

PLAN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

LOTERÍA DE MEDELLÍN

SEGUIMIENTO A DICIEMBRE DE 2024

OFICINA DE PLANEACIÓN

FEBRERO 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
Mecanismos de participación ciudadana	4
Encuestas de Percepción Ciudadana	5
Encuesta Satisfacción del Cliente Ganador	5
Encuesta construcción rendición de cuentas	6
Rendición de Cuentas	7
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)	7
Encuestas a Distribuidores	7
Encuestas a Loteros	8
Canales de comunicación y atención	8
• Atención presencial (PQRSD)	8
• Atención telefónica	9
• Atención virtual	9
• Página web	9
• Redes sociales	9
• Escrito	9
ANEXO	10

INTRODUCCIÓN

La Lotería de Medellín, comprometida con la transparencia y la inclusión, realiza un seguimiento constante a los mecanismos del Plan de participación ciudadana. Este seguimiento garantiza que las voces y necesidades de la comunidad sean escuchadas y atendidas en sus procesos, promoviendo así una gestión más abierta y participativa. A través de la supervisión de estos mecanismos, la Lotería de Medellín refuerza su compromiso con la rendición de cuentas y la mejora continua, asegurando que sus acciones reflejen las expectativas y aspiraciones de los ciudadanos.

El seguimiento al Plan de Participación Ciudadana y los mecanismos de participación que tiene la Lotería de Medellín durante la vigencia 2024 busca evaluar el desarrollo y efectividad de las estrategias implementadas para fortalecer la interacción con la ciudadanía. A través de este proceso, se analizan los avances, se identifican oportunidades de mejora y se garantiza el cumplimiento de los principios de transparencia, inclusión y participación en la gestión de la institución.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante la vigencia 2024.

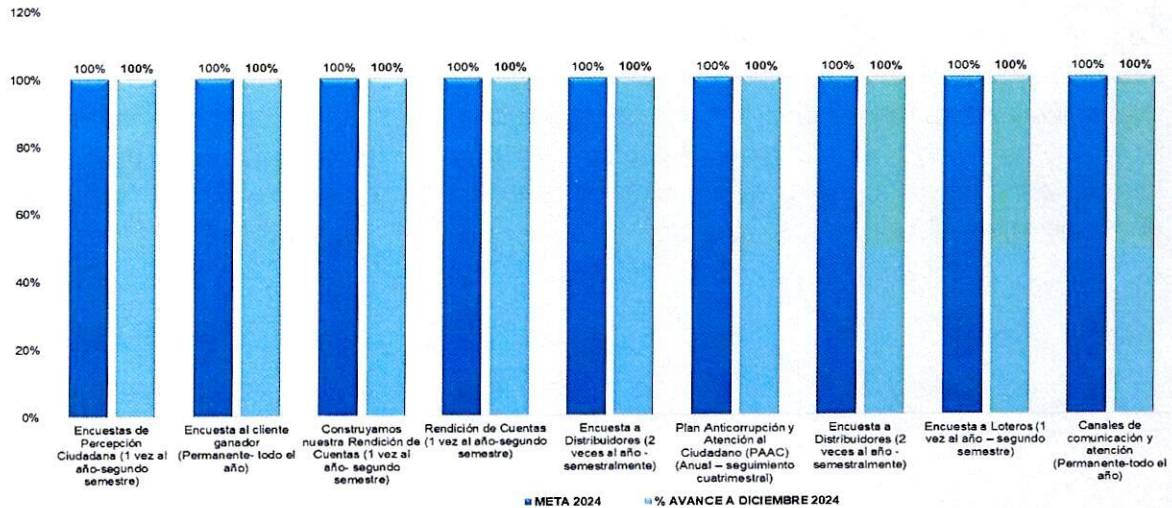
Mecanismos de participación ciudadana

De enero a diciembre, se llevaron a cabo acciones que facilitaron un seguimiento detallado de cada uno de los mecanismos de participación ciudadana que la Lotería de Medellín ha puesto a disposición de los ciudadanos.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	META 2024	% AVANCE A DICIEMBRE 2024
Encuestas de Percepción Ciudadana (1 vez al año-segundo semestre)	1	100%
Encuesta al cliente ganador (Permanente- todo el año)	PERMANENTE	100%
Construyamos nuestra Rendición de Cuentas (1 vez al año- segundo semestre)	1	100%
Rendición de Cuentas (1 vez al año-segundo semestre)	1	100%
Encuesta a Distribuidores (2 veces al año - semestralmente)	2	100%
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) (Anual – seguimiento cuatrimestral)	1	100%
Encuesta a Distribuidores (2 veces al año - semestralmente)	2	100%
Encuesta a Loteros (1 vez al año – segundo semestre)	1	100%
Canales de comunicación y atención (Permanente-todo el año)	PERMANENTE	100%
CUMPLIMIENTO PROMEDIO		100%

Fuente: Oficina de Planeación

Seguimiento 2024



Fuente: Oficina de Planeación

De acuerdo con el gráfico anterior, los mecanismos de participación ciudadana presentaron un cumplimiento promedio del 100%, al mes de diciembre de 2024.

Encuestas de Percepción Ciudadana

En el mes de diciembre de 2024 se realizó una encuesta de percepción ciudadana sobre servicio al cliente. El formulario se aplicó a través de Google Forms al público interno de la Lotería de Medellín.

Con los resultados obtenidos se plantean las siguientes acciones de Mejora:

1. Mejorar la atención al cliente (Servicio telefónico).
 2. Mejorar el tiempo de respuesta (Aun están en los tiempos determinados por la Ley).
 3. Hacer más visibles las redes sociales.
 4. Crear estrategias para que los clientes se motiven a calificar nuestro servicio.
- Es fundamental crear estrategias de motivación para que los grupos de interés califiquen nuestro servicio, ya que esto nos ayuda a mejorar la atención al cliente.
 - Se debe seguir trabajando en el fortalecimiento de habilidades y competencias en servicio al cliente a todos los funcionarios de la Lotería de Medellín, con el fin de mejorar la atención a todos los grupos de interés.
 - La encuesta arroja que es necesario capacitar a los funcionarios en Servicio al Cliente.

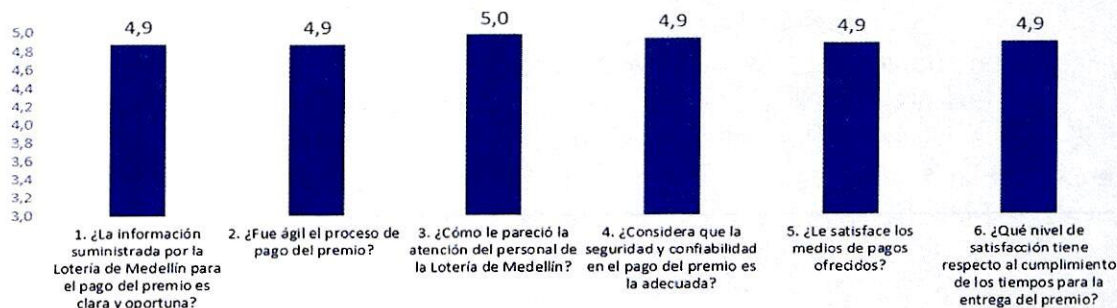
Encuesta Satisfacción del Cliente Ganador

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

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE GANADOR

FECHA DEL INFORME ENERO - DICIEMBRE 2024

GRÁFICO



Fuente: Oficina de Planeación

Con base a los resultados de la encuesta de satisfacción diligenciadas durante el 2024, se refleja un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios respecto al proceso de pago de premios de la Lotería de Medellín, con calificaciones promedio de 4,9 . Se obtuvo una alta calificación de 5,0 en la pregunta 3. ¿Cómo le pareció la atención del personal de la Lotería de Medellín?. Estos datos evidencian que la información suministrada, la agilidad del proceso, la seguridad y confiabilidad y el cumplimiento en los tiempos son percibidos como óptimos por los usuarios, consolidando una imagen de excelencia en el servicio y reforzando la confianza en la entidad.

