

40-10-00043  
Popayán, 26 de Enero de 2024

Doctor  
**GUSTAVO ANDRES GONZALEZ VIAFARA**  
Gerente  
**LOTERÍA DEL CAUCA**  
La Ciudad

Asunto: informe PQRSD Segundo Semestre de 2023.

Cordial saludo Dr. González,

Teniendo en cuenta el seguimiento que la oficina de control interno debe realizar a la atención de PQRSF 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 2023, 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

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.

El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la ley 1755 del 2015, señala los términos para resolver los diferentes tipos de petición.

En el SIG de la Lotería se encuentra el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, en el cual se detallan las definiciones de cada una de ellas y describe el procedimiento, señalando la norma aplicable, los términos y sus responsables entre otros datos, así:

*“El Servidor Público encargado de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

*La Lotería del Cauca dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.*

*Cuando se presente una No Conformidad en los procesos misionales por PQRS se debe registrar en el formato de incidencia.*

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

TIPOS DE PETICIÓN	MEDIO	RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)
Para cualquier Petición	Físico o por correo electrónico	15 días siguientes a la recepción
Para la Petición de documentos	Físico o por correo electrónico	10 días siguientes a la recepción
Consultas de materias a su cargo.	Físico o por correo electrónico	30 días siguientes a la recepción
Peticiones entre autoridades	Físico o por correo electrónico	10 días siguientes a la recepción.

*El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento ante la autoridad competente.*

*Las denuncias por actos de corrupción que se reciban deberán ser trasladadas en el término de tres días hábiles a la autoridad competente. Al ciudadano se le informará del traslado, sin perjuicio de las reservas de ley.*

**Seguimiento:** De acuerdo con lo establecido en la Ley 594 de 2000, la Lotería del Cauca en cada uno de los procesos debe llevar una hoja de ruta de los documentos, que permita

hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Control interno realizara seguimientos de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

**La persona encargada del Control Interno Disciplinario Interno** debe adelantar las investigaciones en caso de: incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores públicos de la entidad.

La Oficina de Control Interno vigilara que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la Gerencia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	El usuario presenta una petición, queja, reclamo o sugerencia o denuncia (PQRSD) a través de los diferentes medios dispuestos para la recepción como página web, teléfono o personalmente (archivo).		PQRSD E-mail Carta
2	El servidor público que recibe la PQRSD diligencia el formato de registro de PQRSD con los respectivos anexos y lo entrega al Técnico Administrativo Grado 03 de Gerencia para el trámite. <b>NOTA:</b> Si la PQRSD corresponde a la oficina Comercial, deberá ser tramitado por el Técnico Administrativo Gr. 3 (comercial), en caso que la PQRSD corresponda a incidentes presentados en la entrega de billettería se registra en el formato respectivo y remitida a la Profesional en mención.	Tec. Administrativo Gr. 03 de Gerencia, Tec. Administrativo Gr. 03 de Comercial y/o Servidores Públicos	Formato PQRSD
3	El funcionario radica el reclamo en el formato de Control de PQRSD.	Tec. Administrativo Gr. 03 de Gerencia	Formato Control PQRSD
4	Una vez registrado lo remite al funcionario competente para que dé respuesta o solución a la PQRSD dentro del tiempo estipulado.	Tec. Administrativo Gr. 03 de Gerencia	
5	El servidor público competente realiza la gestión de la PQRSF y remite la respuesta al Técnico de Gerencia para su registro.	Servidor Público Competente	
6	Una vez registrada la solución o respuesta a la PQRSD se comunica al usuario	Servidor Público Competente	Respuesta a PQRSD
7	Se realiza el cierre de la PQRSD, y se comunica a la Tec. Administrativo Gr. 03 de Gerencia para su registro.	Servidor Público Competente	
8	El Técnico Gr. 03 de Gerencia debe presentar un Informe trimestral (Ene - Mar, Abr-Jun, Jul-Sep. y Oct - Dic) con copia vía email para que realicen el seguimiento al proceso de planificación (Prof. Universitario Gr. 2) y a la oficina de control interno, así mismo al jefe de la oficina Comercial, para el análisis de PQRS, en un periodo determinado para definir las no conformidades, para su correspondiente	Tec. Administrativo Gr. 03 de Gerencia	Informe mensual de PQRSD  Informe trimestral de PQRSD

	tratamiento. Este informe debe presentarse como anexo del informe trimestral de proceso..		
9	Definir las Acciones correctivas y hacer seguimiento a la ejecución de las acciones acordadas y cierre.	Responsable del Proceso de venta de Lotería, y Oficina Jurídica.	Formato de Acción correctiva y/o mejora

Se procede a revisar la información de PQRSD enviada, encontrando que según oficio de la Técnica Administrativo Grado 03 de Gerencia Leidy Quiceno a la Profesional Universitario de Planeación Dra. Ximena Dávila 40-10-0361 de octubre 03 de 2023, durante el tercer trimestre de 2023 no se presentó ninguna PQRSD, posteriormente con oficio 40-10-0018 de fecha 11 de enero de 2024 se informa que durante el cuarto trimestre de 2023 se presentaron 9 peticiones y una denuncia, es decir que para el segundo semestre de 2023, se radicaron 10 PQRSD así:

1. El señor Manuel Betulio Solano Cabrera mediante correo del **9 de octubre de 2023**, realiza una **Petición** así: *"...me permito solicitar ante ustedes la siguiente petición de acuerdo con lo siguiente: HECHOS: 1. En el año 1995 laboré con ustedes, hice la solicitud ante COLPENSIONES, pero en mi historia laboral no se ven reflejadas las semanas cotizadas durante el tiempo que trabajé. PETICION: Les solicito muy respetuosamente revisen el historial de mis pagos hechos al fondo de pensión y sean cargados a la página de COLPENSIONES y así se vean reflejados en mi historial"*.

**VERIFICACIÓN CI.** A la anterior solicitud, se le da traslado a la oficina Jurídica y de Talento Humano, quienes le dan respuesta con correo de fecha **01 de diciembre de 2023**, informando lo siguiente: "Muy buenos días, me permito informarle que los períodos por prestación de servicio, no genera pago de seguridad social a cargo del contratante, esto lo paga el contratista". Con lo anterior se dio trámite y respuesta de fondo a la petición, por fuera de término.

2. El señor Fabian Rios Arenas mediante correo electrónico de fecha **09 de noviembre de 2023**, realiza una **petición** así:

Cordial saludo, estoy tratando de comunicarme con ustedes por medio de las líneas telefónicas y es imposible, me gustaría suministrarán un número un contacto por el cuál pueda comunicarme con ustedes.  
Expongo mi caso, el día 31 de octubre jugué la lotería del cauca en la ciudad de Barranquilla, jugué el número 7513 el tiquete lo compre en el establecimiento de súper giros de Barranquilla de la calle 38 entre carrera 40 y 41 salí ganador ya que cogí las 4 cifras.  
Yo no soy de esa ciudad y deseo cobrar mi premio, me devolví para esa ciudad a cobrar el premio y me dicen que efectivamente salí ganador y que el premio se me demora en entregarse 45 días mientras mandan toda la documentación hacia ustedes y que no se me cancela de una vez porque la sede de ustedes queda en otra ciudad. Yo escribo para ver dónde o con quién puedo comunicarme para agilizar este pago y enviar todo directamente a ustedes ya que pues no soy de Barranquilla y pues se demora mucho la entrega del premio así mismo pues si yo fuera a Popayán ustedes me lo cancelan de una entonces mi pregunta es si enviando directamente a ustedes los documentos y demás gestionando mi número de cuenta para que me cancelen el premio y no tener que esperar esos 45 días no tampoco que subir de nuevo a Barranquilla le agradezco me puedan orientar que puedo hacer en este caso y que solución me pueden dar como me pueden ayudar contactar a dónde me puedo contactar con ustedes de antemano „muchas gracias quedo atento

”.

**VERIFICACION CI.** La Técnico Administrativo Grado 3 de Comercial Liliana Karina Grisales con correo de fecha **14 de noviembre de 2023** procede a dar respuesta al peticionario informándole el trámite para cobrar su premio en los siguientes términos:

Para cobrar el premio puedes acercarte a la distribuidora donde compraste el billete o a tu distribuidora más cercana y ellos te pedirán los siguientes requisitos para el pago del premio:

- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del presunto ganador.
- Copia del RUT actualizado del presunto ganador.
- El billete original diligenciado por la parte de atrás. (El distribuidor que va a realizar el pago del premio debe enviarnos foto de ambos lados del billete para ser verificada su autenticidad por la casa impresora)

El pago del premio se realiza solamente cuando por vía correo electrónico se haya validado la autenticidad del billete, la información de la autenticidad se le enviará al distribuidor vía correo electrónico, y una vez enviada al distribuidor queda autorizado para el pago del premio.

