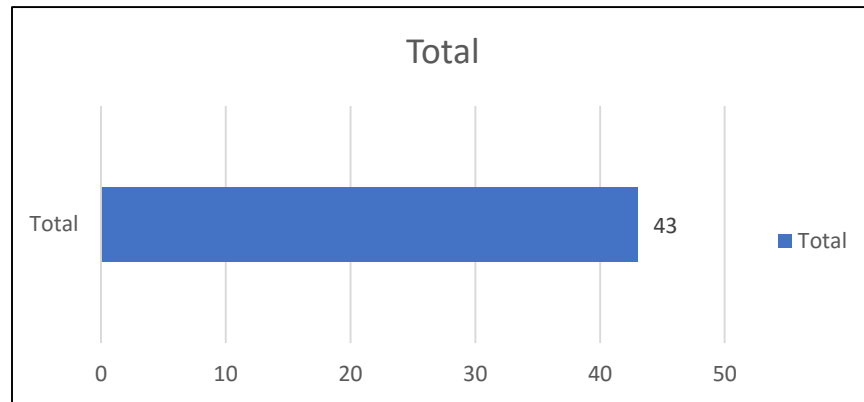


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRSFD AGOSTO 2026

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



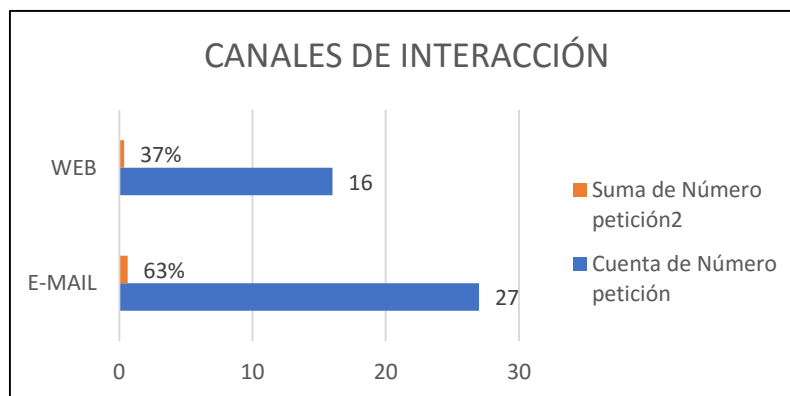
Total Requerimientos 43

Análisis

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes, felicitaciones, consultas o requerimientos de origen ciudadano que se reciben a través de los diferentes canales de atención de la Lotería de Bogotá son gestionadas en el Sistema Bogotá Te Escucha. De acuerdo con el **reporte de gestión** extraído de dicho sistema y con el archivo interno de relación de PQRSD atendidas en el mes de reporte, la Lotería de Bogotá registró en el mes de agosto en el sistema Bogotá Te Escucha 27 PQRSFD, 3 PQRSFD fueron registradas directamente por los peticionarios en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 13 PQRSD para un total de **43 peticiones atendidas** en el mes de agosto de 2026, a las cuales se les dio el trámite respectivo.

NOTA: Para la cantidad de peticiones atendidas en el mes de estudio, al momento de extraer los datos del archivo reporte de gestión de peticiones en el campo “tipo de ingreso” se filtra o se seleccionan las opciones “**recibidas**” que son aquellas peticiones que son recibidas en la entidad por medio de traslado a través del Sistema Bogotá Te Escucha y “**registradas**” que son las peticiones que registra la ciudadanía directamente en el Sistema Bogotá Te Escucha y que dirige a la Lotería de Bogotá y las peticiones que se registran directamente por la entidad en el Sistema Bogotá Te Escucha.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

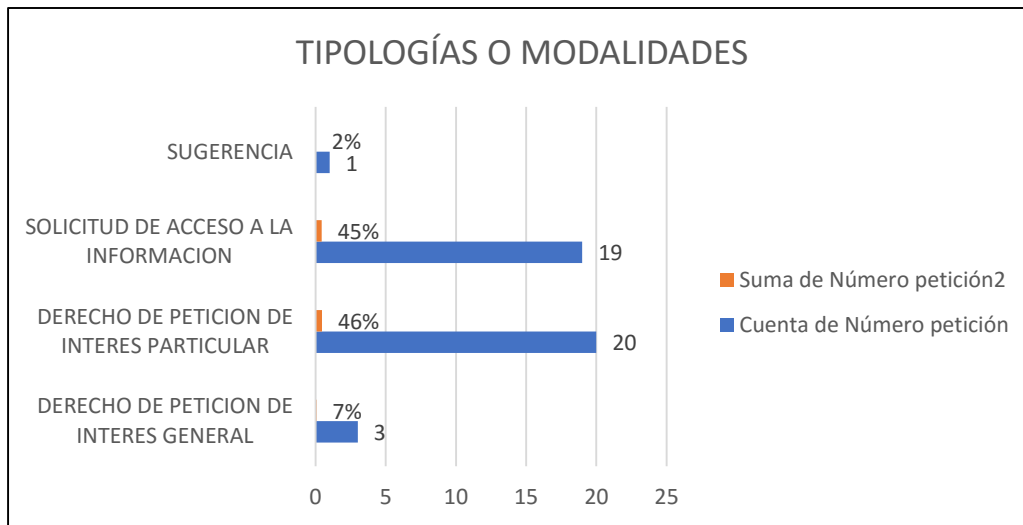


Total Requerimientos 43

Análisis

El canal “e-mail” que son las peticiones que se reciben en el correo electrónico de Atención al Cliente: cliente@loteriadebogota.com, o a través del formulario electrónico “contáctenos” de la página web o a través de la ventanilla de radicación virtual: siga@loteriadebogota.com o a través del formulario “antisoborno” de la página web con un 63%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de análisis, seguido en un menor porcentaje del canal “web” (que son las PQRSFD que se reciben o son trasladadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha) con un 37% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 43

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 46% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de agosto de 2026, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 45% y en un menor porcentaje “Derecho de Petición de Interés General” con un 7% y “Sugerencia” con un 2%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	12	28%
INFORMACION INSTITUCIONAL	8	19%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	5	12%
PAGINA WEB	5	12%
JUEGOS PROMOCIONALES Y/O RIFAS NO AUTORIZADAS	4	9%
Total 5 subtemas	34	79%
Otros subtemas	9	21%
Total general	43	100%

Análisis

Dentro del reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha, se concluye que los cinco primeros subtemas más representativos o consultados fueron:

“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 28% que tenía que ver con cinco clientes que solicitaron se les indicara el estado del pago de premio ganado de compras hechas por la página web y que solicitaron por consignación a sus cuentas bancarias. Una cliente requería se le informara dónde y cómo cobrar en Cali un premio obtenido en compra realizada de una fracción para el sorteo 2860. Una cliente solicitó se le informara si el acierto de la primera cifra del premio mayor sin serie del sorteo 2857 genera algún premio. Un cliente necesitaba se le informara qué significa el premio obtenido en el raspa y gana virtual (cupón por 3.000 créditos) en la compra que realizó por la página web y cómo reclamar dicho premio. Un cliente requería se le informara cómo cobrar premio obtenido en la compra realizada por la página web para el sorteo 2857 y redimir para comprar de nuevo. Dos clientes solicitaron información sobre cómo reclamar o cobrar premio por aproximación que obtuvieron en compra realizada por la página web. Un cliente requería se le informara cómo es el nuevo procedimiento para cobrar premio obtenido en compra por la página para el sorteo 2861.

“Información Institucional” con un 19% que tenía que ver con una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería se le informara ¿Qué entidades distritales de la ciudad no cuentan con sede propia y por lo tanto tienen que pagar arriendo?. Una solicitud de información trasladada por la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Jurídica Distrital a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería se le informara sobre aspectos operativos enfocados en la aplicación práctica de procedimientos relacionados con pagos presupuestales (disponibilidad presupuestal y registro presupuestal), devolución de deducciones, PAC, manual de tesorería, pagos, recursos propios, cuentas bancarias, supervisión de contratos y sistemas de información (*esta petición se cerró en el sistema dado que ya había sido recibida el 20 de julio de 2026 mediante traslado hecho por la Dirección de Contratación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá*). Un derecho de petición de interés general trasladado a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitaba inspección técnica, evaluación de riesgos y reparación urgente de la calzada vial y de un daño en la malla vial (hueco) ubicado en la Carrera 111A No. 76-12 (Usaquén) (*desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Unidad de Mantenimiento Vial ya tiene asignada dicha petición para la respectiva gestión*). Un derecho de petición de interés particular trasladado a todas las entidades del distrito por Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Planeación a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria en calidad de estudiante de Contaduría Pública de la Universidad Minuto de Dios, solicitaba apoyo institucional para que los funcionarios y jefes de Control Interno de las entidades distritales respondieran una encuesta y una entrevista académica sobre gestión de riesgos y control interno. (*esa misma petición fue trasladada nuevamente a través del Sistema Bogotá Te Escucha por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá*). Una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario requería información detallada sobre los viajes, comisiones y desplazamientos internacionales de servidores públicos y contratistas de la administración distrital entre 2024 y 2026, incluyendo costos, viáticos, tiquetes, y un consolidado de todos los viajes internacionales que contemplara como mínimo: Nombre | Cargo | Entidad | País | Ciudad |

Fecha de salida | Fecha de regreso | Motivo del viaje | Tiquetes | Viáticos | Otros gastos | Total pagado por el Distrito en una base de datos o archivo reutilizable. Un derecho de petición de interés particular trasladado a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitaba la asignación y direccionamiento de una consulta médica prioritaria por primera vez con un especialista en otorrinolaringología (servicio PBS) *(desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. y a la Secretaría Distrital de Salud ya tienen asignada dicha petición para la respectiva gestión)*. Un derecho de petición de interés general trasladado a todas las entidades del distrito a través del sistema Bogotá Te Escucha en el que el peticionario solicitaba inspección, control, mediciones técnicas de ruido y verificación de requisitos legales a establecimientos de expendio de bebidas alcohólicas en la calle 63F Bis No. 121-09 (Engativá) por presunta contaminación auditiva y afectación a la convivencia *(desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Secretaría Distrital de Ambiente, la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E., la Secretaría Distrital de Salud y la Secretaría Distrital de Gobierno ya tienen asignada dicha petición para la respectiva gestión)*.

“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 12% que tenía que ver con un derecho de petición de interés particular trasladado por Coljuegos sobre una reclamación de una ciudadana por la compra en línea de una fracción de la Lotería de Bogotá (número 0717, serie 111) con pago aprobado a través de Loticolombia manifestando que no recibió la colilla correspondiente en su correo electrónico. Tres clientes solicitaron información sobre el raspa y gana de la compra que realizaron a través de la página web. Un cliente solicitó verificación de compra hecha en la página web el 16 de agosto transacción aprobada ya que en el sistema sale que el pago está rechazado y los billetes no fueron comprados pero si le descontaron la compra y le llegó recibo de confirmación.

“Página Web” con un 12% que tenía que ver con una cliente que reportó el 31 de julio de 2026 una falla técnica en el raspa y gana virtual al activarse automáticamente el mensaje *"Sigue intentando"* sin haber dado clic en el botón de raspar; asimismo, solicitó aclaración sobre la caducidad anticipada de su derecho a reclamo de un premio del sorteo del 17 de julio de 2025, argumentando que el plazo legal es mayor. Una cliente solicitó la corrección o ajuste en su perfil inscrito en la página web de su número de cédula ya que por error se le fue un número equivocado. Un cliente solicitó corregir su fecha de nacimiento ya que la plataforma le arroja un error por lo cual indicó la fecha errónea registrada y la correcta para el respectivo ajuste. Una cliente indicó que desde que se actualizó la página web le ha sido imposible recuperar la clave de acceso pues al intentarlo el sistema le indica que se le enviará a su correo un correo de recuperación, pero nunca le llega por lo que solicitó soporte técnico y solución a esa novedad. Un cliente manifestó que el nuevo diseño de la página web es poco funcional y difícil de entender en comparación con la anterior versión señalando que la combinación del color negro con dorado dificulta la lectura de los resultados de los sorteos ya que hay que hacer scroll para verlos por lo que sugirió implementar un diseño más funcional, limpio y compacto para ver los resultados de los sorteos similar al de otras loterías como la de Cundinamarca y Medellín.

“Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas” con un 9% que tenía que ver con un derecho de petición de interés particular trasladado por Coljuegos en el que el peticionario anónimo alertaba sobre presuntas rifas ilegales recurrentes operadas por una ciudadana en el sector de San Victorino utilizando los sorteos de la lotería que juega cada día por lo que solicitó realizar las investigaciones e indagaciones pertinentes. *(esa misma petición fue trasladada 2 veces a través del Sistema Bogotá Te Escucha por la Central de Peticiones Distrito*

Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá dado que el petionario anónimo también había radicado la petición a dicha entidad). Un derecho de petición de interés general de petionario anónimo quien denuncia a la administración y consejo de un conjunto residencial en Bogotá (nombre del conjunto descrito en la petición) por realizar rifas obligatorias sin autorización ni registro ante la Lotería de Bogotá, cobrar cuotas sin permisos legales, recaudo del dinero de esas rifas en cuentas personales y falta de soportes contables oficiales.

Y en un menor porcentaje los subtemas: “Resultados de Sorteos”, con un 7%, seguido de “Temas Contractuales” con un 5%, “Administración del Talento Humano”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”, “Traslado a Entidades Distritales” y “Veedurías Ciudadanas” cada uno con un 2% de participación.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	1	100%
Total de traslados por no competencia	1	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte extraído del Sistema Bogotá Te Escucha se realizó a través del mismo sistema, el traslado de una (1) petición por no ser de competencia de la Lotería de Bogotá a la siguiente entidad distrital: Secretaría Distrital de Salud.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Radicado / Asunto
6071382026 Mediante traslado hecho por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 28 de agosto de 2026, a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de información (Solicitud de Acceso a la Información) del petionario (descrito en el detalle del petionario, de la petición y del documento adjunto a la petición); en el asunto de la petición se indica: Derecho de petición de información sobre movilidad institucional del distrito, flota vehicular propia y contratada, vehículos eléctricos, costos, emisiones y política de transición hacia movilidad de cero emisiones. Y en el documento adjunto a la petición el petionario indica y solicita: PARA: ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CANAL DE RADICACIÓN: Bogotá Te Escucha ASUNTO: Derecho de petición de información sobre movilidad institucional del Distrito, flota vehicular propia y contratada, vehículos eléctricos, costos, emisiones y política de transición hacia movilidad de cero emisiones. Bogotá D.C., 27 de agosto de 2026 Señor ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá D.C. REFERENCIA: DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS Yo, (nombre y apellido descrito en el documento adjunto a la petición), identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en calidad de veedor independiente y veedor de la Fuerza Anticorrupción, en ejercicio del artículo 23 de la Constitución Política y de la Ley 1755 de 2015, respetuosamente presento derecho de petición con fines de control social, vigilancia ciudadana de la gestión pública y seguimiento a las políticas de movilidad sostenible del Distrito Capital. La presente solicitud busca establecer, con información verificable, cómo está compuesto el parque automotor del Distrito, qué proporción corresponde a vehículos eléctricos y de cero emisiones, cuánto le cuesta al Distrito su movilidad institucional y cuáles son las metas concretas de transición energética de la Administración Distrital. I. FLOTA VEHICULAR DEL DISTRITO (5 ítems) II. VEHÍCULOS CONTRATADOS (5 ítems) III. ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS (6 ítems) IV. CRITERIOS PARA COMPRAR VEHÍCULOS DE COMBUSTIÓN (7 ítems) V. COSTO DE LA MOVILIDAD DEL DISTRITO (6 ítems) VI. HUELLA DE CARBONO (5 ítems) VII. POLÍTICA DISTRITAL DE ELECTRIFICACIÓN (6 ítems) VIII. INFRAESTRUCTURA DE CARGA (8 ítems) IX. VEHÍCULOS OFICIALES DE ALTA GAMA Y

CAMIONETAS (5 ítems) X. EJEMPLO DEL DISTRITO (5 ítems) XI. TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO (5 ítems) XII. CONTRATACIÓN PÚBLICA Y MOVILIDAD SOSTENIBLE (6 ítems) XIII. SOLICITUD DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA Solicito que la Administración Distrital entregue una base consolidada de la flota vehicular del Distrito, preferiblemente en Excel o CSV, que contenga como mínimo: (tabla con los campos e información requerida descrita en el documento adjunto a la petición) XIV. PREGUNTA CENTRAL DE CONTROL CIUDADANO (5 ítems) XV. SOLICITUD DE DOCUMENTOS Solicito copia digital de: (listado de 15 documentos requeridos) XVI. FINALIDAD La presente petición se formula con fines de control social, participación ciudadana y vigilancia de la gestión pública, particularmente respecto de la utilización de recursos públicos, eficiencia del gasto, reducción de emisiones y cumplimiento de las políticas distritales de movilidad sostenible. Solicito respuestas concretas, verificables y documentadas, evitando respuestas generales. Cuando una información corresponda a otra entidad u organismo distrital, solicito efectuar el traslado a la autoridad competente e informarlo al peticionario. De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, solicito dar aplicación a los términos legales correspondientes para las solicitudes de información y documentos. Atentamente, (nombre y apellido descrito en el documento adjunto a la petición) Veedor independiente Veedor de la Fuerza Anticorrupción

La petición referenciada (6071382026) fue trasladada por la Central de Peticiones Distrito Capital de la Secretaría Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha el 28 de agosto de 2026 a las entidades del distrito y fue clasificada por la Lotería de Bogotá con el subtema y categoría: veedurías ciudadanas, toda vez que la misma fue interpuesta por el peticionario en calidad de veedor ciudadano independiente y veedor de la Fuerza Anticorrupción, quien a través de derecho de petición de información (*Solicitud de Acceso a la Información*) solicitó información sobre movilidad institucional del distrito, flota vehicular propia y contratada, vehículos eléctricos, costos, emisiones y política de transición hacia movilidad de cero emisiones. A dicha petición de información se le dio respuesta dentro de los términos de ley.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
ATENCION AL CLIENTE	17	63%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	7%
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	2	7%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	4%
OFICINA JURIDICA	1	4%
Total 5 primeras dependencias	23	85%
Otros dependencias	4	15%
Total general	27	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	4	40%
ATENCION AL CLIENTE	2	20%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	10%
SECRETARIA GENERAL	1	10%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	10%
Total 5 primeras dependencias	9	90%
Otros dependencias	1	10%
Total general	10	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 27 requerimientos de periodo actual (agosto) y 10 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	2.5			1.1		1.5
CONTROL INTERNO		7					7
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			12				12
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		10.4		12			10.7
OFICINA JURIDICA		14					14
SECRETARIA GENERAL	11				2		6.5
SUBGERENCIA GENERAL		7					7
UNIDAD DE LOTERIAS		10					10
UNIDAD DE RECURSOS FISICOS					13		13
UNIDAD DE TALENTO HUMANO					7	14	10.5
UNIDAD FINANCIERA Y CONTABLE					4		4
Total general	4.3	7.2	12	12	2.5	14	5.5

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5.5 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 4.3 días
- Derecho de Petición de Interés Particular: 7.2 días
- Queja: 12 días
- Reclamo: 12 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2.5 días
- Sugerencia: 14 días

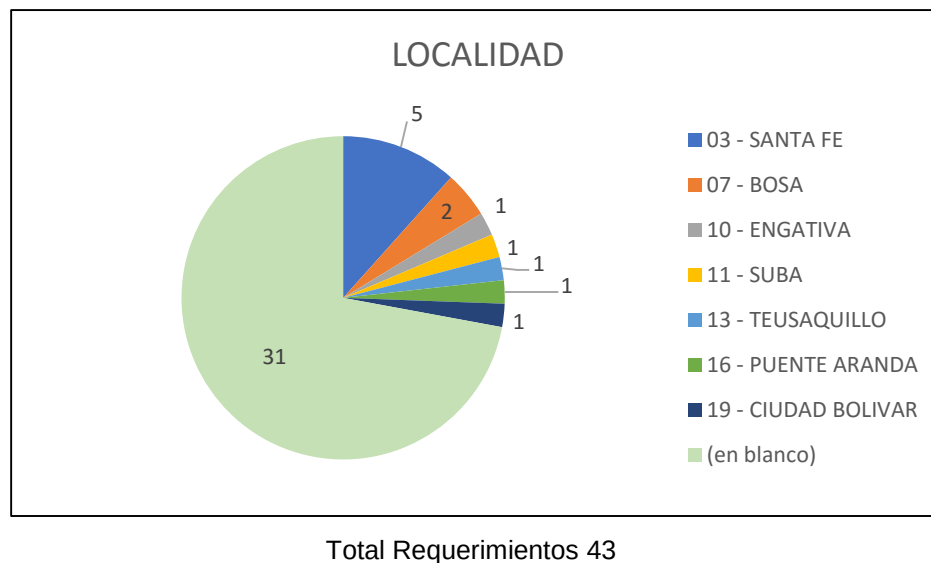
De manera más discriminada se puede concluir que por cada dependencia el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Atención al Cliente: 1.5 días
- Oficina de Control Interno: 7 días
- Oficina de Control Interno Disciplinario: 12 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 10.7 días
- Oficina Jurídica: 14 días
- Secretaría General: 6.5 días
- Subgerencia Comercial y de Operaciones: 7 días
- Unidad de Loterías (Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 10 días
- Unidad de Recursos Físicos: 13 días
- Unidad de Talento Humano: 10.5 días

- Unidad Financiera y Contable: 4 días

*** Nota:** Para la Unidad de Recursos Físicos se reporta un tiempo promedio de respuesta de 13 días a una Solicitud de Acceso a la Información recibida el 3 de agosto de 2026 y asignada a dicha dependencia en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas el 4 de agosto de 2026 a la cual se debía dar respuesta el 19 de agosto de 2026 y la dependencia emitió respuesta al peticionario el 24 de agosto de 2026; tres días hábiles posteriores a la fecha del término legal para dar respuesta.

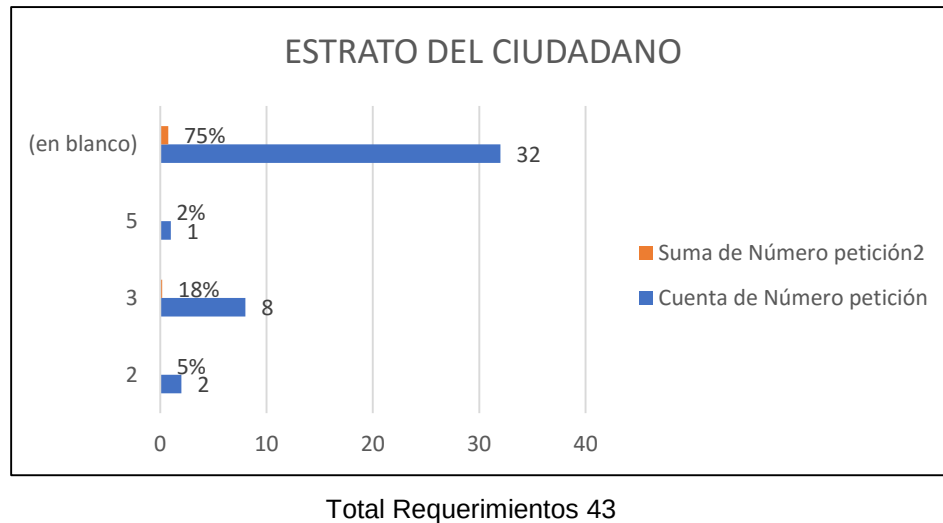
9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis

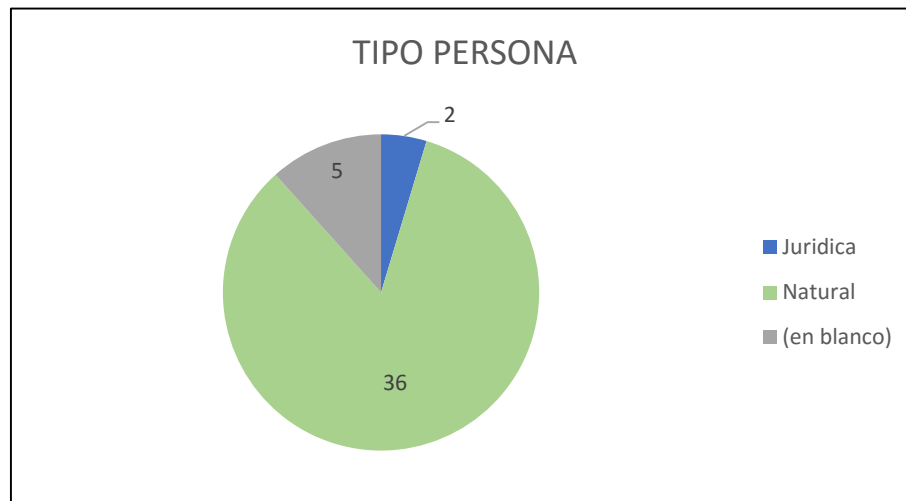
Dentro de la información suministrada por los peticionarios y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de 31 de las 43 PQRSFD atendidas, sólo se encontró información de cinco (5) peticiones correspondientes a la localidad de Santa Fe, dos (2) peticiones correspondientes a la localidad de Bosa, una (1) petición correspondiente a la localidad de Engativá, una (1) petición correspondiente a la localidad de Suba, una (1) petición correspondiente a la localidad de Teusaquillo, una (1) petición correspondiente a la localidad de Puente Aranda y una (1) petición correspondiente a la localidad de Ciudad Bolívar.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE



Análisis

Dentro de la información reportada (peticionarios que suministran información sobre datos demográficos) y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró información sobre el estrato del ciudadano en 32 de las 47 peticiones atendidas, sólo se encontró información de un (1) peticionario correspondiente al estrato 5, ocho (8) peticionarios correspondientes al estrato 3 y dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 2.



Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 36 peticiones que equivalen al 83.8% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) equivalentes al 4.6% por personas jurídicas y las cinco (5) restantes equivalentes al 11.6% por personas anónimas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en agosto de 2026.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	36	83.7%
Jurídica	2	4.7%
Anónimo	5	11.6%
Total	43	100%

Peticionario	N	%
Identificado	38	88.4%
Total	43	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas en el mes de análisis, se observa que 38 que equivalen al 88.4% de las 43 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (36 por persona natural y 2 por persona jurídica) y las cinco (5) restantes que equivalen al 11.6% por peticionarios anónimos.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- La Lotería de Bogotá registró en el Sistema Bogotá Te Escucha todas las PQRSFD atendidas en el mes de agosto de 2026 por los diferentes canales de comunicación y atención al cliente y les dio el trámite respectivo, brindando respuesta oportuna a las mismas dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.
- Se procuró registrar todas las peticiones, así como el cargue de las respuestas de los requerimientos en el Sistema Bogotá Te Escucha el mismo día en que se recibían y el mismo día en que se producían las respuestas, salvo aquellas peticiones que se recibían fuera de horario laboral o fines de semana, para lo cual se procedió a subirlas al sistema el día hábil siguiente o en el horario laboral inmediato.
- De acuerdo con el reporte del total de peticiones atendidas en agosto de 2026 (43 PQRSFD) se puede observar que con relación al total de PQRSFD atendidas en julio de 2026 (30 PQRSFD) hubo un aumento en las peticiones (13 más que el mes anterior) lo que obedece a que en el mes de estudio se registró un aumento en: Derecho de Petición de Interés Particular y Solicitud de Acceso a la Información.
- A diferencia del mes de julio en el que se recibieron dos (2) reclamos, en el mes de agosto no se recibió ninguno.
- A diferencia del mes de julio en el que se recibió una (1) Queja, en el mes de agosto no se recibió ninguna PQRSFD por esa tipología.
- También se evidencia que tanto en el mes anterior como en el mes de análisis el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer las PQRSFD fue el canal e-mail.

- Se evidencia un pequeño aumento en dos decimales en el tiempo promedio de respuesta dada por las diferentes dependencias a todas las tipologías de peticiones recibidas pasando de 5.3 días en el mes de julio de 2026 a 5.5 días en el mes de agosto; aclarando que de las respuestas emitidas a todas las PQRSFD atendidas en el mes de agosto de 2026 cuarenta y dos (42) se respondieron dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- Al igual que el mes anterior, la mayoría de las peticiones fueron realizadas por peticionarios identificados dado que en el mes de análisis 38 peticionarios que corresponden al 88.4% fueron peticionarios identificados (36 por persona natural y 2 por persona jurídica); de acuerdo con lo anterior, se puede concluir que en ambos meses más del 80% de las peticiones recibidas fueron realizadas por personas naturales dado que en el mes de julio el 87% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de agosto el 83.7% (36 peticiones).
- Tanto en julio como en agosto se atendieron peticiones de persona anónima (tres (3) en el mes de julio y cinco (5) en el mes de agosto).
- Se concluye que el subtema más recurrente solicitado por la ciudadanía en el mes de análisis fue “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con una participación del 28% sobre el total de PQRSFD atendidas.
- Mientras que en el mes de julio de 2026 no se recibieron peticiones por los subtemas: “Temas Contractuales” y “Traslado a Entidades Distritales” en el mes de agosto sí se recibieron peticiones por dichos subtemas.

Recomendaciones:

- Continuar fortaleciendo, desarrollando y optimizando, en las diferentes dependencias de la entidad, las acciones conducentes a la atención oportuna a las PQRSFD dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Tener en cuenta los controles que semanalmente la oficina de Atención al Cliente remite a los jefes de las dependencias vía correo electrónico institucional con el estado de PQRSFD pendientes de trámite para gestionaras y atenderlas con prontitud, celeridad y oportunidad.
- Tener siempre presente que la desatención o no atención oportuna de las PQRSFD puede constituir falta disciplinaria de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario.
- Cerrar las PQRSFD que son asignadas a las dependencias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha el mismo día en que se remitan las respuestas; cargando en dicho sistema los oficios y/o correos de respuesta.
- Tener presente los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 para responder las diferentes PQRSFD que son asignadas a las diferentes dependencias y procurar responderlas en el menor tiempo posible y no hasta el último día de vencimiento; de tal manera que se tenga un margen de maniobra ante eventuales contratiempos o fallas en el sistema Bogotá Te Escucha que imposibilite el cargue de respuestas y cierre de las peticiones el día que tienen su vencimiento.

- Dar continuidad a las acciones que se han venido implementando para velar por el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas brindadas a la ciudadanía, garantizando así que las mismas se continúen emitiendo en un lenguaje claro y comprensible para la ciudadanía y bajo los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y un correcto manejo del sistema Bogotá Te Escucha.
- Analizar las sugerencias y recomendaciones que desde la oficina de Atención al Cliente se socializan mensualmente a los jefes de las dependencias a través de los informes internos detallados de PQRSFD y que surgen producto del análisis de las temáticas más recurrentes de las peticiones y de las debilidades u oportunidades de mejora detectadas.