



Fecha de Indexación: 31/07/2026 14:50

Folios: 1

Medellín, julio 31 de 2026

Radicado: 2026000996

Doctor
NÉSTOR FERNANDO ZULUAGA GIRALDO
Gerente
Lotería de Medellín

Asunto: Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) – Primer semestre de 2026.

Cordial saludo.

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Dirección de Auditoría Interna mediante la Ley 87 de 1993 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, me permito remitir el Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), correspondiente al primer semestre de 2026, elaborado como resultado de la evaluación independiente realizada al proceso de atención y gestión de las PQRSDF de la Entidad.

El informe presenta los principales resultados de la evaluación, las fortalezas identificadas y las oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, con especial énfasis en la calidad, clasificación, trazabilidad y confiabilidad de la información que soporta la gestión institucional y la toma de decisiones.

Cordialmente,



Lina María Ospina Sánchez
Directora de Auditoría Interna

LOTería DE MEDELLÍN
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF).**

Elaborado por:
Dirección de Auditoría Interna
Lotería de Medellín

Junio de 2026

RESUMEN EJECUTIVO

Como resultado de la evaluación, la Dirección de Auditoría Interna concluye que La Lotería de Medellín dispone de mecanismos formalmente establecidos para la gestión de las PQRSDf. Entre las principales fortalezas se destacan el bajo número de acciones de tutela y el predominio de los canales electrónicos como principal medio de interacción con la ciudadanía.

ASPECTO	RESULTADO
Objeto de la Auditoría	Evaluar la gestión de las PQRSDf durante el período
Alcance	658 registros válidos (637 PQRSDf, 18 invitaciones privadas y 3 tutelas)
Principales fortalezas	Bajo número de tutelas, predominio de canales electrónicos y mecanismos de seguimiento implementados.
Principales oportunidades de mejora	Clasificación de actuaciones administrativas, calidad de los registros, trazabilidad y oportunidad en las respuestas.
Conclusión de auditoría	Se requiere fortalecer la calidad, clasificación y trazabilidad de la información que soporta los indicadores institucionales, con el fin de mejorar la confiabilidad del seguimiento y la toma de decisiones sobre la gestión de las PQRSDf

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas que regulan el derecho fundamental de petición, la Dirección de Auditoría Interna realizó el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) correspondiente al primer semestre de 2026.

La evaluación tuvo como propósito verificar el cumplimiento de la normativa aplicable y de los términos legales de respuesta, evaluar el diseño y la eficacia de los controles implementados. Asimismo, buscó identificar oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, de la gestión de la información y de la mejora continua.

CAPÍTULO I

MARCO JURÍDICO

1.1. Consideraciones generales

Las disposiciones que se presentan a continuación constituyen los criterios normativos utilizados para evaluar la gestión institucional de las PQRSDF durante el primer semestre de 2026.

NORMA	ASPECTO REGULADO	APLICACIÓN EN LA AUDITORÍA
Constitución Política	Derecho de petición y principio de la función administrativa	Criterio para evaluar legalidad y oportunidad de la atención al ciudadano.
Ley 1755 de 2015	Regulación del derecho fundamental de petición	Verificación del cumplimiento de términos y procedimientos de respuesta.
Ley 1474 de 2011	Mecanismos de atención al ciudadano y seguimiento	Fundamento para el seguimiento independiente realizado por la auditoría interna
Ley 1712 de 2014	Transparencia y acceso a la información pública	Evaluación de publicidad, acceso a la información y transparencia del proceso.
Ley 87 de 1993	Sistema de Control Interno	Evaluación de la eficacia de los controles asociados al proceso de PQRSDF
MIPG	Gestión orientada a resultados y mejora continua	Análisis de la contribución del proceso al desempeño institucional y a la gestión con valores para resultados.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

2.1. Comportamiento general de las PQRSDF

Durante el primer semestre de 2026, la Lotería de Medellín registró 660 radicados a través de sus diferentes canales de atención. Como resultado del proceso de

depuración de la información, se identificaron dos (2) registros duplicados, consolidándose un total de 658 registros válidos, distribuidos en 637 PQRSDf, 18 invitaciones privadas y 3 acciones de tutela.

Estos registros constituyen la base del presente análisis, el cual no solo examina el volumen y la distribución de las PQRSDf, sino también su incidencia en el seguimiento institucional, la confiabilidad de la información y la gestión del proceso. La distribución de los registros se presenta a continuación:

Tabla 1. Comportamiento general de las PQRSDf

CONCEPTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
PQRSDf	637	96,81%
Invitaciones privadas	18	2,74%
Acciones de tutela	3	0,45%
Total de registros válidos	658	100%

Fuente: Secretaría General. Elaboración y análisis: Dirección de Auditoría Interna.

