

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

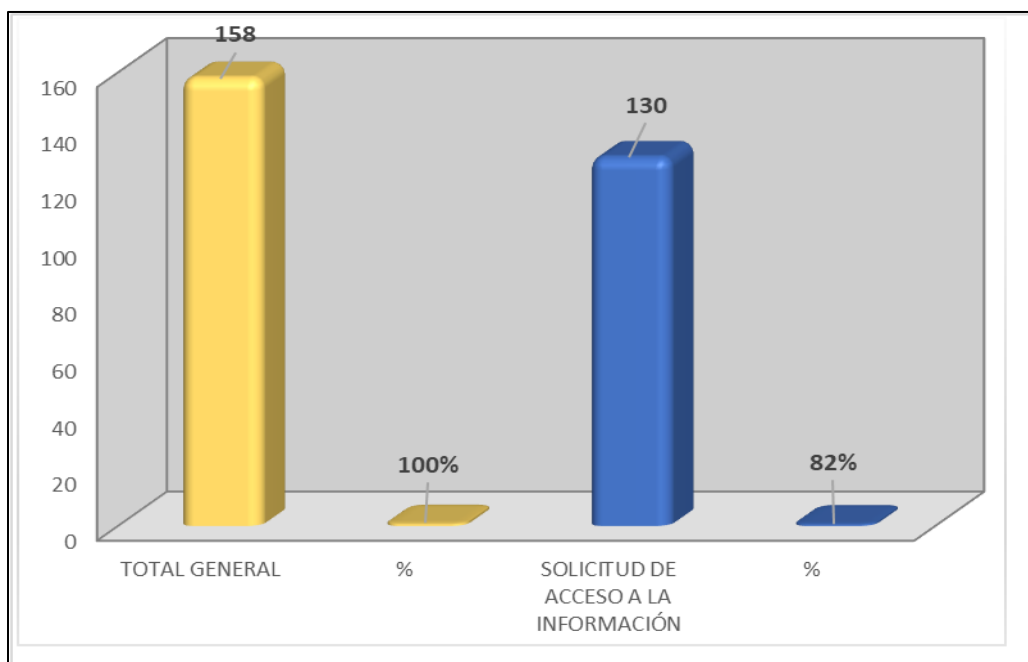
INFORME MES DE NOVIEMBRE DE 2020

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 noviembre 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 noviembre de 2020, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 158 (PQRS), de las cuales, 130 que corresponde al 82% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de noviembre 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 por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/10/2020	128	1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/10/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/10/2020		1
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/10/2020		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió un martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/10/2020		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió un martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 31/10/2020		El mismo día (se recibió un sábado y se respondió un martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 30/10/2020		1
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 30/10/2020		1

Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 30/10/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 30/10/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/10/2020	El mismo día (se recibió un sábado y se respondió un martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/10/2020	El mismo día (se recibió un sábado y se respondió un martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/10/2020	El mismo día (se recibió un sábado y se respondió un martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)

<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/10/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió un martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/10/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió un martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/10/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió un martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/10/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado y se respondió un martes dado que el lunes era festivo, se cuenta el martes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 31/10/2020</p>	<p>1</p>

Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 01/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 02/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 02/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 02/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 02/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 02/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/11/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/11/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/11/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 03/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/11/2020	1

Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 03/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 04/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/11/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 05/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 05/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 05/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 05/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 06/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 06/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 06/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 06/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 06/11/2020	El mismo día
Recibida mediante contacto telefónico el 06/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 06/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 06/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 06/11/2020	1

Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 07/11/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 08/11/2020	El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 09/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 09/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 09/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 09/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 10/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 10/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 10/11/2020	1
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 11/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 11/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 11/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 12/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 12/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 12/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 12/11/2020	1

Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 13/11/2020	1
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 16/11/2020	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 18/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 19/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 20/11/2020	El mismo día
Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 20/11/2020	El mismo día
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/11/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 21/11/2020	El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)

<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 22/11/2020</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 22/11/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 25/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 26/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 27/11/2020</p>	<p>El mismo día</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>1</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 27/11/2020</p>	<p>1</p>

<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 28/11/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/11/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 28/11/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 28/11/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/11/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/11/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>
<p>Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 28/11/2020</p>	<p>El mismo día (se recibió un sábado, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)</p>

	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 29/11/2020		El mismo día (se recibió un domingo, se cuenta el lunes como día hábil de recibida)
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/11/2020		El mismo día
	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 30/11/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/11/2020		El mismo día
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 30/11/2020		El mismo día
TESORERÍA	Recibida desde la sección "contáctenos" de la página web el 04/11/2020	2	2
	Recibida por correo electrónico (cliente@loteriadebogota.com) el 10/11/2020		8

Total Solicitudes de Acceso a la Información 130

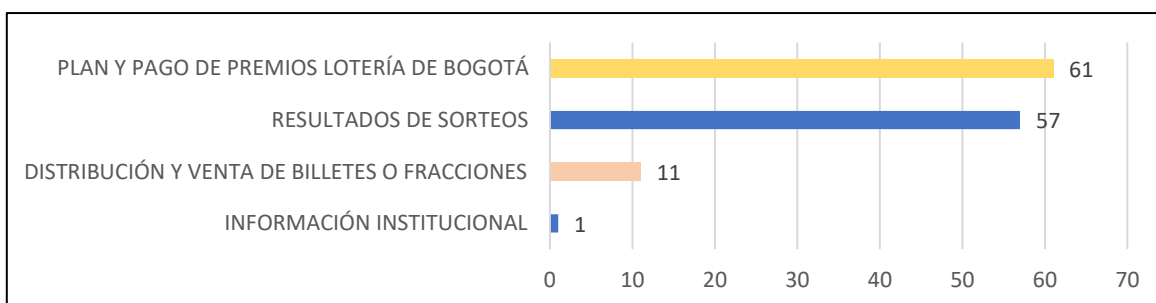
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 2020, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema: "Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá" con un 47% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido del subtema: "Resultados de Sorteos" con un 44%, "Distribución y Venta de Billetes o Fracciones" con un 8% e "Información Institucional" con un 0,8%.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

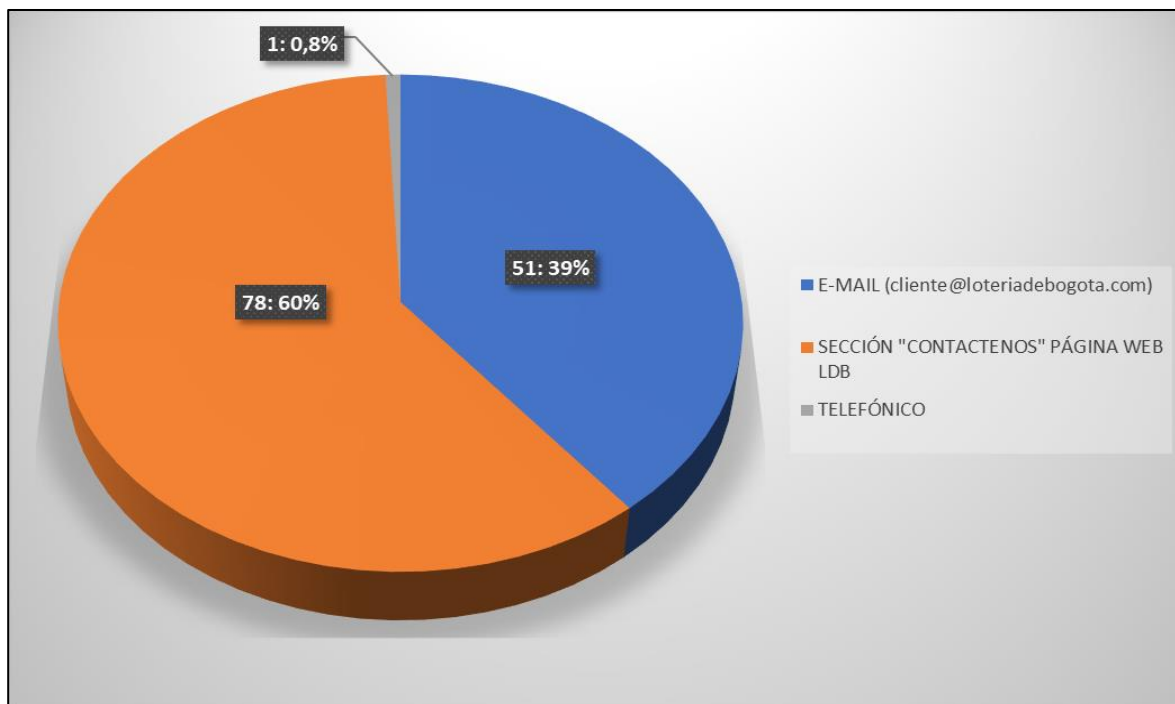


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de noviembre de 2020

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 noviembre 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 60%, seguido del canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com con un 39% y en un menor porcentaje el canal “telefónico” con un 0,8%.