



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

**LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA**

Gerente General

**LOTERIA DE BOGOTÁ**

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 SEPTIEMBRE 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 cuatro 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 septiembre de 2022, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad y la cuarta al seguimiento del plan de mejoramiento de la visita de monitoreo llevada a cabo en la vigencia 2022.

**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 sistema<sup>1</sup>, el cual se efec-

<sup>1</sup> **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.

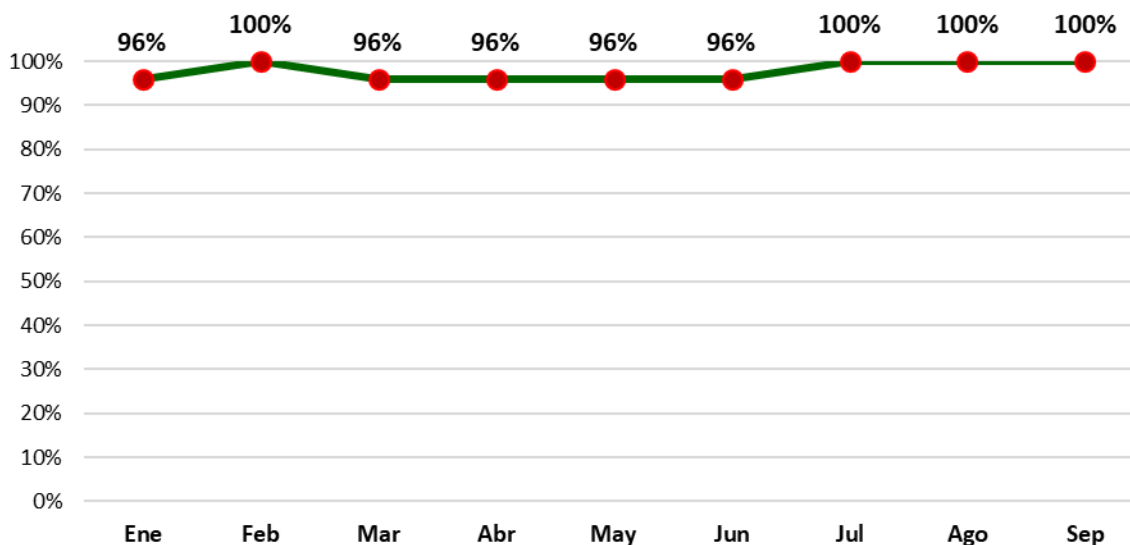
túa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Lotería de Bogotá, en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de septiembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **24** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
24	0 (0%)	100%	98%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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	24	0	24	0
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

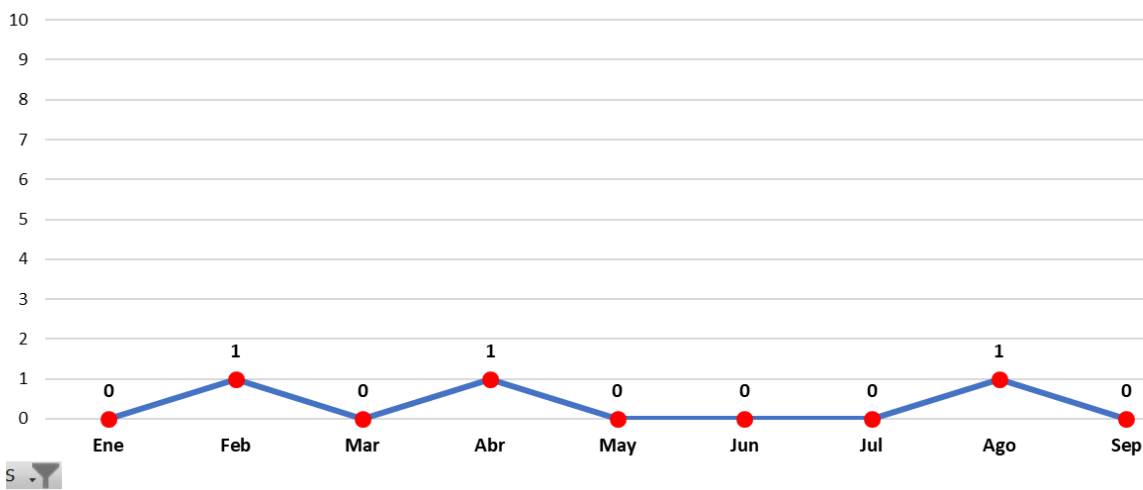
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

**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.

**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, para el periodo objeto del análisis, la entidad no presenta peticiones vencidas en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha.

**PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA**



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

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 septiembre), se evidenció una tendencia decreciente en el número de requerimientos vencidos, obteniendo una disminución de **1** petición vencida en el sistema durante el mes de septiembre de 2022.

**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 septiembre de 2022:**

De acuerdo con la muestra evaluada de la Lotería de Bogotá, durante el mes de septiembre 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 **100%**.

Adicionalmente, para el mes de septiembre de 2022, la entidad no presentó peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>2</sup>, por lo cual, teniendo en cuenta el ajuste al plan de mejoramiento de la entidad, recomendamos mantener las acciones encaminadas al cumplimiento de la calidad y oportunidad en las respuestas.

#### 4. Seguimiento al plan de mejoramiento visita de monitoreo vigencia 2022:

De acuerdo con los resultados del monitoreo a la calidad del servicio de la Lotería de Bogotá, acusamos recibido el plan de mejoramiento presentado por la entidad mediante oficio No. 2-2022-1660 del 18 de octubre de 2022, en donde la Oficina de Atención al Cliente puso en conocimiento las siguientes acciones correctivas para mejorar los aspectos del servicio observados:

ORIGEN	N° HALLAZGO / OBSERVACIÓN	HALLAZGO	CAUSAS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD DE UNIDAD DE MEDIDA	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE
Reporte de visita de monitoreo a la calidad del servicio, realizada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	1	<u>Oportunidad en el servicio:</u> El punto de atención al ciudadano no cuenta con un sistema de turnos. Esto, incumple lo establecido en el numeral 4° del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.	Mínimo y muy bajo flujo de ciudadanía y clientes presenciales en la entidad para la atención de peticiones, quejas, denuncias, reclamos o solicitudes de manera presencial  Se disponen de canales virtuales y electrónicos para	Diseñar un formato digital (Excel) de asignación de turno, que será diligenciado por el personal de recepción específicamente para aquellas personas que se dirijan a la oficina de Atención al Cliente y garantizar con ello la ordenada atención de peticiones, solicitudes, quejas, denuncias o reclamos.	1	1	2/09/2022	30/11/2022	Atención al Cliente Unidad de Recursos Físicos (personal de recepción)

<sup>2</sup> 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."

			la atención de peticiones, quejas, denuncias, reclamos o solicitudes que son los más utilizados por clientes y ciudadanía en general quienes prefieren el uso de estos más que el canal presencial						
2	<u>Oportunidad en el servicio:</u> Nadie atendía a la ciudadanía, puesto que los funcionarios se encontraban en misa, por esta razón se debió esperar mucho tiempo para ser atendida. La información relacionada con la suspensión del servicio no fue informada por ningún canal a la ciudadanía.	Se pasó por alto elaborar y publicar los avisos informativos para comunicar con antelación a la ciudadanía en general sobre la novedad en el horario de atención a la ciudadanía para el día de la actividad	Cada vez que se realicen actividades con todos los funcionarios de la entidad que incluya los responsables de la oficina de atención al cliente, se publicará en lugar visible en la entidad, así como en página web y redes sociales un aviso informando a la ciudadanía la novedad en el horario de atención en esa fecha.	1	1	2/09/2022	31/10/2022	Atención al Cliente Comunicaciones y Mercado	
3	<u>Atención:</u> El funcionario no cuenta con el carné de identificación al mo-	Olvido de portar el carnet institucional durante el horario laboral	Emitir y socializar con todos los servidores el uso del carnet institucional en las instalacio-	1	1	2/09/2022	30/11/2022	Unidad de Talento Humano	

		<p>mento del monitoreo, por lo anterior incumple con el numeral 3.1.2) Protocolo de Servicio en la Atención Presencial "Porta con orgullo el uniforme asignado y el carnet institucional" del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.</p>		<p>nes de la entidad durante la jornada laboral.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Analizado el plan de mejoramiento, estamos seguros que, una vez llevadas a cabo la totalidad de acciones diseñadas, la entidad podrá tener un mejor desempeño en los atributos de servicio que deriven en una mejor experiencia por parte de la ciudadanía en la Lotería de Bogotá.

Por último, reiteramos que, 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, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- *Cuando la entidad verifique que una petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se debe utilizar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación" y no el de respuesta definitiva, puesto que al emplear este último el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.*
- *De igual manera, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos en la normatividad vigente, la entidad deberá informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, para lo cual será necesario utilizar el evento del sistema denominado "Respuesta Parcial" y no el de respuesta definitiva, puesto que con este último evento se cierra la petición y el ciudadano no podrá recibir respuesta de fondo a su solicitud.*



Cordial saludo,

**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: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 23d1981f-6ef8-4cdc-891c-c623fcb62610

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL