



La que más billete da

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

LOTERÍA DE BOGOTÁ

1. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Lotería de Bogotá, en su deseo de brindar un óptimo nivel de servicio a nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y grupos de valor, 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, sugerencias, felicitaciones y denuncias 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, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que sean realizadas de forma: personal, escrita, vía Web, correo electrónico y telefónico, serán recibidas por la persona encargada o funcionario de la Oficina de Atención al Cliente.

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

El funcionario de la Oficina de Atención al Cliente, debe por su parte, llevar un control en formato Excel de las peticiones que asigna a través del Sistema Bogotá Te Escucha, 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 con el que queda registrada la PQRSFD en el Sistema Bogotá Te Escucha
- 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 recibe la petición

- Término de vencimiento legal (en días, de acuerdo al tipo de petición)
- Semáforo (fecha 3 días antes del vencimiento)
- Fecha de vencimiento preventivo (3 días antes de la fecha legal)
- Fecha de vencimiento legal
- Medio a través del cual se da la respuesta
- Fecha de respuesta
- Término mínimo preventivo para todas las PQRSFD (5 días a partir del día siguiente del recibo de la petición)
- Término máximo preventivo para todas las PQRSFD (10 días a partir del día siguiente del recibo de la petición)

Cada petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia debe llevar su respectivo número que es asignado directamente por el Sistema Bogotá Te Escucha y tramitar una a una, no se podrá unir varias solicitudes, aunque pertenezcan a la misma persona.

3. ALINEACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL

La presente Política de Atención al Cliente se articula con el Plan de Desarrollo Distrital 2024-2027: Bogotá Camina Segura, de la siguiente manera:

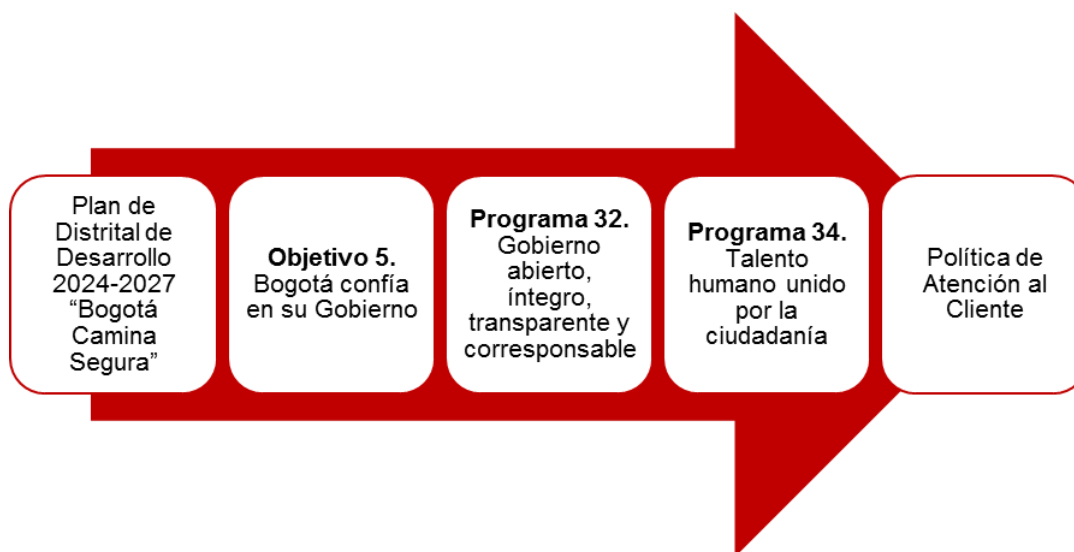


Ilustración 1. Alineación Política de Atención al Cliente con el Plan Distrital de Desarrollo
Fuente: Autores

4. ARTICULACIÓN CON LINEAMIENTOS

La presente política se articula con los siguientes lineamientos en cumplimiento con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y con miras a mejorar y fortalecer los mecanismos de trato y atención al cliente, partes interesadas y grupos de valor:

- **Manual de Atención al Cliente:** Herramienta funcional y pedagógica, de fácil comprensión, que funciona como una guía básica de servicio al cliente generando una empresa comprometida, entregada a su misión, constituida en una familia que busca día a día ofrecer el mejor servicio a sus clientes, partes interesadas y grupos de valor, 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 al Cliente:** Documento que busca fortalecer la interacción de la entidad con sus clientes, partes interesadas y grupos de valor y el compromiso 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 petitionarios brindando una comunicación efectiva a la totalidad de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas a la entidad.

