

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

LOTERÍA DE MEDELLÍN 2026

Aprobado el 9 de marzo de 2026, mediante Acta N°6 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	4
ALCANCE	4
NORMATIVIDAD APLICABLE	4
DEFINICIONES	5
ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
- Instancias de Participación Legalmente Conformadas	7
➤ Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP (Oficina de Planeación)	7
- Otros Espacios de Participación	9
➤ Canales de comunicación y atención (Secretaría General)	9
➤ Encuesta construcción rendición de cuentas (Oficina de Planeación-Comunicaciones)	11
➤ Rendición de Cuentas (Comunicaciones-Oficina de Planeación)	11
➤ Encuestas a Distribuidores (Subgerencia Comercial)	12
➤ Encuestas a Loteros (Subgerencia Comercial)	12
➤ Encuesta Satisfacción del Cliente Ganador (Dirección de Loterías)	13
➤ Encuestas de Percepción Ciudadana (Secretaría General)	13
ANEXO	14

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 construidos conjuntamente mediante procesos participativos.

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.

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.

En consecuencia, la Lotería de Medellín consolida para la vigencia 2026 un plan estructurado de mecanismos, espacios y acciones que promueven el diálogo permanente con sus grupos de interés, fortalecen el control social y contribuyen a una gestión pública abierta, íntegra y orientada a resultados.

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 1448 de 2011
- Ley Estatutaria 1474 de 2011
- Ley 1618 de 2013
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Ley Estatutaria 1757 de 2015
- Ley 1801 de 2016
- Ley 2195 de 2022
- Decreto 003 de 2021
- Decreto 1122 de 2024
- Decreto 1382 de 2000
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 19 de 2012

DEFINICIONES

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 estas.

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, 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.

Grupos de Interés: son personas u organizaciones que interactúan con una entidad pública, afectando o viéndose afectados por su gestión, decisiones y resultados. Incluyen colaboradores, ciudadanos, proveedores y autoridades, siendo esencial identificar sus expectativas para mejorar la gestión y la transparencia.

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.

➤ Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP (Oficina de Planeación)

El PTEP es un instrumento institucional y, por ende, dicta lineamientos para la gestión interna de la Lotería de Medellín y para el accionar de todos sus colaboradores, independientemente del tipo de vinculación, es decir, funcionarios, contratistas, como responsables directos de la apropiación, administración, ejecución, supervisión, monitoreo y del PTEP. Así mismo, está dirigido a los grupos de interés, ciudadanía en general órganos de control, autoridades de inspección y vigilancia, o aquellos que ejerzan cualquier tipo de control sobre el mismo llamados a participar en las diferentes etapas del ciclo de mejora continua de la gestión de calidad: Planear – Hacer – Verificar - Actuar (PHVA) del PTEP de 2026 para la implementación del programa.

OBJETIVO

Fortalecer la capacidad institucional para promover una gestión pública transparente y eficiente, orientada a prevenir la corrupción, cumplir la cultura de la legalidad y la ética pública en la Lotería de Medellín.

La administración: Está a cargo de la Oficina de Planeación desde su rol de segunda línea de defensa

- Realizar el monitoreo a las actividades y metas del componente programático a partir de alertas tempranas a las dependencias de las actividades próximas a vencer y de esta manera fortalecer el nivel de cumplimiento, realizado por parte de la Dirección de Auditoría Interna se evidencié reporte oportuno y cumplimiento, a partir de los monitoreos realizados se generará informe que será publicado en al interior de la entidad.

Ejecución y monitoreo: Es responsabilidad de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo: primera línea de defensa. Entre sus competencias se encuentran:

- Realizar monitoreo continuo, con la periodicidad establecida al desarrollo de los contenidos del PTEP
- Identificar, valorar, evaluar y actualizar cuando se requiera, los riesgos que pueden afectar el desarrollo de los contenidos del programa
- Definir, adoptar, aplicar y hacer seguimiento a los controles para mitigar los riesgos identificados, asociados al programa y proponer mejoras para su gestión
- Informar al administrador del programa segunda línea de defensa Oficina de Planeación, los resultados del monitoreo sobre desarrollo de los contenidos del programa
- Atender las auditorías programadas anualmente para el PTEP desde la tercera línea de defensa Dirección de Auditoría Interna y segunda línea de defensa Oficina de Planeación.
- Realizar quince días calendario antes del vencimiento del reporte, actividades de monitoreo, donde se generará alertas a los líderes y equipos de trabajo de las actividades y metas próximas a vencer.

El seguimiento y evaluación: se realiza por parte de la Dirección de Auditoría Interna, como tercera línea de defensa, de acuerdo con programación establecida, quienes validarán la pertinencia de los reportes y las evidencias suministradas por las dependencias y realizará auditorías e informes de seguimiento y emitirá alertas a la línea estratégica sobre resultados e incumplimientos.

Comunicación: El Programa de Transparencia y Ética Pública, se colocará en su primera fase de propuesta, en consideración de la ciudadanía por los diferentes mecanismos de comunicación institucionales, así mismo, se abordarán diferentes grupos de valor para su conocimiento y observaciones.

