

LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

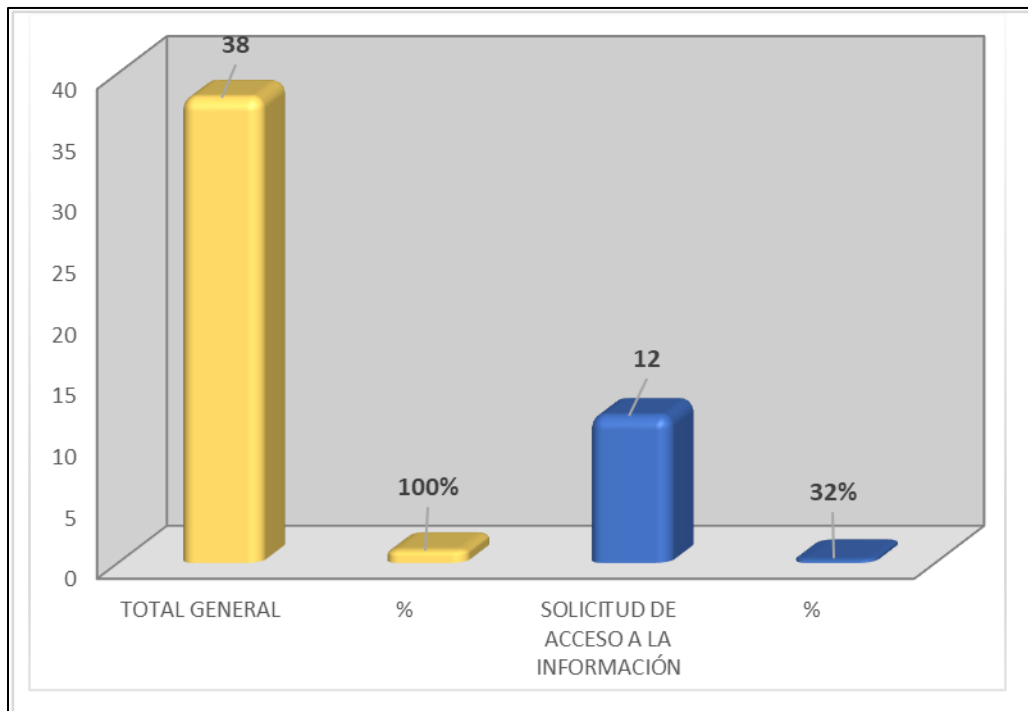
INFORME MES DE MARZO DE 2017

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 marzo 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 marzo de 2017, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 38 (PQRS), de las cuales, 12 que corresponden al 32% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



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

2. NÚMERO DE SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Durante el período de análisis, la Lotería de Bogotá realizó traslado de una solicitud a COLJUEGOS; el resto de solicitudes “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 17/03/2017	5	El mismo día
	Recibida por correo electrónico el 23/03/2017		El mismo día
	Recibida por correo electrónico el 24/03/2017		El mismo día
	Recibida por correo electrónico el 25/03/2017		1
	Recibida por correo electrónico el 26/03/2017		1
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Recibida desde el SDQS el 06/03/2017	4	9
	Recibida desde el SDQS el 07/03/2017		7
	Oficio radicado 1-2017-476 del 14/03/2017		4
	Oficio radicado 1-2017-476 del 27/03/2017		2
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Recibida por correo electrónico el 03/03/2017	1	11
SECRETARÍA GENERAL	Recibida desde el SDQS el 01/03/2017	1	2
UNIDAD DE LOTERÍAS	Recibida por correo electrónico el 16/03/2017	1	3

