

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

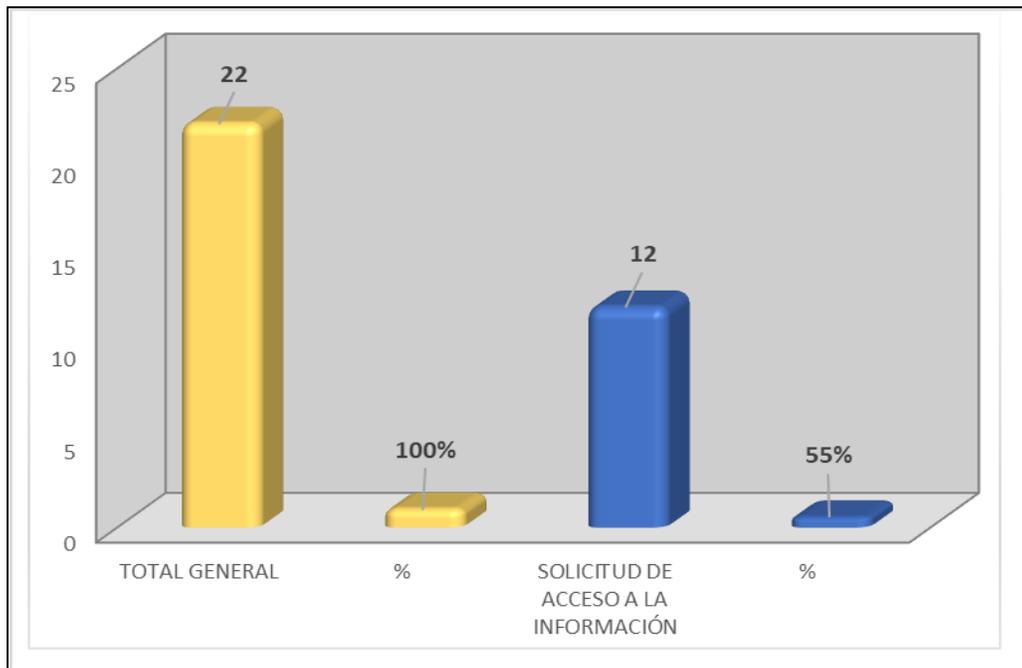
INFORME MES DE NOVIEMBRE DE 2019

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 noviembre de 2019, 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 noviembre de 2019, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 22 (PQRS), de las cuales, 12 que corresponden al 55% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de noviembre de 2019

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 el 09/11/2019	10	1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 13/11/2019		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 15/11/2019		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 17/11/2019		2
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 16/11/2019		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 22/11/2019		1
	Recibida por correo electrónico el 22/11/2019		1
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/11/2019		3
	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 29/11/2019		1
	Recibida por correo electrónico el 29/11/2019	1	
TESORERÍA	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 27/11/2019	1	3
SISTEMAS	Recibida desde la sección "contactenos" de la página web el 30/11/2019	1	10

Total Solicitudes de Acceso a la Información 12

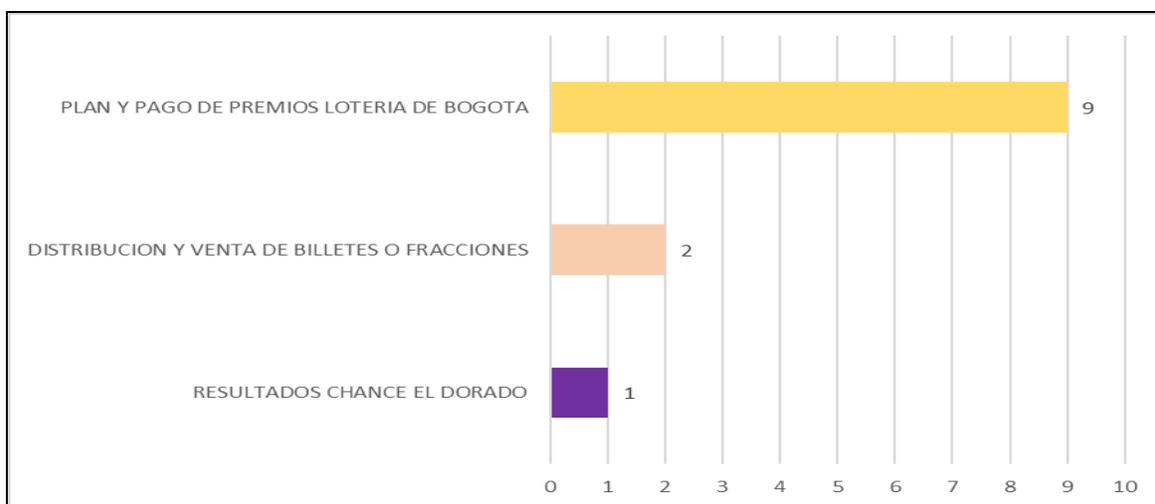
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 noviembre de 2019, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema "plan y pago de premios Lotería de Bogotá" con un 75% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido de los subtemas: "distribución y venta de billetes o fracciones" con un 17% y "resultados chance El Dorado" con un 8%.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

