



La que más billete da

## POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

LOTERÍA DE BOGOTÁ

Diciembre 22 de 2021

## 1. POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Lotería de Bogotá, en su deseo de brindar un óptimo nivel de servicio a la ciudadanía y fuerza de venta, se compromete a proporcionarles un servicio eficiente, eficaz y efectivo, a través de una atención con calidad que responda a sus requerimientos y expectativas en el menor tiempo posible, solucionando de manera proactiva sus necesidades e inquietudes con calidad humana y dándoles a conocer los mecanismos y lineamientos para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados a la Lotería de Bogotá.

Así mismo, la Lotería de Bogotá, se compromete a responder oportunamente a las necesidades de los clientes, ofreciendo un excelente servicio, conociendo sus necesidades y expectativas, creando espacios en los que las opiniones de ellos sean el precedente para nuestro óptimo desarrollo.

## 2. POLÍTICAS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias que sean realizadas de forma: personal, escrita, vía Web, correo electrónico y telefónico, serán recibidas por la persona encargada o colaborador del área de Atención al Cliente.

Para todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los canales habilitados, el colaborador de la Oficina de Atención al Cliente debe diligenciar el formato establecido en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y asignarlo, a través del citado sistema, al área pertinente para que la misma de respuesta a través del SDQS.

El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente deberá por su parte, llevar un control en formato Excel de las peticiones que asigna a través del SDQS, con el fin de que las mismas sean contestadas dentro de los términos de Ley, dicho archivo debe contener como mínimo las siguientes columnas:

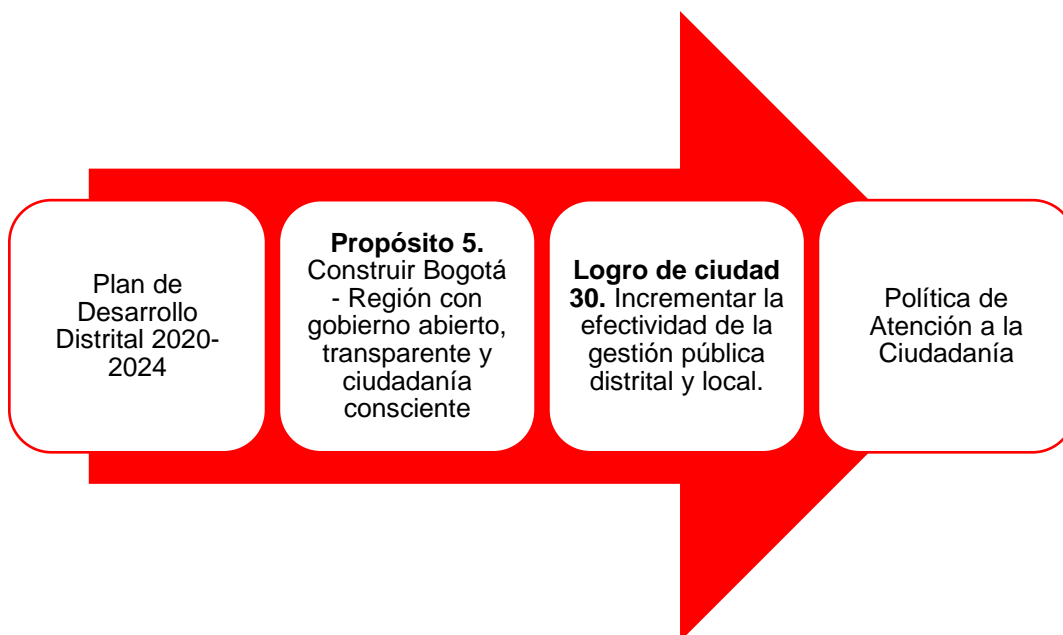
- Número de petición con el que queda registrada la PQRS en el SDQS.
- Nombre del peticionario (persona natural, persona jurídica o anónimo).
- Asunto (descripción del requerimiento, solicitud o petición).
- Área a la que se asigna la petición.
- Tipo de petición (derecho de petición de interés general, derecho de petición de interés particular, queja, reclamo, sugerencia, denuncia por actos de corrupción, felicitación, solicitud de acceso a la información, solicitud de copias, consulta).
- Fecha en la que se asigna la petición a través del sistema.
- Término de vencimiento (en días, de acuerdo al tipo de petición).
- Semáforo (fecha 3 días antes del vencimiento).
- Fecha de vencimiento.
- Medio a través del cual se da la respuesta.

- Fecha de respuesta.

Cada petición, queja, reclamo y/o solicitud debe llevar su respectivo número que es asignado directamente por el SDQS y tramitar una a una, no se podrán unir varias solicitudes, aunque pertenezcan a la misma persona.

### 3. ALINEACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO TERRITORIAL

La presente Política de Atención a la Ciudadanía se articula con el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024: Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI, de la siguiente manera:



*Ilustración 1.* Alineación Política de Atención al Ciudadano con Plan de Desarrollo Distrital

**Fuente:** Autores

### 4. ARTICULACIÓN CON LINEAMIENTOS

La presente política se articula con los siguientes lineamientos de atención a la ciudadanía, en cumplimiento con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y con miras a mejorar los mecanismos de trato a la ciudadanía:

- **Protocolo de Atención a la Ciudadanía:** Herramienta funcional y pedagógica, de fácil comprensión, que funciona como una guía básica de servicio a la ciudadanía, generando una empresa comprometida, entregada a su misión, constituida en una familia que busca día a día ofrecer el mejor servicio a sus ciudadanos, basado en la atención oportuna y efectiva de sus necesidades y requerimientos, sustentada en los más altos y nobles valores institucionales.

- **Carta de Trato Digno a la Ciudadanía:** Documento que busca fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.
- **Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:** Manual que tiene como propósito orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, el cual debe ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadanía, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.
- **Procedimiento de Atención a Solicitudes, Peticiones, Quejas y Reclamos:** Procedimiento que busca garantizar la calidad y oportunidad en la atención a los ciudadanos brindando una comunicación efectiva a la totalidad de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas a la entidad.

## 5. MEDIOS DE RECEPCIÓN PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SOLICITUD

**Vía Telefónica:** El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente recibe todas las llamadas relacionadas con PQRS que entran por los siguientes números: 01 8000 123070 (Línea gratuita nacional) y 3351535 Extensión 210 (en Bogotá).

- Se contestarán las llamadas que ingresen por cualquiera de las dos líneas telefónicas de Atención al Cliente en horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m. y aquellas que requieran su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha, se deben registrar en el sistema el mismo día en que se reciben las llamadas.
- Se llevará un control de las llamadas recibidas, a través del diligenciamiento del indicador nivel de atención de llamadas del cuadro de mando estratégico, con frecuencia mensual y con su respectivo análisis.
- Para efectos de calidad y transparencia en el servicio, las llamadas podrán ser grabadas y monitoreadas y la protección de los datos personales, serán tratados conforme a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Habeas Data.
- Con el fin de brindar una atención de calidad y óptima en la atención de llamadas, se debe tener en cuenta el Manual de uso adecuado de los dispositivos telefónicos fijos que disponemos en nuestros puestos de trabajo. Dicho Manual fue enviado y socializado por correo electrónico a todos los funcionarios de la entidad y así mismo se encuentra publicado en la Intranet Corporativa en la siguiente ruta: Intranet / Macroprocesos / Apoyo / Atención al Cliente / Manual de Uso Teléfonos Fijos Corporativos.

**Vía Correo Electrónico:** Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes también podrán ser recibidas a través de:

- Correo Electrónico de Atención al Cliente: [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com)

Se debe tener como mínimo la siguiente información básica de la persona a quien se le debe tramitar la petición: NOMBRE y CORREO ELECTRÓNICO y demás datos que el ciudadano registre en su e-mail, en caso contrario, será tratado como anónimo.

Los ciudadanos podrán enviar sus solicitudes a este canal las 24 horas del día de lunes a domingo; sin embargo, las PQRS recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Formulario electrónico “CONTÁCTENOS” de la página web de la Lotería de Bogotá [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)
- Se debe tener como mínimo la siguiente información básica de la persona a quien se le debe tramitar la petición: NOMBRE y CORREO ELECTRÓNICO y demás datos que el ciudadano registre en su e-mail, en caso contrario, será tratado como anónimo.
- Los ciudadanos podrán enviar sus solicitudes a este canal las 24 horas del día de lunes a domingo; sin embargo, las PQRS recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Correo Electrónico para radicación virtual de oficios y/o correspondencia (ventanilla virtual): [siga@loteriadebogota.com](mailto: siga@loteriadebogota.com)
- Los ciudadanos podrán enviar sus oficios y/o correspondencia de PQRS a este canal las 24 horas del día de lunes a domingo; sin embargo, la documentación recibida fuera de horario laboral será radicada y registrada en el SIGA de lunes a viernes de 10:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Las PQRS recibidas por escrito u oficio deben tener un número de radicado y fecha y ser ingresadas al SDQS el mismo día en que son recibidas a través del SIGA.

**Vía Web:** Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes también podrán ser recibidas a través de:

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente revisa diariamente el SDQS para darle el trámite respectivo a las PQRS que hayan sido trasladadas a través del sistema o que el ciudadano registre directamente a través de dicho sistema, así no haya sido registrada directamente en los canales propios de la Lotería.
- Los ciudadanos podrán enviar sus solicitudes a este canal las 24 horas del día de lunes a domingo; sin embargo, las PQRS recibidas fuera de horario laboral serán tramitadas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

**Vía Presencial:** Estas PQRS se reciben por medio de las visitas que hacen ciudadanos a la Oficina de Atención al Cliente (ubicada en el primer piso de la entidad)

- En el siguiente horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (En semanas con días festivos la atención será el día siguiente hábil).
- Las PQRS recibidas presencialmente deberán ser ingresadas el mismo día que se reciben al SDQS.

**Vía Física / Escrita:** Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias que son radicadas mediante oficio en la oficina de radicación (SICA) de la Lotería de Bogotá.