Las PQRSDf representaron el 96,81 % de los registros gestionados durante el primer semestre de 2026, lo que confirma que el derecho de petición continúa siendo el principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Lotería de Medellín.

La baja participación de las acciones de tutela (0,45 %) constituye un resultado favorable para la Entidad, al reflejar un reducido nivel de controversias judiciales relacionadas con la atención de las PQRSDf. A pesar de lo anterior, resulta conveniente mantener el análisis periódico de sus causas y resultados, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan a prevenir su recurrencia y consolidar la gestión institucional.

De igual forma, la identificación y anulación de dos (2) registros duplicados evidencia la aplicación de controles para la depuración de la información. Si bien esta situación representa una fortaleza en la administración de los registros, también pone de manifiesto la importancia de mantener mecanismos de validación que garanticen la integridad, consistencia y confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento del proceso y la toma de decisiones.

2.2. Análisis comparativo con el segundo semestre de 2025

Con el propósito de identificar tendencias en la gestión de las PQRSDf, la Dirección de Auditoría Interna realizó un análisis comparativo entre los resultados del primer semestre de 2026 y los registrados durante el segundo semestre de 2025.

Como se observa en la tabla anterior, el número total de registros disminuyó de 723 a 658, equivalente a una reducción del 8,99 %. De igual forma, las PQRSDf pasaron de 700 a 637 registros, comportamiento que representa una disminución del 9,00 %, mientras que las invitaciones privadas mantuvieron el mismo volumen de registros en ambos períodos.

Por su parte, las acciones de tutela disminuyeron de cinco (5) a tres (3), lo que representa una reducción del 40 % y constituye un resultado favorable desde la perspectiva de la gestión institucional. No obstante, dada la relevancia de este mecanismo constitucional para la protección del derecho fundamental de petición, resulta conveniente continuar analizando sus causas y resultados con el fin de identificar oportunidades de mejora y mejorar los procesos institucionales.

En términos generales, la variación observada en el volumen de registros no permite, por sí sola, concluir una mejora o un deterioro del desempeño institucional.

En ese contexto, la evaluación del proceso debe complementarse con el análisis de la oportunidad de las respuestas, la calidad de los registros y la confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento y la toma de decisiones.

Las respuestas extemporáneas mantuvieron un comportamiento similar al del semestre anterior; sin embargo, su distribución por dependencias evidencia diferencias que requieren un análisis particular. Si bien los registros inicialmente consolidados muestran una mayor concentración de casos en la Dirección de Operaciones, la validación realizada durante la auditoría permitió establecer que la naturaleza de algunas actuaciones administrativas y los criterios utilizados para la asignación y clasificación de los radicados inciden en los resultados observados. De lo anterior se desprende, además de perfeccionar la oportunidad de las respuestas, resulta necesario consolidar criterios institucionales para la clasificación, trazabilidad y calidad de la información, asegurar la consistencia de los registros, la confiabilidad de los indicadores utilizados para el seguimiento del proceso y la toma de decisiones.

2.3. Análisis por canales de atención

Durante el primer semestre de 2026, la Lotería de Medellín recibió **658 registros válidos** a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la interacción con los grupos de valor. El análisis de su distribución permite evaluar la utilización

de los mecanismos de atención y constituye un insumo para valorar la accesibilidad de los canales y la eficacia del proceso de atención a la ciudadanía.

Como se presenta en la siguiente tabla, el **correo electrónico institucional** se consolidó como el principal canal de recepción de PQRSDF, al concentrar el **77,51 %** de los registros, seguido de la **ventanilla única de atención al ciudadano (18,54 %)**, la **página web institucional (3,80 %)** y el **buzón físico (0,15 %)**.

Tabla 3. Distribución de las PQRSDF por canal de atención.

Canal de Atención	Número de registros	Participación (%)
Correo electrónico institucional	510	77,51%
Ventanilla única de atención al ciudadano	122	18,54%
Página web institucional	25	3,80%
Buzón físico	1	0,15%
Total	658	100%

Fuente: Secretaría General. Elaboración y análisis. Dirección de Auditoría Interna.

El análisis evidencia que los **canales electrónicos** concentraron el **81,31 %** de los registros gestionados durante el periodo evaluado, consolidándose como el principal mecanismo de interacción entre la ciudadanía y la Entidad. Este comportamiento refleja la apropiación de los medios digitales por parte de los grupos de valor y demanda mantener controles que garanticen la disponibilidad del servicio, la seguridad de la información y la trazabilidad de las comunicaciones.

La ventanilla única de atención al ciudadano mantiene una participación significativa (**18,54 %**), lo que evidencia que la atención presencial continúa siendo un canal relevante para determinados usuarios. En contraste, la página web institucional y el buzón físico presentan una utilización reducida (**3,80 %** y **0,15 %**, respectivamente), situación que representa una oportunidad para evaluar periódicamente su accesibilidad, funcionalidad y nivel de utilización, con el fin de determinar la pertinencia de implementar estrategias que promuevan su uso como canales complementarios de atención.

Comparativo con el segundo semestre de 2025

La comparación con el segundo semestre de 2025 evidencia que se mantiene la concentración de las PQRSDF en los canales electrónicos, lo que refleja estabilidad

en el modelo de atención implementado por la Entidad y en las preferencias de los ciudadanos para presentar sus PQRSDF.

Bajo este escenario, las acciones de mejora deberán orientarse principalmente a mejorar la calidad de la atención, la disponibilidad de los canales digitales y la confiabilidad de la información generada por estos, más que a modificar la estructura actual de los medios de atención, la cual evidencia un comportamiento estable entre los dos períodos evaluados.

2.4. Análisis por tipología de las PQRSDF

Con base en la información suministrada por la Secretaría General, la clasificación de las 637 PQRSDF gestionadas durante el primer semestre de 2026 permite identificar la naturaleza de las PQRSDF presentadas por los grupos de valor y orientar el análisis del comportamiento del proceso. Su distribución por tipología se presenta en la siguiente tabla.

CUADRO 3: Categorías PQRSDF primer semestre 2026:

Medios de Recepción de PQRSDF	CATEGORÍAS DE PQRSDF						Total Medios
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	
Correo Electrónico	497	4	1	0	4	0	506
Página Web	15	7	3	0	0	0	25
Buzón de petición, queja y reclamos	1	0	0	0	0	0	1
Ventanilla unificada de atención al ciudadano	104	1	0	0	0	0	105
Total, PQRSDF	617	12	4	0	4	0	637

Fuente: secretaria general

Tabla 4. Distribución de las PQRSDF

Tipología	Cantidad	Participación (%)
Peticiones	617	96,86%
Quejas	12	1,88%
Reclamos	4	0,63%

Denuncias	4	0,63%
Sugerencias	0	0,00%
Felicitaciones	0	0,00%
Total	637	100%

Fuente: Secretaría General. Elaboración y análisis: Dirección de Auditoría Interna.

2.5. Análisis de las tipologías de menor incidencia

Durante el primer semestre de 2026, las quejas (1,88 %), los reclamos (0,63 %) y las denuncias (0,63 %) representaron conjuntamente el 3,14 % del total de las PQRSDF gestionadas por la Entidad. Aunque su participación porcentual es reducida, estas tipologías constituyen una fuente relevante de información para identificar oportunidades de mejora, riesgos asociados a la prestación del servicio y aspectos susceptibles de fortalecimiento en la gestión institucional.

Las quejas permiten identificar situaciones relacionadas con la percepción de los usuarios frente a la atención recibida y constituyen un insumo para el mejoramiento continuo de los procesos. Por consiguiente, se recomienda que la Secretaría General continúe realizando análisis periódicos sobre sus causas, con el propósito de identificar tendencias, adoptar acciones preventivas y evaluar la efectividad de las medidas implementadas.

Por su parte, los reclamos evidencian posibles inconformidades relacionadas con la prestación del servicio o el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos. Aunque el número registrado es reducido, su análisis individual contribuye a verificar la eficacia de las respuestas institucionales y a robustecer los controles asociados a los procesos involucrados.

En cuanto a las denuncias, su importancia trasciende el volumen de registros, debido a que pueden constituir alertas sobre riesgos operativos, administrativos o de integridad. Por esta razón, se recomienda mantener el seguimiento y análisis de estas comunicaciones, con el fin de identificar riesgos emergentes, mejorar la gestión del riesgo, robustecer los controles institucionales y contribuir a la transparencia de la gestión pública.

Finalmente, durante el período evaluado no se registraron sugerencias ni felicitaciones, situación que evidencia una oportunidad para mejorar los mecanismos de participación y retroalimentación con los grupos de valor. En este sentido, resulta conveniente promover estrategias que incentiven la presentación de

iniciativas de mejora y el reconocimiento de buenas prácticas institucionales, como insumo para la mejora continua de los servicios prestados.

2.6. Comparativo con el segundo semestre de 2025

Cuadro comparativo de PQRSDf sin respuesta por dependencia

Los registros inicialmente reportados como PQRSDf sin respuesta aumentaron. Este comportamiento hace necesario afianzar el seguimiento institucional, toda vez que puede afectar la confiabilidad de la información utilizada para el monitoreo de la oportunidad de las respuestas y la evaluación del desempeño del proceso.

Sin embargo, la validación realizada por la Dirección de Auditoría Interna permitió establecer que parte de los registros inicialmente clasificados como PQRSDf pendientes corresponde a actuaciones administrativas especiales sujetas a un régimen jurídico diferente al previsto para las PQRSDf. Por lo anterior, se efectuó una revisión conjunta con la Secretaría General y la Dirección de Operaciones, orientada a verificar la correcta clasificación de dichas actuaciones dentro del sistema de información.

Como resultado de esta validación, se concluye que el incremento observado no debe analizarse exclusivamente desde la perspectiva del cumplimiento de los términos de respuesta, sino también desde la calidad y consistencia de la información que soporta los indicadores institucionales. Lo anterior evidencia la necesidad de consolidar los criterios de clasificación, registro y trazabilidad de las actuaciones administrativas, robustecer la trazabilidad documental, información íntegra, verificable y útil para la toma de decisiones.

En contraste, las dependencias de Comunicaciones y Dirección de Loterías registraron una disminución en el número de PQRSDf pendientes frente al período anterior, mientras que la Subgerencia Financiera reportó tres (3) casos durante el semestre evaluado, comportamiento que deberá ser objeto de seguimiento para verificar su evolución en los próximos períodos.

Tabla 6. Comparativo de PQRSDf sin respuesta por dependencia

Dependencia	Segundo semestre de 2025	Primer semestre de 2026	Variación
Dirección de operaciones	20	50	+30
Comunicaciones	4	1	-3
Dirección de Loterías	4	1	-3
Subgerencia Financiera	0	3	+3

Total	28	55	+27
-------	----	----	-----

Tabla 7. Respuestas extemporáneas por dependencia:

Dependencia	Segundo semestre de 2025	Primer semestre de 2026	Variación
Comunicaciones	17	7	-10
Dirección de operaciones	15	26	+11
Dirección de Loterías	2	2	0
Contabilidad	1	0	-1
Gerencia	1	0	-1
Subgerencia Comercial	0	1	+1
Subgerencia Financiera	0	2	+2
TIC'S	3	2	-1
Talento Humano	0	1	+1
Total	40	41	-1

Las respuestas extemporáneas mantuvieron un comportamiento similar al del semestre anterior; sin embargo, su distribución por dependencias evidencia diferencias relevantes. La Dirección de Operaciones concentra el mayor número de casos reportados, aunque la información obtenida durante la auditoría evidenció que la naturaleza de algunos trámites y la asignación de radicados inciden en los resultados observados. Por ello, además de mejorar la oportunidad de las respuestas, resulta necesario mejorar la clasificación, trazabilidad y calidad de la información utilizada para la construcción de los indicadores institucionales.

Conclusión comparativa

La comparación entre el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026 evidencia un incremento de las PQRSDf sin respuesta, al pasar de 28 a 55 registros (96,4 %), mientras que las respuestas extemporáneas se mantuvieron estables (40 frente a 41 casos). En ambos casos, la mayor concentración se presentó en la Dirección de Operaciones, aunque durante la auditoría se identificó la necesidad de revisar la clasificación de determinadas actuaciones administrativas para asegurar la confiabilidad de la información reportada.

El análisis comparativo evidencia oportunidades de mejora en la gestión de las PQRSDf, particularmente en la clasificación de los registros, la oportunidad de las respuestas y la confiabilidad de la información que soporta los indicadores institucionales. La validación realizada durante la auditoría confirmó la necesidad de perfeccionar la gestión de la información del proceso mediante criterios uniformes para el registro, seguimiento y análisis de las actuaciones administrativas.