Si desea más información, por favor comunicarse al número 3124392098.

“Muchas gracias por su atención.”

No obstante lo anterior, informa la Técnico que “se terminó de dar solución por medio de Llamada telefónica”. Con lo anterior se concluye que se dio respuesta oportuna a lo requerido por el señor Fabian.

3. El señor José Gabriel Carvajal Herrera, mediante correo electrónico de **noviembre 10 de 2023**, presentó la siguiente **Petición**:

ASUNTO: derecho de petición amparado en el artículo 23 de nuestra constitución nacional pidiendo el amparo del artículo 29 de nuestra constitución nacional que ordena el debido proceso ante cualquier acto administrativo o judicial en este caso administrativo ya que como ciudadano colombiano y aficionado al sorteo de la lotería del Cauca sintonice el sorteo televisivo N°2479 del día 4 de noviembre del 2023 realizado por el canal uno el cual sintonizo en mi televisor marcando el 105 y el cual me dejó totalmente defraudado ya que como es posible que se presenta una ciudadana a anunciar el respectivo sorteo N° 2479 y sorpresa la mía que no colocaron a funcionar el balotero como es debido si no que expusieron la numeración del mayor ya en la parte de arriba del balotero con el número 7072 y serie 003 vendido disque en Cali.

Por la atención a este mi acto petitorio en los términos de ley con información verás e imparcial como lo ordena el artículo 20 de nuestra constitución Nacional quedo de ustedes “muy agradecido.”

**VERIFICACIÓN CI.** La Profesional Universitario María Ximena Dávila como funcionaria responsable del proceso de sorteo procede a dar respuesta al señor Carvajal en los siguientes términos: “Con el oficio 40-10-000326 del **14 de noviembre de 2023** se le informa:

En atención a su petición, me permito manifestarle que, en aras de la transparencia de la realización de cada sorteo de la Lotería del Cauca, las balotas son enfocadas en primer plano para evidenciar el movimiento de la balotas y número a número de cada lanzamiento. Para el sorteo que nos ocupa, en el siguiente enlace podrá validar lo expuesto: <https://www.elbancodelasuerte.com/loteria-del-cauca/loteria-del-cauca-2023-11-04-232746>.

Cabe mencionar que el sorteo es realizado y supervisado bajo los parámetros establecidos por la normatividad vigente y aplicable, el cual además es transmitido en vivo y en su totalidad a partir de las 11:00 p.m., en nuestro Facebook.

y con el oficio 40-10-000327 de noviembre 15 que da alcance al anterior se le complementa así: “

Al respecto le indicamos que ese resultado no es posible obtenerlo sin antes haber generado una turbulencia tal que se puede apreciar visualmente que las balotas se agitan dentro de la balotera, donde absolutamente nadie puede tener la capacidad de manipulación, para soportar lo dicho comedidamente y con absoluta certeza le manifestamos que todo el sorteo fue realizado, de manera clara y transparente, distinto es que usted haya sintonizado su televisor en el canal 105 cuando este momento ya había pasado.

Para validar lo dicho puede usted verificar en el siguiente enlace donde están los sorteos realizados por la LOTERIA DEL CAUCA y revisar la transmisión del sorteo 2479 jugado el día 04 de noviembre de 2023: <https://www.elbancodelasuerte.com/loteria-del-cauca/loteria-del-cauca-2023-11-04-232746>., de igual manera para ratificar puede también comprobar en las redes sociales, particularmente en Facebook donde están las transmisiones de todos nuestros sorteos, los cuales además son transmitido en vivo y en su totalidad a partir de las 11:00 p.m. desde los estudios del canal Uno en la ciudad de Bogotá D.C.

De igual manera, y para mayor soporte de lo actuado durante el sorteo objeto de su requerimiento, adjunto a la presente le remitimos copia del acta firmada por las personas que intervinieron en el mismo.

Por último, reiteramos nuestro agradecimiento por ser usted como lo manifiesta uno de nuestros clientes excelencia, para lo cual aprovechando el momento queremos hacerle la más cordial invitación para que siga comprando nuestra lotería y así pueda ser ganador de alguno o algunos de los premios de nuestro fabuloso plan.

“

Con el oficio 40-10-000326 del 14 de noviembre y el oficio 40-10-000327 de noviembre 15 de 2023 que da alcance al anterior, se concluye se dio respuesta de fondo a la **Queja** presentada por el señor Carvajal.

