



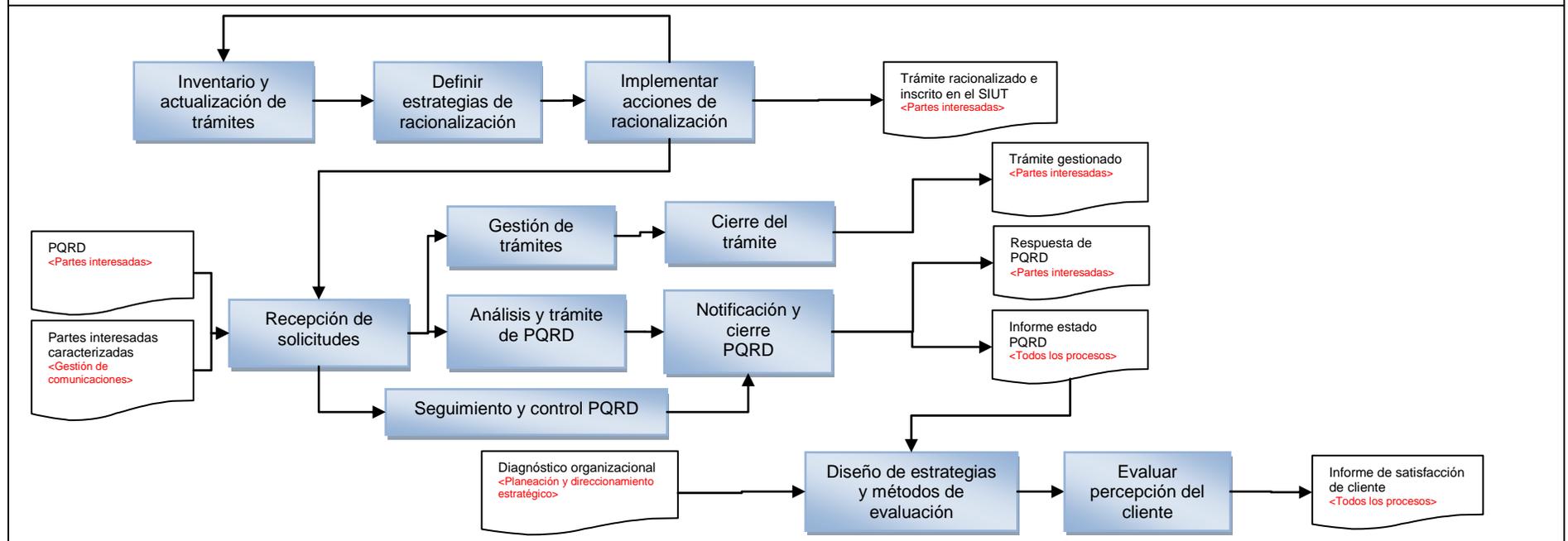
## CARACTERIZACIÓN DE PROCESO <ATENCIÓN AL CLIENTE>

**Código: PRO104-335-1**

**Vigente desde: 12-07-2018**

|  |  |                        |          |
|--|--|------------------------|----------|
| <b>OBJETIVO</b>  | Identificar y solucionar las necesidades y requerimientos de los clientes y demás partes interesadas de manera oportuna, asegurando el cumplimiento de los parámetros de calidad definidos a través de los diferentes canales de atención formalmente definidos en la Lotería.   | <b>TIPO DE PROCESO</b> | Misional |
| <b>ALCANCE</b>   | El proceso de atención al cliente cubre desde el contacto con el cliente a través de los diferentes canales, para atender diferentes gestiones como son: trámites, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás que se pudiesen presentar, para culminar con un proceso de evaluación de la percepción del cliente.   |                        |          |
| <b>LÍDER RESPONSABLE</b>                                     | <b>Gerente General</b>   |                        |          |
| <b>CARGOS Y/O DEPENDENCIAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO</b> | Planeación Estratégica<br>Atención al Cliente<br>Unidad de Apuestas y Control de Juegos (trámite de excepción y autorización de juegos promocionales y rifas)<br>Unidad de Loterías (venta de lotería física: OPA)<br>Tesorería (Pago de premios)<br>Oficina de Comunicaciones y Mercadeo, y demás áreas de la entidad que atienden clientes y lideran procesos relacionados con el mismo. |                        |          |
| <b>POLÍTICAS OPERATIVAS</b>                                  | Ver documento adjunto  |                        |          |

### REPRESENTACIÓN GRÁFICA E INTERACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO



"Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa de la Oficina Asesora de Planeación, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada"



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
<ATENCIÓN AL CLIENTE>**

**Código: PRO104-335-1**

**Vigente desde: 12-07-2018**

**PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DEL PROCESO (REQUISITOS DE CALIDAD)**

| Nombre                | Característica | Especificación   | Nombre            | Característica | Especificación  |
|-----------------------|----------------|--|-------------------|----------------|---|
| Respuesta de trámites | Oportunidad    | <p>Debe ser definido de acuerdo a los tiempos de cada trámite inscrito y por inscribir en el SUIT</p> <p>-JUEGOS PROMOCIONALES, definidos en el artículo 31 de la ley 643 de 2001 y reglamentados por el Decreto 493 de 2001, 15 días calendario: las solicitudes deben presentarse 10 días antes para el estudio jurídico y 5 días para responder</p> <p>-JUEGOS PROMOCIONALES EXCEPCIÓN y AUTORIZACION. Definidos en el artículo 27 de la ley 643 de 2001 y reglamentados por el Decreto 1968 de 2001, así: 15 días calendario.</p> <p>- RIFAS: Reguladas en el Decreto 350 de 2003, las solicitudes se deben presentar con 45 días de antelación para el estudio jurídico.</p> <p>EXCEPCIÓN DE JUEGO DE RIFAS: Ley 1068 de 2015, (Artículos 2.7.3.1 - 2.7.3.12)Decreto 350 de 2003, (Artículo 14)Ley 1753 de 2015, (Artículo 94)Ley 643 de 2001,(Artículo 5)Circular 130 de 2002, (Todos), mediante el cual se establece la excepción para la realización de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas.</p> <p>- AUTORIZACION PRORROGA SORTEO RIFAS: Obtener autorización de nueva fecha para efectuar el sorteo de la rifa que no se realizó en la fecha previamente autorizada. Ley 1068 de 2015, (Artículo 2.7.3.9). Ley 643 de 2001, (Artículos 27 - 30 ), Decreto 1968 de 2001, (Artículos 8 - 12).</p> <p>- COBRO DE PREMIOS LOTERIA: El plazo máximo para reclamar o cobrar un premio es de un año a partir del sorteo.</p> <p>- PAGO DE PREMIOS: Premios iguales superiores a 16 millones de pesos 30 días calendario. Premios inferiores a 16 millones 5 días hábiles.</p> <p>- COMPRA DE BILLETES O FRACCIONES DE LOTERIA Distribuidor, lotero, en línea y en la página <a href="http://www.loteriadebogota.com">www.loteriadebogota.com</a>.</p> <p>- CONSULTA RESULTADO DE SORTEOS: distribuidor, lotero ó pagina web <a href="http://www.loteriadebogota.com">www.loteriadebogota.com</a>- resultados</p> | Respuesta de PQRD | Oportunidad    | <p>De acuerdo con la Ley:</p> <p>5 días: solicitudes entes de control o el término otorgado por el ente de control.</p> <p>10 días: solicitud de copias.</p> <p>15 días: derechos de petición en general y solicitud de información.</p> <p>30 días: consultas.</p> |
|                       | Contenido      | <p>Las respuestas deben contener:</p> <p>-Fecha</p> <p>-Número de radicado.</p> <p>-Nombre del peticionario a quien va dirigida la</p>   |                   | Contenido      | <p>- Las respuestas deben contener:</p> <p>-Fecha</p> <p>-Número de radicado.</p> <p>-Nombre del peticionario a quien va dirigida la</p>  |

"Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa de la Oficina Asesora de Planeación, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada"



