

 La Lotería de Seguridad	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		CÓDIGO	PRO104-335-2
	ATENCIÓN AL CLIENTE		VIGENCIA	30/08/2021

	OBJETIVO	ALCANCE
	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.

	TIPO DE PROCESO	LÍDER RESPONSABLE
	Apoyo	Secretaría General

	CARGOS QUE INTERVIVEN EN EL PROCESO
	1. Planeación Estratégica 2. Atención al Cliente 3. Unidad de Apuestas y Control de Juegos (trámite de excepción y autorización de juegos promocionales y rifas) 4. Unidad de Loterías (venta de lotería física: OPA y Pago de Premios) 5. Oficina de Comunicaciones y Mercadeo, y demás áreas de la entidad que atienden clientes y lideran procesos relacionados con el mismo. 6. Subgerencia General. 7. Secretaría General.

	ENTRADAS			
	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	Planeación Estratégica - Comunicaciones

	CICLO PHVA			
	PLANEAR	1. Definir las políticas de atención al ciudadano		
	HACER	1. Orientar a los grupos de valor frente a sus necesidades y requerimientos 2. Consolidar resultados sobre la medición de percepción de los trámites y servicios de la Lotería 3. Atender o dirigir las PQRs		
	VERIFICAR	1. Efectuar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Entidad. 2. Evaluar la gestión del proceso de Atención al Cliente.		
	ACTUAR	1. Implementar las acciones correctivas, preventivas y de mejora identificadas en el proceso de servicio al ciudadano.		

	LISTA DE PROCEDIMIENTOS			
	PRO104-207	ATENCIÓN A SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		

	SISTEMA DE MEDICIÓN		GESTIÓN DE RIESGOS
	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.		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 trámites		Las respuestas deben contener: -Fecha -Número de radicado. -Nombre del peticionario a quien va dirigida la respuesta. -Dirección clara - Ciudad	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 PQRSD		<p>-Asunto -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</p>	Está sujeto a la naturaleza de la petición	Directivo del área funcional correspondiente de acuerdo a la matriz de comunicaciones.
Informe de estado de PQRD		<p>El informe mensual sobre el estado de PQRD como mínimo debe contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datos o cifras cuantitativas sobre la cantidad de solicitudes de PQRD ingresadas en el periodo de análisis. 2. Datos o cifras cuantitativas sobre la cantidad de solicitudes de PQRD abiertas y su estado. 3. Datos o cifras cuantitativas sobre la cantidad de solicitudes de PQRD pendientes de cerrar de períodos anteriores y su estado. 4. Causas de las solicitudes de PQRD 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		<p>El seguimiento y medición de calidad de servicio y satisfacción al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Alcance de las encuestas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visitantes de la entidad - Concesionario de apuestas permanentes - Distribuidores de Lotería - Gestores de juegos promocionales y rifas - Vendedores de Lotería de Bogotá (Loteros) 	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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Milena Trujillo Profesional Oficina de Atención al Cliente	Liliana Lara Mendez Profesional II (A)Planeación Estratégica y de Negocios Nestor Julian Rodriguez Torres Contratista	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO