

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO D-GD-01
		VERSIÓN 01

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. MARCO LEGAL.....	2
3. MARCO CONCEPTUAL	4
4. CONTEXTO ESTRATÉGICO	5
4.1. Matriz DOFA	5
5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:.....	6
5.1. Ámbito de Aplicación	7
I. Objetivo General:.....	7
II. Implementación de la política de servicio al ciudadano.....	8
III. Ajustes institucionales.....	9
IV. Roles y responsabilidades	11
V. Evaluación de gestión y resultados	12
VI. ANEXOS.....	12



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CODIGO
D-GD-01

VERSIÓN 01

1. INTRODUCCIÓN

La Lotería de Medellín, a través de la formulación de políticas de atención al ciudadano, busca generar una cultura de servicio al ciudadano, razón por la cual, la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de la Lotería es esencial bajo los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, esta política se desarrolla con valores para resultados la cual contemplan lineamientos de transparencia activa, consagra el acceso a la información Pública como un derecho fundamental que tienen todas las personas para conocer de la existencia y acceder a la información pública.

La política de Atención al Ciudadano, tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública, lo que facilita las relaciones de los ciudadanos con la entidad, de conformidad con los principios y reglas previstos en la constitución política, garantizando sus derechos mediante un servicio oportuno, a través de la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, con un trato digno al ciudadano siempre orientado a la satisfacción de sus expectativas y necesidades, garantizando la transparencia, eficacia y accesibilidad de la información pública a través de los canales establecidos para Atención al Ciudadano.

La implementación de esta Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; implicando que la Lotería de Medellín oriente su gestión a la generación de valor público y garantice el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de interés.

2. MARCO LEGAL

Constitución Política, Artículo 2: Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en la Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto 2623 de 2009 Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CODIGO
D-GD-01

VERSIÓN 01

instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano

Decreto 1499 de 2017 Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

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.

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 Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

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.

Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 de 2009 Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. Créase el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano – SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CODIGO
D-GD-01

VERSIÓN 01

3. MARCO CONCEPTUAL

- **Atributos del servicio:** Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor Público para brindar un servicio.
- **Canal de Atención:** Es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y, por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.
- **Ciudadano:** Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.
- **Protocolo de Atención:** Es una guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico.
- **Servicio al Ciudadano:** Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y poder ser garantes de derechos.
- **Servidores Públicos:** Los servidores públicos son las personas que prestan sus servicios al estado y a la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la Ley y el Reglamento.
- **Servicio:** Acción y efecto de servir. Función o prestación desempeñada por quienes están empelados para satisfacer necesidades del público.
- **Canal Presencial:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
- **Canal Telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CODIGO
D-GD-01

VERSIÓN 01

móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar, asistir al ciudadano.


- **Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Facultad que tiene toda persona de acudir ante autoridad competente, para elevar solicitudes de información y/o consulta.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, por la inconformidad manifiesta ante una respuesta a un trámite que se encontraba a cargo de la entidad
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

4. CONTEXTO ESTRATÉGICO

La implementación de este instrumento pretende definir herramientas y metodologías que permitan avanzar en la implementación de una política institucional de servicio al ciudadano confiable y clara para generar una comunicación recíproca y participativa con el ciudadano cuya naturaleza debe ser inclusiva y de fácil acceso por los canales de atención dispuestos por la entidad mediante la disposición del recurso humano calificado, con las competencias necesarias para desarrollar y ejercer las funciones en la prestación del servicio al ciudadano.

4.1. Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Procedimiento para el trámite de las PQRSDf estandarizados	Infraestructura física inadecuada para la prestación de servicios a la ciudadanía

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CODIGO D-GD-01
		VERSIÓN 01
<p>Canales de atención funcionando</p> <p>Manual para la gestión de PQRSDF existente</p> <p>Taquilla unificada de atención al ciudadano</p> <p>Tramite interno de las PQRS</p> <p>Existencia de diferentes canales de atención</p>	<p>con movilidad reducida.</p> <p>Sistema de Información y Gestión para la recepción de información – Virtual Office obsoleto</p> <p>Recurso humano no capacitado para la atención de personas con discapacidad auditiva y visual</p>	
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Localización tecnología al alcance de los ciudadanos</p> <p>Cualificación de los equipos de trabajo.</p> <p>Llegar a más cuidado con la apertura de diferentes canales de atención virtual.</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>Pérdida de conocimiento por rotación de personal debido al modelo de contratación de Prestación de Servicios.</p> <p>Accesibilidad a la página web a personas con discapacidad auditiva y visual</p>	

En la actualidad la Lotería de Medellín, presta servicio al ciudadano garantizando el ejercicio de los derechos de los mismos y su acceso real, efectivo y oportuno a la información, servicios y productos de la entidad, no siendo una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino como una labor integral que requiere articulación entre todas las áreas administrativas.

5. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO:

Desarrollar una cultura de servicio al ciudadano facilitando el acceso a la información y orientación oportuna y de calidad de los planes, programas, proyectos, trámites, servicios y productos ofrecidos por la Lotería de Medellín, garantizando el acceso efectivo, oportuno y de calidad a sus derechos en todos los



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CODIGO
D-GD-01

VERSIÓN 01

escenarios de relacionamiento con la entidad, satisfaciendo las expectativas del ciudadano, a través de los distintos canales de atención que se hayan dispuesto para tal fin, en lenguaje claro, acorde a su grupo de valor; usando los mecanismos de comunicación internos y externos, haciendo uso de los desarrollos tecnológicos existentes y ejerciendo buenas y mejores prácticas, basadas en documentos, procesos y procedimientos, generando certeza y confianza en los ciudadanos.

5.1. Ámbito de Aplicación

La política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los servidores públicos y contratistas que presten función pública en la Lotería de Medellín en el relacionamiento con la ciudadanía.

I. Objetivo General:

Garantizar a los ciudadanos el derecho de acceso efectivo y oportuno a todos los servicios, tramites y productos de la Lotería de Medellín, generando espacios de participación que permita la optimización del nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos.

II. Objetivos específicos:

- Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Lotería de Medellín.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos a la oferta pública la Lotería de Medellín en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial
- Fortalecer los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Generar apropiación de la Política de Servicio al Ciudadano en todos los servidores públicos y contratistas que presten función pública.
- Articular la implementación de la política de Servicio al Ciudadano.
- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política de atención al ciudadano que permita medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.

- Diseñar estrategias con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional. mediante caracterización de los usuarios, señalización de las oficinas, lenguaje claro, lenguaje de inclusivo (sistema braille, de señas).

II. Implementación de la política de servicio al ciudadano

De acuerdo con las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la política de servicio al ciudadano se deberá desarrollar a través de los siguientes lineamientos:



Ilustración 1 Modelo de Gestión Pública.

El Código de Buen Gobierno cuyo objetivo es compilar y estructurar prácticas de buen gobierno que se observan en la Empresa y que permiten generar competitividad, transparencia y confianza. La Lotería de Medellín entiende por Prácticas de Buen Gobierno, los compromisos y medidas adoptados por la empresa, respecto de su gobierno, su conducta y su información, para que las actuaciones de la Junta Directiva, administradores y funcionarios, estén orientadas a garantizar la integridad ética empresarial, el adecuado manejo de sus asuntos, el



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CODIGO
D-GD-01

VERSIÓN 01

respeto de quienes invierten en ella, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés y el conocimiento público de su gestión y desde el enfoque gerencial en la Responsabilidad Social.

Tomando como referente estas dos áreas de intervención en el proceso de atención al ciudadano, denominadas “ventanilla hacia adentro” haciendo referencia a los procesos internos de la Lotería y “ventanilla hacia afuera”, que se trata del fortalecimiento de los canales de atención de la entidad. En estos dos componentes, se han identificado seis componentes estratégicos que es necesario desarrollar de manera articulada y sistemática para garantizar la materialización y sostenibilidad de la Política de Servicio al Ciudadano.

VENTANILLA HACIA ADENTRO

VENTANILLA HACIA AFUERA

Ajustes institucionales que faciliten la sinergia entre las unidades administrativas que conforman la entidad.	Garantizar la excelencia en la prestación del servicio en todos los momentos de interacción del ciudadano
Servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano	Generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios
Procesos y procedimientos enfocados en el cumplimiento del objetivo estratégico de la Lotería de Medellín.	Robustecer os canales de comunicación de las entidades con la ciudadanía

III. Ajustes institucionales

Los ajustes institucionales, se realizarán teniendo en cuenta las dimensiones propuestas por MIPG:

- Los servidores públicos y contratistas de la Lotería de Medellín contarán con perfiles adecuado y conocimiento necesario sobre la entidad (funciones, estructura organizacional, servicios, productos, normas que rigen el funcionamiento de la entidad, canales de atención y procesos) para resolver directamente el mayor número de inquietudes en este primer nivel de



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CODIGO
D-GD-01

VERSIÓN 01

servicio.

- Responder las peticiones de conformidad con los lineamientos técnicos y jurídicos que rige el quehacer institucional, teniendo en cuenta los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las PQRSD, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión PQRSDF.
- Los funcionarios y contratista de la Lotería de Medellín deben participar en las jornadas de capacitación y sensibilización sobre la importancia del Servicio al Ciudadano.
- Capacitación y sensibilización a los servidores públicos y contratistas de la Lotería de Medellín, sobre riesgos de corrupción.
- Puesta en marcha de una estructura organizacional adecuada que permita el cumplimiento de los objetivos misionales, la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos y garantizar sus derechos.
- Capacitar a los servidores públicos y contratistas que tengan relación directa con la atención al ciudadano, en lenguaje de señas.
- Utilizar la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF como un instrumento para la identificación de temas de interés.
- Elabora los informes de rendición de cuentas a la ciudadanía en un lenguaje comprensible.
- Implementar servicios ciudadanos digitales de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Implementar protocolos y estándares para la prestación del servicio al ciudadano.
- Definir canales de información alternativos para las poblaciones con bajo, escaso o nulo acceso a servicios virtuales, acordes con sus dinámicas, de forma que se garantice la igualdad en el conocimiento y el acceso a la oferta institucional de venta de loterías.
- Garantiza la disponibilidad de la información producida y tramitada por la Lotería de Medellín, con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad de forma que permita la respuesta oportuna y confiable ante las solicitudes de información de los ciudadanos.
- Publicar en la página web de la entidad, periódicamente los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF.
- Implementar el sistema de información para el registro ordenado y la gestión



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CODIGO
D-GD-01

VERSIÓN 01

de peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF.

- Señalización y adecuación en la Taquilla Unificada de Atención al Ciudadano, para la atención e incorporación de los lineamientos, en materia de infraestructura y herramientas de las personas en condición de discapacidad.
- Equipar del punto de atención, con señalización con contraste visual, sistema braille.
- Publicación de información sobre los derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno), en lugares visibles y canales virtuales.

IV. Roles y responsabilidades

RESPONSABLE	DETALLE
Secretaria General	Responsable de la implementación y desarrollo de la Política de Servicio al Ciudadano, de la Lotería de Medellín, realizando seguimiento al cumplimiento del plan de acción planteado en el presente documento.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Aprobar la Política de Servicio al Ciudadano. Realizar seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano.
Jefes de dependencias y equipos de trabajo	Llevar a cabo la implementación al interior de las unidades administrativas que lideran, los lineamientos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
Taquilla unificada de atención al ciudadano	Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la política institucional de servicio al



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CODIGO
D-GD-01

VERSIÓN 01

ciudadano.

Informar a la secretaria general el
avance en el seguimiento al
cumplimiento de los lineamientos.

V. Evaluación de gestión y resultados

La medición de la política de Servicio al Ciudadano se materializa mediante la implementación de la dimensión de evaluación de resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en aras de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de interés.

Para ello, la Lotería de Medellín realiza el seguimiento de los planes de mejoramiento establecidos para la atención del servicio al ciudadano, el Plan Anticorrupción, el FURAG a través de los diferentes Informes que se presentan a la gerencia, los cuales permiten conocer los avances respecto de la gestión institucional para el servicio al ciudadano y la implementación de la política permitiendo conocer la percepción de los ciudadanos, medir la experiencia del servicio.

VI. ANEXOS

Plan de acción Política Atención al Ciudadano 2023
Cartilla Caracterización de Grupos de Interés