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
<ATENCIÓN AL CLIENTE>**

**Código: PRO104-335-1**

**Vigente desde: 12-07-2018**

**PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DEL PROCESO (REQUISITOS DE CALIDAD)**

| Nombre                    | Característica  | Especificación   | Nombre                             | Característica  | Especificación   |
|---------------------------|-----------------|--|------------------------------------|-----------------|--|
|                           |                 | respuesta.<br>-Dirección clara<br>- Ciudad<br>-Asunto<br>-Contenido de la respuesta que debe ser clara y precisa.<br>-Debidamente firmado por la persona a cargo<br>Responder a tiempo.<br>Elaboró, proyectó y revisó<br>-Anexos si los hay  |                                    |                 | respuesta.<br>-Dirección clara<br>- Ciudad<br>-Asunto<br>-Contenido de la respuesta que debe ser clara y precisa.<br>-Debidamente firmado por la persona a cargo<br>Responder a tiempo.<br>Elaboró, proyectó y revisó<br>-Anexos si los hay  |
|                           | Soportes        | Está sujeto a la naturaleza de la petición: comunicación - resolución interna.   |                                    | Soportes        | Está sujeto a la naturaleza de la petición.  |
|                           | Disponibilidad  | Archivo físico Unidad de Apuestas y Control de Juegos.   |                                    | Disponibilidad  | Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS  |
|                           | Medio           | Digital, físico, telefónicamente personalmente y correo electrónico  |                                    | Medio           | Digital y Físico   |
|                           | Responsabilidad | Directivo del área funcional correspondiente de acuerdo a la matriz de comunicaciones.   |                                    | Responsabilidad | Directivo del área funcional correspondiente de acuerdo a la matriz de comunicaciones.   |
| Informe de estado de PQRD | Oportunidad     | 30 días<br>Se produce de manera mensual, se debe generar la primera semana del mes siguiente de reporte.   | Informe de satisfacción de cliente | Oportunidad     | Se presentará de manera trimestral la segunda semana del mes siguiente al corte del trimestre.   |
|                           | Contenido       | El informe mensual sobre el estado de PQRD como mínimo debe contener la siguiente información:<br>1. Datos o cifras cuantitativas sobre la cantidad de solicitudes de PQRD ingresadas en el periodo de análisis.<br>2. Datos o cifras cuantitativas sobre la cantidad de solicitudes de PQRD abiertas y su estado.<br>3. Datos o cifras cuantitativas sobre la cantidad de solicitudes de PQRD pendientes de cerrar de periodos anteriores y su estado.<br>4. Causas de las solicitudes de PQRD con vencimientos de términos de oportunidad.<br>5. Propuesta de acciones necesarias para mejorar la gestión del proceso. Si fuese necesario. |                                    | Contenido       | El seguimiento y medición de calidad de servicio y satisfacción al cliente:<br>- población objetivo<br>- Oficinas o áreas visitadas.<br>- información sitio a donde ir B R M<br>- Tiempo de espera B R M<br>- información B R M<br>- comodidad oficina B R M<br>- servicio B R M<br>- observaciones B R M<br>- Tabulación<br>-Resultados<br>Alcance de las encuestas:<br>- Visitantes de la entidad<br>- Concesionario de apuestas permanentes<br>- Distribuidores de Lotería<br>- Gestores de juegos promocionales y rifas<br>- Vendedores de Lotería de Bogotá (Lotereros) |
|                           | Soportes        | Documentos de las solicitudes y las repuestas.   |                                    | Soportes        | Encuestas físicas, en la página web de la Lotería y resultados encuestas del IVR.  |
|                           | Disponibilidad  | Se encuentran en físico en la Oficina de Atención al Cliente y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones  |                                    | Disponibilidad  | Se encuentran en físico en la Oficina de Atención al Cliente y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones  |
|                           | Medio           | Digital y Físico   |                                    | Medio           | Digital y Físico   |
|                           | Responsabilidad | Profesional III de Atención al Cliente   |                                    | Responsabilidad | Profesional III de Atención al Cliente   |

"Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa de la Oficina Asesora de Planeación, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada"



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO  
<ATENCIÓN AL CLIENTE>**

**Código: PRO104-335-1**

**Vigente desde: 12-07-2018**

**LISTA DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS**

| <b>Código</b> | <b>Nombre</b>  |
|---------------|--|
| PRO104-207-8  | PROCEDIMIENTO ATENCION A SOLICITUDES, PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS |
| PRO104-261-8  | PROCEDIMIENTO MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE              |

**SISTEMA DE MEDICIÓN**

| <b>Código</b><br>(Hoja de vida) | <b>Nombre del Indicador</b>                            |
|---------------------------------|--|
| IE-01                           | Nivel de atención de llamadas o servicio (estratégico) |
| IE-02                           | Nivel de satisfacción de cliente (estratégico)         |
| ID-01                           | Oportunidad en la gestión de PQRD                      |
| ID-02                           | Distribución del estado de PQRD                        |

**GESTIÓN DE RIESGOS**

| <b>Código</b><br>(Mapa de riesgos) | <b>Riesgo</b>                                       |
|------------------------------------|---|
| RGC-01                             | Bajo nivel en la atención de llamadas               |
| RGC-02                             | Vencimiento de términos en la atención de PQRD      |
| RGC-03                             | Gestionar trámites con incumplimiento de requisitos |

**CONTROL DE CAMBIOS**

| <b>FECHA</b> | <b>(Descripción y justificación de los cambios)</b>   | <b>VERSIÓN</b> |
|--------------|---|----------------|
| 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              |

**ELABORÓ**

Lilia Sevillano Castro  
Secretaria

Sandra Milena Trujillo  
Profesional III

**REVISÓ**

Liliana Lara Méndez  
Profesional II

Nidia Victoria Castillo González  
Gerente General

**APROBÓ**

Jairo Andrés Revelo Molina  
Presidente  
Comité Institucional de Gestión y Desempeño