



PLAN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

LOTERÍA DE MEDELLÍN

SEGUIMIENTO A JUNIO DE 2025

OFICINA DE PLANEACIÓN

SEPTIEMBRE 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	7
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 (PQRSDF)	8
• Atención telefónica	8
• 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.

A través de herramientas de control, colaboración, y la creación de espacios interactivos, la entidad asegura un flujo de comunicación constante y directo con sus grupos de interés.

El seguimiento al Plan de Participación Ciudadana y los mecanismos de participación que tiene la Lotería de Medellín durante la vigencia 2025 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.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

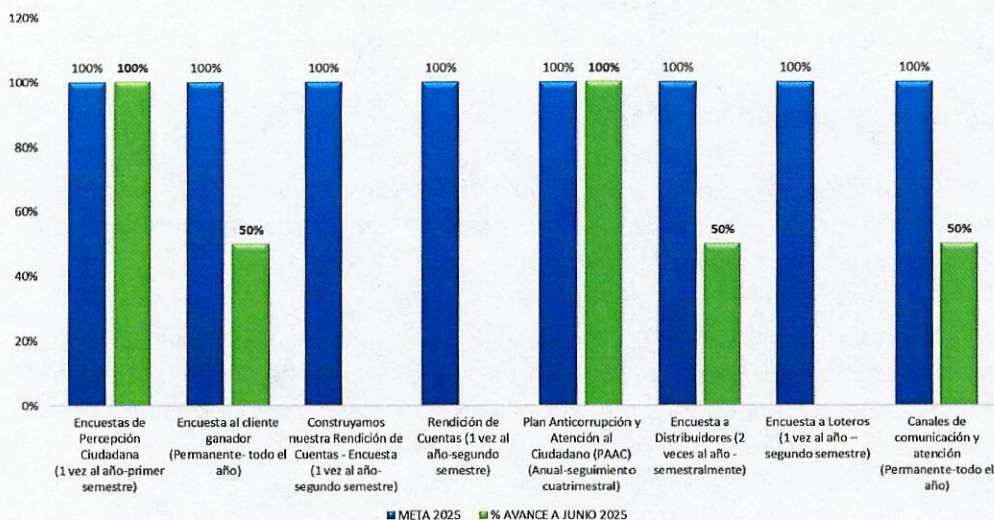
A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el primer semestre de la vigencia 2025.

De enero a junio, 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 2025	% AVANCE A JUNIO 2025	PROCESO RESPONSABLE
Encuestas de Percepción Ciudadana (1 vez al año-primer semestre)	1	100%	Secretaría General
Encuesta al cliente ganador (Permanente- todo el año)	PERMANENTE	50%	Dirección Loterías Oficina de Planeación
Construyamos nuestra Rendición de Cuentas Encuesta (1 vez al año- segundo semestre)	1		Comunicaciones Oficina de Planeación
Rendición de Cuentas (1 vez al año-segundo semestre)	1		Comunicaciones Oficina de Planeación
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) (1 vez al año - seguimiento cuatrimestral)	1	100%	Oficina de Planeación
Encuesta a Distribuidores (2 veces al año - semestralmente)	2	50%	Subgerencia Comercial
Encuesta a Loteros (1 vez al año – segundo semestre)	1		Subgerencia Comercial
Canales de comunicación y atención (Permanente-todo el año)	PERMANENTE	50%	Secretaría General
CUMPLIMIENTO PROMEDIO		70%	

Fuente: Oficina de Planeación

SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2025



Fuente: Oficina de Planeación

De acuerdo con el gráfico anterior, los mecanismos de participación ciudadana presentaron un cumplimiento promedio del **70%**, al mes de junio de 2025.

Encuestas de Percepción Ciudadana

El objetivo de la encuesta de satisfacción de servicio al cliente en la Lotería de Medellín es conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido y su experiencia con la entidad. Este instrumento permite identificar fortalezas y áreas de mejora, orientando acciones que optimicen la atención y respondan a las expectativas de los clientes. Con ello, la Lotería de Medellín reafirma su compromiso con la mejora continua, fortaleciendo la confianza y fidelidad de sus usuarios.

Se realizó la encuesta de percepción ciudadana sobre el servicio al cliente internamente a todos los servidores de la entidad y se montó en la página web para los diferentes grupos de interés.

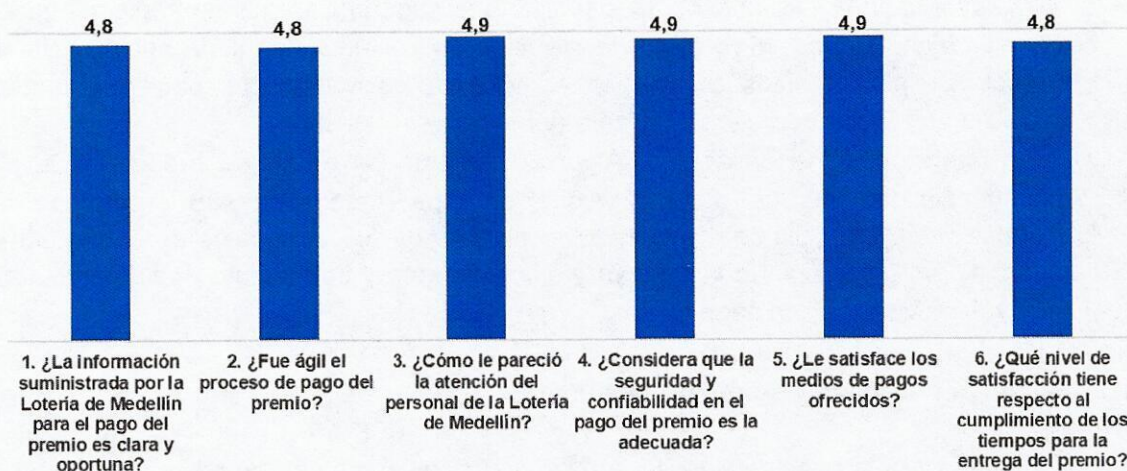
Con los resultados obtenidos, se elaboró un informe con las siguientes observaciones:

1. Aunque el nivel de satisfacción general es alto, persisten dificultades en la atención telefónica, especialmente en la disponibilidad para contestar y en la rapidez para brindar respuesta.
2. La mayoría de los usuarios se comunica principalmente por correo electrónico, lo que evidencia la necesidad de fortalecer y promocionar otros canales como página web, redes sociales y líneas de atención para diversificar el acceso.
3. Se identifican oportunidades para mejorar la disponibilidad y claridad de información en línea, especialmente sobre estados de cuenta, cartera y funcionamiento de máquinas.
4. En algunos casos, las respuestas a solicitudes no son percibidas como totalmente efectivas, por lo que es importante reforzar el seguimiento y cierre de casos.
5. La entidad podría beneficiarse de capacitaciones continuas en atención al cliente para garantizar un servicio coherente, empático y claro en todos los canales de comunicación.

Encuesta Satisfacción del Cliente Ganador

Durante el primer semestre de 2025, la Lotería de Medellín a través de la Dirección de Loterías aplicó una encuesta de satisfacción a los ganadores de premios, con el objetivo de evaluar la calidad del proceso de pago.

La Oficina de Planeación llevó a cabo la tabulación y el análisis de la encuesta de satisfacción del cliente ganador, realizada por la Dirección de Loterías. Esto con el propósito de establecer acciones correctivas y/o mejora en los aspectos que tienen un mayor impacto en la satisfacción de los usuarios.



Fuente: Oficina de Planeación

Los resultados reflejan una alta aceptación por parte de los usuarios, con una tasa de respuesta del 83% (127 personas) y una calificación promedio de 4,8 sobre 5, lo que evidencia un desempeño sobresaliente del proceso.

Estos resultados reflejan una percepción altamente positiva en aspectos clave como la eficiencia operativa, la calidad del servicio, la seguridad en las transacciones y el cumplimiento de los compromisos institucionales. En conjunto, estos factores fortalecen la reputación de la Lotería de Medellín como una entidad confiable, moderna y centrada en el usuario.

Comentarios y Observaciones Relevantes

 **Confianza, seguridad y transparencia:** Este fue el atributo más mencionado por los encuestados. La reiterada referencia a la “confiabilidad” evidencia una sólida percepción de respaldo institucional y transparencia en el proceso. Este valor es fundamental para mantener y fortalecer la credibilidad de la entidad.

 **Amabilidad y calidad en la atención:** Los usuarios destacaron de forma consistente la actitud amable, respetuosa y profesional del personal, lo que subraya la importancia del componente humano en la experiencia del usuario.

Aspectos por Mejorar:

 **Claridad en premios compuestos y modalidades:** Algunos usuarios manifestaron dudas sobre la entrega de premios compuestos, lo que sugiere la necesidad de reforzar la comunicación sobre el plan de premios esto con la finalidad de evitar malentendidos y fortalecer la transparencia.

🌐 Digitalización del proceso: Se identificó una sugerencia hacia la implementación de canales digitales para el reclamo de premios. Esta mejora permitiría optimizar tiempos, reducir desplazamientos y ampliar el acceso, especialmente para personas con movilidad reducida o que residen fuera del área metropolitana.

🔒 Protección de la privacidad: Algunos comentarios reflejaron preocupación por la confidencialidad de los datos personales, especialmente desde el ingreso a las instalaciones. Esto plantea la necesidad de reforzar los protocolos de seguridad de la información, garantizando la reserva y discreción en el tratamiento de la identidad y los motivos de visita de los ganadores.

Encuesta construcción rendición de cuentas

La encuesta para la construcción de la rendición de cuentas está prevista para el segundo semestre de 2025.

Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas de la entidad está programada para realizarse en noviembre de 2025.

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/wp-content/uploads/2025/04/9.-PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2025-V1-2.pdf>

Así mismo se presentó el seguimiento del primer cuatrimestre (enero-abril) el cual fue enviado a la Oficina de Control Interno, responsable de publicarlo en el siguiente enlace:

<https://loteriademedellin.com.co/wp-content/uploads/2025/05/Primer-Seguimiento-al-PAAC-2025.pdf>

Encuestas a Distribuidores

En el primer semestre de 2025, la Subgerencia Comercial y de Operaciones de la entidad realizó la encuesta para identificar la satisfacción de los Distribuidores de la Lotería de Medellín, con el fin de diseñar, gestionar y mejorar los servicios inherentes al proceso de Gestión de Mercadeo.

La metodología utilizada se realizó a través de una encuesta cuantitativa y cualitativa, por medio de entrevista a los distribuidores con instrumentos de recolección de datos de valor a través de un link digital y telefónicamente sobre los servicios prestados y los productos ofrecidos a nuestros distribuidores. Para determinar el análisis se realizó la encuesta al 10% del total de la población, en este caso se tomó una muestra de 30 distribuidores.

La finalidad de la encuesta es conocer el grado de satisfacción que tiene la red de distribución frente a los productos de la Lotería de Medellín, el servicio de atención al cliente que se brinda, entender sus necesidades y obtener información que permita enfocar nuestro modelo a ofrecerles un mejor servicio. Adicionalmente detectar posibles oportunidades de mejora frente al servicio prestado a través de los diferentes canales de comunicación que ofrece la Lotería de Medellín.

Con el resultado que arroja la encuesta, se genera el informe con el análisis de los resultados obtenidos y las conclusiones.

Encuestas a Loteros

La encuesta a loteros se realiza de manera anual y está programada para llevarse a cabo en el último trimestre de 2025.

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 (PQRSDF)**

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.

Los ciudadanos tienen a su disposición el Buzón de petición, quejas y reclamos ubicado en la taquilla unificada de atención al ciudadano, donde pueden escribirnos sus solicitudes.

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 a los diferentes grupos de interés.



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**

En aras de fortalecer la gestión institucional interna y externa, se realizaron más de 700 publicaciones en redes propias de la Lotería de Medellín (Facebook, Instagram y X) y las publicaciones relacionadas con el sorteo de la Lotería, además de 8 publicaciones en la página web sobre acciones institucionales y 12 comunicados de prensa sobre asuntos atinentes a la entidad.

La Oficina de Comunicaciones realizó también una gestión externa en la especificación de los contenidos relevantes de la entidad para el público general. Para ello, se compartieron los contenidos más relevantes del último semestre, incluido todo el plan de comunicaciones de la redistribución del plan de premios a \$16 mil millones.

Se realizaron más de 30 apariciones en medios de comunicación (hablada, impresa y audiovisual) del Gerente, gestionadas por la Oficina de Comunicaciones, en las que la entidad referenció el nuevo plan de premios, se aclararon las dudas sobre el sorteo 4782, se comunicó la redistribución del plan de premios; de manera transparente se dieron a conocer los resultados de las auditorías que generó el sorteo 4782 a las diferentes audiencias.

- **Escrito**

Compuesto por todos los mecanismos de recepción, de PQRSDF 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.

En el primer semestre de la vigencia, se recibieron **689** PQRSD por los diferentes canales de atención: 471 Ventanilla única de Correspondencia, 196 Correo electrónico, 22 Página Web, 0 Buzón de correspondencia.

Medios de Recepción PQRSD	Total
Taquilla unificada de atención al ciudadano	471
Correo electrónico	196
Página web	22
Buzón de peticiones, quejas y reclamos	0
Total primer semestre 2025	689

Fuente: Secretaría General

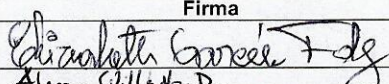
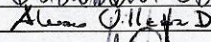
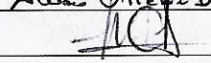
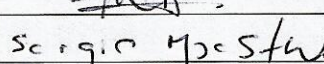
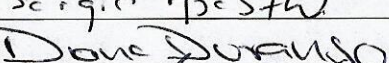
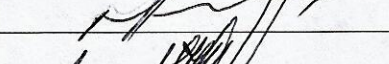
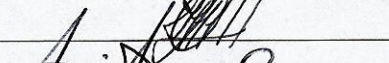
El informe de seguimiento fue publicado en la página web de la Lotería de Medellín en el siguiente enlace:

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

<https://loteriademedellin.com.co/wp-content/uploads/2025/08/Primer-semester-2025-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	
	Sergio Andrés Maestre Tobón	Subgerente Comercial y de Operaciones (e)	
	Diana María Durango Gutiérrez	Profesional Universitario Oficina de Planeación	
	Rafael Maldonado Cuartas	Profesional Universitario Oficina de Planeación	
	Iván Darío Pérez Osorio	Director de Loterías	
	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.			