- En el siguiente horario de atención: Lunes a viernes de 10:00 a. m. a 5:00 p. m. (En semanas con días festivos la atención será el día siguiente hábil).
- Las PQRS recibidas por escrito u oficio deben tener un número de radicado y fecha y ser ingresadas al SDQS el mismo día en que son radicadas por el ciudadano.

**Vía Redes Sociales:** Los comentarios recibidos por redes sociales que tengan la intención de PQRS se radicarán como tal y se realizará la debida diligencia, desde el área de Atención al Cliente se remitirá al área responsable.

## 6. TRÁMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SOLICITUD

**Clasificación de la PQRS:** Tan pronto se recibe la PQRS, esta se ingresa al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS Bogotá Te Escucha y se asigna a través del mismo sistema, al área responsable de tramitar y dar respuesta al peticionario.

- El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente enviará vía correo electrónico un e-mail al jefe de área informando sobre la petición que acaba de asignarle a través del sistema con un resumen de esta.
- El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente hará el respectivo seguimiento para llevar un control que garantice que las PQRS sean contestadas y atendidas oportunamente, para lo cual, semanalmente, los días lunes o martes si el lunes es festivo enviará vía correo electrónico un e-mail a los jefes de área informando el estado de las peticiones pendientes por tramitar y adjuntando un Excel con la relación y descripción de cada PQRS.

**Tipificación de PQRS:** Cada PQRS registrada en el sistema recibe un número de petición que es asignado directamente por el SDQS.

Las PQRS se tipifican de acuerdo a lo parametrizado en el SDQS en:

- Derecho de Petición de Interés Particular.
- Derecho de Petición de Interés General.
- Solicitud de Acceso a la Información.
- Queja.

- Reclamo.
- Sugerencia.
- Solicitud de Copia.
- Consulta.
- Denuncias por Actos de Corrupción.
- Felicitación.

El tiempo de respuesta de estos dependerá del trámite que corresponda y de acuerdo a lo establecido en la Ley.

Salvo norma legal, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción en la entidad.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto)
- Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los QUINCE (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el Código Único Disciplinario.
- Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

**Seguimiento a PQRS:** El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente hace una tarea de seguimiento del estado de las PQRS y controla que las mismas sean atendidas dentro de los términos de Ley para sí brindar una respuesta oportuna al cliente y ciudadano.

**Temas de PQRS o trámites de información que pueden ser respondidos directamente por la Oficina de Atención al Cliente.**

Los siguientes temas o trámites de información deberán ser resueltos directamente por el colaborador de la oficina de Atención al Cliente:

- Resultados de Sorteos.
- Plan de Premios.
- Aciertos y Aproximaciones.
- Información acerca de cuánto gana el comprador por determinados aciertos.
- Horario y calendario de sorteos.
- Información de promocionales.
- Mecanismos de contacto ciudadano.
- Cómo jugar en la Tienda On Line.
- Cómo cobrar en la Tienda On Line.
- Resultados de concursos.
- Resultados de promocionales.
- Dónde jugar la Lotería de Bogotá.
- Respuesta sobre el estado de las PQRS.
- Resultados sorteos de chance El Dorado.
- Requisitos para autorización y/o excepción de promocionales y rifas.

## 7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Como mecanismos de seguimiento y evaluación a la presente política, se contará con dos (2) informes elaborados por la Oficina de Atención al Cliente, a saber:

- **Informe Mensual de PQRS**
- **Informe Mensual Interno de PQRS**

En el Informe Mensual de PQRS se relacionará la información referente a tipologías de PQRS recibidas por mes, canales de preferencia de la ciudadanía, tiempos de respuesta y se generan algunas recomendaciones frente a las métricas con que cuenta la Oficina de Atención al Cliente. Cabe resaltar que este informe será publicado en el portal web de la Lotería de Bogotá en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como en la página web de la Veeduría Distrital, en la sección Red Distrital de Quejas y Reclamos, donde la Veeduría Distrital analiza la información reportada.

De otro modo, el Informe Mensual Interno de PQRS contiene, entre otros, el consolidado de peticiones recibidas en el mes por tipología, los temas y subtemas solicitados, los tiempos de respuesta que se dio a cada PQRS, las áreas a las que se les escaló o asignó las peticiones para su respectivo trámite, gestión y respuesta y los canales de recepción de las peticiones. Cabe resaltar que este informe cuenta con información sensible, razón por la cual no es publicado en el portal web de la Lotería de Bogotá; sino que se envía mediante correo electrónico institucional a la Gerencia General, y a todos los líderes de proceso.



## 8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
09/03/2018	Versión inicial	1
13/09/2019	Se realizan ajustes de acuerdo al procedimiento de atención de PQRS	2
22/12/2021	Se realizan ajustes frente al nombre de la política, articulación con Plan Distrital de Desarrollo y lineamientos de atención al ciudadano, acorde a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	3

Elaboración	Revisión	Aprobación
<p><b>Sandra Milena Trujillo Vargas</b> Profesional III Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo</p>	<p><b>David Fernando Pinzón Galvis</b> <b>Néstor Julián Rodríguez Torres</b> Contratistas Planeación Estratégica y de Negocios</p>	<p><b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> 22 de diciembre de 2021</p>