



MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF

CODIGO

M-GD-02

VERSIÓN 05

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. MARCO LEGAL	4
4. DEFINICIONES.....	5
5. CARTA DE TRATO DIGNO.....	8
6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN	10
7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES	12
8. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.....	15
9. PROTOCOLOS DE CANALES DE ATENCIÓN	15
9.1. Atención Canal Presencial	15
9.2. Atención canal telefónico.....	16
9.3. Atención canal web	18
9.4. Correo Electrónico.....	19
10. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES	20
10.1. Peticiones incompletas	20
10.2. Desistimiento de la petición.....	20
10.3. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.....	20
10.4. Peticiones análogas.....	21
10.5. Funcionario sin competencia.	21
11. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.....	21
11.1. Forma de respuesta.....	21
11.2. Comunicación oportuna de las respuestas.	22
12. CONDICIONES DE INFORMACIÓN RESERVADA.....	22
12.1. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.	22

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

12.2.	Insistencia del solicitante en caso de reserva.....	22
12.3.	Inaplicabilidad de las excepciones (reservado).....	23
12.4.	Peticiones anónimas:	23
13.	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	23
14.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	24
15.	SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	26
16.	ADOPCIÓN DEL PRESENTE MANUAL.....	26

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

INTRODUCCIÓN

El manual de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones - PQRSDF, se plantea con el propósito de orientar de forma clara y concreta a todos los funcionarios de la Lotería de Medellín sobre el manejo de las peticiones, dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, que intervienen, así como, las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer la eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

Los funcionarios de la Lotería de Medellín atenderán las PQRSDF recibidas por los diferentes canales de comunicación, de manera eficiente y oportuna, dando cumplimiento a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

En este sentido, el presente manual busca estandarizar los procesos en la atención, oportunidad y la capacidad de respuesta a los usuarios de la Lotería de Medellín, mediante la definición e implementación de políticas de servicio y protocolos de atención, a través de los canales telefónico, virtual, y presencial, para atender la demanda de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones, en aras de satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés de la entidad.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a las Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF, que presentan los usuarios de la Lotería de Medellín, con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados para tal fin.

2. ALCANCE

El presente Manual está orientado a todos los servidores de la Lotería de Medellín en la interacción con los grupos de interés, a través de los diferentes canales disponibles para su atención (página web, correo electrónico, presencial, telefónico), dispuestos por la entidad.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

3. MARCO LEGAL

Partiendo de la premisa que el objetivo del servicio público es la satisfacción de los ciudadanos y que estamos en un Estado Social de Derecho cuyo centro de atención es la sociedad, es la Constitución Nacional el punto de partida para la definición de un reglamento para la adecuada atención y el trato digno a los ciudadanos.

- **Constitución Política de Colombia Artículos 23 y 74**, las disposiciones normativas que regulan la implementación del Manual de gestión PQRSDF son:
- **Ley 594 de 2000** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1480 de 2011** Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1437 de 2011** por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. **Artículo 76** Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- **Ley 1581 de 2012** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1712 de 2014** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1952 de 2019** por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- **Decreto 2623 de 2009** por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. **Artículo 12**, Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.
- **Decreto Ley 19 del 2012** por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. **Artículo 14**, Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- **Decreto 1074 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- **Decreto 1166 de 2016** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Acuerdo 060 2001** por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- **Resolución 3333 de 2015 MinTIC.** Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Sentencia T-238 de 2018** Corte Constitucional acerca del Derecho de Petición ante particulares y acceso a la información semiprivada.

4. DEFINICIONES

- **Atención al Ciudadano:** Es el servicio prestado a toda persona sin distinción que en algún momento solicite frente a la Lotería de Medellín, información, colaboración, apoyo, asesoría, quejas, reclamos u orientación frente a los trámites y servicios.
- **Canales de atención:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Lotería de Medellín, a través de los cuales el cliente puede formular PQRSDF,

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

o interrelacionarse con los servidores públicos sobre temas de competencia de la entidad.

- **Canal escrito:** Mecanismos de recepción, de PQRS a través de documentos escritos.
- **Canal presencial:** Permite el contacto directo de los ciudadanos con el personal de la Lotería de Medellín, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los productos, servicios o trámites que esta ofrece, o presentar sus peticiones o denuncias.
- **Canal telefónico:** Permite establecer un contacto con los clientes mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.
- **Canal virtual:** Permite la interacción entre la Lotería de Medellín y los ciudadanos, a través de medios electrónicos.
- **Consulta:** Requerimiento que se presenta a la Lotería de Medellín en temas técnicos o especializados relacionados con las actividades propias o de los productos y servicios ofrecidos, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta.
- **Denuncia:** Puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.
- **Derecho de petición:** Todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Se desarrolla en concordancia con la ley 1755 de 2015.
- **Derecho de petición de interés general:** Por medio de este se solicita a la autoridad para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- **Derecho de petición de interés particular:** Por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.
- **Felicitación:** Reconocimiento, congratulación o elogio, que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la Lotería de Medellín.
- **Notificación:** Acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición. La noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.
- **Petición:** Se trata de cualquier solicitud de información asociada a la prestación de los productos o servicios que presta la Lotería de Medellín o cualquier manifestación verbal o escrita del cliente, mediante la cual solicite ante la empresa algún derecho derivado de la atención recibida. Es una solicitud que de manera respetuosa hace el usuario a la Lotería de Medellín para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.
- **PQRSDF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones presentados por los usuarios de los servicios que presta la Lotería de Medellín.
- **Pregunta:** Inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta la Lotería de Medellín.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios o de conformidad con la calidad en la atención del cliente puesto en conocimiento de la Lotería de Medellín.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de respuesta a una solicitud.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”
- **Solicitud de información:** Por medio de este, el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta la Lotería de Medellín.
- **Solicitud de documentos:** Por medio de esta, el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta la Lotería de Medellín.
- **Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

5. CARTA DE TRATO DIGNO.

Los deberes de la Lotería de Medellín se convierten en los derechos de los ciudadanos, que se plasman en la Carta de Trato Digno al Ciudadano (requerido por la Ley 1437 de 2011), la cual se redacta para brindar un trato considerado, diligente equitativo y sin distinción alguna.

Con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad los derechos que le asisten a los ciudadanos son:

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- Tener igualdad de trato y 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

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, y no ser discriminado por ninguna causa.

- Ser atendido en las oficinas en el horario de atención establecido.
- Recibir la asesoría necesaria para tomar decisiones conscientes referentes a los productos y servicios ofrecidos por la Lotería de Medellín con estándares de oportunidad, seguridad y calidad.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, así como el acceso a información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- Tener a su disposición, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y material con información transparente, clara, veraz, actualizada y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos.
- Conocer la información que reposa en los registros y archivos públicos de la Lotería de Medellín, salvo que se trate de información clasificada o reservada conforme a la Constitución Política y la ley.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- Exponer argumentos, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y la ley.

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Verificar, cuidar y no alterar los documentos e información que entrega la entidad.
- Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos.
- Respetar los turnos y la prioridad en la atención.
- Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos.
- Presentar respetuosamente las peticiones, quejas o reclamos con la documentación completa y actualizada.

La misma Ley 1437 de 2011 conceptúa que los servidores de la Lotería de Medellín deberán mantener a disposición de toda persona la información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página web, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

- Las normas básicas que determinan su competencia.
- Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

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.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- **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

Canales de Atención:

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

MEDIO	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
	Taquilla unificada de atención al ciudadano	Carrera 47 No. 49 – 12, primer piso	Lunes a viernes: 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m.
	Buzón de petición, queja y reclamos	Carrera 47 No. 49 – 12, primer piso	
	Línea telefónica	PBX +57(4) 511 5855	Lunes a viernes: 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m.
		Servicio al cliente: 01 8000 941 160	
		Soporte Lottired: 01 8000 415 684	
	Sitio web	https://www.loteriademedellin.com.co	Lunes a viernes: 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m.
	Correo contacto	servicioalcliente@loteriademedellin.com.co	
	Correo notificaciones judiciales	notificacionesjudiciales@loteriademedellin.com.co	

7. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

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

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

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.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- **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.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

8. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES

Los servidores de la Lotería de Medellín darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

9. PROTOCOLOS DE CANALES DE ATENCIÓN

La Lotería de Medellín, establece enfoques de atención para los servidores públicos y mejorar la relación con los ciudadanos, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad. Dichos protocolos son de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias de la institución.

El protocolo de Atención al Ciudadano de la Lotería comprende cuatro (4) etapas básicas que sirven de guía en el actuar de todos los funcionarios:

Recepción: Se recibe la solicitud por cualquiera de los canales de comunicación antes descritos.

Distribución: Se entrega la comunicación previamente radicada a la dependencia encargada de dar trámite que corresponda.

Seguimiento: Se realiza por parte de los funcionarios de archivo seguimiento al cumplimiento del tiempo de respuesta.

