	<b>POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>	Cód.: GG- 004-55-002
		Fecha: 19/10/2018
	<b>REQUISITOS Y LINEAMIENTOS</b>	Versión: 2.0
		Página : 1 de 5

## I. POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE

La Lotería Santander, 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 Santander.

Así mismo, la Lotería Santander, 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 SUGERENCIAS (PQRS)**

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean realizadas de forma: personal, escrita, vía Web, correo electrónico y telefónico, serán recibidas por la persona encargada en la Subgerencia Administrativa y/o Atención al Cliente.

Para todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los canales habilitados, el funcionario encargado de la Subgerencia administrativa y/o Atención al Cliente, debe diligenciar el formato establecido de PQRS y escalarlo al área pertinente para dar respuesta, informando el número de petición correspondiente según el consecutivo, con el fin de dejar registrada formalmente la petición del usuario.

Cada petición, queja, reclamo y/o sugerencia 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 sugerencia**

**1.1. Vía Telefónica:** La Subgerencia Administrativa y/o Atención al Cliente recibe las llamadas de los usuarios al siguiente número: 6337682 Extensión 219 en Bucaramanga.

- Se llevará un control y registro de las llamadas recibidas, abandonadas y tiempo promedio de duración de las mismas, informando el resultado del mismo, con frecuencia mensual.
- 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.

**1.2. Vía Correo Electrónico:** Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias también podrán ser recibidos a través del Correo Electrónico email: [pqr@loteriasantander.gov.co](mailto:pqr@loteriasantander.gov.co).

- 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.

	<b>POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>	Cód.: GG- 004-55-002
		Fecha: 19/10/2018
	<b>REQUISITOS Y LINEAMIENTOS</b>	Versión: 2.0
		Página : 2 de 5

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

- Formulario de Contacto página Web: Mediante la página [www.loteriasantander.gov.co](http://www.loteriasantander.gov.co) las personas podrán dejar sus solicitudes las 24 horas del día, las mismas serán recibidas por el funcionario encargado de la Subgerencia Administrativa y/o Atención al Cliente mediante un email que se generara por defecto.
- La pagina web se revisa diariamente para darle el trámite respectivo a las PQRS que el ciudadano registre directamente a través de dicho sistema, así no haya sido registrada directamente en los canales propios de la Lotería.

**1.4. Vía Presencial:** Estas PQRS se reciben por medio de las visitas a la Subgerencia Administrativa y/o 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 12:00 y 2:30 p.m. a 5:30 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.

**1.5. Vía Física / Escrita:** Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias que son radicadas mediante oficio en la oficina de radicación (Ventanilla Única de correspondencia) de la Lotería Santander.


- En el siguiente horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 y 2:30 p.m. a 5:30 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 sistema el mismo día en que son radicadas por el cliente.

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


**2.1. Clasificación de la PQRS:** Tan pronto se recibe la PQRS, esta se ingresa al Sistema y se consigna el consecutivo de la petición (número de solicitud interna y número de petición), fecha en que se recibe según radicado, la descripción general, el área a la que se escala, fecha de entrega al área y firma de recibido por parte del área a la que se entrega la copia de la PQRS.

**2.1.1. 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
- ✓ Solicitud de Información
- ✓ Solicitud de Certificación
- ✓ Queja
- ✓ Reclamo
- ✓ Reclamación por no pago de premios - chance
- ✓ Reclamo por Terceros

	<b>POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>Cód.: GG- 004-55-002</b>
		<b>Fecha: 19/10/2018</b>
	<b>REQUISITOS Y LINEAMIENTOS</b>	<b>Versión: 2.0</b>
		<b>Página : 3 de 5</b>

- ✓ Sugerencia
  - ✓ Consultas
  - ✓ Denuncias de Juego Ilegal
  - ✓ Solicitud de Copias
  - ✓ Denuncia por actos de corrupción
  - ✓ Felicitación
- 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 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 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)
    - ✓ Cuando se trate de una solicitud de información de los congresistas, esta se deberá resolver dentro de un término máximo de CINCO (5) días calendario, siguientes a la fecha de su recepción (Art 258 de la ley 5/92).
    - ✓ 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.
    - ✓ 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 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)

	<b>POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>	Cód.: GG- 004-55-002
		Fecha: 19/10/2018
	<b>REQUISITOS Y LINEAMIENTOS</b>	Versión: 2.0
		Página : 4 de 5

**2.2. Seguimiento a PQRS:** El funcionario de la Subgerencia Administrativa y/o 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.

**2.3. 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 de la Subgerencia Mercado y Ventas, en un plazo máximo de 48 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 Online
- Resultados de promocionales
- Dónde jugar la Lotería Santander
- Requerimiento de distribuidores
- Respuesta sobre el estado de las PQRS
- Requisitos para autorización y/o excepción de promocionales y rifas

## II. TRATAMIENTO Y USO DE DATOS PERSONALES


Los titulares de los datos personales aceptan el tratamiento de sus datos personales conforme a los términos de esta Política de Privacidad y nos autorizan a su tratamiento en los términos de esta política cuando proporciona los datos a través de los diferentes medios de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Lotería Santander.

La información suministrada permanecerá almacenada por el término máximo necesario para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o para atender las disposiciones aplicables a los aspectos administrativos.

Presumimos la veracidad de la información suministrada y no verificamos, ni asumimos la obligación de verificar la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que nos sean proporcionados.

Los usuarios al acceder a cada uno de los diferentes medios expresados en esta política de atención al usuario, declara que con el suministro de los datos personales para el trámite de PQRS ante esta Entidad **AUTORIZO** a la **LOTERIA SANTANDER** su uso y tratamiento de conformidad con las disposiciones de la Ley 1581 del 2012 y quienes además me han informado, de manera expresa, lo siguiente:

1. **FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Mis datos personales serán tratados por LA **LOTERIA SANTANDER**, para las siguientes finalidades: i) Registro de información para mantener las condiciones mínimas de

	<b>POLITICA DE ATENCION AL CLIENTE</b>	Cód.: GG- 004-55-002
		Fecha: 19/10/2018
	<b>REQUISITOS Y LINEAMIENTOS</b>	Versión: 2.0
		Página : 5 de 5

seguridad al ingreso a; ii) Control de acceso. iii) En caso de siniestro y/o eventos inesperados poder suministrar la información correspondiente a organismos de socorro o autoridades competentes.

2. **USUARIOS DE LA INFORMACIÓN:** Que los datos podrán ser compartidos, transmitidos, entregados, transferidos o divulgados para las finalidades mencionadas por **LOTERIA SANTANDER** a terceros, centrales de información o sistemas de información de entidades públicas o privadas, cuando se requiera.
3. **DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN:** Que, como titular de la información, me asisten los derechos previstos en la ley 1581 de 2012 y normas que la complementen. En especial, me asiste el derecho a conocer, actualizar, rectificar, revocar y suspender mis datos personales que hayan sido recolectados.
4. **RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:** Que el responsable y Encargado del tratamiento de la información es la **LOTERIA SANTANDER** con NIT. 890.201.725-3 ubicada en la CALLE 36 No. 21 -16 de la ciudad de Bucaramanga. Cualquier duda o inquietud sobre el tratamiento de los datos podrá ser remitida al Subgerente Administrativo por medio de los teléfonos 6337682 extensiones 211 y 219 o a través del correo electrónico [pqr@loteriasantander.gov.co](mailto:pqr@loteriasantander.gov.co).

#### CONTROL DE DOCUMENTOS Y DE CAMBIOS

Versión	Fecha	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	APROBÓ
2	30/10/2018	Versión Ajustada	Presidente Comité Institucional de Gestión y Desempeño

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>HERNANDO RUEDA LIZCANO</b> Asesor Planeación	<b>LUIS FERNANDO PENA</b> Subgerente Administrativo	