

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA LOTERÍA DE MEDELLÍN INTRODUCCIÓN

Los mecanismos de participación ciudadana son los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político.

Las entidades del Estado, tanto del orden nacional como territorial, tienen la obligación de generar procesos de participación ciudadana en el ciclo de la gestión pública. Además, deben facilitar la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afectan y garantizar los escenarios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos.

La Función Pública impulsa la política de participación ciudadana, para ello, proporciona herramientas a las entidades para el diseño, mantenimiento y mejora de espacios que garanticen la relación Estado-Ciudadano en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, a través de las dimensiones “Direccionamiento estratégico” y “Planeación y gestión con valores para resultados”, plantea la necesidad de la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación institucional, de manera que las entidades atiendan a las necesidades y problemas de los ciudadanos para garantizar la efectividad de sus intervenciones misionales.

De acuerdo con lo anterior, los diagnósticos y planes de las entidades públicas pueden sustentarse, bien sea en las necesidades, problemáticas y propuestas de la ciudadanía frente a las situaciones enfrentadas, o en los retos y oportunidades de futuros escenarios de bienestar y desarrollo contruidos conjuntamente mediante procesos participativos.

La Lotería de Medellín, a través de sus mecanismos de participación ciudadana, promueve la cooperación y el diálogo con los ciudadanos mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción, con el fin de mantener un flujo de comunicación permanente y directa con los grupos de interés. El plan de participación ciudadana de la Lotería de Medellín representa la posición de una entidad abierta y dispuesta al diálogo y la construcción colaborativa del desarrollo, teniendo como base la transparencia administrativa, los principios de buen gobierno y la normatividad vigente.

NORMAS APLICABLES

- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Constitución Política Nacional
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1757 de 2015

1. OBJETIVOS

Objetivo General

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer los mecanismos de participación ciudadana que tiene establecidos la Lotería de Medellín, con el propósito de facilitar la interacción con la ciudadanía mediante los canales presenciales y virtuales disponibles para tal fin.

Objetivos específicos

- Informar a la ciudadanía sobre los diferentes espacios y canales disponibles para interactuar con la Lotería de Medellín.
- Dar a conocer el cronograma de actividades en las cuales la ciudadanía podrá participar para apoyar la construcción de planes programas y proyectos de la Lotería de Medellín.
- Apoyar la creación de una cultura de colaboración entre la Lotería de Medellín y la ciudadanía.
- Permitir el acceso a la información de forma oportuna.
- Facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública.

2. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2.1. Canales de comunicación y atención.

La entidad cuenta con diferentes canales de comunicación y de atención, los cuales permiten a los ciudadanos y demás grupos de interés hacer efectivos sus derechos y a garantizarle un servicio con calidad y oportunidad:

- **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 ésta ofrece, o presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas.

Dirección:

Carrera 47 No. 49 - 12 Medellín, Colombia

Horario de atención:

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

Se brinda atención presencial a la ciudadanía en relación con trámites y servicios en la Dirección de Loterías para pago de premios y en el archivo central para radicación física de correspondencia.

- **Telefónico:**

Permite establecer un contacto con los clientes mediante un servicio telefónico, centralizado.

A través del PBX +57(4) 511 5855

Servicio al cliente: 01 8000 941 160

Soporte Lottired: 01 8000 415 684

Se brinda atención a la ciudadanía que requiera información general de trámites y servicios de la entidad.

En este canal también se atienden inquietudes relacionadas con rifas y juegos promocionales.

- **Virtual:**

Permite la interacción entre la Lotería de Medellín y los ciudadanos, a través de medios electrónicos. Email de contacto: servicioalcliente@loteriademedellin.com.co

Por medio del correo electrónico se reciben peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. A través de este canal, los ciudadanos podrán registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones; entre otros servicios.

- **Notificaciones Judiciales:**

A través de este correo se efectúan las notificaciones de las decisiones judiciales, conforme al artículo 197 de la Ley 1437 de 2011:

notificacionesjudiciales@loteriademedellin.com.co

- **Página web:**

A través de este canal se puede consultar toda la información de la entidad.

<https://www.loteriademedellin.com.co/nuestra-empresa/quienes-somos>

- **Redes sociales:**

A través de estos canales se manejan mensajes directos e interacciones en las publicaciones de la Lotería de Medellín: *Facebook, Instagram, Twitter, Youtube*

- **Escrito:**

Compuesto por todos los mecanismos de recepción, de PQRS a través de documentos escritos.

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en el 1er piso de la Carrera 47 No. 49 - 12 de la ciudad de Medellín, Colombia, se pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en el horario de lunes a viernes, entre las 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias se pueden presentar vía fax, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Lotería de Medellín.

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse en la línea anticorrupción 511 58 55, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico: servicioalcliente@loteriademedellin.com.co

2.2. Rendición de Cuentas

De acuerdo con el artículo 48, Ley 1757 de 2015, por rendición de cuentas se entiende “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

Continúa la misma ley: ...“la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público”

Para la rendición de cuentas se establece un cronograma con cada una de las actividades que se deben llevar a cabo y que la Lotería de Medellín realiza al final de cada vigencia, para informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión.

