



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

LOTERÍA DE MEDELLÍN

SEGUIMIENTO A DICIEMBRE DE 2025

OFICINA DE PLANEACIÓN

MARZO 2026



www.loteriademedellin.com.co - Carrera 47# 49 - 12 Medellín - Colombia
Teléfono: (57-4) 511 58 55 - Línea de atención al cliente 01 8000 941 160

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
Mecanismos de participación ciudadana	4
Encuestas de Percepción Ciudadana	5
Encuesta Satisfacción del Cliente Ganador	6
Encuesta construcción rendición de cuentas	7
Rendición de Cuentas	8
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)	10
Encuestas a Distribuidores	10
Encuestas a Loteros	11
Canales de comunicación y atención	12
• Atención presencial (PQRSD)	12
• Atención telefónica	12
• Atención virtual	13
• Página web	13
• Redes sociales	13
• Escrito	13
ANEXO	14

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 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.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante la vigencia 2025.

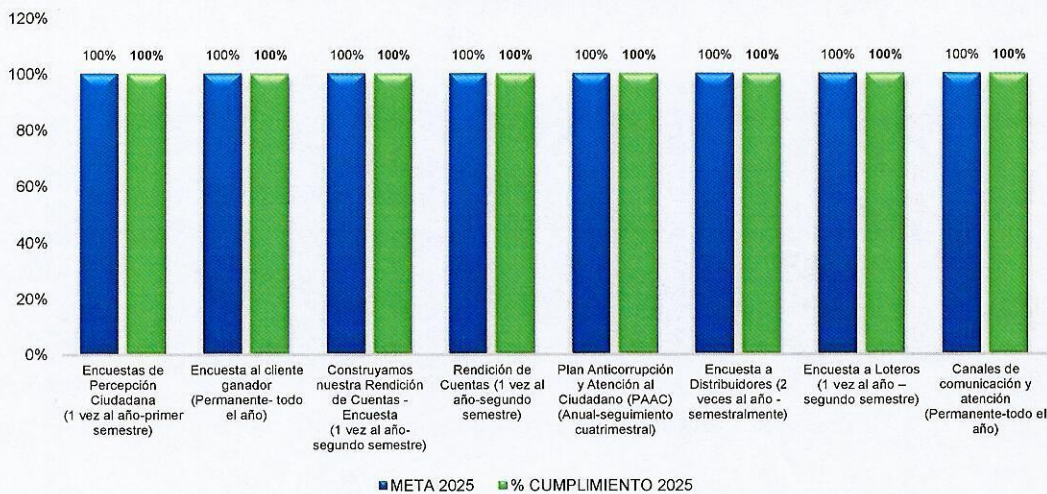
Mecanismos de participación ciudadana

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 2025	% AVANCE A DICIEMBRE 2025
Encuestas de Percepción Ciudadana (1 vez al año-primer 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 2025



Fuente: Oficina de Planeación

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

En el primer semestre de 2025 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 y en la página web para el público externo.

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.

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.

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.

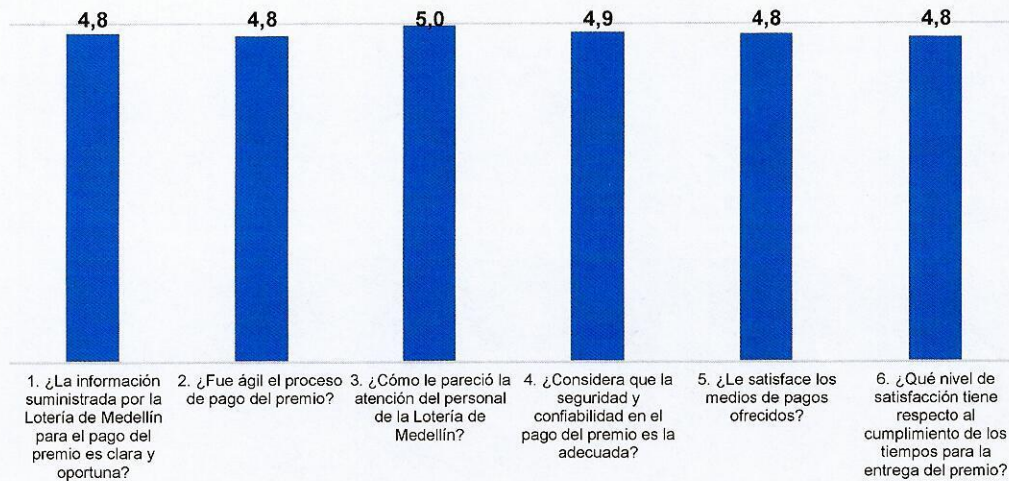
Se identifican oportunidades para mejorar la disponibilidad y claridad de información en línea, especialmente sobre estados de cuenta, cartera y funcionamiento de máquinas.

