

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

LOTERÍA DE MEDELLÍN 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS.....	4
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD APLICABLE.....	4
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
- Instancias de Participación Legalmente Conformadas	7
➤ Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)	7
- Otros Espacios de Participación	8
➤ Canales de comunicación y atención.....	8
➤ Encuesta construcción rendición de cuentas	10
➤ Rendición de Cuentas	10
➤ Encuestas a Distribuidores	11
➤ Encuestas a Loteros	11
➤ Encuesta Satisfacción del Cliente Ganador	11
➤ Encuestas de Percepción Ciudadana	12
ANEXO	12

INTRODUCCIÓN

El Plan de participación ciudadana es un medio a través del cual se materializa el derecho fundamental a la participación democrática y permite 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.

En este documento se encontrarán los mecanismos de participación ciudadana que tiene establecidos la Lotería de Medellín, atendiendo las disposiciones normativas vigentes relacionadas con los deberes y derechos de la población colombiana con referencia a la participación ciudadana.

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.

OBJETIVOS

Objetivo General

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, La Lotería de Medellín presenta el Plan de Participación Ciudadana el cual tiene como objetivo. "Consolidar la relación con los ciudadanos, asegurando la interacción y el diálogo mediante el fomento y la promoción de mecanismos de participación ciudadana y de rendición de cuentas en los procesos de planeación, gestión y evaluación, 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.
- 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.
- 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.

ALCANCE

Este Plan se desarrolla con la finalidad de ser aplicado en todas las áreas de la entidad, con la expectativa de ser cumplido y adoptado por los directivos y servidores públicos, tanto de planta como contratistas, que integran la Lotería de Medellín. Así mismo, se orienta hacia los usuarios y otros grupos de interés, con el propósito de que adquieran conocimiento acerca de los procedimientos establecidos para participar de manera activa en los distintos mecanismos de participación que la entidad ofrece.

NORMATIVIDAD APLICABLE

En los últimos años, la Participación Ciudadana ha adquirido un papel relevante en el país. En este contexto, el Gobierno Nacional ha trabajado para asegurar el pleno ejercicio de los derechos de acceso a la información y de participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones en la Administración Pública. Este compromiso se refleja en los actos normativos que se detallan a continuación:

- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

- Constitución Política de Colombia – 199, Artículo 1, 2, 13, 20, 23, 40, 45, 74, 79, 88, 95 y 270.
- Ley 134 de 1994
- Ley 190 de 1995
- Ley 393 de 1997
- Ley 472 de 1998
- Ley 489 de 1998
- Ley 720 de 2001
- Ley 850 de 2003
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1757 de 2015
- Decreto 1382 de 2000
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 19 de 2012

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Lotería de Medellín ha dispuesto para sus Grupos de Interés los siguientes mecanismos de participación establecidos por la Ley, con el objetivo de que se conviertan en herramientas ágiles y sencillas que les faciliten el ejercicio de sus derechos.

Acción de Cumplimiento: mecanismo de protección de derechos, y es común la creencia de que es el mecanismo protectivo por excelencia de los derechos sociales, económicos y culturales, sin embargo, esta acción no es de modo directo un mecanismo de protección de derechos, sino del principio de legalidad y eficacia del ordenamiento jurídico.

Acción de Tutela: mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad o de los particulares en los casos establecidos en la ley.

Audiencias Públicas: foros abiertos realizados de cara a la ciudadanía, en los que se informa y se responden preguntas sobre la gestión de la entidad.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

Consultas: petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.

Denuncia: documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Reclamo: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Rendición de Cuentas: es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Sugerencia: cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de una recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta la Lotería de Medellín. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

Veeduría ciudadana: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De las actividades de participación identificadas en la Lotería de Medellín, se puede clasificar aquellas que se llevarán a cabo con instancias de participación legalmente conformadas y las que corresponden a otros espacios de participación.

- Instancias de Participación Legalmente Conformadas

Son aquellas actividades que involucran la participación en comités, consejos, o cualquier otro tipo de instancia que esté formalmente establecida y reconocida por la ley.

➤ 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.

- Otros Espacios de Participación

Son aquellas actividades que se desarrollan en entornos no necesariamente formalizados por la ley, pero que ofrecen oportunidades para la participación ciudadana, como foros, consultas públicas, encuestas, o cualquier otro mecanismo que permita la interacción y la contribución de los grupos de interés en temas relevantes.

➤ Canales de comunicación y atención

La Lotería de Medellín 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: lunes a jueves: 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m. y viernes de 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 4:30 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.

- **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, X, Youtube*

- **Escrito**

Compuesto por todos los mecanismos de recepción, de PQRSD 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.

➤ Encuesta construcción rendición de cuentas

Objetivo

Obtener a través de la interacción con los diversos grupos de interés un conocimiento profundo sobre el contenido y los canales para la rendición de cuentas del periodo, facilitando así la participación ciudadana en la configuración del evento. El objetivo es que los participantes se perciban como elementos fundamentales para el desarrollo del mismo, fomentando así la generación de empatía y cercanía.

Cada año, la Oficina de Planeación elabora una encuesta de naturaleza propositiva, la cual se publica en el sitio web de la entidad. A partir de los comentarios y observaciones de los grupos de interés, la entidad desarrolla una rendición de cuentas participativa. En esta actividad se presenta la información que los diversos grupos de interés manifestaron querer conocer, así como el medio a través del cual prefieren acceder a la rendición de cuentas.

➤ 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>.

➤ 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.

➤ 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.

➤ 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 se realiza el seguimiento de los servicios prestados en el pago de premios (Lotería y Promocionales).

Para este fin, desde la Dirección de Loterías 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 por el Sistema de Gestión de la Calidad SGC 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.

➤ Encuestas de Percepción Ciudadana

Objetivo

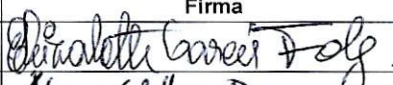
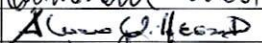
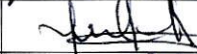
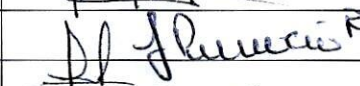
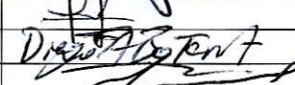
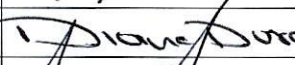
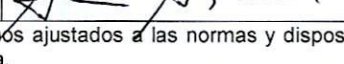
Evaluar la percepción, las expectativas y necesidades de los grupos de interés y como quieren ver a Lotería de Medellín a futuro como un ejercicio de prospectiva, a través de la aplicación de herramientas de recolección de información con respecto al servicio que presta la Lotería de Medellín.

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 los diferentes grupos de interés 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.

ANEXO

Ver cronograma de actividades 2025

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	META 2025
Encuestas de Percepción Ciudadana (1 vez al año-primer semestre)	1
Encuesta al cliente ganador (Permanente- todo el año)	PERMANENTE
Construyamos nuestra Rendición de Cuentas (1 vez al año- segundo semestre) encuesta.	1
Rendición de Cuentas (1 vez al año-segundo semestre)	1
Encuesta a Distribuidores (2 veces al año - semestralmente)	2
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) (Anual – seguimiento cuatrimestral)	1
Encuesta a Distribuidores (2 veces al año - semestralmente)	2
Encuesta a Loteros (1 vez al año – segundo semestre)	1
Canales de comunicación y atención (Permanente-todo el año)	PERMANENTE
CUMPLIMIENTO PROMEDIO	

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectaron	Elizabeth Garcés Fernández	Profesional Universitario Oficina de Planeación	
	Álvaro Villegas Díaz	Jefe Oficina de Planeación	
Revisaron	Isabel Posada Barrera	Secretaria General	
	Juan Pablo Macia Rincón	Subgerente Comercial y de Operaciones	
	Jonnathan Felipe Osorio Díaz	Director de Loterías (E)	
	Diego Botero Álvarez	Director Auditoría Interna	
	Rafael Maldonado Cuartas	Profesional Universitario Oficina de Planeación	
	Diana María Durango Gutiérrez	Profesional Universitario Oficina de Planeación	
	Sonia Díaz Mantilla	Profesional Universitario Oficina Comunicaciones	
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.			

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025																	
ACTIVIDAD	GRUPO DE INTERES (A QUIÉN VA DIRIGIDO)	PROCESO	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Encuestas de Percepción Ciudadana (1 vez al año-primer semestre)																	
1	Comunidad Medio ambiente Competidores Gobernación de Antioquia Junta Directiva Servidores Públicos Proveedores de Bienes y Servicios y Especializados Distribuidores Concesionario Agregaciones Apostadores Entidades receptoras de recursos	Secretaría General	Secretaría General														
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
Encuesta al cliente ganador (Permanente- todo el año)																	
1	Apostadores	Subgerencia Comercial y de Operaciones Dirección de Loterías	Director de Loterías														
2																	
3		Oficina de Planeación	Profesional Universitario de la Oficina de Planeación														
4																	
Construyamos nuestra Rendición de Cuentas (1 vez al año- segundo semestre)																	
1	Comunidad Medio ambiente Competidores Gobernación de Antioquia Junta Directiva Servidores Públicos Proveedores de Bienes y Servicios y Especializados Distribuidores Concesionario Agregaciones Apostadores Entidades receptoras de recursos	Oficina de Planeación - Oficina de Comunicaciones	Jefe Oficina de Planeación Profesional Universitario Oficina de Planeación														
2																	
3		Oficina de Planeación	Comunicador Organizacional														
4																	
Rendición de Cuentas (1 vez al año-segundo semestre)																	
1	Comunidad Medio ambiente Competidores Gobernación de Antioquia Junta Directiva Servidores Públicos Proveedores de Bienes y Servicios y Especializados Distribuidores Concesionario Agregaciones Apostadores Entidades receptoras de recursos	Oficina de Planeación - Oficina de Comunicaciones	Jefe Oficina de Planeación Profesional Universitario de la Oficina de Planeación (ases que participan en la rendición de cuentas)														
2																	
3		Comunicaciones	Comunicador Organizacional														
5																	
6		Comunicaciones	Comunicador Organizacional														
7																	
8		Oficina de Planeación	Profesional Universitario de la Oficina de Planeación														
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) (Anual-seguimiento cuatrimestral)																	
1	Entes de control Comunidad Medio ambiente Competidores Gobernación de Antioquia Junta Directiva Servidores Públicos Proveedores de Bienes y Servicios y Especializados Distribuidores Concesionario Agregaciones Apostadores Entidades receptoras de recursos	Oficina de Planeación	Profesional Universitario Oficina de Planeación Comunicador Organizacional														
2																	
3																	
4																	
5																	
Encuesta a Distribuidores (2 veces al año - semestralmente)																	
1	Distribuidores	Subgerencia Comercial y de Operaciones	Subgerente Comercial y de Operaciones														
2																	
3																	
4																	
5																	
Encuesta a Loteros (1 vez al año)																	
1	Loteros	Subgerencia Comercial y de Operaciones	Subgerente Comercial y de Operaciones														
2																	
3																	
4																	
5																	
Canales de comunicación y atención (Permanente-todo el año)																	
Presencial	Comunidad Medio ambiente Competidores Gobernación de Antioquia Junta Directiva Servidores Públicos Proveedores de Bienes y Servicios y Especializados Distribuidores Concesionario Agregaciones Apostadores Entidades receptoras de recursos	Secretaría General	Secretaría General														
Teléfono																	
Virtual																	
Página Web																	
Redes Sociales																	
Escrito (PQRS) (Informe trimestral y semestral)																	

	Por cumplir
	Cumplido
	No realizado