

# LOTERÍA DE BOGOTÁ

## OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

### SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

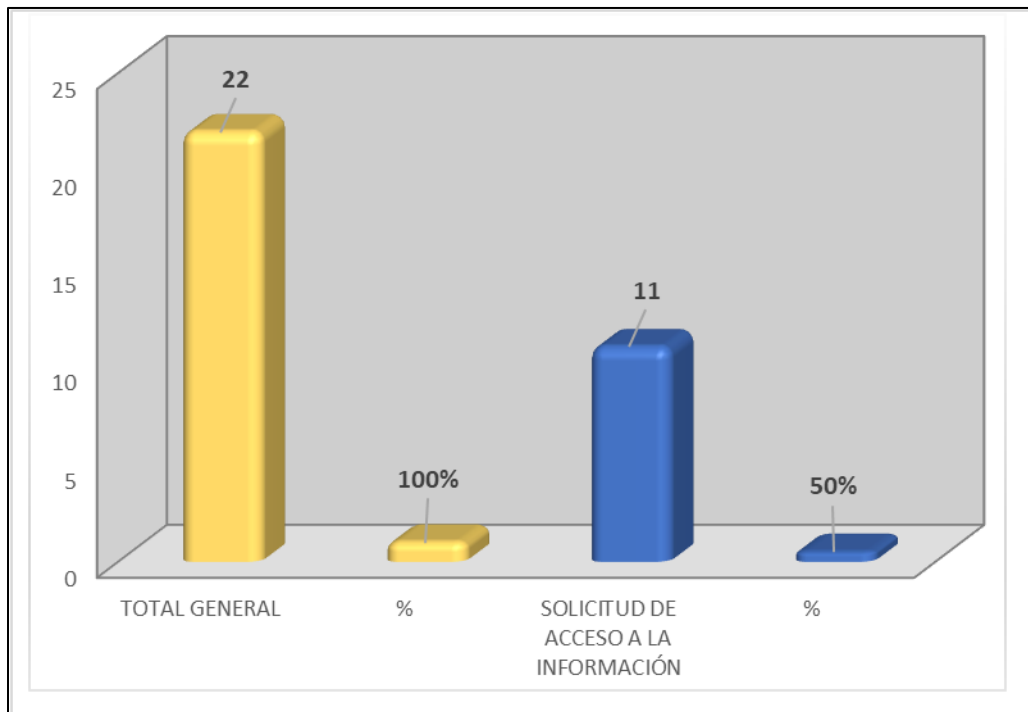
#### INFORME MES DE AGOSTO DE 2019

#### 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 agosto 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 31 de agosto de 2019, la Lotería de Bogotá, recibió un total de 22 (PQRS), de las cuales, 11 que corresponden al 50% corresponde a SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.



**Gráfica No 1. Total Solicitudes de Acceso a la Información**  
Fuente: Reporte SDQS de agosto 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 01/08/2019 | 6                    | Respuesta Parcial:<br>El mismo día |
|                                        | Recibida por correo electrónico el 02/08/2019 |                      | Respuesta Definitiva: 9            |
|                                        | Recibida por correo electrónico el 09/08/2019 |                      | El mismo día                       |
|                                        | Recibida por correo electrónico el 09/08/2019 |                      | El mismo día                       |
|                                        | Recibida por correo electrónico el 28/08/2019 |                      | 1                                  |
|                                        | Recibida por correo electrónico el 30/08/2019 |                      | El mismo día                       |
| UNIDAD DE TALENTO HUMANO               | Oficio radicado 1-2019-1233 del 01/08/2019    | 2                    | 8                                  |
|                                        | Oficio radicado 1-2019-1270 del 09/08/2019    |                      | El mismo día                       |
| UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS | Oficio radicado 1-2019-1236 del 01/08/2019    | 2                    | 9                                  |
|                                        | Recibida por correo electrónico el 14/08/2019 |                      | 6                                  |
| UNIDAD DE LOTERÍAS                     | Recibida por correo electrónico el 20/08/2019 | 1                    | 9                                  |

Total Solicitudes de Acceso a la Información 11

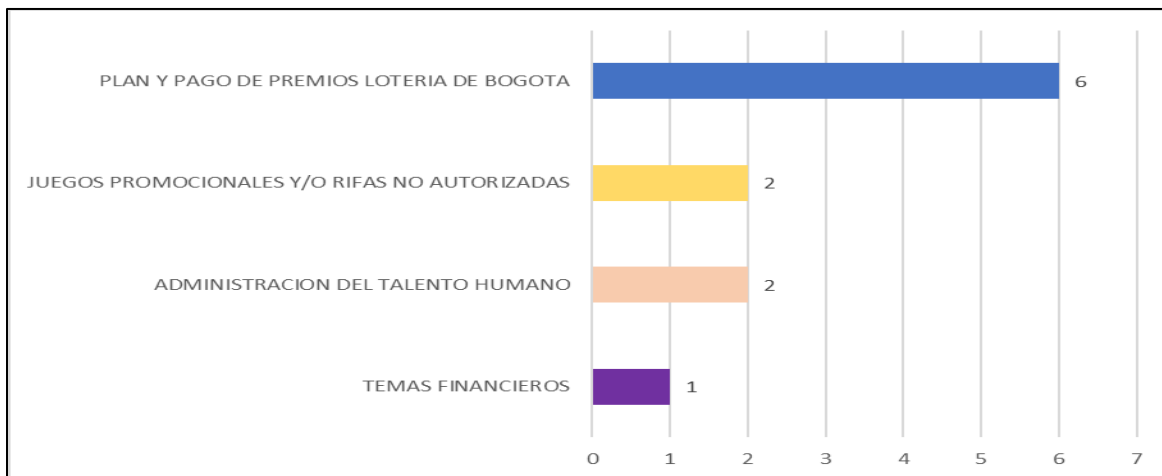
#### 4. NÚMERO DE SOLICITUDES A LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 2019, del total de solicitudes de acceso a la información, el subtema “plan y pago de premios Lotería de Bogotá” con un 55% ocupó el primer lugar de los subtemas más solicitados, seguido de los subtemas: “juegos promocionales y/o rifas no autorizadas” y “administración del ateltno humano” cada uno con un 18% y el subtema: “temas financieros” con un 9%.

#### RELACIÓN DE SUBTEMAS Y CANTIDAD

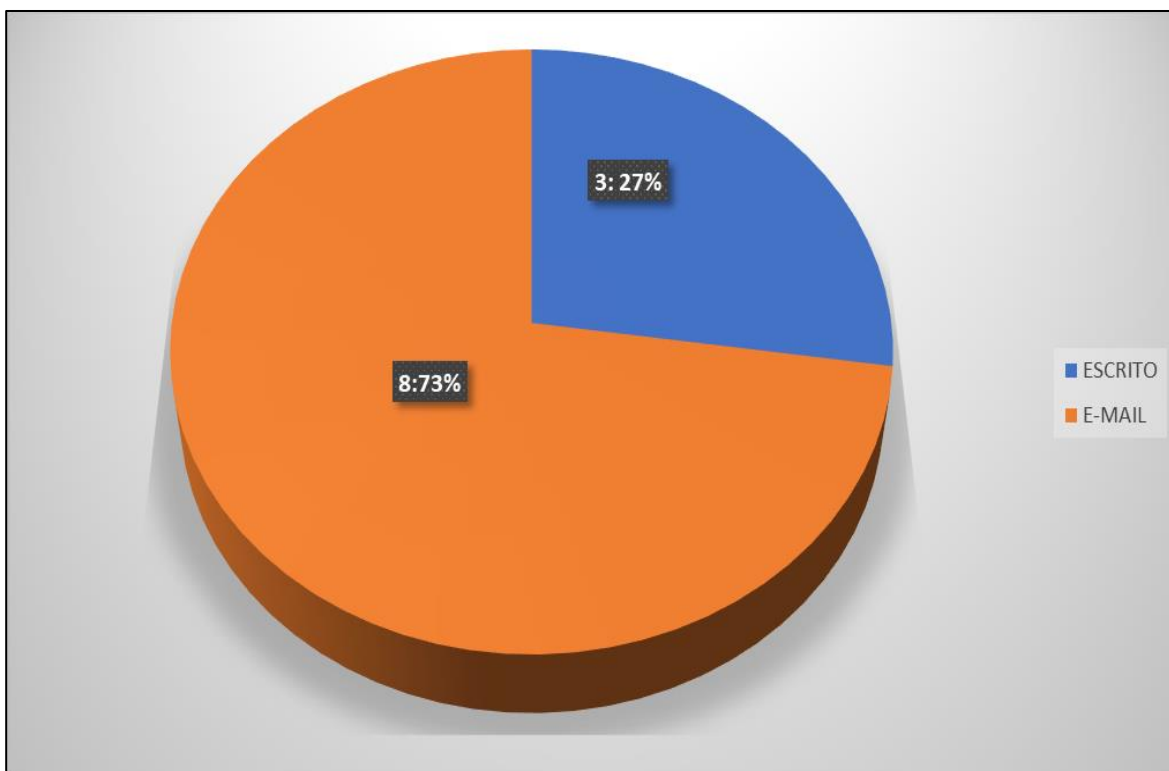


**Gráfica No 2. Total Solicitudes de Acceso a la Información por Subtema**  
Fuente: Reporte SDQS de agosto de 2019

## 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 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” con un 73% que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) o a través del link “contáctenos” de la página web de la Lotería de Bogotá, seguido del canal “escrito” con un 27%.