



Medellín, 17 de julio de 2023

Doctora
CLAUDIA PATRICIA WILCHES MESA
Gerente
Lotería de Medellín
Medellín



Radicado: 2023000737

Fecha de Indexación: 17/07/2023 16:43

Folios:

Asunto: Seguimiento PQRSDf primer semestre 2023

Respetada doctora Claudia Patricia,

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece "En toda entidad la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención a los usuarios se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

De igual forma, desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, se tienen establecidas las Políticas de Gestión Documental y Política de Transparencia y Acceso a la Información, y en su Dimensión 5 consigna que es necesario que la Tercera Línea de Defensa (Auditoría Interna) realice seguimiento y evaluación al cumplimiento de estas.

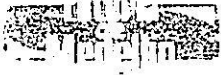
Es importante anotar que este informe se realizó con la información enviada por la Secretaría General, como Segunda Línea de Defensa, así como lo especifica el MIPG; además, es en la Secretaría General donde se centralizan todas las PQRSDf, a las cuales se les hace control a través de revisiones semanales, para evitar una materialización de un riesgo delicado para la entidad.

Cordialmente,

DIEGO ALONSO BÓTERO ALVAREZ
Director Auditoría Interna.

Anexo: informe PQRSDf primer semestre de 2023





INFORME PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2023

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Lotería de Medellín. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF. El ciudadano tendrá una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

- **Atención escrita**

Todo ciudadano puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF por escrito a través de la Taquilla Unificada de Atención al Ciudadano, ubicada en Carrera 47 No. 49 – 12, primer piso en la ciudad Medellín, Colombia. Lo horarios de atención son los siguientes:

Lunes a viernes: 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m.

Los ciudadanos tienen a su disposición el Buzón de Petición, Queja y Reclamos ubicados en la taquilla unificada de atención al ciudadano, donde podrán escribirnos sus solicitudes.

- **Atención Telefónica**

Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a las instalaciones físicas de la Lotería de Medellín, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF llamando a las siguientes líneas telefónicas:

- PBX +57(4) 511 5855
- Servicio al cliente: 01 8000 941 160
- Soporte Lottired: 01 8000 415 684





- **Atención Virtual**

El portal web de la Lotería de Medellín se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles, en los horarios de atención.

Para registrar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web <https://www.loteriademedellin.com.co> en el enlace PQRSDf.

También está disponible la correspondencia virtual a los correos:

- Email de contacto: servicioalcliente@loteriademedellin.com.co
- Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@loteriademedellin.com.co

La Lotería de Medellín busca tener una relación directa con los diferentes grupos de interés, esto lo hace a través de los medios antes mencionados con los cuales buscan equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades de la entidad para con los ciudadanos, en pro de garantizar la transparencia, acceso oportuno a la información y racionalización de trámites.

Todas las PQRSDf recibidas en la entidad, por medio de los diferentes canales, son centralizados, normalizados y oficializados a través de los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos establecidos en el marco del proceso de gestión documental de la Lotería de Medellín. Velando por la transparencia de la actuación administrativa.

Dando cumplimiento **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** De la Ley 1474 de 2011, donde se dicta que *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"* en este caso, desde la secretaria general se realiza seguimiento y evaluación al tratamiento y trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones – PQRSDf, que fueron interpuestas por los ciudadanos en un periodo comprendido entre el 01 enero y 30 junio del año 2023, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta establecidos estipulados en la Ley 1755 de 2015.

Los términos para resolver las peticiones, teniendo en cuenta el artículo 14 de la





Ley 1755 de 2015, considera que salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información 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.
- Además, aclara que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al peticionario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- **Interés general y particular.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
- **De información.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Solicitud de documentos.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles 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. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

- **Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consulta a bases de datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- **Queja.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Reclamo.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Reclamo en materia de datos personales.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- **Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.
- **Petición de información elevada por la Defensoría del Pueblo.** Cuando la



Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.

- **Las solicitudes de información.** que se reciban de los congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas, de acuerdo con la Ley 5 de 1992.
- **Petición población desplazada.** Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Solicitudes por parte de las cámaras legislativas, éstas se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado.
- Excepción de los términos, Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, el responsable de esta deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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.

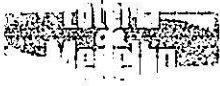
A continuación, se relaciona las solicitudes que llegan a la entidad a través de los canales de atención al y el aplicativo interno institucional CRM:

CUADRO 1: valoración cuantitativa del número de requerimientos recibidos a través del aplicativo CRM durante el primer semestre del año 2023.



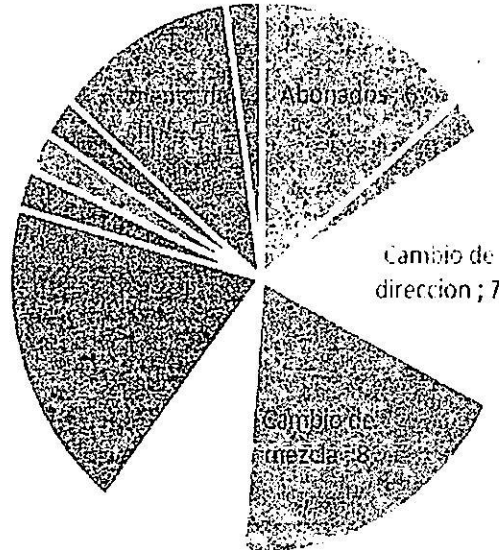
PQRS/CD/CRM ATENCIÓN AL CLIENTE	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Abonados	2	2	2	0	0	0	6
Actualización de datos	0	0	1	0	0	0	1
Asignación clave de devolución	0	0	0	0	0	1	1
Aumento de cupo	4	1	0	0	0	0	5
Cambio de dirección	0	3	0	3	1	0	7
Cambio mezcla / cambio numeración	0	4	1	1	2	0	8
Fallas página Lotired	0	0	0	0	0	1	1
Información sorteos	1	0	0	0	0	0	1
No despachar sorteo	0	0	3	0	0	0	3
Nueva sucursal	0	0	1	0	0	0	1
Ordenamiento	1	4	1	2	0	0	8
Traslado billetería	0	1	0	0	0	0	1
Total CRM Primer Semestre 2022	8	15	9	6	3	2	43

Fuente: Atención al cliente



Canal No1

1000000



CUADRO 2: Descripción de recepción de PQRSDF originados en los diferentes canales de atención, radicados en la ventanilla única de la Lotería de Medellín, a través del aplicativo visor office.



PQRSDF allegadas a la Entidad durante el Primer semestre del año 2023 por Visor Office							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Recibidos en el correo institucional	12	13	10	7	17	9	68
Recibido a través de la pagina web de	0	0	0	1	9	7	17
Recibidos en la taquilla unificada de atención al ciudadano	71	94	120	76	83	95	539
Total, radicadas Primer Semestre 2023	83	107	130	84	109	111	624

Fuente: Secretaría General

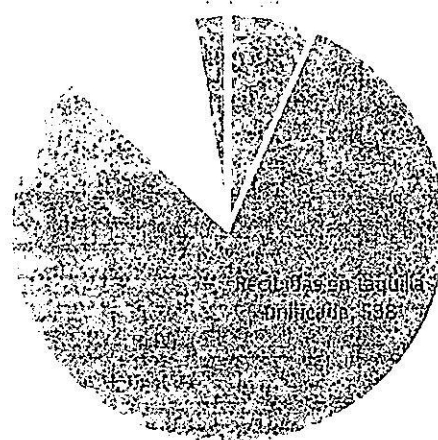
Recibidas en
Taquilla Unificada
; 539



CUADRO 3: PQRSDf primer semestre 2023 según canales de atención:

Medios de Recepción de PQRSDf	
Atención al ciudadano - CRM	43
Recibidas en la taquilla unificada de atención al ciudadano	538
Recibidas a través de correos electrónicos	68
Recibidas a través página web	17
Buzón de petición, queja y reclamos	1
TOTAL	667

Total PQRSDf primer semestre 2023



CUADRO 4: Categorías PQRSDf primer semestre 2023:

Medios de Recepción de PQRSDf	CATEGORIAS DE PQRSDf						Total Medios
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	
CRM	43	0	0	0	0	0	43
Correo Electrónico	61	6	0	0	0	1	68
Página Web	10	3	2	1	1	0	17
Buzón de petición, queja y reclamos	0	1	0	0	0	0	1
Taquilla unificada de atención al ciudadano	536	2	0	0	0	0	538
Total PQRSDf	650	12	2	1	1	1	667

Fuente: secretaria general

CONCLUSIONES

Las PQRSDf allegadas a la Entidad a través de los diferentes canales, son centralizadas, radicados y asignados al responsable para su trámite, el archivo central en cabeza de la profesional contratada por prestación de servicios realiza seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta.

De acuerdo con el seguimiento realizado mes a mes, se les dio respuesta oportuna a las peticiones, que según lo solicitado.

Se aplicaron las políticas de operación establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en especial en lo pertinente a la Dimensión 5 “Información y Comunicación”, donde se encuentran las Políticas de Gestión Documental y Política de Transparencia y acceso a la Información”



Se implementó cabalmente la Segunda Línea de Defensa, que para este caso es la Secretaría General, para que la información recibida fuera analizada y documentada inicialmente por su área y de esa manera se entregue a la Auditoría Interna para su seguimiento y observaciones como Tercera Línea de Defensa.

Las PQRSDf que se reciben por los diferentes canales de comunicación designados por la entidad para tal fin, son centralizadas en la taquilla unificada de atención al ciudadano de la Lotería de Medellín, donde se asigna consecutivo de radicación, así mismo se realiza la distribución a la dependencia encargada del trámite y seguimiento de los tiempos de respuesta.

Se atendió de manera oportuna la Línea Telefónica existente en la Entidad para el recibo de llamadas de los diferentes grupos de interés para la Lotería de Medellín, las cuales se respondieron de manera oportuna, dando una solución rápida, oportuna y eficiente.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyectó	Ana Maria Rojo	Técnica de Archivo contratista	
Revisaron	Viviana Marcela Rios Córdoba	Secretaria Genera (E)	

Los firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.

