

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>	CAR 104-335-4
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>VIGENCIA</b>	25/09/2024

	<b>OBJETIVO</b>	<b>ALCANCE</b>
	Identificar y solucionar las necesidades y requerimientos de los clientes o usuarios, ciudadanía en general 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 establecidos en la Lotería.	El proceso de atención al cliente cubre desde el contacto con el cliente o usuario, ciudadanía y/o parte interesada a través de los diferentes canales habilitados, para atender diferentes gestiones como son: 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	Subgerencia Comercial y de Operaciones

	<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>

ENTRADAS				
NOMBRE	DESCRIPCIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE	
PQRSD	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción	PQRSD	Ciudadano (a), Cliente o usuario y/o parte interesada	
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, clientes atención telefónica, 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 dependencias	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

	<b>SISTEMA DE MEDICIÓN</b>	<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>
	Entre los instrumentos de medición se encuentran los seguimientos a los Indicadores estratégicos reportados en el SharePoint de Planeación Estratégica y las encuestas de satisfacción, realizadas a los clientes o usuarios, ciudadanía y partes interesadas y se encuentran publicadas en la página web de la entidad.	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.

SALIDAS				
NOMBRE	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE
Respuesta de PQRSD		<p>Son las respuestas a las PQRs que brinda la entidad las cuales deben cumplir con los criterios de coherencia, calidez, oportunidad, lenguaje claro y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.</p> <p>Las respuestas deben contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Nombre y apellido del peticionario(a) a quien va dirigida la respuesta</li> <li>-Descripción del asunto</li> <li>-Descripción del requerimiento del peticionario(a)</li> <li>-Contenido de la respuesta que debe ser claro, conciso y coherente con lo solicitado por el peticionario(a)</li> <li>-Nombre y/o firma y cargo del o la jefe o líder de la dependencia responsable de brindar la respuesta</li> <li>-Si la respuesta lleva anexos se deben adjuntar y enviar al peticionario(a) así como cargarlos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.</li> </ul>	Oficios y/o correos electrónicos de respuesta a las PQRs	Jefe y/o líder de la dependencia que emite la respuesta
Informe mensual de PQRSD		<p>Corresponde al informe mensual de PQRSD que se publica dentro de los 15 primeros días hábiles del mes siguiente al de reporte, en el botón de Transparencia de la página web de la Lotería de Bogotá, así como en la página de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital.</p> <p>El informe mensual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cantidad de PQRSD recibidas en el mes</li> <li>-Canales de interacción a través de los cuales se recibieron las PQRD</li> <li>-Tipologías de las peticiones recibidas</li> <li>-Subtemas más reiterados de las peticiones recibidas con su respectivo análisis</li> <li>-Cantidad y descripción de peticiones trasladadas por no competencia</li> <li>-Peticiones recibidas por el subtema Veedurías Ciudadanas</li> <li>-Peticiones cerradas en el periodo de reporte y cerradas de periodos anteriores</li> <li>-Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia</li> <li>-Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo</li> <li>-Participación por estrato y tipo de requeriente</li> </ul>	Archivo Excel reporte de gestión de peticiones / Informe mensual de PQRSD	Profesional III de Atención al Cliente

Informe trimestral de satisfacción de cliente	<p>Corresponde al informe trimestral de satisfacción del cliente el cual se realiza producto del seguimiento y medición de la calidad del servicio, atención e información brindada a los requerimientos y solicitudes, así como el servicio prestado a través de los canales de contacto con la ciudadanía, dichos informes se publican en el botón de Transparencia de la página web.</p> <p>Las encuestas se practican trimestralmente a los siguientes tipos de clientes o grupos de valor:</p> <p><u>Primer Trimestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Visitantes (encuesta física)</li> <li>* Clientes atención telefónica (encuesta ivr)</li> </ul> <p><u>Segundo Trimestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Visitantes (encuesta física)</li> <li>* Clientes atención telefónica (encuesta ivr)</li> </ul> <p><u>Tercer Trimestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Visitantes (encuesta física)</li> <li>* Clientes atención telefónica (encuesta ivr)</li> <li>* Distribuidores (encuesta virtual formato Forms)</li> <li>* Concesionario de Apuestas Permanentes (encuesta virtual formato Forms)</li> <li>* Gestores de Rifas y Juegos Promocionales (encuesta virtual formato Forms)</li> </ul> <p><u>Cuarto Trimestre:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Visitantes (encuesta física)</li> <li>* Clientes atención telefónica (encuesta ivr)</li> <li>* Vendedores de Lotería de Bogotá (encuesta virtual formato Forms)</li> </ul>	Resultados diligenciamiento encuestas físicas, encuesta telefónica IVR y encuestas formatos Forms	Profesional III de Atención al Cliente
---	--	---	--

	<b>USUARIOS</b>	
	<b>NOMBRE</b>	<b>NECESIDAD</b>
	Todos los grupos de valor Clientes o Usuarios, Ciudadanía y partes interesadas o grupos de valor	Resolver las necesidades que expresan a través de las PQRs Medición de satisfacción de los visitantes a la entidad, clientes atención telefónica, distribuidores, concesionario de apuestas permanentes, gestores de rifas y juegos promocionales y vendedores de lotería

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
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
25/09/2024	En atención al proceso de autoevaluación y al cierre de un hallazgo producto de la auditoría realizada en el mes de abril de 2024 por la Oficina de Control Interno al proceso de Atención y Servicio al Cliente se ajusta la caracterización del proceso implementando la acción de mejora propuesta y se hace una actualización general en el contenido de la caracterización del proceso	4

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Sandra Milena Trujillo Vargas</b> Profesional III Oficina de Atención al Cliente	<b>Oscar Fabian Melo Vargas</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación  <b>David Fernando Pinzon Galvis</b> Contratista	<b>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</b>