 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 1 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO


INFORME SEGUNDO TRIMESTRE - VENTANILLA ÚNICA DE
CORRESPONDENCIA - ATENCIÓN AL CLIENTE
LOTERÍA DE CUNDINAMARCA

VIGENCIA ABRIL – MAYO- JUNIO
2020

VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA

WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO
AUXILIAR ATENCIÓN AL USUARIO

Bogotá, 09 de Julio de 2020


 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	Informes Internos	Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 2 de 10
---	--------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. GESTION DE APOYO
5. DEBERES DE LA EMPRESA EN ATENCIÓN AL PUBLICO
6. PROHIBICIONES DE LA EMPRESA
7. METODOLOGÍA
8. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN TRIMESTRE ABRIL – MAYO – JUNIO – 2020

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 3 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE


RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

1. PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a un seguimiento trimestral de la recepción de los distintos canales de recepción de las COMUNICACIONES Y PQRS (Peticiónes, Quejas y Reclamos) recibidos en la entidad Lotería de Cundinamarca por los diferentes canales de comunicación correspondientes a los meses de abril - mayo - junio de 2020. Como lo son oficios radicados por el aplicativo mercurio, correo electrónico, redes sociales, Facebook Instagram y twitter, atención telefónica, atención por medio del chat de la página web <https://www.loteriadecundinamarca.com.co>

2. OBJETIVOS

- Generar los mecanismos para la atención integral de los clientes y partes interesadas de la Empresa, de conformidad con las normas legales vigentes, identificando sus necesidades y expectativas para satisfacerlas mediante la prestación de un servicio eficiente, ágil, oportuno, de calidad, de manera objetiva y equitativa, optimizando los canales de información y la reducción de trámites, conociendo la percepción sobre el servicio y midiendo el nivel de satisfacción alcanzado.
- Orientar, apoyar y facilitar información a los clientes y partes interesadas.
- Recibir, atender y tramitar todo tipo de (PQRS) peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición.
- Analizar el contenido de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y analizar el contenido.
- Dar respuesta o solución inmediatamente si es viable; si el caso es más complejo enviar copia de esta petición a la persona indicada

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	Informes Internos	Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 4 de 10
---	--------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

para estudiar el caso y luego enviar la respuesta en los tiempos estipulados por la ley.

3. ALCANCE

Aplica desde la atención y solución integral de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas; la recepción, distribución, control eficiente, eficaz y una adecuada atención a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y derechos de petición, hasta la verificación de la satisfacción y la medición de la misma.

4. GESTIÓN DE APOYO

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Lotería de Cundinamarca cuenta con un grupo de funcionarios encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los clientes y partes interesadas formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de su Misión:

1. Jefe Oficina Administrativa y financiera, quien administra el sistema de Atención al Ciudadano en la Empresa
2. Jefe Oficina Asesora Jurídica o su Delegado (Abogado –respuesta a derechos de petición y quejas y reclamos que lo ameriten)
3. Funcionario de planta o contratista, designado por el Gerente General, para el manejo del correo electrónico, atención telefónica, línea de atención al cliente, Software MERCURIO, elaboración de informes mensuales y para la atención de las auditorías, atención del chat de la página web. Atención ventanilla única personalizada primer piso Instalaciones Lotería de Cundinamarca.


 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	Informes Internos	Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 5 de 10
---	--------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

5. DEBERES DE LA EMPRESA EN ATENCIÓN AL PÚBLICO

- a) Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- b) Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- c) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- d) Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- e) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- f) Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- g) Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- h) Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 6 de 10</p>
---	---------------------------------	---


PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

6. PROHIBICIONES DE LA EMPRESA

A la empresa comercial Lotería de Cundinamarca, le queda especialmente prohibido:

- a) Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- b) Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- c) Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- d) Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- e) Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política
- f) Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión
- g) Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- h) Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos
- i) No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
- j) Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación
- k) Ejecutar un acto que no se encuentre en firme

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 7 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE


RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

- l) Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales
- m) No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro del Presupuesto de la entidad, apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
- n) No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas
- o) Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad
- p) Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

7. METODOLOGIA

Cualquier persona podrá formular peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los canales establecidos para tal fin:

- a) Línea gratuita de atención al cliente 018000919939
- b) Página web www.loteriadecundinamarca.com.co
- c) Correos electrónicos lotcundi@loteriadecundinamarca.com.co
atencionalcliente@loteriadecundinamarca.com.co
o cualquier correo institucional de los funcionarios de la Empresa.
- d) Deberán ser radicados con sticker original, digitalizado e indexado en el sistema documental MERCURIO.
- e) Entregar el documento radicado original al área correspondiente, para que el área se encargue de archivar en su respectivo expediente y dar respuesta en los tiempos establecidos conforme al acuerdo no. 060 (30 de octubre de 2001) por el cual se establecen

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 8 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

- f) Telefónicas: PBX 4802020 Si la queja o reclamo, sugerencia se recibe por este medio, la llamada se transfiere a la Dependencia competente para atenderla, la cual se en cargará de registrarla en el formato respectivo.
- g) Escrito o Presencial: A través de oficio o diligenciando el Formato buzón de sugerencias, 210-AC-F004.NOTA: No se reciben tutelas por los canales virtual y telefónico, para tal efecto se encuentra habilitado el link de notificaciones judiciales notificacionesjudiciales@loteriadecundinamarca.com.co.
- h) La recolección de las PQRSDF depositadas en los buzones de sugerencias, será realizada por el proceso de atención al cliente para posterior radicación.
- i) Los servidores públicos encargados de recibir las PQRSDF podrán rechazar las comunicaciones irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia. En concordancia con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, referente a las peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, toda petición de carácter irrespetuoso o grosero, será devuelta al peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. Para las respuestas a las solicitudes reiterativas y ya resueltas se tomarán los mismos términos establecido para su contestación en términos requeridos.
- j) 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


 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 9 de 10</p>
---	---------------------------------	---

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

dichos documentos al petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

- k) 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.
- l) Las (P.Q.R.S) Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones se deberán resolver y hacer llegar al ciudadano, dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, a partir de la fecha de radicación por parte del usuario. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, el profesional encargado en cada dependencia, deberá informar así al usuario, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta.
- m) El proceso de atención al cliente, será el responsable de generar reporte periódico de respuestas estadísticas a través de los Sistemas de Gestión Documental Mercurio.

 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 10 de 10</p>
---	---------------------------------	--

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

8. VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN SEGUNDO TRIMESTRE ABRIL – MAYO - JUNIO.

Durante el segundo trimestre correspondientes a los meses de Abril – Mayo – Junio del presente año 2020; Se han presentado novedades con ventanilla única de correspondencia en diferentes filtros de comunicaciones, (PQR'S) peticiones quejas y reclamos. Al ser el primer filtro de gestión documental, se realiza el proceso de la siguiente manera. Saludar cordialmente a la persona que se dirija a radicar, se pregunta que tramite va a realizar, se realiza la revisión del documento con sus anexos, radicación de los mismos en el aplicativo mercurio, digitalización, indexación, registrar cada uno de los oficios radicados en la ventanilla única de en el formato de entrega. Distribución de cada documento sea entregado al respectivo funcionario de cada una de las dependencias de la entidad Lotería de Cundinamarca para respuesta, realizar seguimiento de las PQR'S.

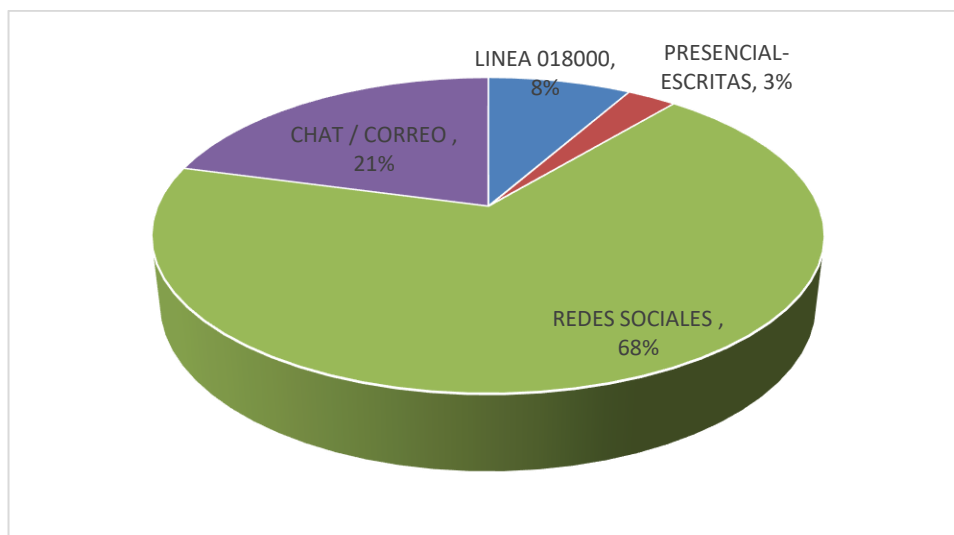
Clasificación PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación durante el Segundo Trimestre del 2020:

CANALES DE COMUNICACIÓN DE PQR'S EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020					
CANALES	CANTIDAD MENSUAL				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
LINEA 018000	0	55	0	55	8%
PRESENCIAL- ESCRITAS	2	6	11	19	3%
REDES SOCIALES	121	192	142	455	68%
CHAT / CORREO E.	35	46	58	139	21%
TOTAL	158	299	211	668	100%



PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO



Durante el Segundo trimestre del 2020, se recibió el 68% de las PQRs a través de las redes sociales, seguido por el canal de comunicación escrito con un 3%.

CLASIFICACION DE PQRs

PQR'S EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020				
TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	%
PETICIONES	158	299	211	100%
QUEJAS	0	0	0	0%
RECLAMOS	0	0	0	0%
OTROS	0	0	0	0%
TOTAL	158	299	115	100%
	668			



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

Informes Internos

Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 05/03/2019
Página: 12 de 10

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

CLASIFICACIÓN POR ASUNTOS:

Unas ves de recibir la correspondencia derivada de diferentes canales de comunicación que tiene la empresa, se procede a dar clasificación a los diferentes filtros de PQR'S allegados a la recepción en el Segundo trimestre del 2020 en la Lotería de Cundinamarca.

CLASIFICACIÓN POR ASUNTOS MES A MES DE PQR'S EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020							
CANAL	PQR'S	SOLICITUDES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Escritas	PETICIONES	Patrocinios	0	1	0	1	1%
		Autorizacion de rifas y utilización de Resultados	0	4	8	12	3%
		Certificaciones	0	0	1	1	1%
		Solicitud de información	158	294	202	654	95%
CORREO ELECTRONICO Y REDES SOCIALES							
TOTAL			158	299	211	668	100%



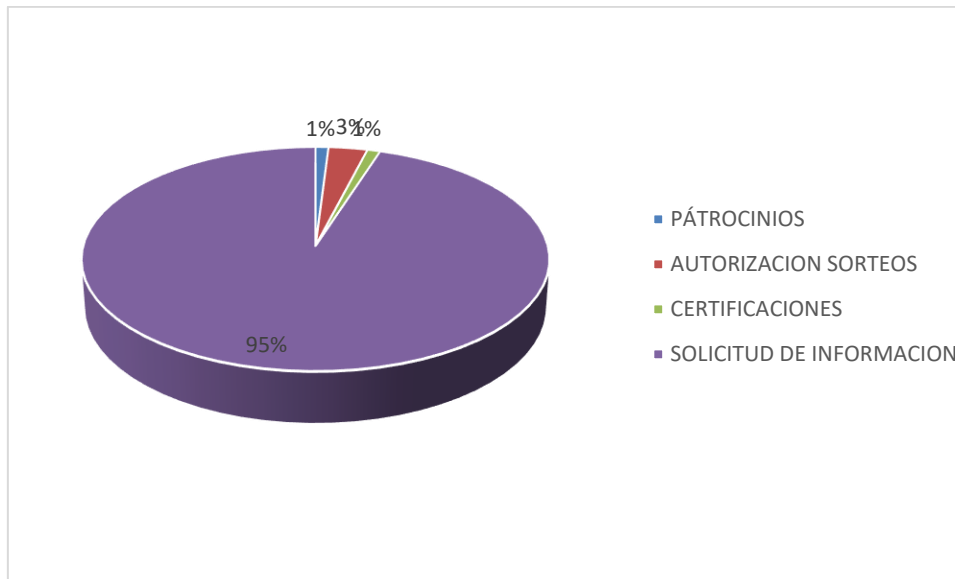
Empresa Industrial y Comercial
Lotería de Cundinamarca
Los Lunes, Hágase Rico