Total Solicitudes de Acceso a la Información 12

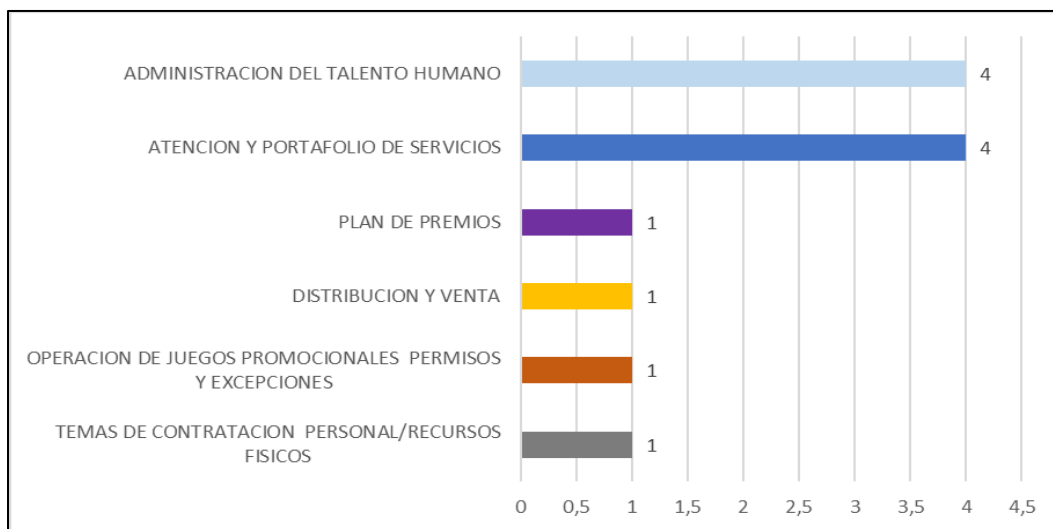
4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 marzo de 2017, del total de solicitudes de acceso a la información, los subtemas: “administración del talento humano” y “atención y portafolio de servicios” cada uno con un 33% ocupan el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido de los subtemas: “plan de premios”, “distribución y venta”, “operación de juegos promocionales permisos y excepciones” y “temas de contratación, personal, recursos físicos” cada uno con un 8%.

RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD



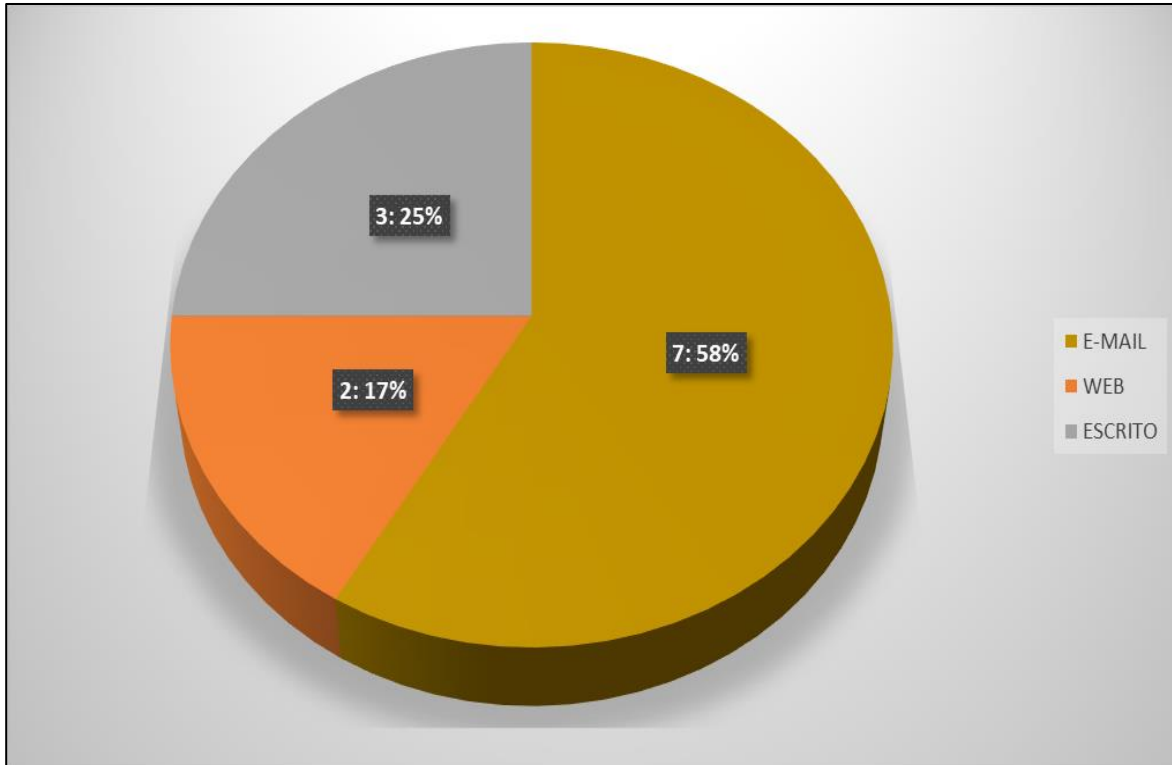
Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema

Fuente: Reporte SDQS de marzo 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 marzo de 2017

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” con un 58% 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 del canal “escrito” con un 25% y el canal “web” con un 17% que son las peticiones o solicitudes que se reciben a través del SDQS Bogotá Te Escucha.