Encuesta construcción rendición de cuentas

Se diseñó una encuesta para la construcción de la rendición de cuentas y se publicó en la página web de la entidad en el mes de septiembre con el fin de identificar las necesidades de información de nuestros grupos de interés y para garantizar que el proceso de rendición de cuentas de la Lotería de Medellín sea claro y relevante.

La encuesta para la construcción de la rendición de cuentas arrojó los siguientes resultados:

Rango	Edad	%
18-34 años	124	40,8%
35-50 años	111	36,5%
Mayor de 51 años	69	22,7%
Total, general	304	100%

Fuente: Oficina de Planeación

Con base a los resultados obtenidos, el análisis de la encuesta de construcción de rendición de cuentas 2024 revela una distribución de edad notablemente inclinada hacia la juventud, con el 40,8% de los encuestados en el rango de 18 a 34 años (124 personas), lo que sugiere un interés activo y potencial de participación de las generaciones más jóvenes en temas de rendición de cuentas o por lo menos que ingresan a realizar las compras virtuales. Un 36.5% (111 personas) pertenece al grupo de 35 a 50 años, lo que indica una representación significativa de adultos medios, mientras que solo el 22,7% (69 personas) son mayores de 51 años, lo que podría reflejar una menor participación de este grupo en la encuesta. Esta distribución sugiere que las estrategias de comunicación y las políticas de rendición de cuentas deben adaptarse para captar el interés de los jóvenes, al mismo tiempo que se busca incluir más activamente a los mayores de 51 años en el diálogo y las decisiones.

Rendición de Cuentas

El 27 de noviembre de 2024 se efectuó Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la que se presentaron los principales avances de la gestión. La Rendición se realizó el auditorio de la Entidad de manera presencial y transmitido de manera virtual por Facebook Live y Youtube, posteriormente fue publicado en redes sociales y en la página web de la Lotería de Medellín, en el siguiente enlace:

<https://loteriademedellin.com.co/informe-de-rendicion-de-cuentas-2024/>

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)

La Oficina de Planeación lideró y consolidó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El Plan fue publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace:

https://loteriademedellin.com.co/sites/default/files/plan_anticorupcion_y_de_atencion_al_ciudadano_2024_vf_v2.pdf

Asimismo, presentó el informe de seguimiento cuatrimestral, que fue enviado a la Oficina de Control Interno, responsable de publicarlo en el siguiente enlace:

<https://loteriademedellin.com.co/wp-content/uploads/2024/09/2do-seguimiento-Plan-Anticorupcion-2024.pdf>

Encuestas a Distribuidores

La Subgerencia Comercial y de Operaciones de la Entidad, realizó dos (2) encuestas a los distribuidores de la Lotería de Medellín durante la vigencia 2024. Con los resultados obtenidos se generó un informe de gestión de servicio, con el fin de generar acciones correctivas y de mejora que permitan prestar un excelente servicio a los distribuidores.

1. Se recomienda revisar algunas tareas operativas como el envío de los estados de cuenta y el seguimiento de estas.
2. Se deben fortalecer las habilidades y competencias en servicio al cliente a todos los funcionarios de la Subgerencia Comercial, de Operaciones y TIC, con el fin de cumplir con los niveles y promesa de servicio.
3. Implementar estrategias de sensibilización y comercialización del producto Raspa & Listo a los distribuidores, su equipo de trabajo y fuerza de ventas.

Encuestas a Loteros

En el último trimestre de 2024, se realizó una encuesta a los loteros de manera presencial en la que se hicieron las siguientes preguntas:

¿Cuántos años lleva vendiendo LM?

¿Qué Considera que le hace Falta a LM para que se venda más?

¿Qué Calificación le daría a la LM de 1 a 5?

Con los resultados obtenidos se generó un informe de gestión de servicio, con el fin de generar acciones correctivas y de mejora que permitan prestar un excelente servicio a los loteros.