5. MEDIOS DE RECEPCIÓN PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN Y DENUNCIA

Canal Telefónico: El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente recibe todas las llamadas relacionadas con PQRSFD que entran por los siguientes números telefónicos: 6013351535 Extensión 2210 (en Bogotá) y 01 8000 123070 (Línea gratuita nacional)

- 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 5:00 p. m. y aquellas que requieran su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha se deben registrar en el sistema el mismo día en que se reciben las llamadas.

- Una vez se realice el trámite correspondiente a la atención por el canal telefónico, el servidor o servidora que atiende la llamada debe preguntar a la persona: *¿Desea calificar el servicio brindado a través de nuestra encuesta telefónica?* lo cual nos ayudará a mejorar nuestros servicios. Si la persona manifiesta su interés en contestar la encuesta se despide del interlocutor y se le indica ¡Muchas gracias por su colaboración, por favor no cuelgue, ya lo transfiero a la encuesta de satisfacción telefónica, le deseo un excelente día! y se marca en el teléfono el botón XFER el número 22 y XFER, y se cuelga el auricular.

- 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 se disponen en los puestos de trabajo. Dicho Manual se encuentra publicado en la Intranet Corporativa en la siguiente ruta: Intranet / Macroprocesos / Apoyo / Atención al Cliente / Manual de Uso Teléfonos Fijos Corporativos.

Canal Virtual: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias también pueden ser recibidas a través de:

- Correo Electrónico de Atención al Cliente: 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 la persona registre en su e-mail, en caso contrario, será tratado como anónimo.

- Las personas podrán enviar sus PQRSFD a este canal las 24 horas del día de lunes a domingo; sin embargo, las PQRSFD recibidas fuera de horario laboral deben ser tramitadas y registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha 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

- 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 la persona registre en el formulario electrónico salvo que haya diligenciado el formulario como “anónimo”.

- Las personas podrán enviar sus PQRSFD a este canal las 24 horas del día de lunes a domingo; sin embargo, las PQRSFD recibidas fuera de horario laboral deben ser tramitadas y registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Correo Electrónico para radicación virtual de oficios y/o correspondencia relacionados con PQRSFD (ventanilla virtual): siga@loteriadebogota.com

- Las personas podrán enviar sus oficios y/o correspondencia de PQRSFD a este canal las 24 horas del día de lunes a domingo; sin embargo, la documentación recibida fuera de horario laboral debe ser radicada en el Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA) y registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

- Las PQRSFD recibidas por escrito u oficio deben tener un número de radicado y fecha y ser ingresadas al Sistema Bogotá Te Escucha el mismo día en que sean ~~son~~ recibidas a través del Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA).

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha:
<https://bogota.gov.co/sdqs/>

- El funcionario de la Oficina de Atención al Cliente debe revisar diariamente el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha para darle el trámite respectivo a las PQRSFD que hayan sido trasladadas a través del sistema o que la persona ~~el~~ registre directamente a través de dicha plataforma así no haya sido registrada directamente en los canales propios de la Lotería.

- Las personas podrán enviar sus PQRSFD a este canal las 24 horas del día de lunes a domingo; sin embargo, las PQRSFD recibidas fuera de horario laboral deben ser tramitadas en el Sistema Bogotá Te Escucha de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Canal Presencial: Estas PQRSFD se reciben por medio de las visitas que hacen usuarios, clientes y partes interesadas a la Oficina de Atención al Cliente (ubicada en el primer piso de la entidad)

- La atención presencial debe ser brindada en el horario de 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 PQRSFD recibidas presencialmente y que no puedan resueltas durante la atención deberán ser ingresadas y/o registradas el mismo día en el Sistema Bogotá Te Escucha

Canal Escrito: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que son radicadas mediante oficio en el punto de información y radicación de correspondencia física en el primer piso recepción de la Lotería de Bogotá.

- La recepción y radicación de la documentación u oficios de PQRSFD se efectúa en el horario de atención de 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 PQRSFD recibidas por escrito u oficio deben tener un número de radicado y fecha y ser ingresadas al Sistema Bogotá Te Escucha el mismo día en que sean recibidas a través del Sistema de Gestión Documental (SIGA)

6. TRÁMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN Y DENUNCIA

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

- El funcionario de la Oficina de Atención al Cliente debe enviar vía correo electrónico un e-mail al jefe de área informando sobre la petición que acaba de asignarle a través del sistema indicándole el número de petición, tipo de petición, canal y fecha de recepción de la petición, el término legal para la respuesta y los términos preventivos.

- El funcionario de la Oficina de Atención al Cliente debe hacer el respectivo seguimiento para llevar un control que garantice que las PQRSFD sean contestadas y atendidas oportunamente, para lo cual, semanalmente, los días lunes o martes si el lunes es festivo debe enviar vía correo electrónico un e-mail a los jefes de área informando y enlistando las peticiones pendientes por tramitar indicando el tipo de petición, el término legal para emitir respuesta y los términos preventivos.

Tipificación de PQRSFD: Cada PQRSFD registrada en el sistema Bogotá Te Escucha recibe un número de petición que es asignado directamente por dicha plataforma.

Las PQRSFD se tipifican, de acuerdo a lo parametrizado en el Sistema Bogotá Te Escucha, 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 será el establecido en la Ley dependiendo del tipo de petición.

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

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

* Las peticiones de copias y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

* 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 hábiles siguientes a su recepción.

* Los derechos de petición de interés particular, de interés general, las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver alguna petición en los plazos establecidos por la ley, la autoridad debe informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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.

Seguimiento a PQRSFD: El funcionario de la Oficina de Atención al Cliente debe hacer seguimiento al estado de las PQRSFD y velar por que las mismas sean atendidas oportunamente dentro de los términos de Ley.

Temas de PQRSFD o solicitudes de información que pueden ser respondidos directamente por la Oficina de Atención al Cliente

Los siguientes temas o solicitudes de información deben ~~deben~~ ser resueltos directamente por el funcionario de la oficina de Atención al Cliente:

- Resultados de Sorteos
- Plan de Premios
- Aciertos o Aproximaciones
- Información acerca de cuánto gana el comprador con el número y serie adquirido
- Horario y calendario de sorteos
- Mecanismos de contacto
- Cómo comprar en la página web
- Cómo cobrar premios en la página web
- Cómo acceder y visualizar al raspa y gana virtual y cómo reclamar los premios obtenido en esta clase de promocional.
- Cómo obtener el billete o fracción digital cuando se compra a través de la página web
- Dónde comprar Lotería de Bogotá física y dónde cobrar premios
- *Respuesta sobre el estado de las PQRSFD*
- *Resultados sorteos de chance El Dorado*

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 PQRSFD
- Informe Mensual Interno de PQRSFD

En el Informe Mensual de PQRSFD se relacionará la información referente a tipologías de PQRSFD recibidas por mes, canales de preferencia de la ciudadanía y tiempos de respuesta, entre otros. 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 PQRSFD 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 PQRSFD, 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 detallada como insumo para toma de decisiones estratégicas, así como recomendaciones que se generan producto de las temáticas más recurrentes de las PQRSFD, 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 procesos

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
28/09/2026	Se ajusta y actualiza y se codifica adecuándola al formato de la entidad.	4

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Milena Trujillo Vargas Profesional III Atención al Cliente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño