

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

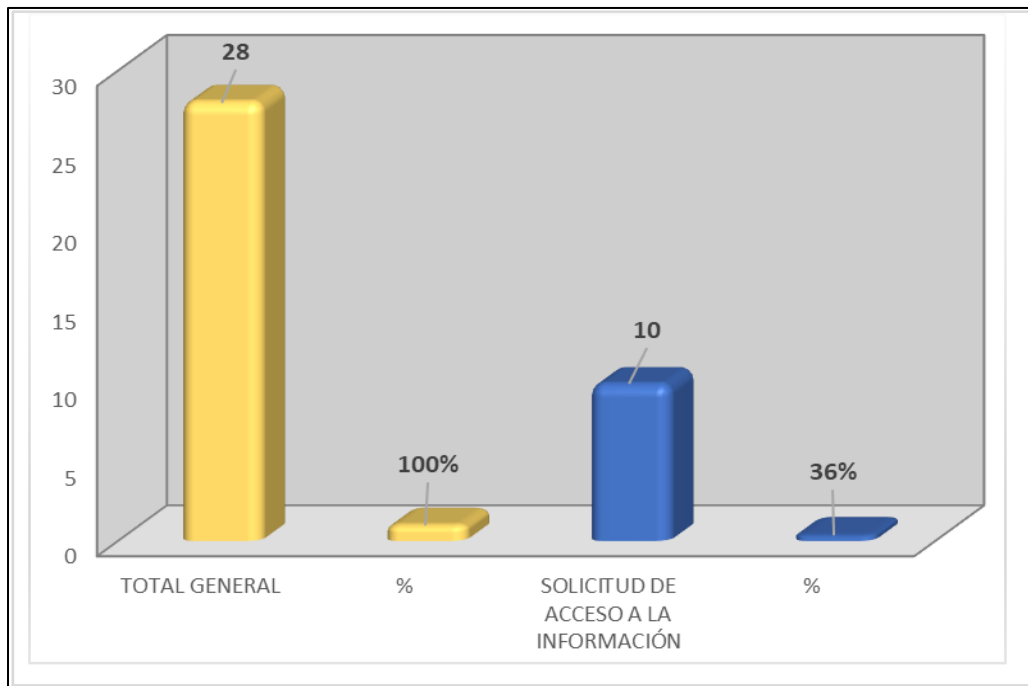
INFORME MES DE AGOSTO DE 2017

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 agosto de 2017, 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 agosto de 2017, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 28 (PQRS), de las cuales, 10 que corresponden al 36% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información
Fuente: Reporte SDQS de agosto de 2017

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
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida desde el SDQS el 01/08/2017	5	8
	Recibida desde el SDQS el 01/08/2017		8
	Recibida desde el SDQS el 25/08/2017		11
	Recibida desde el SDQS el 29/08/2017		11
	Recibida desde el SDQS el 29/08/2017		11
SECRETARÍA GENERAL	Recibida telefónicamente el 02/08/2017	1	8
ATENCIÓN AL CLIENTE	Recibida por correo electrónico el 12/08/2017	1	1
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico el 14/08/2017	1	14
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE	Recibida por correo electrónico el 16/08/2017	1	7
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico el 22/08/2017	1	6

Total Solicitudes de Acceso a la Información 10

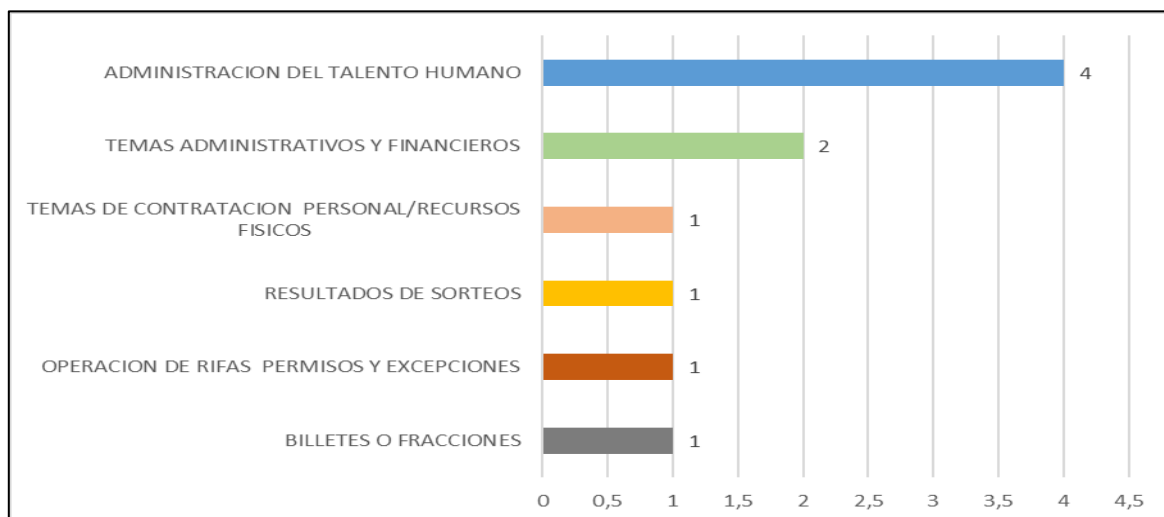
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 agosto de 2017, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema “administración del talento humano” con un 40% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido de los subtemas: “temas administrativos y financieros” con un 20%, “temas de contratación, personal, recursos físicos”, “resultados de sorteos”, “operación de rifas, permisos y excepciones” y “billetes o fracciones” cada uno con un 10%.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

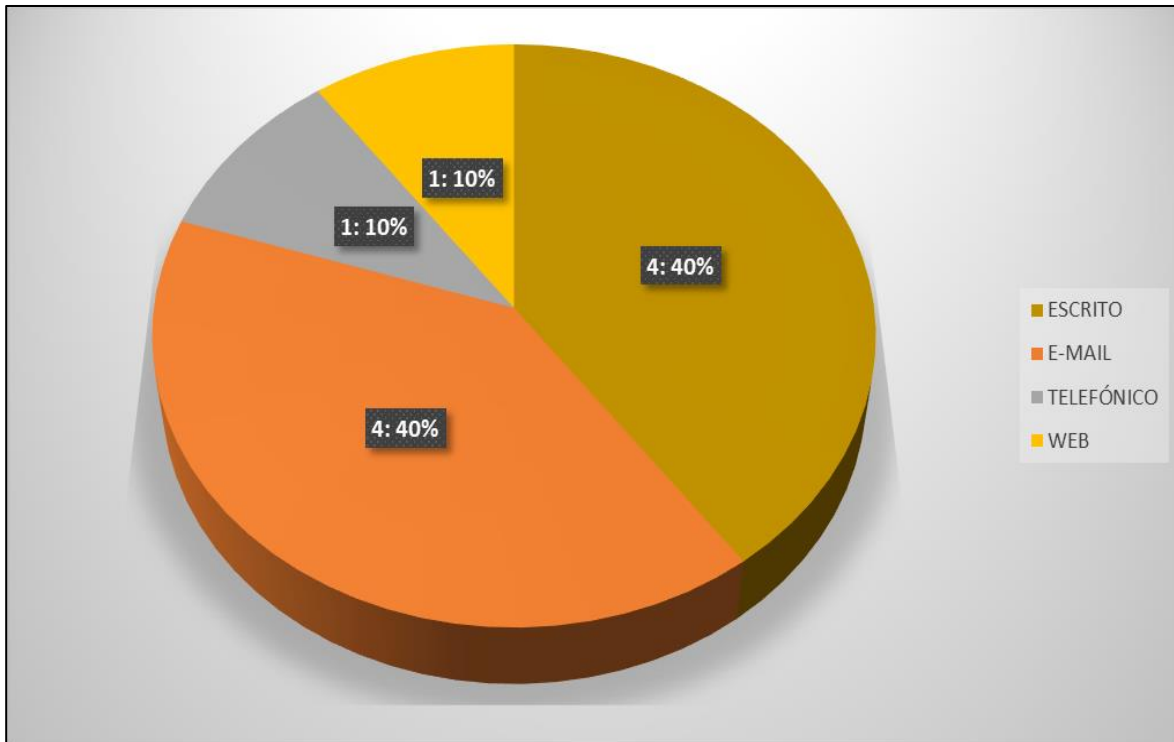


Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema
Fuente: Reporte SDQS de agosto de 2017

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 agosto de 2017

De acuerdo con el reporte extraído del SDQS, los canales más utilizados por la ciudadanía para presentar las SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN pública durante el mes de análisis fueron los canales “escrito” con un 40% y el canal “e-mail” con un 40% que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de cliente@loteriadebogota.com, o a través del link “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá, seguido de los canales: “web” con un 10% que son las peticiones que se reciben a través del SDQS Bogotá Te Escucha y el canal “telefónico” con un 10%, que son las llamadas que se reciben en las líneas telefónicas de atención al cliente de la Lotería de Bogotá.