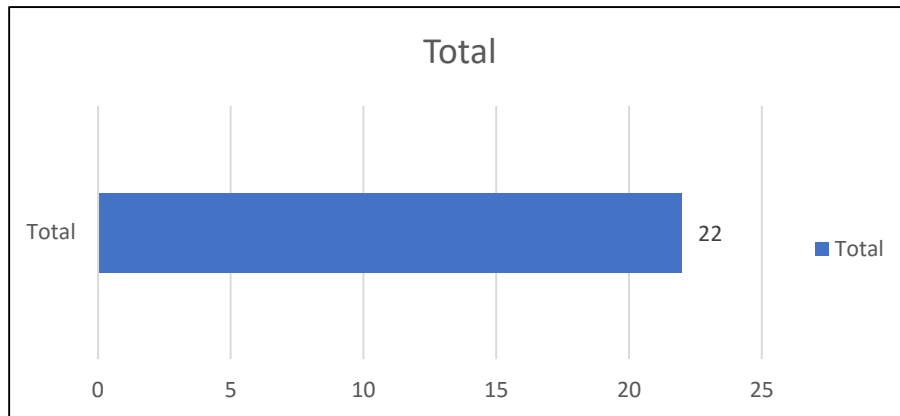


LOTERÍA DE BOGOTÁ

OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE

INFORME PQRSFD MARZO 2026

1. TOTAL PETICIONES MENSUALES ATENDIDAS



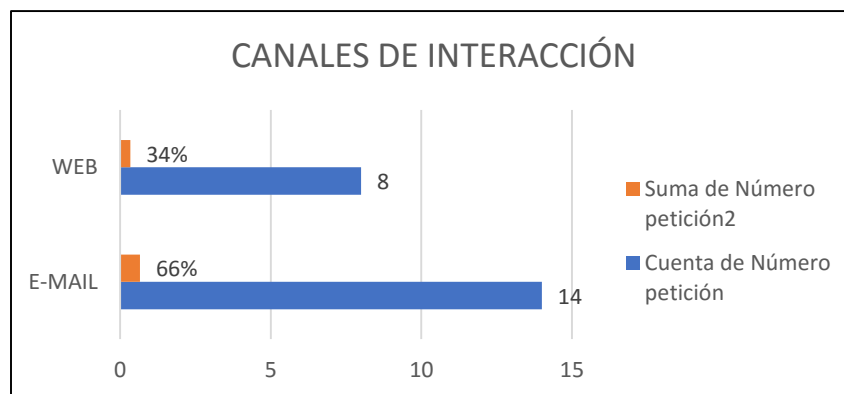
Total Requerimientos 22

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 marzo en el sistema Bogotá Te Escucha 14 PQRSD, 2 PQRSD fueron registradas directamente por el peticionario en el Sistema Bogotá Te Escucha y se recibieron por traslado 6 PQRSD para un total de **22 peticiones atendidas** en el mes de marzo 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

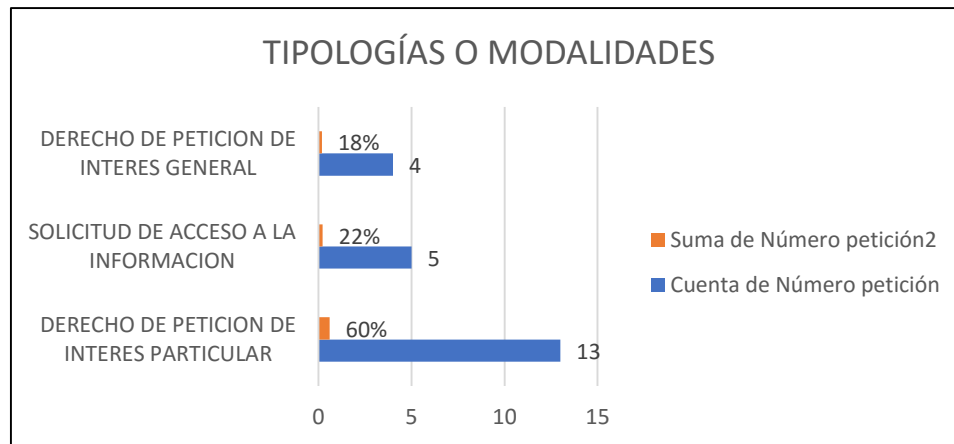


Total Requerimientos 22

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 66%, fue el medio más utilizado por el ciudadano para interponer sus peticiones en el mes de estudio, 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 34% de participación.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total Requerimientos 22

Análisis

Del total de requerimientos: “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 60% fue la tipología más utilizada al interponer peticiones en el mes de marzo de 2026, seguido de “Solicitud de Acceso a la Información” con un 22% y en un menor porcentaje “Derecho de Petición de Interés General” con un 18%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	%
PLAN Y PAGO DE PREMIOS LOTERIA DE BOGOTA	7	32%
INFORMACION INSTITUCIONAL	4	18%
DISTRIBUCION Y VENTA DE BILLETES O FRACCIONES	2	9%
OPERACION DE RIFAS	2	9%
TEMAS CONTRACTUALES	2	9%
Total 5 subtemas	17	77%
Otros subtemas	5	23%
Total general	22	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 32% 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 si el acierto de 3 cifras del premio mayor en desorden paga algo, una distribuidora solicitó una segunda validación de la fracción física que adjuntó en la petición ya que el cliente evidencia que en la página de la lotería el valor que se paga por fracción es diferente al liquidado; también solicitan confirmar si la base para retenciones del 2026 supera los 48 UVT (\$2.513.952) y ratificar el cálculo de los descuentos aplicados por concepto de ganancias ocasionales en el plan de premios toda vez que el valor que se aprecia en el plan de premios de la página de la lotería de Bogotá corresponde al valor del premio después de quitarle el 17% pero sin quitarle el 20% puesto que no supera el valor \$2.513.952 que equivale a los 48 UVT que para el 2026 se fijó como base mínima para retenciones para pagos de premios de loterías por lo que solicitan confirmar esa información, una cliente solicitó cambiar la cuenta bancaria para que le consignen un premio que obtuvo toda vez que la cuenta que seleccionó en el proceso de cobro por consignación dejó de funcionar por lo que pidió le cambien el tipo de banco y le puedan pagar a la cuenta Nequi;

“Información Institucional” con un 18% relacionado con una peticionaria quien solicitó a través del sistema Bogotá Te Escucha respuesta de fondo respecto a la comunicación mediante la cual la entidad dio contestación a su petición radicada bajo el número 832002026 específicamente frente al punto 5 en relación con las actas de comité aclarando que se refiere a las actas del Comité de Gestión y Desempeño Institucional en las que se haya tratado el proceso de actualización de la Matriz de Comunicaciones y la presentación de informes externos y el cumplimiento de pagos dentro de los términos legales; frente al punto 6 sobre cancelación de cuenta de correo electrónico institucional solicitó se le informara ¿quién dio la orden de cancelar dicha cuenta?, ¿quién la autorizó?, y bajo qué fundamento jurídico o administrativo se tomó esta decisión estando ella activa como servidora de la entidad en proceso de incapacidad médica; frente al punto 7 sobre ausencia de procedimiento formal de backup advierte fallas en la entidad al no contar con una política de respaldo del correo electrónico institucional y solicitó corregir esa situación y frente al punto 8 sobre solicitud de usuario y contraseña realizada ante la Superintendencia Nacional de Salud para el pago de la tasa correspondiente al año 2023 requiere se amplíe la búsqueda de esa comunicación en los correos institucionales de los funcionarios y contratistas que menciona en la petición, y remitir copia de la solicitud y su respectiva respuesta con indicación expresa de fecha y hora de envío y recepción; todo lo anterior para su defensa ante la Contraloría, 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 Mesa Distrital de Comunicación Comunitaria y Alternativa solicitó cumplimiento del Plan Distrital de Desarrollo artículos 117, 249 y otros pidiendo ser integrados en sus programas, proyectos y gastos de divulgación y la democratización de la pauta oficial, requiriendo un reporte detallado del gasto en medios comunitarios frente a medios tradicionales (2023-2026); asimismo, exigió la eliminación de barreras geográficas, el fortalecimiento de estímulos y la inclusión efectiva en programas de desarrollo económico y cultural;

“Distribución y Venta de Billetes o Fracciones” con un 9% que tenía que ver con un cliente quien solicitó se le remitiera el comprobante de la compra realizada el 1 de marzo de 2026 a través de la página web para el sorteo 2836, un cliente que hizo una compra por la página web para el sorteo bifraccional 2839 del 26 de marzo de 2026 cuyo costo de la fracción para ese sorteo bifraccional fue de \$9.000 y preguntó a qué horas le subieron al precio de la fracción de \$6.000 a \$9.000 y si era legal ese aumento del 50% en el precio de la fracción; **“Operación de Rifas”** con un 9% relacionado con el representante legal de una empresa solicitando la autorización de uso de los resultados del Premio Mayor de la Lotería de Bogotá para la realización de una rifa de carácter nacional; indicó que la solicitud es un requisito indispensable para completar el trámite de autorización ante Coljuegos por lo que

requirió se le indicara el procedimiento a seguir así como el valor y el método de pago de los derechos correspondientes por el uso del resultado del sorteo mencionado, una ciudadana solicitó permiso para utilizar los resultados de la lotería de Bogotá para una rifa de una casa nueva que va a hacer el 24 de diciembre y se utilizará el resultado de la lotería de Bogotá y en la alcaldía requieren ese permiso para seguir con el trámite; **“Temas Contractuales”** con un 9% relacionado con una solicitud de información trasladada a todas las entidades del distrito a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el que la peticionaria en calidad de investigadora contractual para la defensa solicitó, para un caso de extinción de dominio a nombre de las personas que se mencionan en la petición, información si existió o existe vínculo contractual alguno entre la Alcaldía de Bogotá o cualquiera de sus dependencias y la empresa SHOW CARD S.A.; certificar si el Estadio “El Campín” fue arrendado, alquilado o cedido en uso a dicha empresa por qué valor se efectuaron dichos contratos, para qué fechas, y con qué finalidad o para la realización de qué tipo de evento y en caso de existir tales contratos, remitir copia de los mismos, actas de ejecución, pagos efectuados o certificaciones que los soporten, así como la dependencia que autorizó su trámite; certificar si, en el lapso comprendido entre los años 1995 y 2015, existieron vínculos contractuales, comerciales, arrendamientos, alquileres de escenarios o cualquier tipo de relación contractual entre la Alcaldía de Bogotá, o alguna de sus dependencias con la empresa SHOW CARD S.A., incluyendo específicamente el posible arrendamiento, alquiler o cesión en uso del Estadio Nemesio Camacho “El Campín” de Bogotá (la anterior solicitud de información que se había recibido por traslado a todas las entidades el 3 de marzo de 2026 se volvió a recibir nuevamente por traslado a todas las entidades del distrito la misma petición el 16 de marzo bajo otro número de petición); y en un menor porcentaje los subtemas: “Administración del Talento Humano”, “Juegos Promocionales y/o Rifas no Autorizadas”, “Página Web”, “Reclamo de Datos Habeas Data” y “Veedurías Ciudadanas” cada uno con un 4,5% 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” y “solucionado por asignar trasladar”; por lo anterior no se registra ningún traslado por no competencia.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Radicado / Asunto
2194132026

Mediante traslado hecho por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno a través del Sistema Bogotá Te Escucha el 25 de marzo de 2026, a las entidades del distrito se recibe el derecho de petición de información (Solicitud de Acceso a la Información) del peticionario (descrito en el detalle del peticionario y en los documentos adjuntos a la petición); en el asunto de la petición se indica: Solicitud información documental pregrados funcionarios y contratistas. Y en uno de los documentos adjuntos de la petición el peticionario indica y solicita: ASOCIACIÓN VEEDURIA CIUDADANA “GOBERNABILIDAD CON TRANSPARENCIA” RESOLUCIÓN PDRCAL 21-725 PERSONERÍA DE BOGOTÁ. Bogotá D.C. Febrero – 25 – 2026 Doctor CARLOS FERNANDO GALAN Alcalde Mayor La Ciudad Asunto: Solicitud Información Documental Pregrados Funcionarios y Contratistas Respetado Dr. Carlos Fernando, Con el fin de cumplir con nuestra Visión – Misión, la Asociación Veeduría Ciudadana “Gobernabilidad con Transparencia” y conforme a nuestros estatutos donde se realiza una Veeduría Ciudadana no solo para ejercer Control Social sino también Control Técnico sobre los procesos conforme a leyes expedidas por el estado colombiano y a su vez acompañado del conocimiento profundo de nuestro grupo de profesionales que ejercen una labor por la comunidad en general cumpliendo la defensa de derechos humanos y el restablecimiento de derechos fundamentales para toda la sociedad de Bogotá y del País en general. Como ciudadano comprometido con el control social y la vigilancia de la gestión pública, y en calidad como ciudadano comprometido con el control social y la vigilancia de la gestión pública, y en calidad de Veedor Ciudadano, me permito saludarlo cordialmente y manifestar mi interés en solicitar a través de su autoridad, se expida la correspondiente información de los siguientes documentos académicos correspondientes al programa de pregrado de la institución académica: FUNDACION DE EDUCACION SUPERIOR SAN JOSÉ de los funcionarios y contratistas que laboran a nivel local y distrital, incluyendo todas las Secretarías, Departamentos, Alcaldías Locales y en fin toda entidad que este bajo el cargo de la administración distrital. • Nombre de la Carrera • Acta de Grado • Fecha presentación examen ECAES • Cargo • Entidad donde labora. Esta información es necesario que se envíe en formato de EXCEL y con link, hipervínculo de cada contratista y funcionario. RAZONES DE LA SOLICITUD...(detalle de las razones de la solicitud descritas en el documento adjunto a la petición) FUNDAMENTOS JURÍDICOS...(detalle de los fundamentos descritos en el documento adjunto a la petición) (nombres y apellidos descritos en el documento adjunto a la petición). Director Ejecutivo Asociación Veeduría Ciudadana “Gobernabilidad con Transparencia” Teléfono: (número celular descrito en el documento adjunto a la petición) Correo: (descrito en el documento adjunto a la petición) Bogotá - Colombia

La petición referenciada (2194132026) fue trasladada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha el 25 de marzo 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 director ejecutivo de la Asociación Veeduría Ciudadana “Gobernabilidad con Transparencia” y quien en calidad de veedor ciudadano y con el fin de ejercer control social y control técnico solicitó información académica de pregrados de funcionarios y contratistas y expedición de la correspondiente información de los siguientes documentos académicos correspondientes al programa de pregrado de la institución académica: FUNDACION DE EDUCACION SUPERIOR SAN JOSÉ de los funcionarios y contratistas que laboran a nivel local y distrital, incluyendo todas las Secretarías, Departamentos, Alcaldías Locales y en toda entidad que esté bajo el cargo de la administración distrital. • Nombre de la Carrera • Acta de Grado • Fecha presentación examen ECAES • Cargo • Entidad donde labora; información que solicitó se le enviara en formato de EXCEL y con link hipervínculo de cada contratista y funcionario. 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	6	55%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	1	9%
SECRETARIA GENERAL	1	9%
SUBGERENCIA GENERAL	1	9%
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	1	9%
Total 5 primeras dependencias	10	91%
Otros dependencias	1	9%
Total general	11	100%

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total requerimientos cerrados periodo anterior	%
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	2	33%
UNIDAD DE LOTERIAS	2	33%
SECRETARIA GENERAL	1	17%
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	1	17%
N.A.	N.A.	N.A.
Total 5 primeras dependencias	6	100%
Otros dependencias	N.A.	N.A.
Total general	6	100%

Análisis

De acuerdo con el reporte, la entidad realizó el respectivo cierre con respuesta definitiva de 11 requerimientos de periodo actual y 6 requerimientos de periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Total general
ATENCION AL CLIENTE	1	1.3	1	1.2
OFICINA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION	9.3			9.3
SECRETARIA GENERAL	8	6		7.0
SUBGERENCIA GENERAL			9	9
UNIDAD DE LOTERIAS	13			13
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	15			15
UNIDAD DE APUESTAS Y CONTROL DE JUEGOS	3			3
OFICINA JURIDICA	14			14
Total general	9.5	2.5	3.7	6.8

El tiempo promedio general en días para el cierre de las diferentes tipologías de peticiones ciudadanas durante el período analizado fue de 6,8 días teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015.

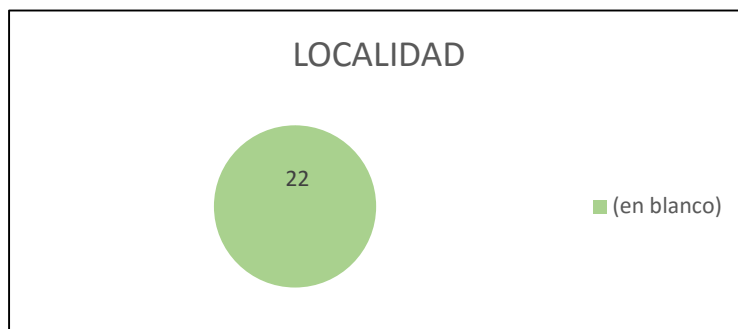
De manera más discriminada se puede concluir que por cada tipología de peticiones el tiempo promedio de gestión y respuesta fue el siguiente:

- Derecho de Petición de Interés Particular: 9,5 días
- Solicitud de Acceso a la Información: 2,5 días
- Derecho de Petición de Interés General: 3,7 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: 1,2 días
- Oficina de Gestión Tecnológica e Innovación: 9,3 días
- Secretaría General: 7 días
- Subgerencia General (hoy Subgerencia Comercial y de Operaciones): 9 días
- Unidad de Loterías (hoy Dirección de Operación de Producto y Comercialización): 13 días
- Unidad de Talento Humano: 15 días
- Unidad de Apuestas y Control de Juegos: 3 días
- Oficina Jurídica: 14 días

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

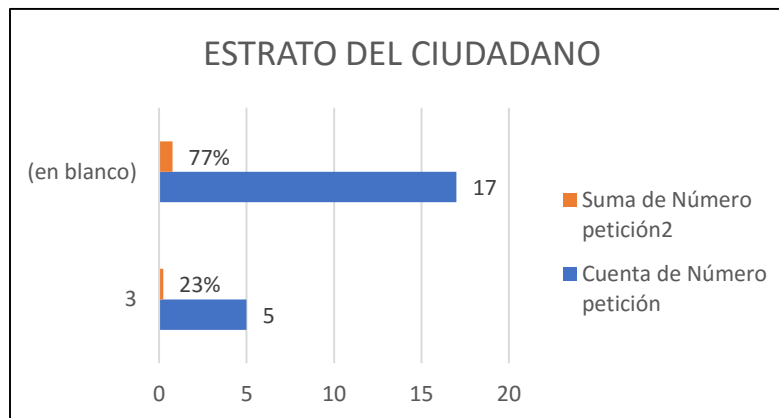


Total Requerimientos 22

Análisis

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía y según el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, no se encontró información de la localidad de ninguna de las 22 PQRSFD atendidas.

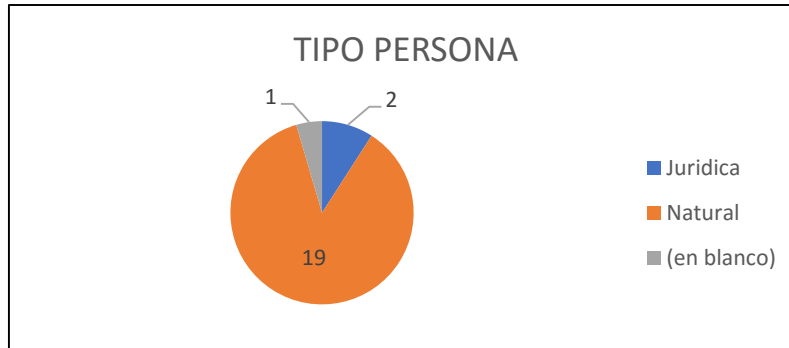
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE



Total Requerimientos 22

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 17 de las 22 peticiones atendidas, sólo se encontró información de cinco (5) peticionarios correspondientes al estrato 3.



Total Requerimientos 22

Análisis

Del total de peticiones recibidas en el periodo analizado, 19 peticiones que equivalen al 87% fueron realizadas por personas naturales, dos (2) equivalentes al 8% por personas jurídicas y una (1) que equivale al 5% por persona anónima; lo anterior contemplado dentro de la información suministrada en el Sistema Bogotá Te Escucha en marzo de 2026.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Tipo peticionario	N	%
Natural	19	86%
Jurídica	2	9%
Anónimo	1	5%
Total	22	100%

Peticionario	N	%
Identificado	21	95%
Total	22	100%

Análisis

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de estudio, se observa que 21 que equivalen al 95% de las 22 peticiones atendidas, fueron realizadas por peticionarios identificados (19 por persona natural y 2 por persona jurídica) y la restante que equivale al 5% por peticionario anónimo.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- La Lotería de Bogotá registró en el Sistema Bogotá Te Escucha todas las PQRSFD recibidas en el mes de marzo 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 marzo de 2026 (22 PQRSFD) se puede observar que con relación al total de PQRSFD atendidas en febrero de 2026 (30 PQRSFD) hubo una disminución en las peticiones (8 menos que el mes anterior) lo que obedece a que en el mes de estudio se registró una disminución en: Solicitud de Acceso a la Información y Derecho de Petición de Interés Particular.
- Tanto en el mes de febrero como en el mes de marzo no se recibieron reclamos.
- A diferencia del mes de febrero de 2026 en el que se recibió una Solicitud de Copia, en el mes de marzo no se recibió ninguna petición por esa tipología. Y mientras que en el mes de febrero se recibió un (1) Derecho de Petición de Interés General en el mes de marzo se recibieron cuatro (4).
- También se evidencia que tanto en el mes anterior como en el mes de estudio el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer las PQRSFD fue el canal e-mail.
- Se evidencia un pequeño aumento en el tiempo promedio de respuesta dada por las diferentes dependencias a todas las tipologías de peticiones recibidas pasando de 5,5 días en el mes de febrero de 2026 a 6,8 días en el mes de estudio; aclarando que las respuestas a todas las PQRSFD atendidas en el mes de marzo de 2026 se dieron 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 petitionarios identificados dado que en el mes de marzo 21 petitionarios que corresponden al 95% fueron petitionarios identificados (19 por persona natural y 2 por persona jurídica); así mismo, al igual que el mes anterior en el mes de estudio se atendió una petición de persona anónima; 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 febrero de 2026 el 90% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales y en el mes de estudio el 86% (19 peticiones).
- Se concluye que el subtema más recurrente solicitado por la ciudadanía en el mes de marzo de 2026 fue “Plan y Pago de Premios Lotería de Bogotá” con una participación del 32% sobre el total de PQRSFD atendidas en el mes de estudio.
- Mientras que en el mes de febrero de 2026 se recibieron peticiones por los subtemas: “Solicitud de Apoyo Institucional y Ofertas de Servicios”, “Temas Financieros” y “Traslado a Entidades Distritales” en el mes de marzo no se recibieron peticiones por esos subtemas, Y mientras que en el mes de febrero no se recibieron peticiones por el subtema: “Veedurías Ciudadanas” en el mes de marzo sí se recibió una petición por dicho subtema.

Recomendaciones:

- Continuar fortaleciendo, desarrollando y optimizando, en las diferentes dependencias de la entidad, las acciones que han permitido alcanzar un 100% en 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 han permitido alcanzar el 100% del 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.