2.7. Análisis de las respuestas extemporáneas y de las PQRSDf pendientes por dependencia

Tabla 8. PQRSDf por dependencia- Primer semestre de 2026

Dependencia	Radicados sin respuesta	Respuestas extemporáneas	Radicados vencidos	Total de eventos de riesgo
Dirección de Operaciones	50	26	20	96
Comunicaciones	1	7	4	12
Dirección de Loterías	1	2	4	7
Subgerencia Financiera	3	2	0	5
TIC'S	0	2	0	2
Subgerencia Comercial	0	1	0	1
Talento Humano	0	1	0	1
Contabilidad	0	0	1	1
Gerencia	0	0	1	1
Total	55	41	30	126

Con base en la información suministrada por la Secretaría General, el análisis comparativo evidencia que la Dirección de Operaciones concentra la mayor exposición al riesgo dentro del proceso de atención de PQRSDf, al registrar 96 eventos asociados a PQRSDf sin respuesta, respuestas extemporáneas y radicados vencidos, equivalentes aproximadamente al 76 % del total de situaciones identificadas.

En un segundo nivel de exposición se ubica el área de Comunicaciones, con doce (12) eventos, seguida por la Dirección de Loterías con siete (7) y la Subgerencia Financiera con cinco (5). Las demás dependencias presentan una incidencia baja y aislada.

Tabla 9. Matriz de priorización de riesgos por dependencia

DEPENDENCIA	PQRS DF	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS	RADICADOS VENCIDOS	TOTAL DE EVENTOS	PRIORIZACIÓN PARA SEGUIMIENTO	ESTADO
Dirección de operaciones	50	26	20	96	Muy alto	
Comunicaciones	1	7	4	12	Alto	
Dirección de Loterías	1	2	4	7	Medio	
Subgerencia Financiera	3	2	0	5	Medio	
TICs	0	2	0	2	Bajo	
Subgerencia Comercial	0	1	0	1	Bajo	
Talento Humano	0	1	0	1	Bajo	
Contabilidad	0	0	1	1	Bajo	
Gerencia	0	0	1	1	Bajo	

Convenciones del semáforo:

Color	Priorización para seguimiento	Criterio
	Muy Alto	Más de 20 eventos de riesgo
	Alto	Entre 10 y 20 eventos
	Medio	Entre 5 y 9 eventos
	Bajo	Entre 0 y 4 eventos

Interpretación Ejecutiva:

El análisis consolidado evidencia que la Dirección de Operaciones concentra el mayor número de eventos asociados al proceso; no obstante, la auditoría determinó que parte de dicha situación obedece a la naturaleza particular de algunas actuaciones administrativas registradas. En ese contexto, el principal reto institucional consiste en perfeccionar la clasificación de los registros, la trazabilidad de la información y los mecanismos de seguimiento, con el fin de garantizar indicadores confiables para la toma de decisiones.

Matriz de priorización para el seguimiento de Auditoría Interna

Tabla 11. Priorización del seguimiento de auditoría por dependencia

DEPENDENCIA	RIESGO	IMPACTO	PRIORIDAD DE SEGUIMIENTO
Dirección de operaciones	 Muy alto	Alto	Inmediata
Comunicaciones	 Alto	Medio	Alta
Dirección de Loterías	 Medio	Medio	Media
Subgerencia Financiera	 Medio	Medio	Media
TICs	 Bajo	Bajo	Ordinaria
Subgerencia Comercial	 Bajo	Bajo	Ordinaria
Talento Humano	 Bajo	Bajo	Ordinaria
Contabilidad	 Bajo	Bajo	Ordinaria
Gerencia	 Bajo	Bajo	Ordinaria

2.8. Validación de la información reportada por las dependencias

Con el propósito de validar la información consolidada por la Secretaría General respecto de las PQRSDf del primer semestre de 2026, la Dirección de Auditoría Interna solicitó información complementaria a las dependencias que registraban el mayor número de PQRSDf sin respuesta y respuestas extemporáneas, con el fin de verificar la naturaleza de los radicados, su clasificación, la dependencia responsable y el cumplimiento de los términos legales aplicables.

Como resultado de esta validación se obtuvieron elementos de juicio que permitieron contextualizar los registros inicialmente reportados y realizar una valoración más objetiva de la información utilizada para el seguimiento institucional.

