



	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>	CAR 104-335-3
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>VIGENCIA</b>	17/11/2023


	<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
	Identificar y solucionar las necesidades y requerimientos de los clientes y demás partes interesadas dentro de los términos de ley, asegurando el cumplimiento de los parámetros de calidad definidos a través de los diferentes canales de atención formalmente definidos en la Lotería.	El proceso de atención al cliente cubre desde el contacto con el cliente a través de los diferentes canales habilitados, para atender diferentes gestiones como son: trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, denuncias y demás que se pudiesen presentar, para culminar con un proceso de evaluación de la percepción del cliente frente a los servicios que presta la entidad.


	<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>LÍDER RESPONSABLE</b>
	Apoyo	Secretaría General

	<b>CARGOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Oficina Asesora de Planeación</li> <li>Atención al Cliente</li> <li>Unidad de Apuestas y Control de Juegos (trámite de excepción y autorización de juegos promocionales y rifas)</li> <li>Dirección de Operación de Productos y Comercialización (venta de lotería física: OPA y Pago de Premios)</li> <li>Oficina de Comunicaciones y Mercadeo, y demás áreas de la entidad que atienden clientes y lideran procesos relacionados con el mismo.</li> <li>Subgerencia Comercial y de Operaciones.</li> <li>Secretaría General.</li> </ol>


	<b>ENTRADAS</b>			
	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE
	PQRSD	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción	PQRSD	Ciudadano (a)
	Encuestas de satisfacción	Formatos y/o formularios de encuestas de satisfacción y diligenciamiento de las mismas por parte de los diferentes clientes (visitantes a la entidad, distribuidores, concesionario de apuestas, gestores de rifas y juegos promocionales y vendedores de lotería - loteros)	Encuestas diligenciadas y resultados reflejados en el indicador respectivo y en el informe trimestral de satisfacción	Profesional de Atención al Cliente.
	Partes interesadas caracterizadas	Identificación de las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades	Documento	OAP - Comunicaciones


	<b>CICLO PHVA</b>	
	<b>PLANEAR</b>	1. Definir las políticas de atención al ciudadano
	<b>HACER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Orientar a los grupos de valor frente a sus necesidades y requerimientos</li> <li>Consolidar resultados sobre la medición de percepción de los tramites y servicios de la Lotería</li> <li>Atender o direccionar las PQRs</li> </ol>
	<b>VERIFICAR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Efectuar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Entidad.</li> <li>Evaluar la gestión del proceso de Atención al Cliente.</li> </ol>
	<b>ACTUAR</b>	1. Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora identificadas en el proceso de servicio al ciudadano.

	<b>LISTA DE PROCEDIMIENTOS</b>	
	PRO104-207	ATENCIÓN A SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
	PRO104-261	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SISTEMA DE MEDICIÓN
 <p>Entre los instrumentos de medición se encuentran los Indicadores reportados en el aplicativo "Tablero Integrado de Gestión" y las encuesta de satisfacción, realizadas a las partes interesadas de la entidad y se encuentran publicadas en la página web de la entidad.</p>

GESTIÓN DE RIESGOS
<p>La identificación, medición y evaluación de los riesgos asociados a la ejecución de este proceso, así como los controles a que haya lugar se realizan en el marco de las políticas, procedimientos y normatividad aplicable. La matriz y el mapa de riesgos de este proceso se encuentran publicados en la página web de la entidad.</p>

	SALIDAS				
	NOMBRE	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE
	Respuesta de trámites		Las respuestas deben contener: -Fecha -Número de radicado. -Nombre del peticionario a quien va dirigida la respuesta. -Dirección clara - Ciudad -Asunto	Está sujeto a la naturaleza de la petición: comunicación - resolución interna.	Directivo del área funcional correspondiente de acuerdo a la matriz de comunicaciones.
	Respuesta de PQRS		-Contenido de la respuesta que debe ser clara y precisa. -Debidamente firmado por la persona a cargo Responder a tiempo. Elaboró, proyectó y revisó -Anexos si los hay	Está sujeto a la naturaleza de la petición	Directivo del área funcional correspondiente de acuerdo a la matriz de comunicaciones.
	Informe de estado de PQRS		El informe mensual sobre el estado de PQRS como mínimo debe contener la siguiente información: 1. Datos o cifras cuantitativas sobre la cantidad de solicitudes de PQRS ingresadas en el periodo de análisis. 2. Datos o cifras cuantitativas sobre la cantidad de solicitudes de PQRS abiertas y su estado. 3. Datos o cifras cuantitativas sobre la cantidad de solicitudes de PQRS pendientes de cerrar de periodos anteriores y su estado. 4. Causas de las solicitudes de PQRS con vencimientos de términos de oportunidad. 5. Propuesta de acciones necesarias para mejorar la gestión del proceso. Si fuese necesario.	Documentos de las solicitudes y las repuestas.	Profesional III de Atención al Cliente
	Informe de satisfacción de cliente		El seguimiento y medición de calidad de servicio y satisfacción al cliente: - población objetivo - Oficinas o áreas visitadas. - información sitio a donde ir B R M - Tiempo de espera B R M - información B R M - comodidad oficina B R M - servicio B R M - observaciones B R M - Tabulación -Resultados Alcance de las encuestas: - Visitantes de la entidad - Concesionario de apuestas permanentes - Distribuidores de Lotería - Gestores de juegos promocionales y rifas - Vendedores de Lotería de Bogotá (Lotereros)	Encuestas físicas, en la página web de la Lotería y resultados encuestas del IVR.	Profesional III de Atención al Cliente

	USUARIOS	
	NOMBRE	NECESIDAD
	Todos los grupos de valor	Resolver las necesidades que expresan a través de las PQRS
	Servidores	Medición de satisfacción de los grupos de valor

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	VERSIÓN
12/07/2018	Versión inicial: Se crea nuevo proceso de acuerdo al cambio del nuevo mapa de procesos de la Lotería de Bogotá D.C.	1
30/08/2021	Se actualiza el formato "Caracterización de Procesos" donde se añade ENTRADAS, CICLO PHVA y USUARIOS, Se eliminan las versiones de los procedimientos y se ajusta el proceso en general.	2
17/11/2023	Se actualiza los responsables de acuerdo a la nueva estructura organizacional de la entidad y se ajusta en el marco de la certificación en ISO37001	3

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p><b>Sandra Milena Trujillo</b> Profesional Oficina de Atención al Cliente</p>	<p><b>Oscar Fabian Melo Vargas</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación</p> <p><b>Nestor Julian Rodriguez Torres</b> Contratista</p>	<p><b>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</b></p>