Solución: Se da respuesta solucionando la necesidad del usuario con el objetivo de aclarar y suplir las necesidades presentadas por los mismos.

9.1. Atención Canal Presencial

Los servidores la Lotería de Medellín, deben de garantizar la prestación de un servicio efectivo, oportuno y transparente, el cual se presente conforme a los siguientes lineamientos establecidos por la entidad:

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- Hacer contacto visual con el ciudadano.
- Dar al ciudadano un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Si al momento de atender a un ciudadano suena el teléfono o el celular, siempre debe de prevalecer el ciudadano que está de forma presencial.
- Dejar que el ciudadano se exprese, escucharlo atentamente, evite interrumpirlo o entablar una discusión con él.
- Evitar ser arrogante, apático, irrespetuoso o mostrar desinterés ante el ciudadano.
- En caso de que la solicitud requiera que usted se ausente por unos minutos del puesto de trabajo o deba de realizar alguna llamada para dar trámite a la solicitud del ciudadano es importante que se lo informe.
- Si el trámite o servicio culmina en otra dependencia se le debe indicar al ciudadano el lugar donde debe acudir. Explíquelo la razón del porqué lo envía a otra oficina; proporcionarle de forma escrita la dirección, horarios, teléfonos nombre de la persona que lo atenderá y documentación necesaria.
- En caso de que no se pueda proporcionar la información se deben tomar los datos personales del ciudadano (nombre, teléfono fijo/celular, dirección física o electrónica).
- Cuando el ciudadano es grosero o violento, el servidor le podrá solicitar de forma cortés respeto, en el caso que el ciudadano continúe con la actitud incorrecta el servidor público deberá de informar inmediatamente al jefe directo para que este intervenga y maneje la situación, de acuerdo con la Carta del Trato Digno.

9.2. Atención canal telefónico

Este canal permite la interacción en tiempo real entre el funcionario de la Lotería de Medellín y el ciudadano, a través de la red de telefonía fija. Los teléfonos de todas las dependencias de la Lotería deben ser contestados de manera rápida, cálida, amable y respetuosa.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

A través de este canal los ciudadanos pueden solicitar información, realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, por lo cual es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Cuando el ciudadano desee realizar una PQRSDF por este canal el funcionario que atiende esta llamada debe conocer y orientar al ciudadano en el trámite de su solicitud, por lo cual es importante que este conozca las tres (3) opciones que se le pueden ofrecer a los ciudadanos:
 1. Tomar su solicitud, registrándola en el formato [F-01-M-GD-02 Registro PQRSDF](#), el cual debe ser entregado de manera física, en la Ventanilla Única a través del formato [F-05-P-GD-03 Plantilla control radicados internos y de salida](#). El funcionario responsable del proceso de radicación asignará el número consecutivo y realice la distribución a la dependencia que corresponda.
 2. Guiar al ciudadano para que él presente su solicitud en el módulo de PQRSDF de la página web.
 3. Informar al ciudadano de la ubicación de la Lotería de Medellín y las líneas telefónicas de Atención al Ciudadano.
- Procure atender el teléfono de la mejor forma posible.
- Cuando atienda una llamada evite dejar a la persona esperando en la línea.
- Procure no tutear al ciudadano o utilizar palabras diminutivas para referirse a él.
- No se debe atender el teléfono mientras se ingiere alguna bebida o alimento, ya que esto se percibe como un acto de mala educación.
- Mientras atiende una llamada y por algún motivo tenga que dejarlo en espera para poderlo transferir evite hablar temas personales con sus compañeros de trabajo, busque la opción de poner el teléfono en mute o con el mensaje institucional.

Se debe tener en cuenta:

- Saber usar todas las funciones del teléfono, disponer de un listado de extensiones actualizado, la dependencia responsable y el contacto.
- Escuche con atención la necesidad del ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del funcionario que está atendiendo la llamada.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Brinde al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que dure la comunicación; evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Trate de resolver con efectividad los inconvenientes que se presenten, siempre sea cortés, amable y diligente.
- Termine la llamada adecuadamente, verifique con el ciudadano haya entendido la información y pregúntele si hay algo más en lo que se le pueda servir. Retroalimente al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente; despídase amablemente, agradeciendo su llamada y permítale al ciudadano colgar primero.
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Es necesario que el funcionario que atiende el teléfono hable con nitidez, buena articulación para que el ciudadano comprenda el mensaje y evitar cualquier objeto que dificulte la vocalización como esferos, dulces, chicles. etc.
- El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- Si se presentan llamadas telefónicas personales no se deben tomar hasta no haber terminado de atender satisfactoriamente la llamada al ciudadano.
- No trate temas personales con los usuarios que se comunican a través de la línea telefónica.
- Por respeto no se debe tutear al ciudadano.
- Tomar nota para recordar los temas tratados durante la conversación.
- Cuando se vea la necesidad de transferir la llamada y no reciba respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono, de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

9.3. Atención canal web

La Lotería de Medellín está comprometida con la modernización y el adecuado uso de nuevas tecnologías al servicio de la efectividad institucional, el adecuado manejo de la información y la interacción con la ciudadanía, por lo cual este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información,

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

correos electrónicos institucionales y páginas web. Por lo cual se realizan algunas recomendaciones:

- Mantenga la rigurosidad en la escritura, buena redacción, coherencia, uso correcto de los signos de puntuación, ortografía, uso de mayúsculas/minúsculas, no escribir abreviaturas de nombres de personas, programas o instituciones, no tutear y utilizar la firma institucional.
- El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, por lo que no debe permitir el acceso a terceros.
- Evite referirse a los usuarios, lo adecuado es ciudadanos o, por tratarse de comunidades virtuales, se puede hablar de seguidores.
- El correo institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas.
- La información disponible en la página web debe estar actualizada y publicada en un lenguaje sencillo, útil y comprensible. Es importante evitar el uso de tecnicismos y siglas sin su respectiva definición.
- Ningún correo del dominio loteriademedellin.com.co es personal. Por ello, toda PQRSDF que llegue a través de este medio debe ser atendida de acuerdo con las actividades establecidas en el procedimiento [P-GD-03 Gestión y Trámite](#).

9.4. Correo Electrónico

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso, leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas; si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.



MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF

CODIGO

M-GD-02

VERSIÓN 05

- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

10. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES

10.1. Peticiones incompletas

Cuando una petición ya radicada está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento. Vencidos los términos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

10.2. Desistimiento de la petición.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

10.3. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

10.4. Peticiones análogas.

Son aquellas peticiones que se formulan por diez (10) o más personas, realizando solicitud de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

10.5. Funcionario sin competencia.

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito; dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará; los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

11. CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

- Resolver concretamente la petición o peticiones.
- Resolver totalmente la petición o peticiones.
- Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud.
- Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario.
- Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

11.1. Forma de respuesta.

Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, siempre y cuando el tema tratado lo permita, si es posible inmediatamente.

Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía que fueron recepcionadas, la respuesta emitida debe ingresarse al aplicativo de radicación dispuesto por la Entidad para tal fin.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

11.2. Comunicación oportuna de las respuestas.

Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin.

Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través del correo electrónico de servicioalcliente@loteriademedellin.com.co. y/o notificacionesjudiciales@loteriademedellin.com.co

12. CONDICIONES DE INFORMACIÓN RESERVADA.

Solo tendrán carácter reservado la información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación, estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

12.1. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno; la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

12.2. Insistencia del solicitante en caso de reserva.

Si la persona interesada insistiere en petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo o al juez

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes, términos que se interrumpen acorde a la ley.

El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

12.3. Inaplicabilidad de las excepciones (reservado).

El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

12.4. Peticiones anónimas:

Las peticiones allegadas que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, lo que el legislador ha previsto en estos casos como regla general, su remisión al competente, el cual determinará las acciones a seguir.

Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: “ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas”.

13. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Si la queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores de la Lotería de Medellín, la denuncia debe:

- Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- Indicar de manera clara cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
- Señalar quién o quiénes lo hicieron (nombres claros), si es de su conocimiento.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- Adjuntar las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.
- En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegurarse de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación.

Procedimiento de las denuncias. Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán distribuidas así:

- Las que ameriten el inicio de acciones penales o que sean competencia de entidad o autoridad diferente a la Lotería de Medellín, serán remitidas a la Secretaría General, quien las remitirá a la entidad competente.
- Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario al área de Auditoría Interna.
- Informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál. Si se quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos de la Lotería de Medellín en el desempeño de sus funciones, se puede hacer a través del correo electrónico: servicioalcliente@loteriademedellin.com.co.

14. CONSIDERACIONES GENERALES

- Las solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de las líneas telefónicas deben ser registradas en el formato "[F-01-M-GD-02 Registro PQRSDF](#)", el cual debe ser entregado de manera física, en la Ventanilla Única a través de la "[F-05-P-GD-03 Plantilla control radicados internos y de salida](#)".
- Todas las PQRSDF recibidas por la entidad a través de los diferentes canales de atención, deben ser indexadas en el aplicativo. Teniendo en cuenta lo estipulado en el Procedimiento de [Gestión y Tramite P-GD-03](#).
- Una vez asignado consecutivo de correspondencia externa recibida a la solicitud recibida, debe ser distribuido a la dependencia responsable de dar trámite y respuesta a través de la Planilla [Control de Correspondencia Externa F-03-P-GD-03](#).

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones – PQRSDF no deben ser registradas en el aplicativo CRM, este es solo para uso de tramites internos institucionales, como, por ejemplo, fallas en el equipo de cómputo, solicitud asesoría de algún procedimiento, configuración de hardware, entre otros.
- Toda solicitud recibida y radicada a través del aplicativo debe ser atendida de manera oficial, no a través de una llamada telefónica. Toda respuesta debe ser entregada en la ventanilla única a través de la [F-05-P-GD-03 Plantilla control radicados internos y de salida](#), para la asignación del consecutivo de correspondencia interna.
- Desde la Taquilla de Atención Unificada para Atención al Ciudadano, se realizará seguimiento a la trazabilidad de las solicitudes recibidas y distribuidas a las diferentes unidades administrativas de la Lotería de Medellín, realizando el cierre de estas, una vez se haya radicado la comunicación que da repuesta parcial o total a la solicitud.
- Aunque los canales no oficiales, no son idóneos para recibir solicitudes ciudadanas, puede suceder que se filtren. Cuando esto sucede, el funcionario o contratista que conozca la solicitud deberá remitirla a la ventanilla única de manera física registrándolo en la [F-05-P-GD-03 Plantilla control radicados internos y de salida](#) o por correo electrónico a través del buzón servicioalcliente@loteriademedellin.com.co. El término de respuesta empezará a contar un día después de haber sido radicada en los canales de PQRSDF.
- Sin excepción, todas las solicitudes que se realicen directamente a los correos electrónicos institucionales de los funcionarios o contratistas de la Lotería de Medellín deberán ser reenviadas a la Ventanilla Única al correo electrónico servicioalcliente@loteriademedellin.com.co, para que sea radicada en el aplicativo.
- Todas las respuestas para las PQRSDF deberán ser radicadas a través del aplicativo, asignándole consecutiva correspondencia interna y de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de [Gestión y Tramite P-GD-03](#).
- Las peticiones que lleguen por los diferentes canales de atención al ciudadano se ingresan y se radican en el aplicativo. Para el caso del buzón de peticiones, quejas y reclamos el ciudadano previamente diligenciará el Formato Registro PQRSDF, que será suministrado por el funcionario responsable de la Taquilla Unificada de Atención al Ciudadano.

	MANUAL DE GESTIÓN PQRSDF	CODIGO M-GD-02
		VERSIÓN 05

- Los ciudadanos que se acerquen de manera presencial a la Taquilla Unificada de Atención al Ciudadano a realizar a una solicitud, esta deberá ser registrada en el [E-01-M-GD-02 Registro PQRSDF](#), para posteriormente ser radicadas.
- A partir de la implementación de este manual las PQRSDF recibidas en la Lotería de Medellín por los diferentes canales de comunicación, deberán ser oficializadas y atendidas de acuerdo con las disposiciones del presente documento.

15. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Cada semana se realiza seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta de cada una de las PQRSDF recibidas a través de los diferentes canales, enviando alertas a través de los correos electrónicos institucionales a cada una de las dependencias que fueron asignadas cada una de las solicitudes.

De manera mensual se realizará seguimiento a la Quejas recibidas a través de los diferentes canales de comunicación, en el cual se relacionará el tema de la queja, el medio por el cual fue atendida y la acción de mejora aplicada por la entidad para evitar que esta sea reiterativa.

De manera semestral, se presenta a la oficina de Auditoría Interna, informe de las PQRSDF recibidas y tramitadas, que contenga las estadísticas y el tratamiento dado a las peticiones y denuncias recibidas y tramitadas en la entidad, en los términos que determine la ley, señalando las recomendaciones sugeridas por los ciudadanos que tengan por objeto mejorar el servicio. El cual posteriormente es publicado en la página web de la entidad.

16. ADOPCIÓN DEL PRESENTE MANUAL

Se adopta para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, recibidas y tramitadas por Lotería de Medellín.

Elaboró: Contratista Documental	Gestión	Revisó: Oficina de Planeación	Aprobó: Secretaría General
Fecha: 10/04/2023		Fecha: 17/04/2023	Fecha: 17/04/2023