Auditoría y mejora: El seguimiento y evaluación estarán a cargo de la Dirección de Auditoría Interna (tercera Línea de defensa), de acuerdo con la programación de auditorías y actividades de seguimiento a realizar en cada vigencia, a partir de este seguimiento, se realizará informe que será publicado en la página web, así mismo se llevarán resultados y alertas desde la evaluación al Comité Institucional de Control Interno.

Luego de ser aprobado y formalizado estará publicado en la página web, de acuerdo con las directrices dadas a partir de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la resolución 1519 de 2020.

También se dispondrá en el correo institucional a todos los servidores de la Lotería de Medellín.

- 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.

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.

➤ Canales de comunicación y atención (Secretaría General)

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 pueden 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://loteriademedellin.com.co/institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/informacion-de-la-entidad/>

- **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 jueves, entre las 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m. Los viernes entre las 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 4:30 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 (Oficina de Planeación-Comunicaciones)**

Objetivo

Recopilar información de los diferentes grupos de interés de la Lotería de Medellín sobre los temas que desean conocer en la audiencia pública de rendición de cuentas, así como sobre los medios y canales de difusión que consideran más efectivos para participar en este espacio de diálogo. Lo anterior con el propósito de fortalecer la participación ciudadana, orientar la construcción del contenido que será presentado durante la audiencia pública y garantizar que el ejercicio de rendición de cuentas responda a los principios de transparencia, acceso a la información y control social establecidos en los lineamientos de rendición de cuentas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Cada año, la Oficina de Planeación elabora una encuesta de naturaleza propositiva, la cual se el apoyo de la Oficina de Comunicaciones 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 (Comunicaciones-Oficina de Planeación)**

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, la rendición de cuentas se entiende como “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 los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”. Así mismo, la citada ley señala que este proceso constituye una expresión de control social orientada a promover la transparencia de la gestión pública y la adopción de principios de buen gobierno, eficiencia, eficacia y responsabilidad en la administración.

Si bien la Lotería de Medellín, por su naturaleza jurídica y características institucionales, no se encuentra obligada normativamente a realizar audiencias públicas de rendición de cuentas, la Entidad desarrolla este ejercicio como una buena práctica institucional orientada a fortalecer la transparencia, el acceso a la información y el diálogo con sus grupos de interés, en coherencia con los principios de buen gobierno y con los lineamientos de participación ciudadana promovidos por el Estado colombiano.

En este marco, la Lotería de Medellín establece un cronograma anual que contempla las actividades necesarias para la preparación, desarrollo y evaluación del ejercicio de rendición de cuentas, el cual se realiza al finalizar cada vigencia con el propósito de informar, explicar y dar a conocer a los grupos de interés los principales resultados de la gestión institucional. Para el desarrollo de este espacio, la Oficina de Comunicaciones realiza la convocatoria a los grupos de interés internos y externos mediante diferentes canales de difusión, tales como invitaciones directas, correos electrónicos, e-card institucionales, redes sociales y otros medios de comunicación.

Finalmente, durante el evento de rendición de cuentas se comparte un formulario de evaluación, de manera física o virtual, mediante el cual se recogen las percepciones y opiniones de los participantes sobre el desarrollo del evento y el cumplimiento de sus objetivos. Con base en esta información se elabora el informe de rendición de cuentas, en el que se analiza la eficacia de las estrategias de preparación, desarrollo y evaluación del ejercicio, el cual es publicado en el sitio web institucional de la Lotería de Medellín para consulta de la ciudadanía, en el siguiente link: <https://www.loteriademedellin.com.co/gestion-y-control/informes-de-gestion>.

➤ Encuestas a Distribuidores (Subgerencia Comercial)

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 (Subgerencia Comercial)

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 (Dirección de Loterías)**

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 fortalecer 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 una 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 (Secretaría General)**

Objetivo

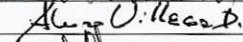
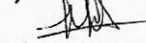
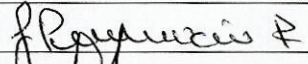
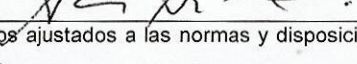
Evaluar la percepción, las expectativas y necesidades de los grupos de interés y como quieren ver a Lotería de Medellín a futuro como un ejercicio de prospectiva, a través de la aplicación de herramientas de recolección de información con respecto al servicio que presta la Lotería de Medellín.

Anualmente se diseña una encuesta de carácter propositivo, la cual es socializada por diferentes medios de comunicación internos y externos 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.

ANEXO

Ver anexo con cronograma de actividades 2026

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	META 2026	AREA RESPONSABLE
Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP Anual - Seguimiento anual	1	Oficina de Planeación
Construyamos nuestra Rendición de Cuentas (1 vez al año- segundo semestre) encuesta.	1	Oficina de Planeación Comunicaciones
Rendición de Cuentas (1 vez al año-segundo semestre)	1	Comunicaciones Oficina de Planeación
Encuesta a Distribuidores (2 veces al año - semestralmente)	2	Subgerencia Comercial
Encuesta a Loteros (1 vez al año – segundo semestre)	1	Subgerencia Comercial
Encuesta al cliente ganador (Permanente- todo el año)	Permanente	Dirección de Loterías
Canales de comunicación y atención (Permanente-todo el año)	Permanente	Secretaría General
Encuesta de Percepción Ciudadana (1 vez al año-primer semestre)	1	Secretaria General

	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	Profesional Universitario Dirección de Loterías	
	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.			

[illegible]