1. Se deben fortalecer otros canales de venta y estrategias para la renovación de la planta de vendedores debido al promedio de edad, para minimizar el impacto en los presupuestos de venta.
2. Se recomienda hacer un análisis en detalle de las solicitudes de parte de los vendedores relacionados con el plan de premios debido a que este es la solicitud más alta con respecto a que debe mejorar la Lotería de Medellín.
3. Implementar estrategias de fidelización, servicio al cliente para lograr la satisfacción del 100% entre los vendedores de Lotería.

Canales de comunicación y atención

La Lotería de Medellín realizó un seguimiento a los siguientes canales de comunicación y atención, que permitieron a los ciudadanos y demás grupos de interés ejercer sus derechos:

- **Atención presencial (PQRSD)**

A través de la Taquilla Unificada de Atención al Ciudadano, se brindó 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.

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.

- **Atención telefónica**

Se brindó atención a la ciudadanía que solicitó información general sobre los trámites y servicios de la entidad. A través de este canal, también se resolvieron inquietudes relacionadas con rifas y juegos promocionales.

PBX: 5115855

Servicio al cliente: 018000941160

Soporte Lottired: 018000415684

- **Atención virtual**

A través del portal web: interacción entre la Lotería de Medellín y los ciudadanos durante las 24 horas del día a través del siguiente link: <https://www.loteriademedellin.com.co> en el enlace

<https://loteriademedellin.com.co/institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/participa/>

<https://loteriademedellin.com.co/pqrs/>

- **Página web**

A través de este canal los ciudadanos pudieron consultar toda la información de la entidad. <https://www.loteriademedellin.com.co/nuestra-empresa/quienes-somos>

- **Redes sociales**

A través de los siguientes canales se interactuó con la ciudadanía a través de mensajes directos e interacciones en las publicaciones de la Lotería de Medellín: *Facebook, Instagram, X, Youtube.*

- ✓ Se realizaron 40 apariciones en medios de comunicación (hablada, impresa y audiovisual) del Gerente, gestionadas por la Oficina de Comunicaciones, en las que la entidad referencia los diferentes sorteos especiales, el Extra y los billetes con incentivos. Además, se comunicó a las diferentes audiencias el resultado económico y social de la Lotería de Medellín.

- **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 radicaron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en el horario de lunes a jueves, entre las 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m. y viernes entre las 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 4:30 p.m.

Durante la vigencia 2024, se recibieron **1.212** PQRSD por los diferentes canales de atención: 744 en la taquilla unificada de atención al ciudadano, 384 a través de Correo electrónico, 79 en la página Web y 5 en el Buzón de peticiones, quejas y reclamos.

Medios de Recepción PQRSD	Total
Taquilla unificada de atención al ciudadano	744
Correo electrónico	384
Página web	79
Buzón de peticiones, quejas y reclamos	5
Total 2024	1.212

Fuente: Secretaría General

Los informes de seguimiento fueron publicados en la página web de la Lotería de Medellín en el siguiente enlace:

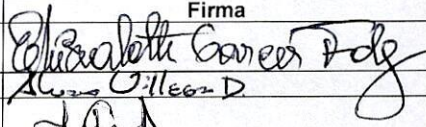
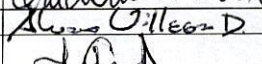
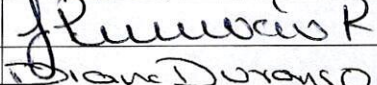
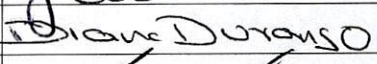
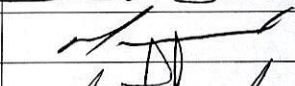
Informe de Seguimiento de PQRSD elaborado por la Dirección de Control Interno.

<https://loteriademedellin.com.co/wp-content/uploads/2024/07/Primer-semester-2024-Informe-PQRSD.pdf>

<https://loteriademedellin.com.co/wp-content/uploads/2025/02/Segundo-semester-2024-Informe-PQRSD.pdf>

ANEXO

Cronograma con seguimiento.

	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	
	Diana María Durango Gutiérrez	Profesional Universitario Oficina de Planeación	
	Rafael Maldonado Cuartas	Profesional Universitario Oficina de Planeación	
	Jonnathan Felipe Osorio Díaz	Director de Loterías (E)	
	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.			

[illegible]