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.

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

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 y la cual arrojó los siguientes resultados:



Fuente: Oficina de Planeación

Durante la vigencia 2025, la Lotería de Medellín alcanzó un Índice General de Satisfacción de 4,9/5, equivalente a un 98% de satisfacción. Este resultado refleja un desempeño sobresaliente en el proceso de pago de premios, con especial reconocimiento a la atención del personal (5,0) y la seguridad y confiabilidad (4,9).

Las demás dimensiones evaluadas (claridad de información, agilidad, medios de pago y cumplimiento de tiempos) obtuvieron calificaciones de 4,8, lo que indica consistencia en la experiencia del cliente.

La atención del personal es la fortaleza principal, seguida por la seguridad del proceso.

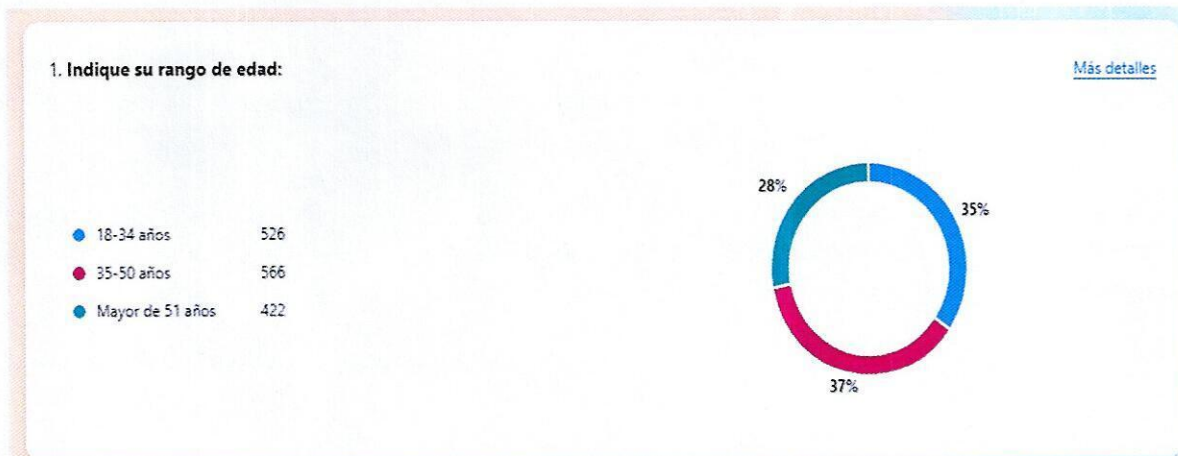
Conclusión ejecutiva: El proceso es altamente satisfactorio, con oportunidades puntuales de mejora en comunicación proactiva, gestión de tiempos y ampliación de canales de pago.

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.

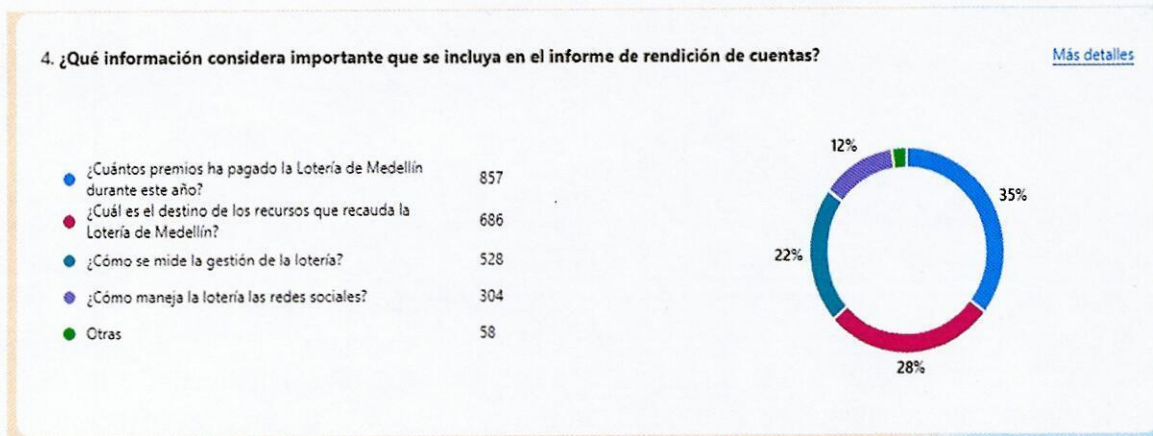


Se recibieron un total de 1.513 encuestas diligenciadas. La encuesta arrojó los siguientes resultados:



Fuente: Oficina de Planeación

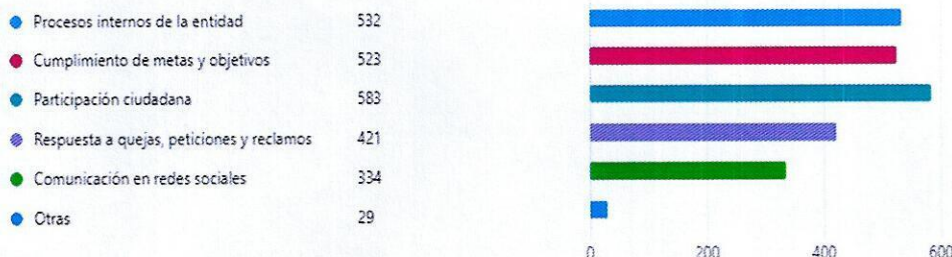
En el marco de la estrategia “Construyamos la Rendición de Cuentas 2025”, la Lotería de Medellín incluyó en su página web una encuesta dirigida a los ciudadanos, en la cual se solicitó, entre otros datos, la edad de los participantes, donde se evidencia que el 37% de los que realizaron la encuesta son **mayores a 51 años**. Esta información permitirá caracterizar a la población que interactúa con la entidad, identificar rangos etarios predominantes y orientar acciones de comunicación y participación más inclusivas y efectivas, garantizando así un proceso transparente y ajustado a las expectativas de los diferentes grupos de interés.



Fuente: Oficina de Planeación

En la encuesta sobre la información que los ciudadanos consideran importante incluir en el informe de rendición de cuentas, los resultados muestran que la mayoría de los participantes prioriza conocer **cuántos premios ha pagado la Lotería de Medellín durante el año**, con un **35% (857 respuestas)**. En segundo lugar, el **28% (686 respuestas)** considera relevante saber **el destino de los recursos recaudados**, seguido por un **22% (528 respuestas)** que desea información sobre **cómo se mide la gestión de la lotería**. Un **12% (304 respuestas)** manifestó interés en conocer **cómo maneja la lotería las redes sociales**, mientras que solo un **2% (58 respuestas)** indicó otras opciones. Estos resultados evidencian que los ciudadanos valoran principalmente la **transparencia en el pago de premios y la gestión de recursos**, lo que orienta la necesidad de fortalecer la comunicación sobre estos aspectos en el informe de rendición de cuentas.

6. ¿Qué información considera que debería explicarse con mayor claridad durante el evento de rendición de cuentas? [Más detalles](#)



Fuente: Oficina de Planeación

En la encuesta sobre la información que debería explicarse con mayor claridad durante el evento de rendición de cuentas, los participantes manifestaron conocer la **participación ciudadana**, con **583 respuestas**, seguida por los **procesos internos de la entidad (532)** y el **cumplimiento de metas y objetivos (523)**. Estos datos evidencian que los ciudadanos demandan mayor transparencia en la gestión interna y en los mecanismos de participación, así como información clara sobre el desempeño institucional y la atención a sus inquietudes, lo que orienta la necesidad de estructurar el evento con un enfoque participativo y explicativo.

Rendición de Cuentas

La Lotería de Medellín realiza anualmente el proceso de rendición de cuentas como una buena práctica institucional y como una forma de asegurar la transparencia en los procesos que desarrolla, máxime cuando su actividad está concentrada en la generación de recursos para la salud.

El 30 de noviembre de 2025 se efectuó Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la que se presentaron los principales avances de la gestión. La Rendición se realizó en el Centro de Eventos Centauros de manera presencial y se transmitió por *streaming* en directo por las redes sociales de la entidad.



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)

La Oficina de Planeación lideró y consolidó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025. El Plan fue publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace:

<https://loteriademedellin.com.co/wp-content/uploads/2026/02/9.-Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2025.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/2026/02/3er-Segumiento-al-PAAC-y-Mapa-de-Riesgos-2025.pdf>

Encuesta 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 2025, con el fin de conocer el grado de satisfacción que tiene la red de distribución frente a los productos de la Lotería de Medellín, el servicio al cliente que se brinda, entender sus necesidades y obtener información que permita enfocar nuestro modelo a ofrecerles un mejor servicio.

Para determinar el análisis se realizó la encuesta al 10% del total de la población, en este caso se tomó una muestra de 50 distribuidores.



De los distribuidores encuestados el 86% se encuentra satisfecho con el servicio que presta la Lotería de Medellín.

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

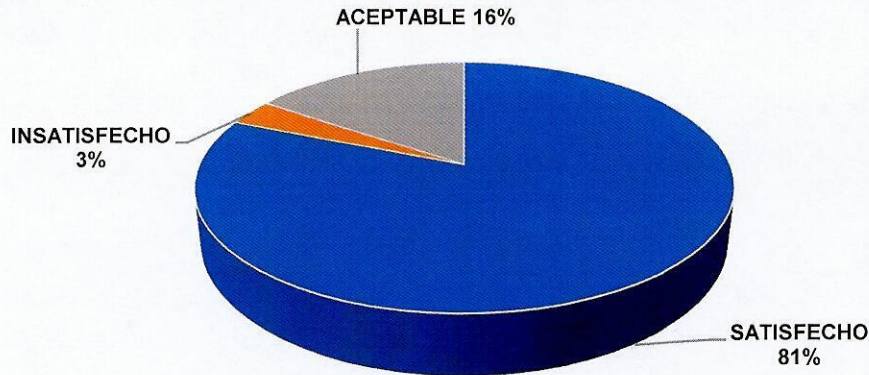
- Se deben tener herramientas que permitan brindar respuesta y hacer seguimiento a las solicitudes realizadas para garantizar la satisfacción al cliente.
- Establecer una periodicidad para enviar los estados de cuenta a los distribuidores.
- Continuar con las estrategias de comercialización del producto Raspa & Listo a los distribuidores y su equipo de trabajo y fuerza de ventas.

Encuestas a Loteros

En el año 2025, la Subgerencia Comercial y de Operaciones de la entidad realizó la encuesta dirigida a los vendedores, con el fin de conocer el grado de satisfacción que tienen con el servicio prestado por la Lotería de Medellín.

Para determinar el análisis se realizó la encuesta a 1013 vendedores, con los siguientes resultados:

SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO



El 81% de los vendedores encuestados manifiestan que de acuerdo a las experiencias de servicio que han tenido con La Lotería de Medellín se encuentran satisfechos, por la atención, los productos, el acompañamiento, el plan de premios, actividades motivacionales, capacitaciones y certificaciones con el SENA y los eventos de reconocimiento a su labor, entre otras.

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.*

Durante la vigencia 2025 realizaron 50 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.

Se activó todo un plan de comunicaciones y de información por la transparencia, a propósito del sorteo 4782 del 9 de mayo del 2025, para contrarrestar las posibilidades de daño reputacional para la compañía. Se publicaron los siguientes informes en la página web en los siguientes enlaces:

<https://loteriademedellin.com.co/la-loteria-de-medellin-informa-a-la-opinion-publica/>

<https://loteriademedellin.com.co/comunicado-de-prensa-2/>

[INFORME DE VIGILANCIA Y CUMPLIMIENTO CNJSA - Lotería de Medellín](#)

En aras de fortalecer la gestión institucional externa e interna, se realizaron más de 800 publicaciones en redes propias de la Lotería de Medellín, además de las habituales del sorteo de los viernes y las actualizaciones de la página web.

- **Medio 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 2025, se recibieron **723** PQRSD por los diferentes canales de atención: 133 en la taquilla unificada de atención al ciudadano, 545 a través de Correo electrónico, 45 en la página Web y 0 en el Buzón de peticiones, quejas y reclamos.

Medios de Recepción PQRSD	Total
Taquilla unificada de atención al ciudadano	133
Correo electrónico	545
Página web	45
Buzón de peticiones, quejas y reclamos	0
Total 2025	723

Fuente: Secretaría General



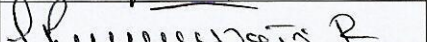
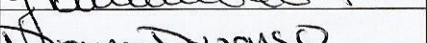
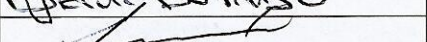
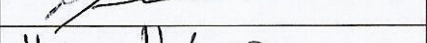
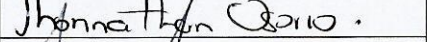

Los informes de seguimiento fueron publicados en la página web de la Lotería de Medellín en el siguiente enlace:

Informe de Seguimiento de PQRSD elaborado por la Dirección de Control Interno.
<https://loteriademedellin.com.co/wp-content/uploads/2025/08/Primer-semester-2025-Informe-PQRSD.pdf>

<https://loteriademedellin.com.co/wp-content/uploads/2026/02/Segundo-seguimiento-PQRSD-2025.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 Diaz	Profesional Universitario Dirección 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.

