



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

CARACTERIZACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: 140-AC-D001
 Versión: 1
 Fecha: 05/05/2021
 Página: 1 de 4

PROCESO : ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo del Proceso: Brindar atención oportuna a sus grupos de interés, en cuanto a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes Felicitaciones y Denuncias - PQRSD a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Empresa.

Alcance del Proceso: Inicia con el contacto de los grupos de interés, las recepción de sus PQRSD hasta su respuesta oportuna.

Indicadores: 1. Nivel de satisfacción de clientes
 2. Atención de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes Fe, licitaciones y Denuncias - PQRSD

Responsable del Proceso: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Riesgos	Cliente	Responsable
PLANEAR						
Proceso Direccionamiento Estratégico	Plan Estratégico Institucional	Formular Plan de Acción del Proceso	Plan de Acción del Proceso	Posibilidad de definir de manera incorrecta los lineamientos institucionales	Proceso Comunicaciones y Publicidad y Direccionamiento Estratégico.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
Proceso Direccionamiento Estratégico	Manual de Administración de Riesgos, Caracterización y Plan de Acción del Proceso	Identificar y valorar riesgos	Riesgos identificados y valorados		Proceso Comunicaciones y Publicidad y Direccionamiento Estratégico.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
Entidades Gubernamentales	Marco legal aplicable al proceso de atención al cliente	Programar revisiones periódicas de la información documentada del proceso de atención al cliente	Información documental de Atención al usuario actualizada	Posibilidad de contar con información documentada carente de idoneidad	Todos los Procesos	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

CARACTERIZACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: 140-AC-D001
 Versión: 1
 Fecha: 05/05/2021
 Página: 1 de 4

Proceso Direccionamiento Estratégico	Planes Institucionales	Planificar los seguimientos y herramientas de medición requeridos por el proceso	Mecanismos de medición establecidos	Posibilidad de una medición inadecuada del proceso	Proceso de Atención al Cliente y Direccionamiento Estratégico.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
--------------------------------------	------------------------	--	-------------------------------------	--	--	---

HACER

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Riesgos	Cliente	Responsable
Proceso de Comunicaciones y publicidad	Plan Estratégico Institucional	Ejecutar el Plan de Acción del Proceso	Informes Indicadores	Posibilidad de ejecutar de manera incorrecta los lineamientos institucionales	Proceso Direccionamiento Estratégico	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
Proceso de Comunicaciones y publicidad	Manual de Administración de Riesgos, Caracterización y Plan de Acción del Proceso	Administrar los riesgos del proceso	Mapas de Riesgos Informes de ejecución de los controles Planes de tratamiento		Proceso Direccionamiento Estratégico.	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
Grupos de interés	Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes Felicitaciones y denuncias- PQRSD, recibidos a través de los diferentes canales de comunicación	Recibir, clasificar, registrar, las PQRSD de todos los canales de comunicación y direccionarlas al responsable.	Control de PQRSD, direccionadas a los responsables.	Posibilidad de Direccionar incorrectamente las PQRSD	Todos los procesos - Grupos de interés	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad - Trabajador oficial en Atención al Cliente
Todos los procesos	PQRSD asignadas a los responsables - Respuestas emitidas	Realizar seguimiento y consolidar la trazabilidad de la PQRSD recibidas	Herramienta de Control de PQRSD debidamente diligenciadas - Indicador - Informes trimestrales	Posibilidad de incumplimiento en los terminos de respuesta	Grupos de interés	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad - Trabajador oficial en Atención al Cliente
Proceso Comunicación y Publicidad	Indicadores Información de PQRSD	Analizar los datos de Satisfacción al Cliente y realizar los informes de Gestión	Medición de indicadores Informe de Gestión Protocolizado		Proceso Atención al cliente Proceso de Direccionamiento Estratégico Proceso de Control y Evaluación	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad - Trabajador oficial en Atención al Cliente



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

CARACTERIZACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: 140-AC-D001
 Versión: 1
 Fecha: 05/05/2021
 Página: 1 de 4

Proceso Comunicación y Publicidad Proceso de Direccionamiento Estratégico	Documentación del Sistema de Gestión Integrado	Ajustar y actualizar la información documentada del proceso de atención al cliente	Información documental de Atención al usuario actualizada	Posibilidad de utilizar documentos obsoletos	Proceso Atención al cliente- Proceso de Direccionamiento Estratégico	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
--	--	--	---	--	--	---

VERIFICAR

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Riesgos	Cliente	Responsable
Proceso Direccionamiento Estratégico, ente de certificación, entes de control, Proceso Atención al cliente	Hojas de Vida de indicadores, registro de resultados de desempeño	Calcular y analizar indicadores de gestión del proceso.	Resultado y análisis documentado de indicadores	N/A	Proceso de Atención al Cliente	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
	Informes de auditoría, hallazgos	Analizar informes de auditoría internos y externos	Informes analizados			
	Mapa de riesgos, evidencia de las acciones realizadas	Evaluar y hacer seguimiento a la gestión de riesgos	Informes de seguimiento a la gestión de riesgos			

ACTUAR

Proceso de Atención al Cliente	Análisis de indicadores, seguimiento al plan de acción, informes de auditorías analizadas, informes de análisis de gestión de riesgos.	Determinar y documentar acciones correctivas, de mejora y gestión de riesgos	Acciones correctivas, preventivas y de mejora documentadas, planes de mejoramiento		Proceso de Atención al Cliente	Gerencia General - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad
--------------------------------	--	--	--	--	--------------------------------	--

Proveedor	Entrada	Actividad	Salida	Riesgos	Cliente	Responsable
-----------	---------	-----------	--------	---------	---------	-------------

REQUISITOS O POLÍTICAS RELACIONADOS

MECI	CALIDAD - ISO 9001:2015	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
------	-------------------------	--



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

CARACTERIZACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: 140-AC-D001
 Versión: 1
 Fecha: 05/05/2021
 Página: 1 de 4

COMPONENTES MECI Ambiente de control Administración del riesgo Actividades de control Información y comunicación Actividades de monitoreo	9.1.2 Satisfacción del cliente	3a. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS. 5a. DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN POLITICAS: Política de servicio al ciudadano Política de participación ciudadana en la gestión pública. Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
---	--------------------------------	--

DEPENDENCIAS QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO

Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad

DOCUMENTOS Y REGISTROS RELACIONADOS

Ver listado maestro integrado de documentos, ver listado maestro integrado de registros, ver normograma.

ELABORÓ/ACTUALIZÓ	REVISÓ		APROBÓ
Mayra Nieto B.	Mayra Nieto B.	Diego A. López H.	Esperanza Fandiño Estrada
Nombre	Nombre	Nombre	Nombre
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y Publicidad	Gerente General
Cargo	Cargo	Cargo	Cargo
05/05/2021	05/05/2021	05/05/2021	05/05/2021
Fecha	Fecha	Fecha	Fecha



Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

CARACTERIZACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE

Código: 140-AC-D001
Versión: 1
Fecha: 05/05/2021
Página: 1 de 4

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	05/05/2021	Se Ajusta la caracterización desde la Versión 1, para dar cumplimiento a la Resolución 049 de 2021 Manual de Funciones de los empleados públicos y para organizar documentalmente el Proceso de Atención al cliente e incorporarlo en el Sistema de Gestión Integrado de la Empresa.

SI ESTE DOCUMENTO SE IMPRIME, NO ES UNA COPIA CONTROLADA