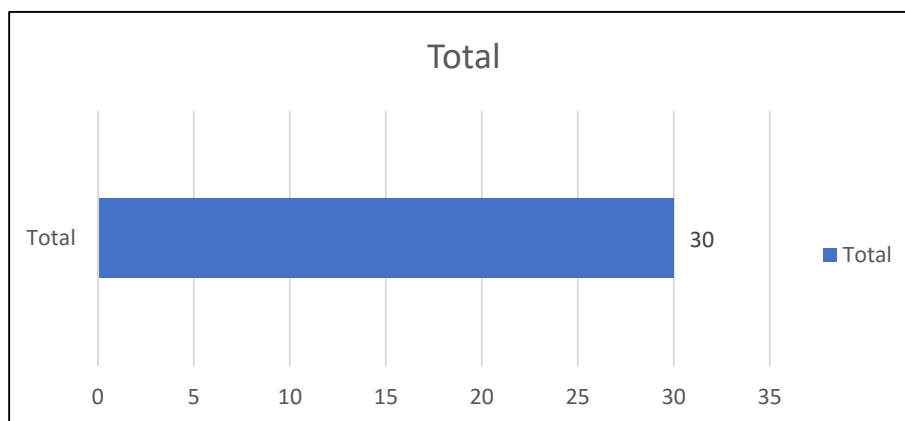


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRSFD JULIO 2026

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



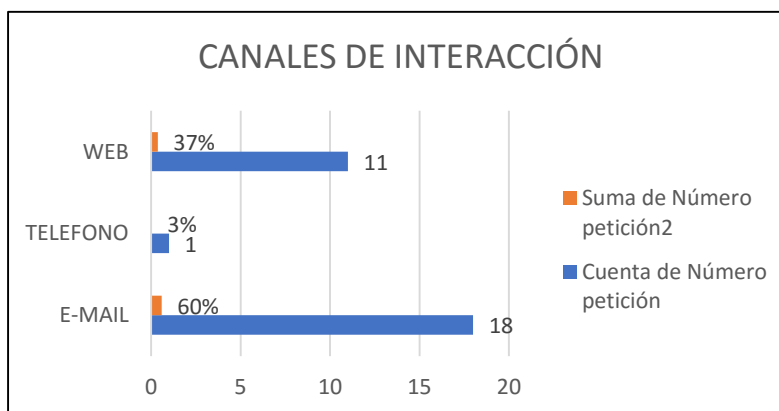
Total Requerimientos 30

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 PQRSF atendidas en el mes de reporte, la Lotería de Bogotá registró en el mes de julio en el sistema Bogotá Te Escucha 19 PQRSF, 4 PQRSF fueron registradas directamente por los peticionarios en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 7 PQRSF para un total de **30 peticiones atendidas** en el mes de junio 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

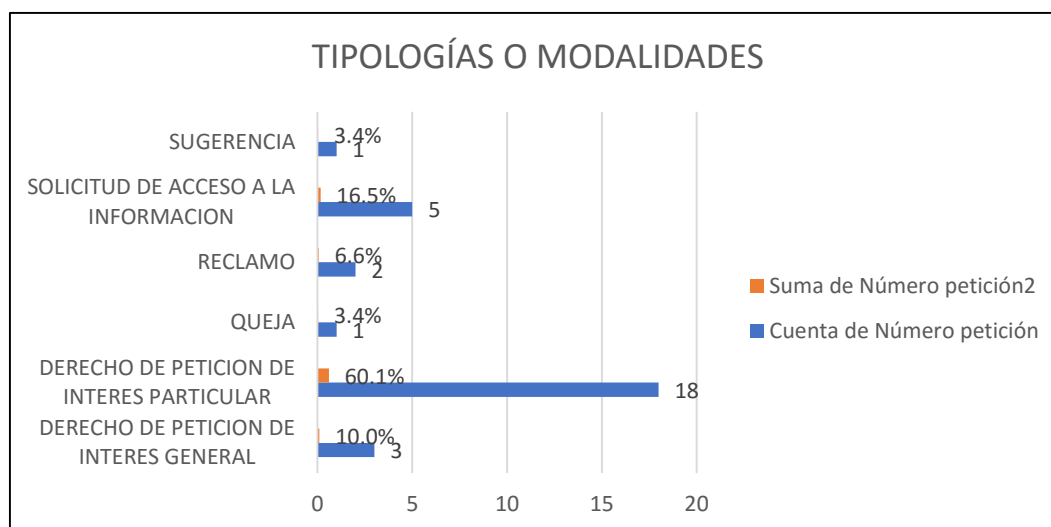


Total Requerimientos 30

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 60%, 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% y el canal “telefónico” (línea de atención al cliente) con un 3% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 30

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 60.1% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de julio de 2026, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 16.5% y en un menor porcentaje “Derecho de Petición de Interés General” con un 10%, “Reclamo” con un 6.6%, “Queja” y “Sugerencia” cada uno con un 3.4%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PAGINA WEB	8	27%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	7	23%
INFORMACION INSTITUCIONAL	7	23%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	3	10%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	3%
Total 5 subtemas	26	87%
Otros subtemas	4	13%
Total general	30	100%

Análisis

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

“Página Web” con un 27% que tenía que ver con una cliente que reportó el domingo 5 de julio la novedad presentada para comprar en la página web para el sorteo 2854 dado que no aparecía ningún número de sorteo para seleccionar en “tipo de sorteo” por lo que no se podía continuar con el proceso de compra, dos clientes reportaron el viernes 10 de julio que el premio que obtuvieron en la compra que realizaron por la página web para el sorteo 2854 no se ve reflejado en la sección “premios por cobrar” de sus perfiles, un cliente solicitó asistencia u orientación técnica para la recuperación de contraseña en la plataforma debido a fallas en el funcionamiento del enlace de restablecimiento enviado al correo electrónico, una cliente indicó no haber recibido al correo la notificación del premio obtenido en la compra hecha por la página web para el sorteo 2854, un cliente presentó reclamo ya que cada vez que ingresa para jugar en la página web el sistema le pide cambio de contraseña y calificó como incómodo tener que colocar nueva contraseña cada vez que quiere iniciar sesión para comprar, dos clientes solicitaron actualización o cambio del correo electrónico vinculado a sus perfiles inscritos en la página web ya que el registrado inicialmente ya no les está funcionando.

“Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con un 23% que tenía que ver con cuatro 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, un cliente requería se le informara cómo cobrar premio por aproximación en compra realizada por la página web para el sorteo 2852, una cliente presentó reclamo por la demora de más de 30 días para el pago de un premio obtenido en compra realizada a través de la página web y solicitado por consignación a la cuenta bancaria, un cliente que realizó la compra electrónica de una fracción para el sorteo 2854 en un punto Gana Gana de la ciudad de Ibagué consultó en la página de la lotería y le salió que obtuvo premio por aproximación sin serie sin embargo en el punto de venta le indicaron que no tenía premio por lo que solicitó se le aclarara la discrepancia entre lo que se muestra en la página sobre el premio obtenido y lo que manifiestan en el punto de venta físico sobre la no existencia de premio.

“Información Institucional” con un 23% relacionado con un derecho de petición de interés general trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria solicitó intervención técnica y reparación del andén en la Calle 129 C (entre Cra. 99A y 100, sobre el puente del humedal Juan Amarillo) para garantizar la seguridad vial de la comunidad educativa del Entorno Escolar Priorizado (*desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Secretaría Distrital de Ambiente, el IDU y la Secretaría Distrital de Gobierno 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 la peticionaria solicitó reparación de muro y reposición de reja afectada por obras de la EAAB en la Cra. 20 # 151-08 (Barrio Las Margaritas, Usaquén) para mitigar riesgos de seguridad (*desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la EAAB ya tiene asignada dicha petición para la respectiva gestión*), 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 solicitó inspección higiénico-sanitaria urgente y medida de seguridad en el establecimiento y vivienda “Tienda La Rosita” (Cra. 18A # 161A-44) por graves problemas de humedad que afectan la salud de un adulto mayor con Alzheimer (*desde la Lotería se*

procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Secretaría Distrital de Salud ya tiene asignada dicha petición para la respectiva gestión), 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 solicitó vigilancia especial presentada inicialmente ante la Veeduría Distrital (y remitida por la Personería de Pasto) sobre transparencia, veracidad de información, entrega de documentos y control de gestión ante presuntas omisiones y dilaciones (desde la Lotería se procedió a solicitar aclaración al peticionario y se cerró por vencimiento de términos al no haber obtenido respuesta a la solicitud de aclaración), una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito en el que el peticionario solicitó información sobre aspectos operativos presupuestales, financieros y contractuales de la entidad (disponibilidad y registro presupuestal, estatuto de presupuesto, PAC, manuales de tesorería, procedimientos de pagos y sistemas de información, entre otros), un derecho de petición de interés particular trasladado a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria solicitó revisión y reclasificación técnica de la ficha del Sisbén IV (del grupo B4 al Grupo A) por parte de una ciudadana en condición de discapacidad, desempleo, víctima del conflicto y cabeza de hogar (desde la Lotería se procedió al cierre de dicha petición por no competencia indicando que la Secretaría Distrital de Integración Social ya tiene asignada dicha petición para la respectiva gestión), una peticionaria a través del sistema Bogotá Te Escucha solicitó información y copias de actuaciones, informes y comunicaciones (2021-2026) sobre normativa de discapacidad, dirigidas u originadas por entes de control, como ejercicio del derecho de defensa dentro de una investigación disciplinaria.

“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 10% que tenía que ver con una cliente quien solicitó le enviaran el billete comprado en la página web para el sorteo 2853, un cliente requería aclaración sobre por qué se presenta, según él, el bloqueo recurrente de números y series específicas (como el número 0282, serie 037) al intentar realizar compras en la plataforma web de la Lotería de Bogotá, una cliente solicitó el envío del raspa y gana y comprobante de la compra realizada por la página web para el sorteo 2856.

“Administración del Talento Humano” con un 3% relacionado con un peticionario anónimo quien presentó, a través del sistema Bogotá Te Escucha, queja por presuntas conductas de acoso laboral, intimidación y exigencia de horarios a contratistas de la Lotería de Bogotá y solicitó la adopción de medidas correctivas.

Y en un menor porcentaje los subtemas: “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas”, “Resultados de Sorteos”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”, “Veedurías Ciudadanas” cada uno con un 3% de participación.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En el momento de sacar la tabla dinámica correspondiente a traslados por no competencia no arrojó en los filtros de estado de petición final la opción de “solucionado por traslado”; por lo anterior no se registra ningún traslado por no competencia.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Radicado / Asunto
4956442026

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 16 de julio de 2026 a todas las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de interés general de peticionario anónimo, (se aclara que, aunque en el Bogotá Te Escucha el peticionario registró la petición como anónimo; en el detalle de la petición aparece un correo electrónico y así mismo aparece marcada la casilla en donde certifica que el correo se encuentra vigente y que autoriza la notificación electrónica de la respuesta) en el asunto de la petición se indica: Derecho de petición asunto: solicitud de verificación sobre la utilización de intérpretes de lengua de señas colombiana contratados por entidades distritales para atender actividades institucionales de otras entidades del distrito capital". Y en el documento adjunto a la petición el peticionario anónimo indica y solicita: Asunto: Solicitud de verificación sobre la utilización de intérpretes de Lengua de Señas Colombiana contratados por entidades distritales para atender actividades institucionales de otras entidades del Distrito Capital". I. Objeto de la denuncia Por medio de la presente denuncia anónima se ponen en conocimiento hechos que, por su naturaleza, ameritan ser verificados por los organismos de control, con el fin de establecer si la práctica consistente en la utilización recurrente de intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) contratados por unas entidades distritales para atender actividades institucionales de otras entidades se ajusta al ordenamiento jurídico, a los principios de la función administrativa y a las normas que regulan la contratación estatal y la accesibilidad para las personas con discapacidad. La presente denuncia no pretende afirmar la existencia de una irregularidad, sino solicitar que los hechos descritos sean objeto de verificación dentro de las competencias constitucionales y legales de esa autoridad.II. Fundamentos constitucionales y legales ...(detalle de los fundamentos descritos en el documento adjunto a la petición) III. Hechos ...(detalle de los fundamentos descritos en el documento adjunto a la petición) IV. Solicitudes Respetuosamente solicito: 1. Verificar si la Veeduría Distrital solicita de manera recurrente intérpretes de Lengua de Señas Colombiana a otras entidades distritales. 2. Verificar si esta práctica también se presenta en otras entidades del Distrito Capital, incluyendo las Subredes Integradas de Servicios de Salud, la Secretaría Distrital de Salud, la Secretaría Distrital de Integración Social y las demás entidades que cuenten con intérpretes contratados. 3. Determinar si existen convenios interadministrativos, actos administrativos, lineamientos institucionales o cualquier otro soporte jurídico que autorice la asignación o utilización recurrente de intérpretes entre entidades distritales. 4. Verificar si las entidades que reciben dichos apoyos cuentan con apropiaciones presupuestales destinadas a garantizar la accesibilidad de las personas sordas y establecer cómo se están ejecutando dichos recursos. 5. Verificar si la utilización recurrente de intérpretes contratados por otras entidades corresponde a una adecuada planeación administrativa o si las necesidades permanentes de interpretación deberían ser atendidas mediante los mecanismos de contratación o provisión del servicio que resulten procedentes. 6. Establecer si la práctica descrita se ajusta a los principios de economía, eficiencia, responsabilidad, transparencia, coordinación y adecuada administración de los recursos públicos previstos en la Constitución Política y en las normas que regulan la función administrativa y la contratación estatal. 7. En caso de encontrar mérito, adelantar las actuaciones preventivas, disciplinarias, fiscales o administrativas que correspondan dentro de las competencias de cada organismo de control. V. Consideraciones finales La presente denuncia tiene como único propósito solicitar que se verifique una práctica administrativa que podría tener incidencia en la adecuada utilización de los recursos públicos y en la forma como las entidades distritales garantizan el derecho a la accesibilidad de las personas sordas. Se solicita que las verificaciones se adelanten con base en la documentación oficial, los convenios, los contratos, los registros presupuestales y demás soportes que permitan establecer si la práctica observada se ajusta al marco constitucional y legal vigente. Denuncia presentada de manera anónima.

La petición referenciada (4956442026) 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 16 de julio 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 peticionario anónimo en calidad de veedor ciudadano quien a través de derecho de petición solicitó verificación sobre la utilización de intérpretes de lengua de señas colombiana contratados por entidades distritales para atender actividades institucionales de otras entidades del distrito capital. 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	12	57%
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	7	33%
OFICINA JURIDICA	1	5%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	21	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	21	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)	5	56%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	3	33%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	11%
N.A.	N.A.	N.A.
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	9	100%
Otros dependencias	0	0%
Total general	9	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 21 requerimientos de periodo actual y 9 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	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	1		1		1
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION		11			12	11.3
OFICINA JURIDICA				6		6
SECRETARIA GENERAL				10		10
UNIDAD DE LOTERIAS (Dirección de Operación de Producto y Comercialización)		7.3	1			6.8
UNIDAD DE TALENTO HUMANO		15				15
Total general	1	5.7	1	4.5	12	5.3

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 5.3 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

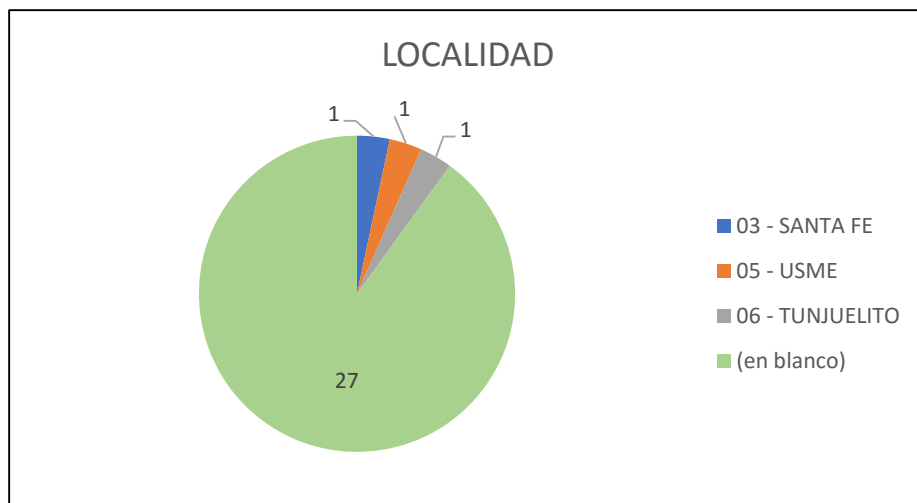
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés General: 1 día
- Derecho de Petición de Interés Particular: 5.7 días
- Reclamo: 1 día
- Solicitud de Acceso a la Información: 4.5 días
- Sugerencia: 12 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 día
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 11.3 días
- Oficina Jurídica: 6 días
- Secretaría General: 10 días
- Unidad de Loterías (Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 6.8 días
- Unidad de Talento Humano: 15 días

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

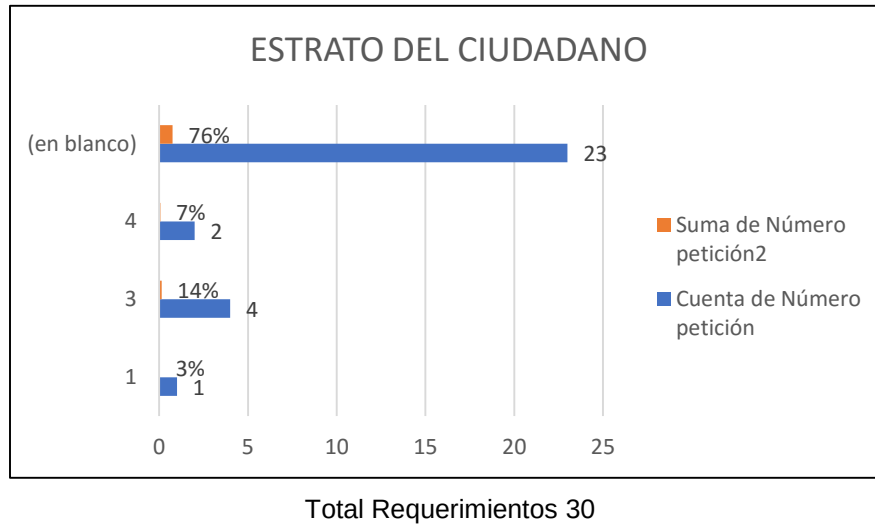


Total Requerimientos 30

Análisis

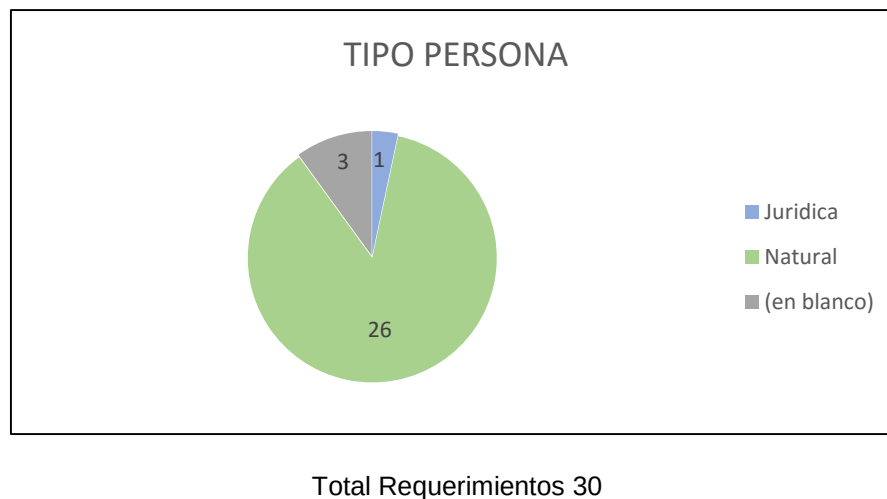
Dentro de la información suministrada por los peticionarios y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de 27 de las 30 PQRSFD atendidas, sólo se encontró información de una (1) petición correspondiente a la localidad de Santa Fe, una (1) petición correspondiente a la localidad de Usme y una (1) petición correspondiente a la localidad de Tunjuelito.

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 23 de las 30 peticiones atendidas, sólo se encontró información de dos (2) peticionarios correspondientes al estrato 4, cuatro (4) peticionarios correspondientes al estrato 3 y un (1) peticionario correspondiente al estrato 1.



Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 26 peticiones que equivalen al 86.4% fueron realizadas por personas naturales, una (1) equivalente al 3.5% por persona jurídica y las tres (3) restantes equivalentes al 10.1% por personas anónimas; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en julio de 2026.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	26	87%
Jurídica	1	3%
Anónimo	3	10%
Total	30	100%

Peticionario	N	%
Identificado	27	90%
Total	30	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas en el mes de análisis, se observa que 27 que equivalen al 90% de las 30 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (26 por persona natural y 1 por persona jurídica) y las tres (3) restantes que equivalen al 10% 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 julio 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 julio de 2026 (30 PQRSFD) se puede observar que con relación al total de PQRSFD atendidas en junio de 2026 (22 PQRSFD) hubo un aumento en las peticiones (8 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.
- A diferencia del mes de junio en el que no se recibieron reclamos, en el mes de julio sí se recibieron dos (2) reclamos.
- A diferencia del mes de junio en el que no se recibió ningún Derecho de Petición de Interés General ni ninguna Queja, en el mes de julio sí se recibieron tres (3) Derechos de Petición de Interés General y una (1) Queja, lo que permite deducir que con respecto al mes de junio hubo un aumento como registros nuevos dado que en el mes anterior no se recibió ninguna PQRSFD por esas tipologías.
- 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 una disminución en el tiempo promedio de respuesta dada por las diferentes dependencias a todas las tipologías de peticiones recibidas pasando de 8.8 días en el mes de junio de 2026 a 5.3 días en el mes de julio; aclarando que las respuestas emitidas a todas las treinta (30) PQRSFD atendidas en el mes de julio de 2026 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 27 peticionarios que corresponden al 90% fueron peticionarios identificados (26 por persona natural y 1 por persona jurídica); de acuerdo con lo anterior, se puede concluir que en ambos meses más del 85% de las peticiones recibidas fueron realizadas por personas naturales dado que en el mes de junio el 91% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de julio el 87% (26 peticiones).
- Tanto en junio como en julio se atendieron peticiones de persona anónima (una (1) en el mes de junio y tres (3) en el mes de julio).
- Se concluye que el subtema más recurrente solicitado por la ciudadanía en el mes de análisis fue “Página Web” con una participación del 27% sobre el total de PQRSFD atendidas.
- Mientras que en el mes de junio de 2026 se recibieron peticiones por el subtema: “Operación de Juegos Promocionales” en el mes de julio no se recibieron peticiones por ese subtema. Y mientras que en el mes de junio no se recibieron peticiones por los subtemas: “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas”, “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios” y “Veedurías Ciudadanas” en el mes de julio 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 gestionarlas 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.