



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA

Gerente General

LOTERIA DE BOGOTA

Carrera 32A No. 26 – 14 Piso 1

Correo Electrónico: [siga@loteriadebogota.com](mailto: siga@loteriadebogota.com)

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2022.

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Lotería de Bogotá, frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 30 de abril de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Lotería de Bogotá, en el Sis-

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

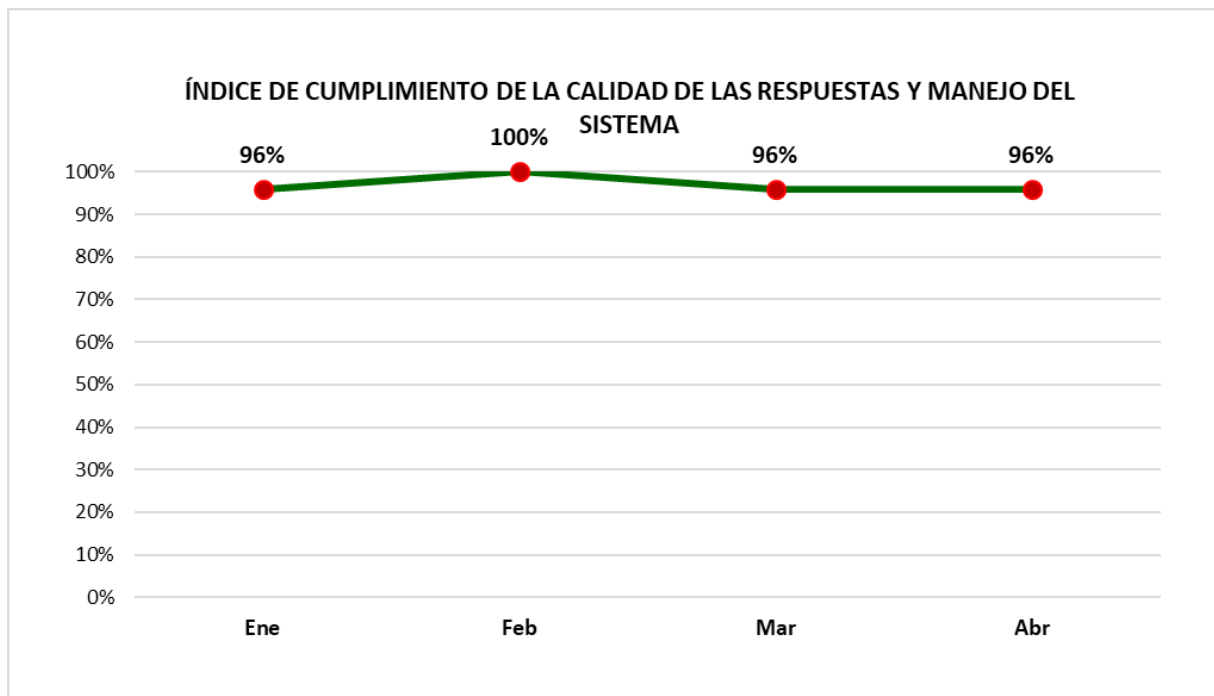
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

tema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **24** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento abril	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
24	1 (4%)	96%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
24	24	0	24	0	24	0	23	1	24	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	96%	4%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
941612022	UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	Si	Si	Si	No	Si	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

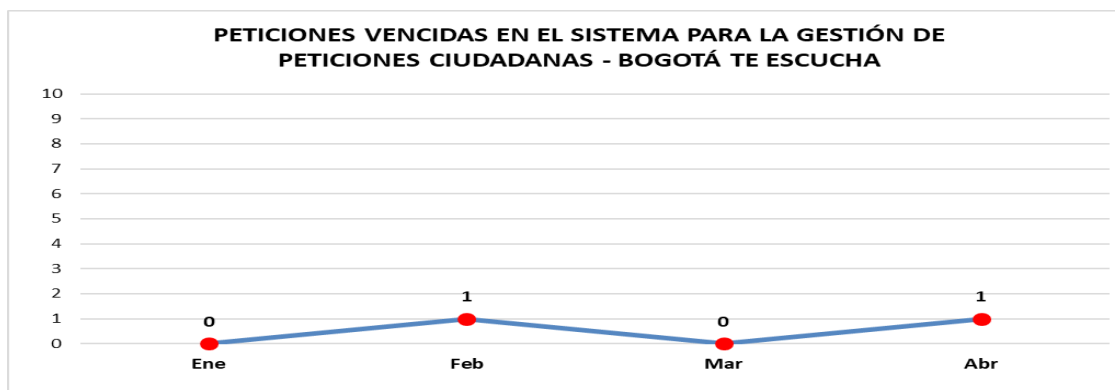
De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de abril de 2022:

No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigenias	Días de vencimiento
1	0	2022: 1	1 día de vencimiento

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en la Unidad de Apuestas y Control de Juegos.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a abril), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento del **100%**, obteniendo **1** petición vencida en el sistema durante el mes de abril de 2022.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**².

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de abril de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ABRIL DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Lotería de Bogotá, durante el mes de abril de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del **96%** teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **4%**.

Al respecto, en el marco del plan de mejoramiento remitido por la entidad mediante oficio 2-2022-552 del 06 de abril de 2022, la Lotería de Bogotá puso en conocimiento de esta Dirección las siguientes acciones:

- Socializar a través de correo electrónico el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a los jefes de las áreas que son usuarios en el SDQS, así como a los usuarios administradores en la entidad del sistema, recalcando los puntos clave a tener en cuenta para el manejo de peticiones ciudadanas en el SDQS de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
- Remitir correos electrónicos periódicamente a los jefes de las áreas que son usuarios en el SDQS recalcando las responsabilidades y recomendaciones generales sobre la importancia de la atención y gestión oportuna a las PQRS recibidas y que les son asignadas a través del SDQS.
- Continuar con el envío vía correo electrónico de los reportes de alertas semanales remitidos por la oficina de Atención al Cliente a las áreas con el estado de PQRS pendientes por tramitar incluyendo las alertas de los tiempos y fechas preventivas y de vencimiento para la atención de cada PQRS pendiente por tramitar.
- Socializar a través de correo electrónico las modalidades de las peticiones de origen ciudadano y los tiempos de ley para dar respuesta

En consecuencia, hemos podido evidenciar que una vez llevadas a cabo las acciones consignadas en el plan de mejoramiento, la entidad ha mantenido una tendencia constante en el índice de cali-

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento".



dad en las respuestas, por lo cual los invitamos a continuar con el despliegue de las acciones definidas con el fin de mejorar la gestión de peticiones en la Lotería de Bogotá.

En ese sentido, estamos seguros que una vez llevadas a cabo las acciones consignadas en el plan de mejoramiento la entidad podrá tener un mejor desempeño en el índice de calidad en las respuestas emitidas, por lo que desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio llevaremos a cabo el seguimiento al cumplimiento del mismo.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA ABRIL DE 2022

Para el mes de abril de 2022, la entidad presenta una (1) petición vencida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³, por lo cual, teniendo en cuenta el ajuste al plan de mejoramiento de la entidad, solicitamos el fortalecimiento de las acciones encaminadas al cumplimiento de la oportunidad en las respuestas.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
LOTERIA DE BOGOTA - WELLFIN CANRO RODRIGUEZ - siga@loteriadebogota.com

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Ibidem*.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”