

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Lotería de Bogotá, en su deseo de brindar un óptimo nivel de servicio a nuestros clientes 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.

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

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes 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 de Quejas y Soluciones – SDQS y asignarlo, a través del mismo sistema, al área pertinente para dar respuesta.

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 las siguientes columnas:

- Número de petición interna
- Número de petición con la que queda registrada en el SDQS
- Nombre del peticionario (persona natural, persona jurídica o anónimo)
- 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

	REQUISITOS Y LINEAMIENTOS	Fecha: 13-09-2019
		Versión: 2

- Término de vencimiento (en días)
- Semáforo (fecha 3 días antes del vencimiento)
- Fecha de vencimiento
- Fecha en que se da la respuesta

Cada petición, queja, reclamo y/o solicitud debe llevar su respectivo número de consecutivo y tramitar una a una, no se podrá unir varias solicitudes, aunque pertenezcan a la misma persona.

1. Medios de recepción queja, reclamo y/o solicitud

Vía Telefónica: La Oficina de Atención al Cliente recibe todas las llamadas que entran por los siguientes números: 01 8000 123070 (Línea nacional) y 3351535 Extensión 210 (en Bogotá).

- 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 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 / Política de Atención al Cliente.

Vía Correo Electrónico: Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes también podrán ser recibidas a través del Correo Electrónico cliente@loteriadebogota.com

- Se debe proporcionar 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.

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

- Formulario de Contacto página Web: Mediante la página www.loteriadebogota.com las personas podrán dejar sus solicitudes las 24 horas

	REQUISITOS Y LINEAMIENTOS	Fecha: 13-09-2019
		Versión: 2

del día, las mismas serán recibidas por el colaborador de la Oficina de Atención al Cliente mediante un mail que se generara por defecto.

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – 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 por el 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.

Vía Presencial: Estás PQRS se reciben por medio de las visitas 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 deberán ser ingresadas el mismo día que se reciben al SDQS.

Vía Física / Escrita: Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes 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 8:00 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 cliente.

2. Trámite de la petición, queja, reclamo y sugerencia

Clasificación de la PQRS: Tan pronto se recibe la PQRS, esta se ingresa al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y se asigna, a través del mismo sistema, al área responsable de tramitar y dar respuesta al petionario y el colaborador de la Oficina de Atención al Cliente hará el respectivo seguimiento para llevar un control que garantice que las mismas sean contestadas y atendidas oportunamente.

Tipificación de PQRS: Cada PQRS se le asigna un número de petición interno y uno que es asignado directamente por el SDQS. Estas se tipifican en:

- ✓ Derecho de Petición de Interés General
- ✓ Derecho de Petición de Interés Particular
- ✓ Queja
- ✓ Reclamo
- ✓ Sugerencia

 <p>LOTERÍA DE BOGOTÁ</p> <p>La que más billete da</p>	REQUISITOS Y LINEAMIENTOS	<p>Fecha: 13-09-2019</p> <p>Versión: 2</p>
---	----------------------------------	--

- ✓ Denuncia por Actos de Corrupción
 - ✓ Felicitación
 - ✓ Solicitud de Acceso a la Información
 - ✓ Solicitud de Copias
 - ✓ Consulta
- ✓ El tiempo de respuesta de los mismos 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 solicitudes de acceso a la información y 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.

	REQUISITOS Y LINEAMIENTOS	Fecha: 13-09-2019
		Versión: 2

Seguimiento a PQRS: El colaborador o funcionario 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 funcionario o colaborador de la oficina de Atención al Cliente, en un plazo máximo de 24 horas después del recibo de la PQRS o de manera inmediata según el tema:

- ✓ 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
- ✓ Direccionamiento de propuestas
- ✓ Requerimiento de distribuidores
- ✓ Respuesta sobre el estado de las PQRS
- ✓ Resultados sorteos de chance El Dorado
- ✓ Requisitos para autorización y/o excepción de promocionales y rifas

Versión	Fecha	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO
1	9/03/2018	Versión inicial
2	13/09/2019	Se realizan ajustes de acuerdo al procedimiento de atención de PQRS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Milena Trujillo Profesional III Atención al Cliente	Mario Federico Pinedo Méndez Secretario General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño