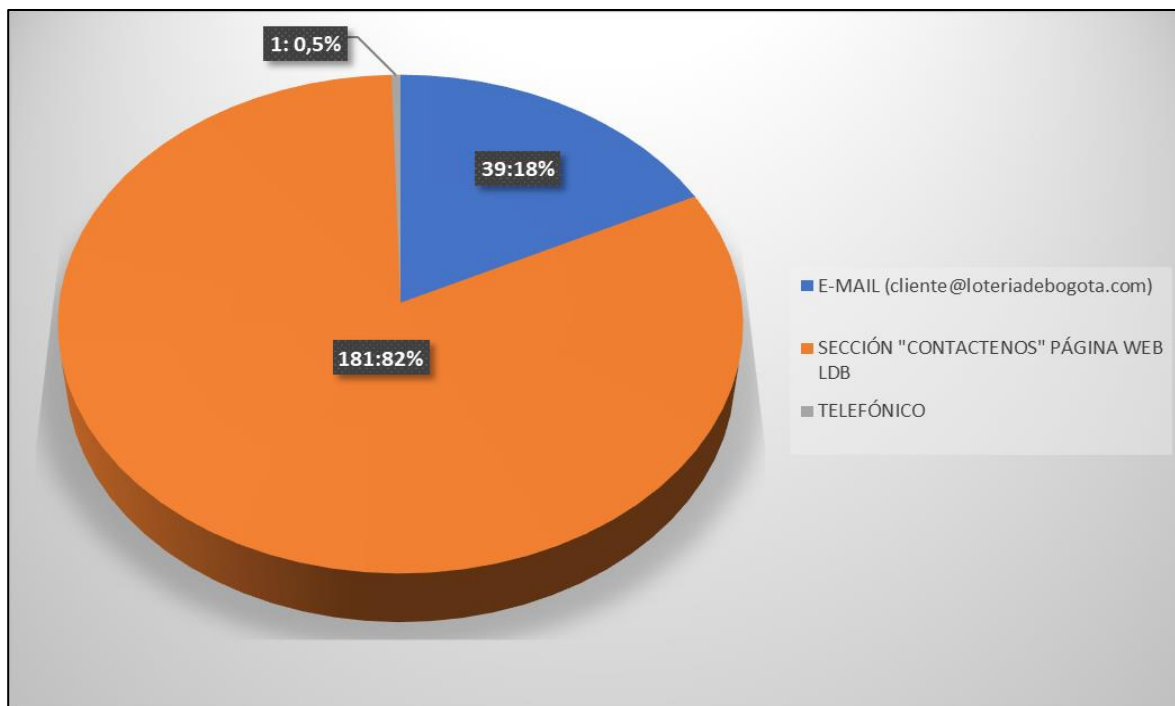


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de septiembre de 2020

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 septiembre 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 82%, seguido del canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com con un 18% y en un menor porcentaje el canal “telefónico” con un 0,5%..