



	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 INTERVIENEN EN EL PROCESO		
	<ol style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica Atención al Cliente Unidad de Apuestas y Control de Juegos (trámite de excepción y autorización de juegos promocionales y rifas) Unidad de Loterías (venta de lotería física: OPA y Pago de Premios) Oficina de Comunicaciones y Mercadeo, y demás áreas de la entidad que atienden clientes y lideran procesos relacionados con el mismo. Subgerencia General. 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 direccionar 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
	PRO104-261	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	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 encuestas 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 PQRS		-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	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		El informe mensual sobre el estado de PQRD como mínimo debe contener la siguiente información: 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 periodos 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		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 (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