2.8.1. Principales resultados de la validación

La revisión adelantada permitió establecer, entre otros, los siguientes aspectos:

- En la Dirección de Operaciones, parte de los radicados inicialmente registrados como PQRSDf correspondía a actuaciones administrativas especiales relacionadas con autorizaciones de rifas, promociones y la transición entre contratos de concesión, sujetas a un régimen jurídico distinto al previsto para las PQRSDf reguladas por la Ley 1755 de 2015.
- En la Dirección de Loterías, la información suministrada permitió establecer que las PQRSDf fueron atendidas y que las inconsistencias obedecieron a circunstancias particulares como errores de digitación, extravío temporal de documentos y diferencias entre la fecha de entrega y la fecha de radicación.
- Respecto de la Oficina TIC, la dependencia explicó las causas de la extemporaneidad y reportó acciones de mejora; sin embargo, la información remitida no permitió atender integralmente el requerimiento de Auditoría Interna, razón por la cual persisten oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la consistencia de los registros institucionales.
- En relación con la Subgerencia Comercial, la evidencia documental y la posterior aclaración de la Secretaría General permitieron establecer que uno de los registros inicialmente atribuidos a dicha dependencia correspondía realmente al proceso de Comunicaciones, circunstancia que dio lugar a la actualización del informe institucional.

2.8.2. Hecho posterior relevante

Con posterioridad a la ejecución de las pruebas de auditoría y antes de la emisión definitiva del presente informe, la Secretaría General remitió información complementaria mediante la cual aclaró aspectos relacionados con la clasificación de algunos radicados, la identificación de las dependencias responsables y el tratamiento de determinadas actuaciones administrativas. Como resultado de dicho ejercicio de validación institucional, se actualizó la información base utilizada para el presente análisis.

La Dirección de Auditoría Interna incorporó esta información en el presente informe, por cuanto constituye un elemento objetivo que mejora la confiabilidad del análisis y permite presentar una valoración integral de los hechos observados.

2.8.3. Pronunciamiento de Auditoría Interna

Las validaciones efectuadas permitieron concluir que las oportunidades de mejora identificadas no se circunscriben exclusivamente al cumplimiento de los términos legales de respuesta. El principal aspecto por mejorar corresponde a la calidad, integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información que soporta la gestión de las PQRSDF y la elaboración de los informes institucionales.

Las inconsistencias detectadas evidencian la necesidad de implementar los controles relacionados con:

- La clasificación de las actuaciones administrativas.
- La asignación de las dependencias responsables.
- La conciliación de la información antes de consolidar los informes institucionales.
- La validación de la naturaleza jurídica de los radicados.
- La trazabilidad y aseguramiento de la calidad de la información.

Estas acciones contribuirán a que los indicadores institucionales reflejen de manera objetiva la gestión desarrollada por las dependencias y proporcionen información confiable para la toma de decisiones.

Conclusión:

La evaluación realizada permite concluir que la Lotería de Medellín dispone de mecanismos formalmente establecidos para la gestión de las PQRSDF; no obstante, la auditoría identificó oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la calidad, clasificación, trazabilidad y confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento institucional.

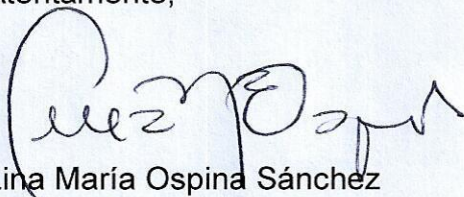
Sin perjuicio de lo anterior, la principal oportunidad de mejora identificada no se concentra en el cumplimiento operativo del proceso, sino en el fortalecimiento de la gestión de la información que soporta los indicadores institucionales y el ejercicio de seguimiento y control. En este sentido, resulta prioritario consolidar criterios uniformes para la clasificación de las actuaciones administrativas, perfeccionar la calidad de los registros y garantizar la consistencia, integridad y confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento y la toma de decisiones.

Así mismo, se considera conveniente fortalecer los mecanismos de articulación entre las dependencias que intervienen en la gestión de las PQRSDF, promoviendo criterios homogéneos para el registro, clasificación y reporte de la información, de manera que los indicadores institucionales reflejen de forma precisa la realidad del

proceso y constituyan una base confiable para la evaluación de la gestión, la administración de riesgos y la adopción de decisiones por parte de la Alta Dirección.

En consecuencia, las oportunidades de mejora identificadas deben asumirse como una herramienta para continuar fortaleciendo el Sistema de Control Interno, la cultura del autocontrol y la mejora continua, contribuyendo a una gestión cada vez más transparente, eficiente, orientada al ciudadano y sustentada en información íntegra y de calidad.

Atentamente,



Lina María Ospina Sánchez

Directora de Auditoría Interna