



Fecha de indexación: 29/01/2026 15:53

Folios: 1

Medellín, enero 29 de 2026

Radicado: 2026000123

Doctor
NESTOR FERNANDO ZULUAGA GIRALDO
Gerente
Lotería de Medellín
La Ciudad

Asunto: Seguimiento PQRSDF – Segundo semestre de 2025

Con toda atención, me permito manifestarle que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, según el cual *“en toda entidad la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención a los usuarios se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*, corresponde a esta dependencia realizar el respectivo seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

De igual manera, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se encuentran adoptadas las Políticas de Gestión Documental y de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las cuales, en desarrollo de la Dimensión 5 – Información y Comunicación, disponen que la Tercera Línea de Defensa (Auditoría Interna) debe efectuar el seguimiento y la evaluación permanente a su cumplimiento.

Así, desde la perspectiva del Sistema de Control Interno, del informe adjunto a este escrito, se evidencia un nivel adecuado de cumplimiento en las funciones de seguimiento, consolidación y control formal de la información por parte de la Segunda Línea de Defensa (Secretaría General), lo cual contribuye a la trazabilidad, organización y control de los procesos evaluados. Así mismo, la Tercera Línea de Defensa (Auditoría Interna) cuenta con información suficiente, pertinente y confiable, que permite identificar tendencias, generar alertas tempranas y focalizar riesgos para apoyar la toma de decisiones de la Alta Dirección.

No obstante, el análisis realizado también pone de presente debilidades en la oportunidad de las respuestas emitidas por algunas dependencias responsables. Dichas circunstancias limitan el fortalecimiento continuo de los procesos institucionales.

En consecuencia, se hace necesario formular e implementar un plan de mejoramiento, orientado a fortalecer la gestión de respuestas oportunas, la definición clara de responsables y plazos, así como el seguimiento sistemático a las acciones correctivas. La adopción de este plan permitirá robustecer el desempeño de las líneas de defensa y mitigar riesgos operativos.

Como se puede observar del informe, durante el periodo evaluado, la entidad recibió un total de setecientos veintitrés (723) PQRSDF, de las cuales setecientos (700) corresponden estrictamente a las categorías PQRSDF, mientras que las restantes se relacionan con dieciocho (18) invitaciones privadas y cinco (5) acciones de tutela.

Así mismo, del análisis efectuado se resalta que durante dicho periodo se registraron cuarenta (40) peticiones con respuestas extemporáneas. Veamos:

Se precisa que la gran mayoría de las peticiones que, a la fecha del corte del informe, no registran respuesta, se encuentran aún dentro del término legal vigente para su atención, por lo cual no configuran incumplimiento de los plazos establecidos para dar respuesta oportuna.

En este sentido, y de acuerdo con la literalidad del informe, *"hay veintiuna (21) peticiones, una (1) queja y dos (2) reclamos que se encuentran dentro de los tiempos legales de respuesta"*.

Ahora bien, al realizar la comparación con el Informe de PQRSDF correspondiente al primer semestre del año 2025, se evidencia que en dicho periodo se registraron seiscientos ochenta y nueve (689) peticiones, de las cuales veintinueve (29) fueron atendidas de manera extemporánea, lo que permite advertir un incremento en el número de respuestas extemporáneas durante el segundo semestre, situación que debe ser objeto de seguimiento y acciones de mejora por parte de las dependencias responsables.

En este contexto, la Oficina de Control Interno concluye que, si bien la entidad cuenta con mecanismos formales para la recepción y gestión de las PQRSDF, persisten brechas en la oportunidad de respuesta, especialmente en determinadas dependencias, lo que hace necesario:

- Reforzar los controles internos sobre el seguimiento de los términos legales.
- Implementar planes de mejora específicos por dependencia.
- Fortalecer la cultura de autocontrol y responsabilidad frente al ejercicio del derecho fundamental de petición.

En atención a lo expuesto, el documento adjunto presenta el seguimiento a las PQRSDf recibidas por la Lotería de Medellín durante el segundo semestre de 2025, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y de los términos previstos en la Ley 1755 de 2015.

Finalmente, es importante precisar que el presente informe se elaboró con base en la información suministrada por la Secretaría General, en su calidad de Segunda Línea de Defensa, conforme a lo dispuesto en el MIPG. Así mismo, dicha dependencia es la encargada de la centralización, control y seguimiento periódico de las PQRSDf, mediante revisiones semanales orientadas a prevenir la materialización de riesgos legales, operativos y reputacionales para la Entidad.

Anexo Informe PQRSDf – Segundo semestre de 2025 – Secretaría General.

Atentamente,



Lina María Ospina Sánchez
Directora Auditoría Interna



INFORME PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Lotería de Medellín. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF. El ciudadano tendrá una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

• Atención escrita

Todo ciudadano puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF por escrito a través de la Taquilla Unificada de Atención al Ciudadano, ubicada en Carrera 47 No. 49 – 12, primer piso en la ciudad Medellín, Colombia. Los horarios de atención son los siguientes:

Lunes a viernes: 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m.

Los ciudadanos tienen a su disposición el Buzón de Petición, Queja y Reclamos ubicados en la taquilla unificada de atención al ciudadano, donde podrán escribirnos sus solicitudes.

• Atención Telefónica

Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a las instalaciones físicas de la Lotería de Medellín, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF llamando a las siguientes líneas telefónicas:

- PBX +57(4) 511 5855
- Servicio al cliente: 01 8000 941 160
- Soporte Lottired: 01 8000 415 684

• Atención Virtual

El portal web de la Lotería de Medellín se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles, en los horarios de atención. Para registrar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web <https://www.loteriademedellin.com.co> en el enlace PQRSDF.

También está disponible la correspondencia virtual a los correos:





- Email de contacto: servicioalcliente@loteriademedellin.com.co
- Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@loteriademedellin.com.co

La Lotería de Medellín busca tener una relación directa con los diferentes grupos de interés, esto lo hace a través de los medios antes mencionados con los cuales buscan equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades de la entidad para con los ciudadanos, en pro de garantizar la transparencia, acceso oportuno a la información y racionalización de trámites.

Todas las PQRSDf recibidas en la entidad, por medio de los diferentes canales, son centralizados, normalizados y oficializados a través de los servicios de recepción, radicación y distribución de comunicaciones oficiales, de acuerdo con los lineamientos y procedimientos establecidos en el marco del proceso de gestión documental de la Lotería de Medellín. Velando por la transparencia de la actuación administrativa.

Dando cumplimiento **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** De la Ley 1474 de 2011, donde se dicta que *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad"* en este caso, desde la secretaria general se realiza seguimiento y evaluación al tratamiento y trazabilidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones – PQRSDf, que fueron interpuestas por los ciudadanos en un periodo comprendido entre el 02 enero y 26 junio del año 2025, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta establecidos estipulados en la Ley 1755 de 2015.

Los términos para resolver las peticiones, teniendo en cuenta 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.

- 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 peticionario, 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.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

- **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 esta, 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 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.



Para información adicional, comuníquese con el Centro de Atención al Ciudadano
Teléfono: 4741011-58.05. <http://www.gob.antioquia.gov.co>



- **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.
- Solicitudes 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 esta 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.

A continuación, se relaciona las solicitudes que llegan a la entidad a través de los diferentes canales de atención.

CUADRO 1: Descripción de recepción de PQRSDF originados en los diferentes canales de atención, radicados en la ventanilla única de la Lotería de Medellín, a través del aplicativo visor office.

PQRSDF allegadas a la Entidad durante el segundo semestre del año 2025							
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Recibidos en el correo institucional	81	75	101	112	89	86	545





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Recibido a través de la página web de	5	0	15	6	0	19	45
Recibidos en la Ventanilla unificada de atención al ciudadano	50	19	23	29	7	5	133
Buzón	0	0	0	0	0	0	0
Anulado	0	0	0	0	0	0	0
Salto de Radicador	0	0	1	1	0	0	2
Total, radicadas segundo Semestre 2025	136	94	140	147	96	110	723

Fuente: Secretaría General

CUADRO 2: PQRSDF segundo semestre de 2025 según canales de atención:

Medios de Recepción de PQRSDF	
Recibidas en la ventanilla unificada de atención al ciudadano	133
recibidas a través de correo electrónico	545
Recibidas a través página web	45
Buzón de petición, queja y reclamos	0
TOTAL	723

CUADRO 3: Categorías PQRSDF segundo semestre 2025:



www.loteriamedellin.com.co | Teléfono: 474 45 12 | Medellín, Colombia
Teléfono: 474 45 12 | Correo: Unidad de Atención al Ciudadano



Medios de Recepción de PQRSDF	CATEGORIAS DE PQRDF						Total. Medios
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	
Correo Electrónico	518	12	11	0	0	0	541
Página Web	21	14	10	0	0	0	45
Buzón de petición, queja y reclamos	0	0	0	0	0	0	0
Ventanilla unificada de atención al ciudadano	114	2	0	0	0	0	114
Total, PQRSDF	651	28	21	0	0	0	700

Fuente: secretaria general

Nota: la Lotería de Medellín recibió dieciocho (18) invitaciones privadas y cinco (5) tutelas para un total de 723 PQRSDF en el segundo semestre.

CUADRO 4:

RADICADOS EXTEMPORANEOS Y SIN RESPUESTA	
PETICIONES CON RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	40
PETICIONES SIN RESPUESTA	28

CUADRO 5:





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

DEPENDENCIAS CON RADICADOS EXTEMPORANEOS	
DEPENDENCIA	RADICADOS EXTEMPORANEOS
COMUNICACIONES	17
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	15
DIRECCIÓN DE LOTERÍAS	2
CONTABILIDAD	1
GERENCIA	1
SUBGERENCIA FINANCIERA	1
TIC'S	3
TOTAL	40

CUADRO 6:

DEPENDENCIAS CON RADICADOS VENCIDOS	
DEPENDENCIA	RADICADOS EXTEMPORANEOS
COMUNICACIONES	4
DIRECCIÓN DE LOTERÍAS	4
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	20
TOTAL	28

Nota:

Hay veintiuna (21) peticiones, una (1) Queja y dos (2) reclamos que está dentro de los tiempos de respuesta.



Lotería de Medellín con sede en Carrera 47 y 22, Medellín, Antioquia
Teléfono (57) 4 244 55 55 - Dirección para el cliente 01 800 993 189



CONCLUSIONES

Las PQRSDF allegadas a la Entidad a través de los diferentes canales, son centralizadas, radicados y asignados al responsable para su trámite, el archivo central en cabeza de la profesional contratada por prestación de servicios realiza seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta.

De acuerdo con el seguimiento realizado mes a mes, se les dio respuesta oportuna a las peticiones, que según lo solicitado.

Se aplicaron las políticas de operación establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en especial en lo pertinente a la Dimensión 5 "Información y Comunicación", donde se encuentran las Políticas de Gestión Documental y Política de Transparencia y acceso a la Información"

Se implementó cabalmente la Segunda Línea de Defensa, que para este caso es la Secretaría General, para que la información recibida fuera analizada y documentada inicialmente por su área y de esa manera se entregue a la Auditoría Interna para su seguimiento y observaciones como Tercera Línea de Defensa.

Las PQRSDF que se reciben por los diferentes canales de comunicación designados por la entidad para tal fin, son centralizadas en la taquilla unificada de atención al ciudadano de la Lotería de Medellín, donde se asigna consecutivo de radicación, así mismo se realiza la distribución a la dependencia encargada del trámite y seguimiento de los tiempos de respuesta.

Se atendió de manera oportuna la Línea Telefónica existente en la Entidad para el recibo de llamadas de los diferentes grupos de interés para la Lotería de Medellín, las cuales se respondieron de manera oportuna, dando una solución rápida, oportuna y eficiente.

Cordialmente,

ISABEL POSADA BARRERA
Secretaría General