La convocatoria se realiza a los grupos de interés internos y externos, a través de invitación directa, correos electrónicos, e-card, redes sociales, entre otros. En el evento, durante la presentación de rendición de cuentas, se comparte de manera física o virtual un formulario con las preguntas asociadas al evento donde se busca evaluar si éste cumple con el objetivo propuesto.

Una vez terminada y evaluada la rendición de cuentas, la Oficina de Auditoría Interna, realiza el informe de este evento donde se revisa la eficacia de las estrategias de preparación, desarrollo, evaluación y resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas llevada a cabo en la Entidad, el cual es publicado en la página web de la Lotería de Medellín, en el siguiente link:

<https://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/informes-de-gestion>.

2.3. Encuestas a Distribuidores

Objetivo

Identificar la satisfacción de los Distribuidores de la Lotería de Medellín para diseñar, gestionar y mejorar los servicios inherentes al proceso de Gestión de Mercadeo.

Se mide a través de una investigación cuantitativa y cualitativa, con una metodología de entrevista a los distribuidores utilizando instrumentos de recolección de datos de valor sobre los servicios prestados a nuestros distribuidores. Se realiza con una periodicidad semestral y con el resultado que arroje, se genera el informe de gestión de servicio a los distribuidores de la Lotería de Medellín.

2.4. Encuestas a Loteros

Objetivo

Conocer la percepción que tiene la fuerza de ventas de nuestros distribuidores, sobre la gestión y los servicios que tiene la Lotería de Medellín con su canal de comercialización.

Se mide a través de una investigación cuantitativa y cualitativa, con una metodología de entrevista a los loteros por medio de una encuesta donde se aplican instrumentos de recolección de datos de valor sobre los servicios prestados al canal de comercialización; se realiza con una periodicidad anual y con el resultado se genera un informe sobre la percepción que tienen los loteros sobre los servicios que ofrece la Lotería de Medellín.

2.5. Encuesta Satisfacción del Cliente Ganador

Objetivo

Realizar el seguimiento y mejora a la medición del nivel de satisfacción del cliente mediante la valoración permanente a nuestro cliente ganador en cuanto a la calidad del servicio prestado, información brindada y teniendo en cuenta sus quejas, reclamos, sugerencias y comentarios, que permitan tener herramientas de mejora con el fin de incrementar su grado de satisfacción y el fortalecimiento en la gestión institucional.

Como una medida del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad la Lotería de Medellín realiza el seguimiento de los servicios prestados en el pago de premios de la Lotería de Medellín (Lotería y Promocionales).

Para este fin, desde el Sistema de Gestión de la Calidad SGC se realiza la encuesta de satisfacción del cliente apostador, la cual se aplica cada vez que se paga un premio. La información capturada en la encuesta es analizada trimestralmente y se genera un informe donde se plantean acciones correctivas y/o mejora, de los aspectos que presentan un mayor impacto en la satisfacción de los usuarios.

2.6. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)

Marco Normativo

- Ley 734 de 2002.
- Ley 1437 de 2011.
- Capítulo II Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 1499 de 2017.
- Decreto 1083 de 2015.
- Ley 190 de 1995.
- Ley 2013 de 2019.
- Ley 2016 de 2020.

De acuerdo con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano.

El PAAC es un ejercicio de planeación que contiene la apuesta institucional para combatir la corrupción.

En la Lotería de Medellín, la consolidación del PAAC está a cargo de la Oficina de Planeación y se publica a más tardar el 31 de enero de cada año. Para ello, se socializa el PAAC durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicación. Para tal efecto, la Oficina de Planeación diseña y pone en marcha las actividades y mecanismos necesarios para que al interior de la entidad se conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del PAAC. De igual manera, los ciudadanos y los interesados externos, podrán formular sus apreciaciones, sobre el documento del PAAC.

Las observaciones recibidas, son estudiadas y respondidas por la entidad y de considerarlas pertinentes se incluyen en el PAAC. Al Jefe de la Oficina de Planeación y a los responsables de cada componente, les corresponde monitorear permanentemente las actividades establecidas en el PAAC.

El PAAC se podrá ajustar cuantas veces sea necesario, los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, a los servidores públicos y a los ciudadanos. Estos cambios se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.



2.7. Encuestas de Percepción Ciudadana

Objetivo

Evaluar la percepción, las expectativas y necesidades de los grupos de interés a través de la aplicación de herramientas de recolección de información con respecto al servicio que presta la Lotería de Medellín.

Anualmente se diseña una encuesta de carácter propositivo, la cual es socializada por diferentes medios de comunicación de la Lotería de Medellín. Los resultados de esta encuesta permiten analizar la percepción ciudadana sobre la imagen y los servicios prestados por la Lotería de Medellín, tomar acciones de mejora que busquen satisfacer las necesidades de las diferentes partes interesadas y trabajar cada día por mejorar nuestros canales de atención. Estos resultados también son un

insumo de gran importancia para la formulación de la política de atención al ciudadano.

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó	Elizabeth Garcés Fernández	Profesional Universitario Oficina de Planeación	
Revisó	Esteban Jiménez Acevedo	Jefe Oficina de Planeación	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustados a las normas y disposiciones legales vigentes y por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			