4. El señor Marcos Aurelio Ramírez Leyton mediante correo electrónico del **3 de noviembre de 2023** presenta la siguiente petición manifestando lo siguiente: “

De manera atenta me permito solicitarles su valiosa colaboración en el sentido de gestionarme el pago en la ciudad de Ibagué Tolima de un premio de 6 millones de pesos que me gane con esa lotería el día 31 de octubre de 2023.

Cualquier información de coordinación me la pueden enviar a este correo al número de celular que coloco junto a mi nombre.

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición se da traslado el 16 de noviembre de 2023 a la oficina Comercial y da respuesta la Técnica Liliana Karina Grisales, con correo del **16 de noviembre de 2023**, la cual no se encontró en la carpeta de la petición, pero, se solicita a la técnica y la aporta a esta auditoría, respuesta que se observa fue en los siguientes términos: *“Adjunto al presente para dar respuesta a su solicitud la verificación del billete y los documentos anexados por usted para el pago del premio extra chance patojo, el cual fue cancelado el día 09 de noviembre de 2023 por el distribuidor EMPRESARIOS DE A.P. del Tolima S.A. SEAPTO S.A. (Gana Gana) la suma de \$6.000.000 de pesos. Gracias por comprar nuestro producto Lotería del Cauca y aportar a la salud de todos los colombianos.”*. Con lo anterior se dio respuesta oportuna y de fondo a la petición del señor Ramírez.

5. La señora María Isabel Arroyo, mediante correo electrónico de fecha **16 de noviembre de 2023**, presenta derecho de Petición con el cual solicita lo siguiente:

Cordial Saludo,

En reiteradas ocasiones, he intentado comunicarme vía telefónica con ustedes, debido a que por haber ganado un premio correspondiente al sorteo No. 2420, el cual se me fue entregado el día 31 de octubre del 2022, procedo a requerir por favor se me sea adjuntando el respectivo certificado del premio devengado con las respectivas retenciones practicadas esto con el fin de poder presentar mi declaración de renta como persona natural.

Al igual procedo a adjuntar copia del acta de entrega de premio.

Les agradezco por favor me colaboren con el tema, debido a que me queda imposible trasladarme a la ciudad de Popayán para este proceso.

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición se da traslado a la Tesorería, donde la Técnica Sandra Solarte, da respuesta mediante correo electrónico de fecha **16 de noviembre de 2023** así:

Buen día, Señora Gloria Oliva

Reciba un cordial saludo, en respuesta a su solicitud, remito comprobante de pago FRACC. 5 PREMIO MAYOR 2200 SERIE 162 SORT. 2420 SEPT-17-22

Cordialmente,

Lo anterior nos permite concluir que con el Certificado y el Comprobante de Egreso Nro.1424 de noviembre 18 de 2024 enviado como soporte del correo electrónico, se dio respuesta oportuna y de fondo a lo requerido por la Petente.

6. El **07 de noviembre de 2023** se recibe correo electrónico de camacom@yahoo.com con la siguiente petición:

Por medio del presente solicito información para el cobro de un premio de la lotería del Cauca.

Habito en el departamento de Antioquia, por ello, necesito información del trámite de que debo de realizar, para dicho cobro.

He tratado de comunicarme con ustedes en reiteradas ocasiones al contacto 602 8233856 - 602 8204356 - 310 4228831, pero me rechazan las llamadas, no sé si tienen un número de contacto el cual puedan responder, y no rechazar las llamadas, muchas gracias.

„ Agradezco la gran gestión de la entidad, y de la cual quedo atento a su amable y pronta respuesta

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición se dio traslado a la oficina Comercial, dando respuesta la Técnico Karina Grisales mediante correo electrónico del **16 de noviembre de 2023**:

Dando respuesta a su solicitud se necesita la siguiente información del número del sorteo y el premio que ganó, ya que el trámite es diferente para algunos de los premios.

Sino por favor comunicarse al número 3124392098 con Karina Grisales.

„ Muchas gracias por su atención.

Esta auditoria solicitó explicar su respuesta a la Técnico Karina, quien manifiesta que el petente, a la fecha no ha dado respuesta a su solicitud de ampliar su requerimiento ni ha llamado, para continuar con el trámite, razón por la cual al no tener interés en aportar lo requerido para dar respuesta se entiende que desistió de su petición.

7. La señora Bibiana Patricia Aristizábal Cardona, mediante correo electrónico de fecha **02 de noviembre de 2023**, presenta la siguiente petición: “

Buenos días,

De acuerdo a lo estipulado en el art 565 del estatuto Tributario Nacional nos permitimos notificar Auto de inspección Tributaria No.141-2023 por medio del cual el departamento de Caldas da apertura a una inspección tributaria a la Lotería del Cauca respecto al impuesto de Loterías Foráneas por el periodo 2022.

Dicha inspección se realizará de forma virtual para lo cual requerimos que la LOTERIA DEL CAUCA designe un funcionario encargado de suministrar la información, la cual es solicitada en documento adjunto y que sea el enlace entre la entidad y la Gobernación de Caldas.

Si tienen alguna duda al respecto no duden en comunicarse con nosotros a este correo o al celular 310-8244783.

Cordial saludo,

**LINA MARÍA CARDONA OROZCO**

Profesional Especializada

Fiscalización y Control

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición, se dio traslado a la Tesorería, donde dio respuesta a lo requerido el señor Tesorero de la Empresa, Juan Carlos Gómez, con oficio No.40-10-0322 del **8 de noviembre de 2023**, enviando lo siguiente:

En respuesta a la solicitud de la referencia, remito a usted la siguiente información

1. Archivo digital con declaraciones tributarias del impuesto de lotería foránea de la vigencia 2022, con sus respectivos pagos y anexos.
2. Archivo digital matriz de ventas de impuesto de loterías foráneas en XLS, con valor nominal de los billetes, correspondiente a la vigencia 2022.
3. Auxiliar contable por tercero de la cuenta de impuesto de lotería foránea de las ventas de enero a diciembre de 2022.
4. Certificación del giro de los recursos de enero a diciembre de 2022 a la  
“ DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SALUD DE CALDAS.

Una vez verificados los soportes enviados con el oficio, se concluye que se dio respuesta oportuna a lo requerido por los peticionarios.

8. El **9 de octubre de 2023**, mediante correo electrónico el señor Manuel Betulio Solano Cabrera presentó Derecho de Petición así:

Yo MANUEL BETULIO SOLANO CABRERA con cédula de ciudadanía 14.876.701 en conformidad con el artículo 23 de la constitución política de Colombia, me permito solicitar ante ustedes la siguiente petición de acuerdo a los siguiente:

#### HECHOS

1: en el año 1995 laboré con ustedes, hice la solicitud ante COLPENSIONES, pero en mi historia laboral no se ven reflejadas las semanas cotizadas durante el tiempo que trabajé.

#### PETICIÓN

Les solicito muy respetuosamente revisen el historial de mis pagos hechos al fondo pensión y sean cargados  
“ a la página de COLPENSIONES y así se vean reflejados en mi historial.

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición, se dio traslado a la Oficina de Talento Humano, y la jefe de la Oficina Dra. Nelly Becerra da respuesta con un certificado fechado **29 de noviembre de 2023**, que relaciona los contratos de Prestación de Servicio que la Lotería del Cauca suscribió con el señor Solano. De lo anterior se concluye, que la respuesta al peticionario no fue oportuna, ni completa, pero se completa la respuesta del 1 de diciembre de 2023 cuando se le explica el porque la empresa no realizó cotizaciones por él, es decir la obligación de cotizar en su caso estaba a su cargo como contratista.

9. El día **13 de noviembre de 2023** la señora Paola Andrea Navarro Peralta, mediante correo electrónico, presentó la siguiente petición:  
buenas noches.  
Me permito radicar derecho de petición para encontrar solución a un suceso poco  
“ transparente en el sorteo de ayer de la lotería del cauca

REF: DERECHO DE PETICIÓN. SORTEO EXPRESS

YO, PAOLA ANDREA NAVARRO PERALTA identificada con cédula de ciudadanía No 25289540 de Popayán participé en el día de ayer en el sorteo express de la lotería del cauca, en Facebook live (en vivo). Cuando sortearon el kit#2 cuyo ganador fue la balota número 62, inmediatamente mandé la foto del billete ganador, una respuesta automática me responde que en un minuto se comunican conmigo, pensando que estaban validando el billete esperé, pero después me piden una selfie y me demoro 1 min en reenviar y cuando mi sorpresa es que mencionan como ganador otra persona y de una escribo y me responden que me demore en enviar la selfie cosa que no es el requisito principal es solo un mecanismos de verificación!.

Lo primero es que si yo envíe mi foto del billete con e número ganador de primera, me debieron tener como la primera opción porque el requisito del premio es la foto del billete y no la selfie, que es un mecanismo para comprobar que no sea un vendedor de la lotería o alguien q no esté en el Facebook, por lo que me siento indignada con la forma oscura que manejan este tipo de sorteos cuando uno confía en una lotería seria.

Por el chat solicité el pantallazo del mensaje del ganador para verificar si mandó la foto de billete primero que yo y me dejaron en visto.

Por lo que acogiéndome al art 23 CN en mi derecho ciudadano, envió derecho de petición para que me envíen la siguiente información para darle transparencia al sorteo express.

1. Enviar pantallazo del whatsapp del envío de la foto del billete ganador del kit #2 con el número 62
2. Enviar pantallazo de la foto selfie del ganador viendo el sorteo, donde se vea la hora con minuto del mensaje.

En espera de una respuesta en los términos legales, envió copia a la Superintendencia Nacional de Salud y Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (CNJSA)

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición, se dio traslado a la Oficina Comercial y es atendida por la Profesional Universitaria Paola Rodríguez, quien da respuesta el **30 de noviembre de 2023** con el oficio Nro. 40-10-0341 del 28 de noviembre de 2023, suscrito por el jefe de la oficina Comercial Dr. Oscar Hurtado, en el cual se da respuesta a lo solicitado por la peticionaria. Observando que se dio respuesta oportuna a lo solicitado.

**10.** La señora Mia Alexandra Ortiz Sequera, mediante correo electrónico presenta ante Coljuegos el **14 de diciembre de 2023** la siguiente Denuncia:

“  
Buenas tardes escribo para hacer una denuncia la cuál el día lunes participé en el sorteo express de la lotería del cauca y me gane un bono de 100 mil pesos la cuál escribo el día martes para hacer presencia y retirar mi bono la cuál me piden foto de mi documento y le envío pero soy extranjera la cuál me dicen que no me pueden dar el bono de 100 mil pesos porqué el sorteo solo es para ciudadanos colombianos, la cuál por ningún lado dice que yo no puedo participar. Porque ellos mismo en el en vivo del sorteo express que hicieron el lunes decían que invitaban a los extranjeros y ahora me salieron con que yo no puedo ganar el bono por ser extranjera. Y si es así pienso yo que tampoco ningún extranjero debería de comprar ninguna boleta de la lotería del cauca

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición, la secretaria Técnica del CNJSA dio traslado al Gerente de la Lotería del Cauca, quien delega en la Oficina Comercial dar respuesta la cual

es atendida por el jefe de la misma, Dr. Oscar Hurtado Zapata quien da respuesta con oficio no. 40-10-0357 de **27 de diciembre de 2023**, explicando los términos y condiciones para participar en el Sorteo Express, los cuales se encuentran publicados en la página Web. De lo expuesto se concluye que se dio respuesta oportuna a lo denunciado por la señora Ortiz.

#### CONCLUSIONES:

- 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 2023, se recibieron 10 PQRS de las cuales, 8 tuvieron respuesta de fondo oportuna y 2 no fueron contestadas dentro de los términos.
- La Ley 1437 de 2011 en el art. 14, dispone que el termino para contestar PQRS puede ser de 10, 15 o 30 días, dependiendo de lo solicitado, encontrando que las peticiones tramitadas en el segundo semestre de 2023, tuvieron respuesta de fondo dentro de los términos señalados en el CPACA excepto dos que aparecen radicadas como 017 y 024 del día 9 de octubre de 2023, que tienen el mismo motivo de petición, es decir debieron unirse y dar una respuesta oportuna, pero se les dan dos respuestas una el 29 de noviembre y la otra el 1ro. de diciembre de 2023.
- El link de PQRS, que se encuentra en la página Web de la Lotería del Cauca, es de fácil acceso, amigable, para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información fácilmente.

#### RECOMENDACIONES:

- Reinducción a todos los funcionarios y responsables de dar trámite a las PQRS presentadas en la entidad, recordando los términos y consecuencias de no dar respuesta oportuna.
- Teniendo en cuenta que no solo se reciben peticiones por el link de la página web de la entidad, sino de manera presencial y telefónica, se recomienda que el procedimiento de gestión de las mismas sea unificado, para consolidar todas las PQRS, recibidas por los diferentes canales (orales, escritos, telefónicos o electrónicos), con lo cual se tendrían más datos para analizar y evaluar las causas y proponer soluciones.
- Retomar el cuadro en Excel que facilita a la responsable del seguimiento identificar el motivo y estado de los tiempos de respuesta de cada PQRS

Atentamente,



**MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA**  
Jefe Oficina control Interno