

80-12-

Popayán, enero 18 de 2020

Doctor
PABLO ANTONIO BASTOS SANCHEZ
Gerente
Lotería del Cauca
La Ciudad

Asunto: informe PQRSD segundo semestre de 2020.

Cordial saludo Dr. Bastos.

Teniendo en cuenta el seguimiento que la oficina de control interno debe realizar a la atención de PQRS en la entidad, conforme lo dispone el Decreto 1474 de 2011 art 76, procedo a rendir el informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2020, teniendo en cuenta lo siguiente:

“ARTÍCULO 76 OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

La normatividad aplicable sobre PQRS señala directrices importantes a tener en cuenta como las siguientes:

De conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la Ley.

De acuerdo con el art.22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el



SC-CER188161



inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, determina que, en toda entidad pública, debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

Se procede a revisar la información que reposa en la Oficina Jurídica, encontrando que, durante el segundo semestre de 2020, se radicaron 3 peticiones así:

1. El señor Rafael Zarate mediante correo electrónico recibido el 02 de septiembre de 2020 solicita se le informe “el motivo por el cual no se volvieron a publicar los resultados y noticias del Samán de la Suerte en esta página web. En su defecto informar donde se publican los resultados oficiales de los sorteos”.

El Dr. Oscar Hurtado, jefe de la oficina Comercial da respuesta de fondo a la solicitud, informando las páginas Web donde se puede consultar la información requerida, la cual se envía al petitionario con correo de fecha 15 de septiembre de 2020.

2. La Dra. Lina Paola Useche Cortes funcionaria del ICBF, informa con correo recibido el 04 de noviembre de 2020, que con el fin de llevar a cabo la conciliación de operaciones recíprocas entre las diferentes entidades del estado, procede a remitir los saldos reportados para su revisión y conciliación de ser pertinente y queda pendiente de cualquier aclaración.

El Dr Andrés Felipe Torres da respuesta a lo consultado informando que de acuerdo a los “registros contables, NO se tiene movimientos desde el 01 de enero hasta el 30 de septiembre, por lo anterior no se efectuó el reporte de operaciones recíprocas del ICBF”, la anterior respuesta de fondo, fue enviada a la peticionaria con oficio 528 de fecha 19 de noviembre.

3. La Sra. Liliana Niño del departamento jurídico de Asesorías y cobranzas GAJC S.A.S. mediante oficio enviado de fecha 09 de noviembre de 2020 la intermediación y colaboración de la Lotería para normalizar la obligación en mora que tiene un funcionario de la entidad con el Banco de Bogotá y de no ser posible se certifique los datos laborales del funcionario.

Mediante oficio radicado 40-10-453 de fecha 12 de noviembre de 2020 la Dra. Nelly Becerra en su calidad de jefe de la Oficina Jurídica y de Talento humano da respuesta de fondo a lo requerido.

Finalmente y teniendo en cuenta, que durante la verificación realizada al cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de PQRS, se evidencia que el Ingeniero Miller Tovar, profesional responsable del área de Sistemas de la empresa, realiza periódicamente revisión a los correos lotecauca@gmail.com, lotecauca@hotmail.com y contactenos@loterielcauca.com.co y procede a trasladar las peticiones a la Técnico de la oficina Jurídica Adriana Sánchez, quien se encarga de consolidar, trasladar y hacer



SC-CER188161



seguimiento al trámite de respuesta a lo requerido con la PQRS en el formato y finalmente archivar.

CONCLUSIONES:

1. Una vez revisado el trámite dado a las PQRS recibidas en la empresa Lotería del Cauca por el correo institucional, se encuentra que, durante el segundo semestre de 2020, se recibieron 3 PQRS a las cuales se les dio respuesta de Fondo.
2. La Ley 1437 de 2011 en el art. 14, dispone que el termino para contestar puede ser de 10, 15 o 30 días, dependiendo de lo solicitado, encontrando que las peticiones tramitadas en el segundo semestre de 2020, tuvieron respuesta de fondo dentro de los términos señalados en el CPACA en 9 días la primera petición, 10 días la segunda y 6 días la tercera.
3. Se verificó en la página Web de la empresa, que el link de PQRS, es de fácil acceso, amigable, en el cual los ciudadanos pueden realizar o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información fácilmente.
4. Los funcionarios responsables de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, lo hicieron dentro de los términos de Ley y de fondo.

RECOMENDACIONES:

-Se observa que, al dar respuesta a las peticiones, se envía con un oficio el formato de registro o radicación de cada PQRS con la respuesta, documento que se diseñó con el fin de controlar los términos de cada PQRS en la entidad, razón por la cual se recomienda que al peticionario se le dé respuesta con el oficio emitido por el área responsable de dar respuesta, que contenga la información requerida en su solicitud o queja y con los soportes pertinentes, y que el formato de control quede en la carpeta para manejo de la entidad.

-Teniendo en cuenta que las PQRS, no solo se reciben por el link de la página web, se recomienda que el procedimiento de gestión de las mismas sea unificado en un solo lugar estratégico misional, en el cual se recopilen todas las PQRS, recibidas por los diferentes canales (orales, escritos, telefónicos o electrónicos), con lo cual se tendrían datos para analizar y evaluar las causas y proponer soluciones.

Atentamente,

MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA

Jefe Oficina control Interno

D: Rocío Vidal, Técnico Ad.02. Archivar en 70-18.1



SC-CER188161

VIGILADO
Supersalud