



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



Fecha de Indexación: 1/02/2024 14:21

Folios: 1

Radicado: 2024000146

# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## SEGUIMIENTO VIGENCIA 2023

### OFICINA DE PLANEACIÓN

### FEBRERO 2024



[www.loteriademedellin.com.co](http://www.loteriademedellin.com.co) - Carrera 47# 49 - 12 Medellín - Colombia  
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160



## 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.

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.



[www.loteriademedellin.com.co](http://www.loteriademedellin.com.co) - Carrera 47# 49 - 12 Medellín - Colombia  
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160



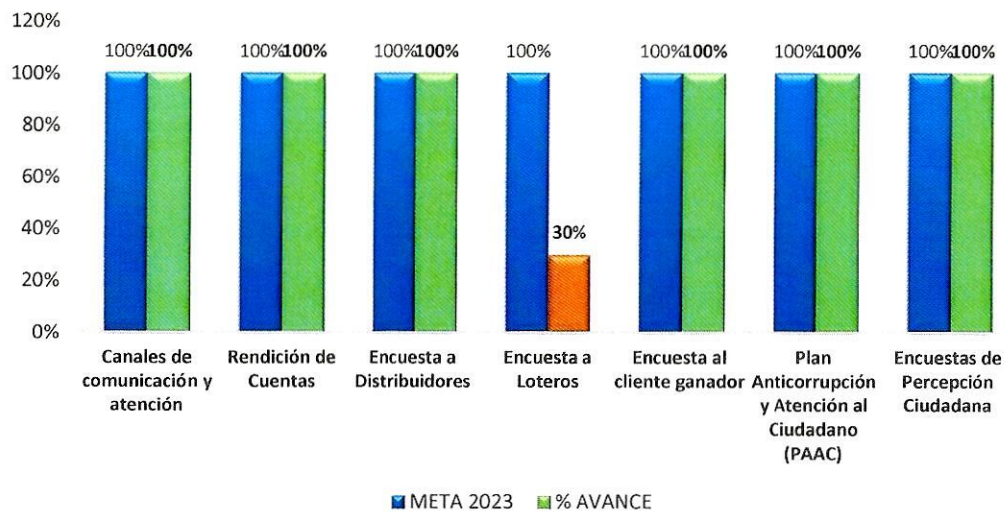
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los mecanismos de participación ciudadana durante la vigencia 2023.

De enero a diciembre se ejecutaron acciones que permitieron realizar seguimiento a los siguientes mecanismos de participación ciudadana que la Lotería de Medellín tiene destinados para los ciudadanos.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	META 2023	% AVANCE
Canales de comunicación y atención	100%	100%
Rendición de Cuentas	100%	100%
Encuesta a Distribuidores	100%	100%
Encuesta a Loteros	100%	30%
Encuesta al cliente ganador	100%	100%
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)	100%	100%
Encuestas de Percepción Ciudadana	100%	100%
<b>CUMPLIMIENTO PROMEDIO</b>		<b>90%</b>

Fuente: Oficina de Planeación

### SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 2023



Fuente: Oficina de Planeación

De acuerdo con el gráfico anterior, los mecanismos de participación ciudadana presentaron un cumplimiento promedio del **90%** durante la vigencia 2023.



[www.loteriademedellin.com.co](http://www.loteriademedellin.com.co) - Carrera 47# 49 - 12 Medellín - Colombia  
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160



## 1. Canales de comunicación y atención – 100%.

Se realizó seguimiento permanente a los siguientes canales de comunicación y atención:

- Atención escrita (PQRSD): a través de la Taquilla Unificada de Atención al Ciudadano.
- Atención telefónica: a través de las siguientes líneas:
- PBX 5115855
- Servicio al cliente 018000941160
- Soporte Lottired 018000415684
- Atención virtual: a través del portal web: <https://www.loteriademedellin.com.co> en el enlace <https://www.loteriademedellin.com.co/atencion-ciudadano/formulario-pqrs>
- El informe de Seguimiento de PQRSD elaborado por la Dirección de Control Interno fue publicado en la página web de la Lotería de Medellín, en el siguiente enlace: <https://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/control-interno>  
[https://www.loteriademedellin.com.co/sites/default/files/informe\\_pqrsdf\\_segundo\\_semestre\\_de\\_2023.pdf](https://www.loteriademedellin.com.co/sites/default/files/informe_pqrsdf_segundo_semestre_de_2023.pdf)

Las PQRSD allegadas a la Entidad a través de los diferentes canales, son centralizadas, radicadas y asignadas al responsable para su trámite, el archivo central 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, según lo solicitado.

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.

## 2. Rendición de cuentas – 100%

El 30 de noviembre de 2023 Se llevo a cabo la audiencia pública de Rendición de cuentas en el auditorio de la Lotería de Medellín y se transmitió a través de diferentes canales.

- Facebook Live, con un alcance de 527 personas y mil reproducciones.
- Youtube, con 123 visualizaciones
- Teleantioquia noticias: en el siguiente enlace: <https://www.teleantioquia.co/noticias/teleantioquia-noticias-jueves-30-de-noviembre-del-2023-2/>.
- Hora 13 Noticias: en el siguiente enlace: <https://www.h13n.com/2020-2023-loteria-medellin-consolido-como-mejor-loteria-colombia/228073/>
- Nos Cogió La Noche: en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=CP-wKQjwhrc>
- Entrevistas en La Chiva Alerta y el Diario Editorial.
- Entrevistas radiales en diferentes medios:
  - ✓ Clan Informativo – Caracol Radio 830 AM.
  - ✓ Ventana de Opinión – Todelar 1170 AM.
  - ✓ Que Tenemos para Hoy – La Voz de la Raza
  - ✓ Noticiero Todelar- 910 AM





- ✓ Las Noticias de Antioquia- Múnera Eatsman Radio 790 AM
- ✓ Unidos por Antioquia 790AM

La presentación de la Rendición fue publicada en redes sociales y en la página web de la Lotería de Medellín, en el siguiente enlace: <https://www.loteriademedellin.com.co/463-rendicion-de-cuentas-la-ciudadania>

### 3. Encuestas a Distribuidores – 100%

La Subgerencia Comercial y de Operaciones de la Entidad, realizó dos (2) encuestas a los distribuidores durante la vigencia 2023. Con los resultados obtenidos de estas encuestas, se realizó un análisis para gestionar e implementar los correctivos pertinentes, de las cuales, se resalta que es importante, utilizar el canal de comunicación el WhatsApp, ya que la información llega al instante y permite que este sea efectivo.

- Se hace necesario, establecer tiempos de envío de los estados de cuentas (mensual, trimestral, semestral o anual) según sea la necesidad del distribuidor
- Se debe realizar más publicidad por los diferentes medios de comunicación de los productos y servicios de la Lotería de Medellín.
- Incentivar contantemente a los vendedores con estrategias de venta (promocionales e incentivos), ya que ellos son una ficha clave en el proceso de comercialización del producto.
- La Lotería de Medellín es transparente en sus procesos y genera credibilidad y confianza en el público apostador.

### 4. Encuestas a Loteros – 30%

Se cuenta con la caracterización de los loteros. Se está en proceso de elaboración del formato de encuesta para realizarla en la vigencia 2024.

La encuesta a los vendedores debe ser clara y concisa, es decir, pocas preguntas y que sean efectivas para la evaluación que se pretenda hacer, ya que, el vendedor siempre se encuentra de afán y asiste a las reuniones o eventos con el tiempo limitado.

Se debe explorar la realización de esta encuesta en los eventos que se realicen para la fuerza de ventas, estableciendo la manera correcta para tener los resultados esperados.

### 5. Encuesta Satisfacción del Cliente Ganador - 100%

Se realizó por parte de la a Oficina de Planeación la tabulación y análisis de la encuesta de satisfacción del cliente ganador realizada por la Dirección de Loterías. En el informe de seguimiento cuatrimestral del Plan Anticorrupción se realizó seguimiento la encuesta y se envió a la Oficina de Control Interno, con el fin establecer de acciones correctivas y/o mejora de los aspectos que presentan un mayor impacto en la satisfacción de los usuarios.

### 6. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) - 100%

La Oficina de Planeación lideró y consolidó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, además presentó el informe de seguimiento cuatrimestral y fue enviado a la Oficina de Control Interno.



[www.loteriademedellin.com.co](http://www.loteriademedellin.com.co) - Carrera 47# 49 - 12 Medellín - Colombia  
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160



El Plan fue publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace:

[https://www.loteriademedellin.com.co/sites/default/files/9\\_plan\\_anticorruccion\\_y\\_de\\_atencion\\_al\\_ciudadano\\_2023.pdf](https://www.loteriademedellin.com.co/sites/default/files/9_plan_anticorruccion_y_de_atencion_al_ciudadano_2023.pdf)

El seguimiento fue publicado en el siguiente enlace:

[https://www.loteriademedellin.com.co/sites/default/files/tercer\\_seguimiento\\_plan\\_anticorruccion\\_2023\\_vf.pdf](https://www.loteriademedellin.com.co/sites/default/files/tercer_seguimiento_plan_anticorruccion_2023_vf.pdf)

### 7. Encuestas de Percepción Ciudadana – 100%

Se realizó una encuesta de percepción ciudadana sobre servicio al cliente en el mes de mayo de 2023.

El formulario se aplicó a través de Outlook Forms, se subió a la página web de la Lotería de Medellín y se envió por correo electrónico a los diferentes grupos de interés.

Se recibieron 714 encuestas diligenciadas. Los resultados obtenidos permiten analizar la percepción ciudadana sobre la imagen y los servicios prestados por la Lotería de Medellín. Posteriormente se plantean acciones de mejora con el fin de satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés y trabajar cada día por mejorar nuestros canales de atención.

El informe de las encuestas realizadas fue publicado en el siguiente enlace:

[https://www.loteriademedellin.com.co/sites/default/files/presentacion\\_resultado\\_encuestas\\_satisfaccion\\_al\\_cliente\\_2023.pdf](https://www.loteriademedellin.com.co/sites/default/files/presentacion_resultado_encuestas_satisfaccion_al_cliente_2023.pdf)

### Anexo

Plantilla de seguimiento.

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectaron	Elizabeth Garcés Fernández	Profesional Universitario Oficina de Planeación	
	Esteban Jiménez Acevedo	Jefe Oficina de Planeación	
Revisaron	Viviana Marcela Ríos Córdoba	Secretaria General (e)	
	Carlos Darío Ospina Martínez	Subgerente Comercial y de Operaciones	

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.



[www.loteriademedellin.com.co](http://www.loteriademedellin.com.co) - Carrera 47# 49 - 12 Medellín - Colombia  
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160

