

# ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

## LOTERIA DEL TOLIMA

### 2023

## Contenido

1. PRESENTACIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	4
3. ALCANCE .....	4
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	4
4.1. BASE LEGAL .....	4
4.2. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES .....	6
4.3. AUTODIAGNOSTICO - DOFA .....	10
5. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	11
5.1. Participación y atención al ciudadano vía web .....	11
5.2. Buzones electrónicos .....	11
5.3. Atención presencial .....	11
5.4. Protocolo de atención al Ciudadano.....	12

## 1. PRESENTACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), establece que dentro los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos;

El cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos, no solamente implica el trato con el mismo, sino que se basa en una serie de aspectos como la tenencia de infraestructura adecuada para su atención, protocolos adecuados para la recepción y atención de la ciudadanía, procedimientos documentados que permitan una atención oportuna y de calidad.

Por otro lado la Lotería del Tolima en miras de adoptar el mejoramiento continuo de sus procesos ha implementado los parámetros de un Sistema de Gestión de Calidad en cuanto al conocimiento y análisis de las necesidades de los ciudadanos, por lo que ha adoptado medidas necesarias para recolectar dicha información y tomar las medidas necesarias.

Así mismo, tiene un compromiso claro para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo mediante la transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción.

## 2. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales que permitan brindar el servicio al ciudadano a través de los canales de atención que tiene la Lotería del Tolima, ofreciendo un servicio de calidad que de satisfacción al ciudadano y fortalezca la imagen Institucional.

## 3. ALCANCE

Este plan de acción compromete a todos los funcionarios públicos y contratistas de la Lotería del Tolima, en la comunicación con sus grupos de interés en todas las etapas de los servicios por los diferentes canales con que cuenta la entidad.

## 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 4.1. BASE LEGAL

- ❖ Artículos 2º, 7, 13, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.
- ❖ Artículos 4º, 6º, 14, 15, 20 y 43 del Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- ❖ Artículos 32 y 34 de la Ley 489 de 1998.
- ❖ Artículos 7º, 8º, 9º, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- ❖ Artículos 14 y 15 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el

Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

- ❖ Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
- ❖ Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Artículo 1 al 12. Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y se aplica específicamente frente a la interpretación y alcance de las inhabilidades allí contempladas.
- ❖ Ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- ❖ Ley 2080 de 2021. “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- ❖ Ley 2195 de 18 de enero de 2022, Por el cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Decreto 2623 de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- ❖ Decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- ❖ Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”

- ❖ Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No 1519 de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. Anexo 2 (Estándares de publicación y divulgación de información), Anexo 3 (Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital. Anexo 4 (Condiciones Mínimas de publicación de datos abiertos).
- ❖ Circular No 100-10-2021. Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.
- ❖ Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

## 4.2. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

**Atención al Ciudadano:** Son los servicios prestados a los ciudadanos que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta oportuna.

**Calidad:** Es un criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al ciudadano y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.

**Ciudadano:** Toda persona natural o jurídica que requiera de la prestación de un servicio relacionado con la misión de la entidad.

**Consulta:** Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

**Discapacidad:** Es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales, Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

**Discapacidad física o motora:** Una persona con discapacidad física o motora es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Esta discapacidad puede presentarse como secuela de enfermedades como la poliomielitis, la artritis, la parálisis cerebral o de algún accidente. Puede manifestarse como paraplejía (parálisis de las piernas), cuadriplejía (parálisis de las cuatro extremidades) o amputación (ausencia de una o varias extremidades).

La talla baja también es una discapacidad física. Esta hace referencia a aquellas personas cuya estatura está por debajo de los estándares que le corresponden para su edad.

Las personas con discapacidad motora se desplazan de manera diferente, pueden tener algunas dificultades para alcanzar o manipular objetos, caminar y/o requerir de apoyos como: muletas, bastones, caminador, prótesis, sillas de ruedas u otras ayudas especiales.

**Discapacidad cognitiva:** Inicia antes de los 18 años y se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual, es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación. En cuanto a la respuesta a las diferentes situaciones de la cotidianidad (conducta adaptativa), hay limitaciones o tarda un poco más de lo habitual.

Las personas con esta discapacidad poseen un potencial de desarrollo importante y

capacidad de aprendizaje. Si disponen de los apoyos y ajustes pertinentes, su desempeño será funcional y socialmente apropiado.

**Discapacidad mental:** Las personas con este tipo de discapacidad presentan una alteración bioquímica que afecta su forma de pensar, sus sentimientos, su humor, su habilidad de relacionarse con otros y su comportamiento. Ejemplos: los Trastornos Depresivos, los Trastornos Bipolares, los Trastornos de Ansiedad (de angustia, obsesivo/compulsivo, por estrés postraumático y otros) y los Trastornos de Personalidad, entre otros.

**Discapacidad múltiple:** Las personas con discapacidad múltiple son aquellas que presentan más de una deficiencia sensorial, física o mental, lo cual hace necesario que cuenten con una manera particular o estilo de aprendizaje para conocer y actuar en el ambiente en el que viven y se desarrollan. Estas deficiencias traen consigo limitaciones en la vida cotidiana, las cuales terminan en restricciones significativas en su vida social. Tienen necesidades específicas en movilidad, comunicación y para su desarrollo requieren técnicas y estrategias que correspondan a la modalidad de aprendizaje multisensorial.

**Discapacidad sensorial:** Dentro de esta discapacidad, encontramos la discapacidad visual y la discapacidad auditiva, caracterizadas por la pérdida total de la visión o la audición. Así mismo, existen otros tipos de discapacidades relacionadas con la disminución de algunos de los sentidos, como por ejemplo la baja visión y la hipoacusia (disminución en la sensación de la audición).

**Efectividad:** Se debe evaluar con el ciudadano si se ha logrado el impacto deseado, es decir si se ha satisfecho la necesidad que origino su requerimiento.

**Eficacia:** Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución exigida

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Encuestas: Las encuestas consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de ciudadanos con el fin de hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron.

**Manual:** Documento que compendia los aspectos fundamentales de una materia. Es una guía que ayuda a entender el manejo de un procedimiento, el cual es utilizado generalmente por un ciudadano.

**Mejora continua:** Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar la eficacia, eficiencia y efectividad.

Principio. Norma, precepto o regla de conducta, verdad o idea que sirve de fundamento a otras o a un razonamiento.

**Quejas:** Expresión verbal o escrita de insatisfacción realizada a una entidad, respecto a las funciones de su competencia.

**Reclamos:** Expresión verbal o escrita de insatisfacción, mediante la cual un ciudadano exige a una entidad la corrección de una situación, frente a la prestación o deficiencia de un servicio, relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad

**Servidor Público:** La Constitución Política de 1991, define a los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del estado y de la comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución y la Ley.

**Solicitud:** Se designa con el término de solicitud a aquel documento o memorial a través del cual se solicita algo a alguien.

4.3. AUTODIAGNOSTICO - DOFA					
D			F		
	1	Falta de punto de atención exclusivo para atención al ciudadano.		1	Talento humano competente
	2	Falta de mecanismos de medición Seguimiento y control a la participación ciudadana.		2	Plan de acción
	3	Falta de equipos tecnológicos para facilitar el buen desarrollo del software de Radicación.		3	Identificación de los grupos de valor mediante formatos establecidos por el SIGC
A			O		
	1	Exigencias cada vez mayores por parte de la comunidad antes de control.		1	Formulación de proyectos y/o estrategias para la gestión de recursos
	2	Cambios políticos		2	Aprobación de políticas Gubernamentales para el fortalecimiento sector de Atención al Ciudadano
	3	Falta de asignación presupuestal para el desarrollo de proyectos dirigidos a los grupos de valor.		3	Participación de eventos a nivel departamental, nacional e internacional.

## 5. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Lotería del Tolima de acuerdo a la normatividad vigente ha implementado los siguientes canales de participación ciudadana:

### 5.1. Participación y atención al ciudadano vía web

La Lotería del Tolima cuenta con su página Web: <https://loteriadeltolima.com/> en la cual tiene un enlace “SERVICIO AL CIUDADANO” y se brinda la opción de PQRSD, donde la ciudadanía puede radicar sus diferentes solicitudes, peticiones, reclamos y quejas. Las cuales son revisadas y remitidas a la ventanilla Única para su respectivo proceso.

### 5.2. Buzones electrónicos

La Lotería del Tolima cuenta con el siguiente correo para que los ciudadanos puedan interactuar con la Lotería y puedan manifestar sus PQRSD: [gerencia@loteriadeltolima.com](mailto:gerencia@loteriadeltolima.com)

### 5.3. Atención presencial

Los ciudadanos tendrán la posibilidad de realizar consultas, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presencialmente, dirigiéndose a las Oficinas de Atención al Usuario “VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA” ubicadas en la Cra. 2 #11-59, Ibagué, Tolima, en el siguiente horario de atención establecido de la siguiente manera, de lunes a jueves de 08:00 am a 11:00 am - 2:00 pm a 3:00 pm y los viernes de 08:00 am a 11:00 am - 2:00 pm a 2:30 pm

#### 5.4. Protocolo de atención al Ciudadano

El proceso de Servicio y Atención al ciudadano como proceso misional y responsable de la calidad del servicio brindado por la Lotería del Tolima, origina el mejor ambiente para la atención, orientación y solución de las diferentes peticiones de la comunidad y entes de control. Por lo anterior se dispone de los siguientes protocolos:

##### **Recepción del ciudadano – ventanilla única**

El funcionario encargado del proceso de Gestión del Servicio y Atención al ciudadano “ventanilla Única de Correspondencia” es la encargada de atender a los ciudadanos de una manera cordial y respetuosa.

En este orden de ideas se debe preguntar al ciudadano cuál es su necesidad y guiarlo de acuerdo con la petición que realice y radicar su petición a la dependencia que corresponda.

El control de la radicación de documentos en ventanilla única se realizará mediante el formato de seguimiento y control a correspondencia, de oficios sin Responder dejando evidencia por escrito en la respectiva planilla de recordatorios y enviando informe al finalizar el mes a la oficina de Control Interno para su respectivo seguimiento.

Para las PQRS recibidas por correo electrónico se les llevara control por el mismo sistema de Radicación único que Maneja la Lotería, igual que las PQRS recibidas en la Pagina Web.

## **Protocolo de recepción (ventanilla única)**

Dar la Bienvenida al ciudadano de manera cordial, mostrando respeto y disposición de ayuda.

Preguntar al ciudadano acerca de su solicitud.

Proceder a registrar el radicado en el sistema.

Se entrega Copia del Radicado al ciudadano.

Preguntar al ciudadano si desea que le colabore en algo más.

Despedir al ciudadano de manera atenta, recordándole que la Lotería del Tolima está para servirle

## **Servidores del grupo de Talento Humano y Atención al ciudadano**

El grupo de atención al ciudadano y Talento humano debe ser vigilantes constantes de los siguientes aspectos:

### **Presentación personal**

La apariencia personal de los servidores públicos de la Lotería del Tolima debe demostrar respeto y confianza para los ciudadanos que se acudan a las instalaciones.

### **Presentación de los puestos de trabajo**

La apariencia de los puestos de trabajo juega un papel fundamental al momento de recibir los ciudadanos ya que de esta manera se llevan una imagen de orden o desorden por parte de los empleados de la Lotería.

Se debe mantener el escritorio con el menor número de objetos posibles. (se recomienda el uso de la herramienta 5's)

Todos los elementos personales como bolsos, cascos entre otros deben ir en lo posible guardados en los escritorios de cada servidor público.

Se debe evitar consumir alimentos en los puestos de trabajo, para tal fin se usará la cafetería de la Lotería.

El uso de las canecas de basura debe ser adecuado, procurando que no se desborde fuera de la caneca y al mismo tiempo propender por evitar malos olores dentro de las oficinas.

Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

Es responsabilidad de cada servidor público el aspecto, cuidado y mantenimiento de su puesto de trabajo.