Informes Internos

Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 05/03/2019
Página: 13 de 10

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO



Es importante tener en cuenta que, aunque a través de las redes sociales se divulgan los resultados semanales de los sorteos y que de otra parte estos pueden ser consultados a través de la página web, los clientes siguen solicitando esta información.



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

Informes Internos

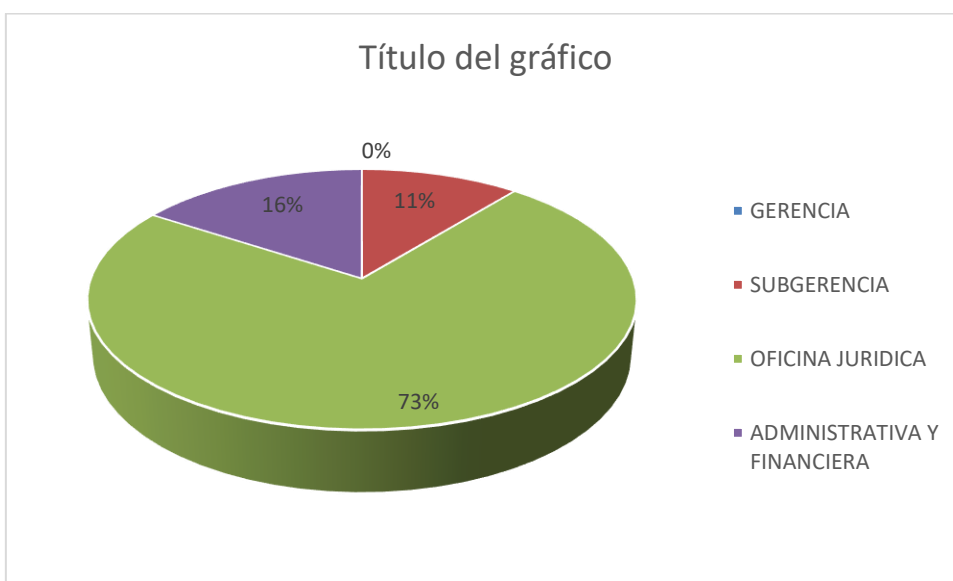
Código: 100-DI-F013
Versión: 1
Fecha: 05/03/2019
Página: 14 de 10


PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

CUADRO DE CLASIFICACION POR DEPENDENCIAS:

CLASIFICACION POR DEPENDENCIAS DE PQR'S EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2020					
DEPENDENCIAS	CANTIDAD				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
GERENCIA	0	0	0	0	0%
SUBGERENCIA	0	1	1	2	11%
OF. JURIDICA	1	5	8	14	74%
ADMINISTRATIVA	1	0	2	3	16%
TOTAL	2	6	11	19	100%



 <p>Empresa Industrial y Comercial Lotería de Cundinamarca Los Lunes, Hágase Rico</p>	<p>Informes Internos</p>	<p>Código: 100-DI-F013 Versión: 1 Fecha: 05/03/2019 Página: 15 de 10</p>
---	---------------------------------	--

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE

RESPONSABLE DEL INFORME: WILMAR ALEXIS CASTILLO MORENO

El área en la cual se recibe mayor porcentaje de PQRS 74% es la oficina de Jurídica por peticiones de autorización de sorteos, patrocinios y solicitudes de información.

Las PQRS han sido respondidos en términos de Ley y enviados los clientes.

ORIGINAL FIRMADO

FIRMA: _____

FECHA: JULIO 09 DE 2020

Elaboro: Wilmar Alexis Castillo Moreno
Aprobó: Yiseth Patricia Martínez Martín