

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

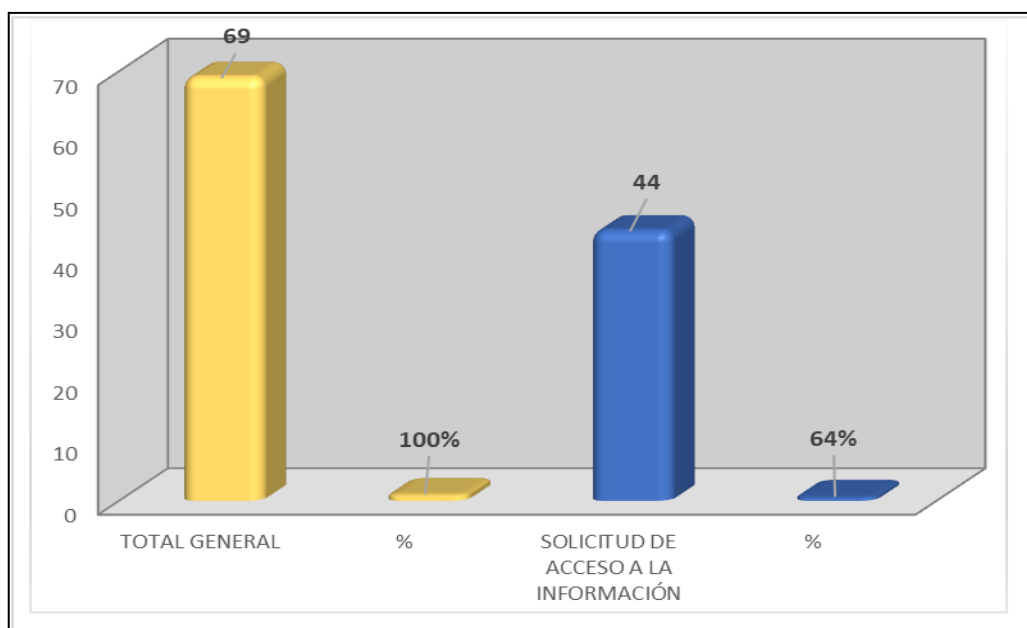
INFORME MES DE ENERO DE 2021

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 enero 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 31 de enero de 2021, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 69 (PQRS), de las cuales, 44 que corresponde al 64% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



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

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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/01/2021	42	El mismo día (se recibió un viernes festivo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/01/2021		El mismo día (se recibió un viernes festivo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/01/2021		El mismo día (se recibió un viernes festivo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 01/01/2021		El mismo día (se recibió un viernes festivo y se respondió el lunes, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/01/2021		El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/01/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/01/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/01/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/01/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/01/2021</p>	<p>1</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/01/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/01/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/01/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 07/01/2021</p>	<p>1</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 08/01/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 08/01/2021</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/01/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió el martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/01/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo y se respondió el martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 11/01/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2021</p>	<p>El mismo día (se recibió un lunes festivo y se respondió el martes, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 15/01/2021</p>	<p>El mismo día</p>

Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 16/01/2021	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 18/01/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/01/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/01/2021	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/01/2021	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/01/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/01/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 23/01/2021	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 24/01/2021	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 25/01/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/01/2021	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/01/2021	1
Recibida mediante contacto telefónico el 28/01/2021	El mismo día

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/01/2021		El mismo día
	Recibida mediante contacto telefónico el 29/01/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 29/01/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/01/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/01/2021		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 29/01/2021		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/01/2021		El mismo día
SUBGERENCIA GENERAL	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/01/2021	1	20
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/01/2021	1	7