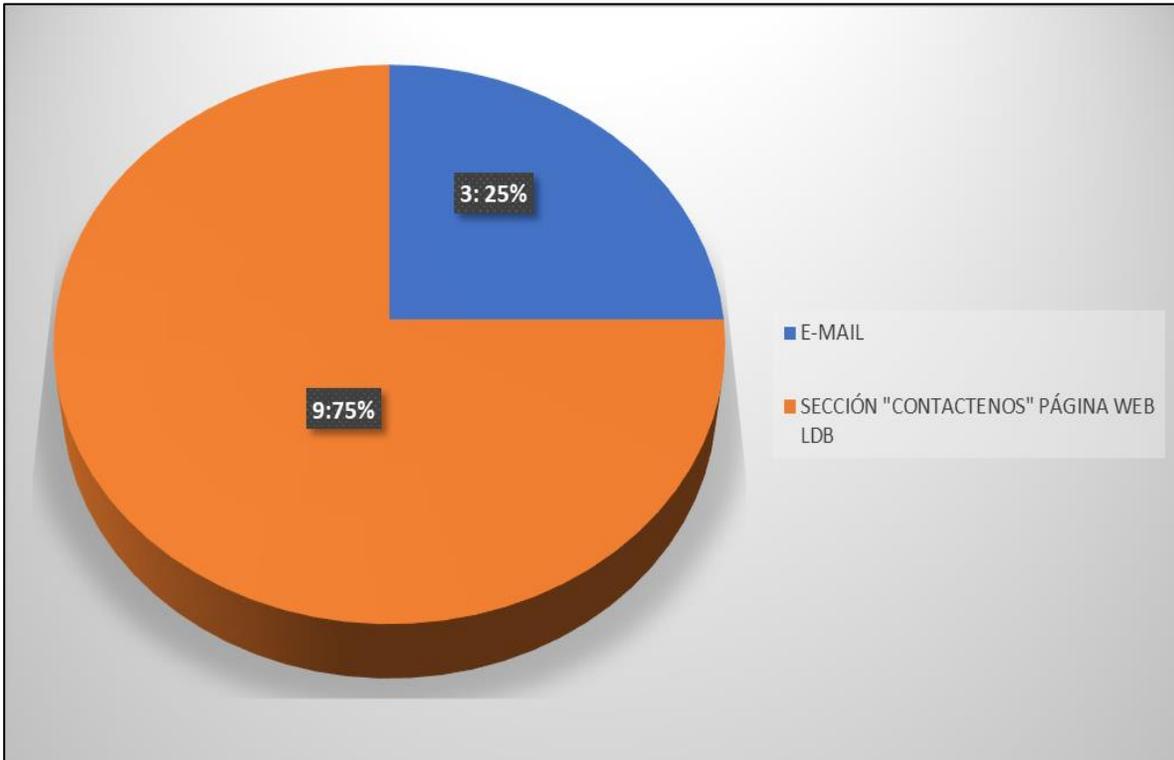


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de noviembre de 2018

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 noviembre de 2019

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 a través del link “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá” con un 75% seguido del canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com. con un 25%.