

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
ORIENTADO A LA ATENCIÓN DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y  
FELICITACIONES EN LA LOTERÍA DE  
MEDELLÍN**

**2020**

Página 1 de 30




**MANUAL DE PQRS**

**CODIGO**  
**M-01-P-GD-02**

---

**VERSIÓN 01**

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO .....	6
2. ALCANCE .....	6
3. MARCO LEGAL.....	7
4. DEFINICIONES .....	8
5. CARTA DE TRATO DIGNO.....	11
6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES .....	13
7. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES .....	15
8. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES .....	16
Contenido de las peticiones. ....	16
Peticiones verbales.....	16
Peticiones escritas.....	19
9. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES.....	21
Peticiones incompletas.....	21
Desistimiento de la petición.....	21
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.....	21
Peticiones análogas.....	22
Funcionario sin competencia.....	22
Características de la respuesta.....	22
Forma de respuesta.....	23
Comunicación oportuna de las respuestas. ....	23
Informaciones y documentos reservados.....	23
Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.....	24

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

Insistencia del solicitante en caso de reserva.....	24
Inaplicabilidad de las excepciones (reservado).....	24
Peticiones anónimas:.....	25
Interrupción de términos:.....	25
Suspensión de términos.....	25
10. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	26
11. LAS PQRS Y SU TRÁMITE INTERNO.....	27
Canales de atención.....	27
Del derecho de turno.....	27
Atención especial y prelación en el turno.....	28
Solicitud de copias o reproducción de documentos:.....	28
Examen de documentos.....	29
Elaboración y presentación de informes de PQRS.....	29
Información al público.....	30
Falta disciplinaria.....	30
12. ADOPCIÓN DEL PRESENTE MANUAL.....	30

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

## INTRODUCCIÓN


De conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Las actuaciones administrativas de los servidores públicos adscritos a la Lotería de Medellín se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

En particular, cuando los servidores intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio y se desarrollarán de acuerdo con los principios recién enunciados.

El presente documento también se apoya en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, en el manual de funciones de la entidad, en el Código de Integridad, en el cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos, y se determinó una línea de acción cotidiana, quedando compendiados cinco (5) valores que se apropian en el quehacer diario: la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia y la justicia.

Es interés de la Lotería de Medellín velar por el cumplimiento de los deberes y el reconocimiento de los derechos de los servidores en condiciones de calidad y oportunidad de acuerdo con los principios y valores institucionales, poniendo en conocimiento el presente manual, en el que se define la atención debida a los ciudadanos, al derecho que le asiste a los grupos de interés para presentar solicitudes y obtener respuestas de manera oportuna y eficiente, en cumplimiento de las normas establecidas tanto en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o complementen, así como en la Ley 1437 de 2011 por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>


## 1. OBJETIVO

El propósito central de este documento es establecer parámetros y lineamientos generales para el establecimiento de procesos internos requeridos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones En adelante llamados PQRS, presentados por ciudadanos, a través de los canales autorizados por la Lotería de Medellín. Así mismo, se pretende optimizar los procesos internos para mejorar los tiempos de respuestas a los mismos, en los que los interesados busquen información o respuestas sobre nuestros productos y servicios y en general para dar cumplimiento a todas las normas que enmarcan la protección al consumidor.

Los procedimientos descritos deberán implementarse en actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de PQRS ante la Lotería de Medellín, aplicando las disposiciones legales vigentes.

## 2. ALCANCE

Este documento aplicará para la Lotería de Medellín en todo su actuar comercial y administrativo y a través de cualquier canal, sea de forma telefónica, virtual, escrita o presencial para atender las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones con la oportunidad que exigen la Constitución y las leyes. El objetivo de la entidad, es atender y solucionar oportunamente las necesidades de nuestras partes interesadas y de esta manera obtener altos niveles de satisfacción. Para ello se debe divulgar el presente manual a todos los servidores y establecer capacitamos para asegurar la comprensión del mismo. Para todos los requerimientos de atención de PQRS que ingresen se cuenta con un tiempo máximo de quince (15) días hábiles después de realizada la radicación para dar respuesta al interesado, la cual debe ser remitida a la última dirección de correspondencia física o virtual que se tenga del solicitante.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>


El presente reglamento es aplicable a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica y en especial aquellas que tengan a su cargo la recepción y el trámite de las solicitudes de información a través de todos los canales señalados.

Se reglamenta el trámite interno de las PQRS que le corresponde resolver a la Lotería de Medellín.

### 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.

- Además de la Carta Magna (art 23y 74), las disposiciones normativas que regulan la implementación del Manual de Políticas y Procedimientos orientado a la atención de PQRS son:
- Ley 1480 de 2011 Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones
- Ley 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 Artículo 23 de la Constitución Política.:
- La ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- El Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- La Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 “los deberes del servidor público”.


	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

- El Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, dispone en el artículo 12, el seguimiento a las labores de mejoramiento del servicio al ciudadano. Las entidades de la administración pública del orden nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
- La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual ordena la adopción del Estatuto Anticorrupción, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- El 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, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.
- La Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 “por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional”
- La 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, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.
- El Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Sentencia T-238 de 2018, Corte Constitucional acerca del Derecho de Petición ante particulares y acceso a la información semiprivada.

#### 4. DEFINICIONES


- **Canales de atención:** Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Lotería de Medellín, a través de los cuales el cliente




	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

puede formular PQRS, o interrelacionarse con los servidores públicos sobre temas de competencia de la entidad.

- **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 escrito:** Compuesto por todos los mecanismos de recepción, de PQRS a través de documentos escritos.
- **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 pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

- **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.
- **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.
- **Petición:** Se trata de cualquier solicitud de información asociada a la prestación de los productos o servicios que presta la Lotería de Medellín ó 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.
- **PQRS:** 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.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción del cliente, puesta en conocimiento de la Lotería de Medellín, sobre los productos o servicios recibidos, que incumple la promesa básica del servicio y requiere un trámite interno por parte de entidad. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

- **Sugerencia, propuesta:** Es una recomendación verbal o escrita que presenta el cliente para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio, de un proceso, procedimiento o actividad de la Lotería de Medellín, relacionado con el cumplimiento de una función pública.
- **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.

## 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 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.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

- 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 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Excepcionalmente:

- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- Petición de copias: 10 días hábiles
- Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- Peticiones de información 10 días hábiles
- 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.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

La misma Ley 1437 conceptúa que los servidores de la Lotería de Medellín, deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, 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. 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 dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

- 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 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, 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 la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- *Queja.* Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- *Reclamo.* Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- *Reclamo en materia de datos personales.* El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

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.
- En cuanto a la solicitud de documentos 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 la misma 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.

## 7. 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

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

## 8. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por la Lotería de Medellín. Las características de las diferentes modalidades de presentación de peticiones son:

### Contenido de las peticiones.

Toda petición deberá contener, por lo menos:


- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

### Peticiones verbales


Son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

En la Lotería de Medellín el manejo de estas peticiones se establece así:



	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>


1. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por el personal del grupo de atención al ciudadano quejas y reclamos.
2. La oficina de atención al ciudadano o quien haga sus veces, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la Lotería de Medellín, respecto a las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias.
3. Cuando el funcionario o contratista de la Lotería de Medellín ante quien se efectúe una petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla, deberá informarle en el acto al ciudadano y remitirlo ante la entidad o empleado competente.
4. Cuando un ciudadano manifieste su intención de formular una petición escrita, el funcionario o contratista de la Lotería de Medellín que lo atienda deberá indicarle el procedimiento a seguir, a través del aplicativo de peticiones quejas y reclamos y sugerencias PQRS, establecido en nuestra página Web icono "Atención al ciudadano".
5. Si el ciudadano desea elevar la petición escrita, pero manifiesta no saber o no poder escribir, el funcionario o contratista de la Lotería de Medellín que lo atienda deberá diligenciar por él, previa información sobre el procedimiento a seguir, el formato de peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias que se entrega en la Oficina de Atención al Ciudadano o que aparece en el portal [www.loteriademedellin.com.co/atención-ciudadano/formulario-parís](http://www.loteriademedellin.com.co/atención-ciudadano/formulario-parís), con la información que libremente suministre el ciudadano.
6. De cada petición verbal que reciba el funcionario o contratista de la Lotería de Medellín, deberá dejar un registro indicando como mínimo: la fecha, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, en caso que ello sea procedente.
7. El horario de atención al público para atender las peticiones verbales es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes en jornada continua, este horario será divulgado por la oficina de atención al ciudadano en un lugar visible a la entrada de la entidad y en la página web de la entidad; sin embargo, no se podrá cerrar el despacho al público hasta tanto se haya atendido a todos los clientes que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

En la Lotería de Medellín, el área de atención al ciudadano, deberá dejar constancia y radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición;
- Fecha y hora de recibido;
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección completa física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el peticionario podrá agregar el número telefónico de contacto y/o la dirección electrónica de notificación registrada legalmente, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;
- El objeto de la Petición;
- Las razones en las que fundamenta la petición, la no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015;
- La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la entidad indicará al peticionario los documentos o la información que falte;
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición;
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario le entregará copia de la constancia de la petición verbal.
- Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre,

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

### **Peticiones escritas.**


Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, vía fax y/o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, a través de la página web de la Lotería de Medellín o por las redes sociales de la Entidad.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Ningún servidor de la Lotería de Medellín, podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Al interior de la Lotería de Medellín el manejo se establece así:

1. Todas las peticiones y denuncias escritas deberán ser recibidas y radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano (o Ventanilla Única o su equivalente) de correspondencia y direccionadas al destinatario competente de revisar y emitir respuesta dentro de los términos legales.
2. Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario:
  - Cuando se trate de correos electrónicos, en el momento en que se reciba en el buzón del correo institucional, deberá radicarse en el aplicativo atención al ciudadano quejas y reclamos y proceder a direccionarlo al competente de revisar y emitir la respuesta.
  - Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal web de la Lotería de Medellín atención al ciudadano, [www.loteriademedellin.com.co/atencion-ciudadano/formulario-pqrs](http://www.loteriademedellin.com.co/atencion-ciudadano/formulario-pqrs), la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, se realiza el mismo procedimiento detallado en numerales anteriores.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

3. Los responsables de los sistemas de información, deberán direccionar, una vez recibidas y radicadas las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias, al grupo de atención al ciudadano.
4. Las peticiones que se reciban a través del uso de las redes sociales, canales de atención dispuestos per la entidad, deberán ser reenviadas al responsable del grupo de atención al ciudadano, máximo el día hábil siguiente, a través de correo electrónico, para ser radicada en el aplicativo atención al ciudadano.
5. Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.
6. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del ciudadano, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable dará respuesta y la remitirá al grupo de atención al ciudadano, quien la conservará en físico para ser reclamada por el ciudadano.
7. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análoga, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en el portal web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
8. La Lotería de Medellín tendrá disponible el seguimiento de las peticiones que se formulan a través del portal web [www.loteriademedellin.com.co/atencion-ciudadano/formulario-pqrs](http://www.loteriademedellin.com.co/atencion-ciudadano/formulario-pqrs), en donde los peticionarios pueden hacer seguimiento a sus solicitudes y visualizar la respuesta, conociendo el número del radicado.
9. Si el funcionario a quien se le asigne la petición no es el competente para resolverla o contestarla, deberá redireccionarla al área que corresponda, a la mayor brevedad posible máximo dos (2) días, sin que los términos se prorroguen.
10. De cada petición escrita el responsable a quien se le direcciona para respuesta deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, si es procedente.
11. El horario de atención al público para recibo de peticiones escritas y correspondencia en general es de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m., este horario lo divulgará el grupo de atención al ciudadano en la entrada principal del edificio sede de la Lotería de Medellín y en el portal web de la entidad.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

## 8. LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES

### **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 establecidos en este artículo, 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.

### **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.

### **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 las respuestas anteriores,

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

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

### **Peticiones análogas.**

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, 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 la misma a quienes las soliciten.

### **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 remisario 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.

Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

### **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;

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

- Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

### **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, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada.

Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía, la respuesta emitida debe ingresarse al aplicativo de atención al ciudadano quejas y reclamos dispuesto por la Entidad para tal fin.

### **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 de la cuenta de correo establecida por la Entidad para la recepción de peticiones electrónicas (Correo Electrónico).

### **Informaciones y documentos reservados.**

Solo tendrán carácter reservado las informaciones 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.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

- 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.

### **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.

### **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 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.

### **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



	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

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.

### **Peticiones anónimas:**

Las peticiones allegadas que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificaron, lo que el legislador ha previsto en estos casos como regla general, su remisión al competente sin radicar, 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”.

### **Interrupción de términos:**


Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

- En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado.
- Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

### **Suspensión de términos.**

Los términos se suspenderán:

- Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
- Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

## 10. 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.
- 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 reasignadas por el grupo de atención al ciudadano 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 al funcionario o contratista adscrito a la Oficina Asesora Jurídica, que tenga asignada la función de respuesta del aplicativo PQRS, quien las remitirá a la entidad competente.
- Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario al grupo de Control Interno Disciplinario.

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

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

Lotería de Medellín en el desempeño de sus funciones, se puede hacer a través del correo electrónico: *servicioalcliente@loteriademedellin.com.co*.

## 11. LAS PQRS Y SU TRÁMITE INTERNO

### Canales de atención:

La Lotería de Medellín, dispone de los siguientes canales de atención al cliente para que el interesado formule su petición o denuncia:

**Canal escrito:** Los ciudadanos podrán realizar sus peticiones a la Lotería de Medellín a través de:

- Ingresando al portal web de la entidad:  
*www.loteriademedellin.com.co/atencion-ciudadano/formulario-pqrs*
- Mediante radicación de documentos en la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano de la Lotería de Medellín ubicada en la carrera 49 No. 47-12, Callejón Giraldo

**Canal presencial:** Los ciudadanos pueden acudir a la Lotería de Medellín ubicada en la carrera 49 No. 47-12, dirigiéndose al funcionario requerido, para sus peticiones verbales.

**Canal telefónico:** Teléfono: 5115855

**Canal electrónico:** Correos electrónicos:

*servicioalcliente@loteriademedellin.com.co*

*notificacionesjudiciales@loteriademedellin.com.co*

### Del derecho de turno

El personal de la Lotería de Medellín que conozca de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política, del numeral 6 del artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y de acuerdo a lo preceptuado por los artículos 12 y 13 del Decreto 19 del 10 de enero de 2012.

De igual manera, actuará el personal de la Lotería de Medellín, cuando se trate de dar 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 de perjuicio invocados.

### **Atención especial y prelación en el turno**

La oficina de atención al ciudadano (o aquella que haga sus veces) dará prelación en el turno a la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Esta población podrá presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial.

La atención especial se extiende también a mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas.

En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

### **Solicitud de copias o reproducción de documentos:**

Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Lotería de Medellín, podrá solicitarlas a su costa por escrito; siempre que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, el funcionario competente, así lo informará, indicando el número y fecha de publicación del boletín, resolución, etc., en el que se hizo la divulgación; o en el portal Web de la Lotería de Medellín [www.loteriademedellin.com.co](http://www.loteriademedellin.com.co) o en alguna de las dependencias.

### **Examen de documentos**


El examen de documentos o expedientes que reposen en la Lotería de Medellín, se autorizará por escrito, por el jefe de la dependencia competente, el examen se efectuará en días y horas laborables, con la presencia de un servidor público o auxiliar de la administración de la entidad.

Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de los mismos, debe generar acto administrativo motivado, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes, sobre el particular deberá notificar al interesado; el peticionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### **Elaboración y presentación de informes de PQRS**

En relación con las peticiones y denuncias, se deberán presentar los siguientes informes:

1. La oficina de atención al ciudadano deberá presentar a la Dirección de Control Interno un informe trimestral y semestral pormenorizado 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, y señalando las recomendaciones sugeridas por los ciudadanos que tengan por objeto mejorar el servicio.
2. La oficina de atención al ciudadano, deberá consolidar mensualmente la información institucional sobre las PQRS recepcionadas y radicadas en el archivo destinado para tal fin y los medios electrónicos establecidos.

	<b>MANUAL DE PQRS</b>	<b>CODIGO</b> <b>M-01-P-GD-02</b>
		<b>VERSIÓN 01</b>

### Información al público


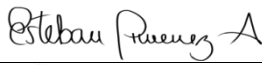

En el portal web de la Lotería de Medellín, la oficina de atención al ciudadano deberá mantener, información completa y actualizada sobre PQRS de manera visible, clara y de fácil acceso al ciudadano.

### Falta disciplinaria

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

## 12. ADOPCIÓN DEL PRESENTE MANUAL

El presente reglamento se adopta para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre las materias de competencia de la Lotería de Medellín.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>Proyectó</b>	Carlos Evelio Cano Vásquez	Profesional Universitario	 Carlos Evelio Cano Vásquez
<b>Aprobaron</b>	Esteban Jiménez Acevedo	Jefe Oficina de Planeación	
	Amparo Dávila Vides	Secretaria General	 AMPARO DÁVILA VIDES
Los abajo firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			