Total Solicitudes de Acceso a la Información 44

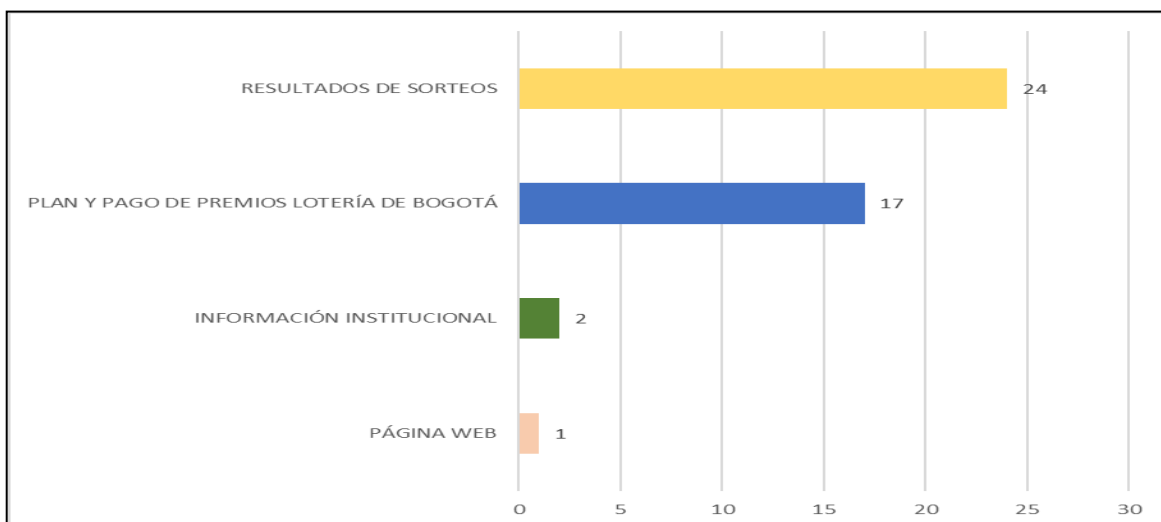
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 enero de 2021, del total de solicitudes de acceso a la información, el 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 la Ñapa Digital, o resultados de sorteos de la Lotería de Bogotá, o resultados del sorteo especial del carro y la moto para el sorteo extraordinario y para los sorteos del 24 y el 31 de diciembre de 2020*) con un 55% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: "Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá" con un 39% y en un menor porcentaje los subtemas: "Información Institucional" con un 5% y "Página Web" con un 2% de participación.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

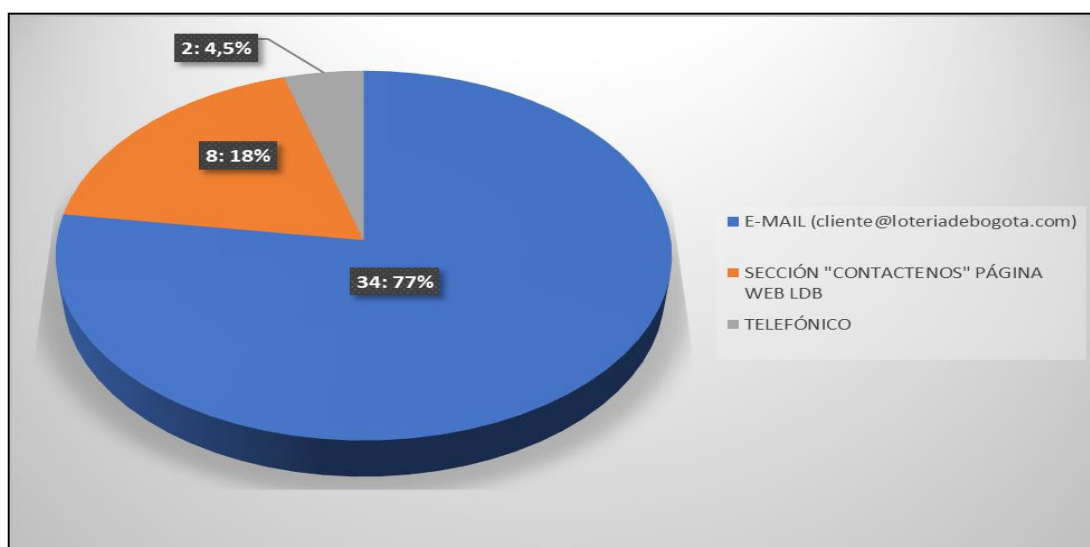


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de enero de 2021

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 enero 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 77%, seguido del canal: “sección: contáctenos de la página web de la Lotería de Bogotá” con un 18%, y en un menor porcentaje el canal “telefónico” con un 4,5%.