

80-12- 00205
Popayán, 22 JUL. 2022

57

Doctor
EDUARD MINA CARABALI
Gerente (E)
LOTERÍA DEL CAUCA
La Ciudad

Asunto: informe PQRSD Primer Semestre de 2022.

Cordial saludo Dr. Mina.

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 primer semestre de la vigencia 2022, 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 cliente presenta una petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRS) a través de los diferentes medios dispuestos para la recepción, página web, teléfono, fax o personalmente.		PQRS Fax, E-mail Carta
2	El servidor público que recibe la PQRS diligencia el formato de registro de PQRS con los respectivos anexos y lo entrega al Técnico Administrativo Gr. 4 de la oficina Comercial para el trámite.	Tec. Administrativo Gr. 4 y/o Servidores Públicos	Formato PQRS
3	El Técnico Administrativo de la oficina Comercial radica el reclamo en el formato de Control de PQRS y verifica si es procedente.	Tec. Administrativo Gr. 4	Formato Control PQRS
4	Una vez registrado lo remite al funcionario competente para que dé respuesta o solución a la PQRS dentro del tiempo estipulado.	Tec. Administrativo Gr. 4	
5	El servidor público competente realiza la gestión de la PQRS y remite la respuesta al Técnico de la oficina Comercial para su registro.	Servidor Público Competente	
6	Una vez registrada la solución o respuesta a la PQRS se comunica al cliente.	Servidor Público Competente	Respuesta a PQRS
7	Se realiza el cierre de la PQRS, y se comunica a la Tec. Administrativo Gr. 4 de la oficina comercial para su registro.	Servidor Público Competente	
8	El Técnico Gr. 4 de la oficina Comercial debe presentar un Informe trimestral (Ene - Mar, Abr-Jun, Jul-Sep. y Oct - Dic) a la Gerencia con copia vía email al Jefe de la Oficina Comercial, sobre las PQRS presentadas. La Oficina Comercial (Procesos Misionales) realizan mensualmente el análisis de reclamos, identificando reclamos repetitivos en un periodo determinado para definir las no conformidades que sean necesarias. Este informe debe presentarse como anexo del informe trimestral de proceso.	Jefe Oficina Comercial	Informe mensual de PQRS Informe trimestral de PQRS
9	Si el análisis de los reclamos generó una no conformidad, la oficina Comercial, se lo comunica al área responsable de realizar la gestión de la Acción Correctiva.	Responsable del Proceso	Informe de incidencia
10	Definir las Acciones correctivas y/o preventivas y hacer seguimiento a la ejecución de las acciones acordadas y cierre.	Responsable del Proceso y Oficina de Control Interno.	Formato de AC/API/ mejora



Se procede a revisar la información enviada por la Técnico Administrativo de Gerencia a la Oficina de Planeación con copia a Control Interno, encontrando que, durante el primer semestre de 2022, se radicaron 17 PQRSF así:

1. El señor Javier E Choco mediante escrito que presenta el 12 de enero de 2022 en una oficina de Acertemos, solicita: ***“En el año 2020 cobre un premio de la Lotería del Cauca el mayor sin serie el cual me hicieron una retención en la fuente en esta oficina por favor solicito una certificación al correo javedcho01@gmail.com o llamar al 3182214051 y la recibiré cuando me notifiquen.”***

VERIFICACIÓN. La anterior solicitud, es enviada por Claudia Mercedes Casallas Analista de Línea de ayuda de Acertemos, al correo de la Lotería del Cauca el día 12 de enero de 2022, y se le da traslado al profesional responsable de Premios Edgar Pillimue, quien da respuesta a la solicitud el 17 de enero de 2022 mediante correo electrónico, con el cual le informa al señor Choco “que, en nuestro sistema de información, no se encuentra sus datos ni documento soporte para proceder con la certificación que Usted Solicita. Por lo anterior se le informa a CLAUDIA M. CASALLAS MENA, analista línea de ayuda, para que proceda con su inquietud al correo lineadeayuda2@acertemos.com con número celular 313-5945-579 de la empresa ACERTEMOS manifestándole: “ Que en nuestro sistema de información, no se encuentra los datos del señor JAVIER EDUARDO CHOCO BONILLA identificado 76.267.933, ni documentos soporte, para expedir el certificado de retención en la fuente, por lo anterior solicito la verificación en su empresa ACERTEMOS”.

2. La señora Nora Lucia Alzate el día lunes 3 de enero de 2022, envió correo petición al correo quejas y reclamos@loteriadelcauca.gov.co y nuevamente lo envía al correo lquiceno@loteriadelcauca.gov.co el día 27 de enero de 2022, mediante correo electrónico informa: “El día 25 de Diciembre compre unas fracciones de Lotería del Cauca en droguería la Rebaja, esta fue realizada por línea; en el momento de la compra, la chica que me atendió me solicitó mi numero de cc, nombre y también me pidió un numero telefónico. Como soy una persona que el numero de teléfono de mi casa (no me lo sé) lo tengo anotado en mi libreta de apuntes, y no tengo celular (no me hace falta porque trabajo en línea desde mi casa). Le dije a la chica que me atendió que pusiera en el numero de teléfono 11111. Resulta que de las fracciones que compre resultó ganador las 2 primeras cifras del mayor y cuando fui a que me realizaran el cambio por otras fracciones, lo que me respondieron es que al teléfono me debía llegar un pin par poder cobrar el premio o realizar el cambio. Llame a atención al cliente de su empresa y dieron que cualquier lotero me podía hacer el cambio, El lotero me respondió que no se podía porque no era fracción física. **Pregunto a que lugar debo dirigirme acá en la ciudad de Medellín para que me hagan el cambio o me entreguen el valor de lo ganado?**

VERIFICACION. La técnica de gerencia que recibe la solicitud procede a trasladarla al profesional de premios Edgar Pillimue quien da respuesta a la señora Alzate con correo del 3 de febrero de 2022 en el que le informa “me permito indicar que nuestro proveedor



DROGAS LA REBAJA, tiene su procedimiento de venta y pago de premios a los ganadores de juego virtual, por esta razón DROGAS LA REBAJA, solicito su número de cédula, nombre y número de teléfono o celular, para estar en contacto a la hora de ser ganador de premio, en este caso al parecer no entrego el numero de teléfono o celular, para que contacten para el procedimiento pago de premios. Por lo anterior, debe dirigirse nuevamente a nuestro proveedor DROGAS LA REBAJA, para que verifiquen con su cédula física y puedan validar y hacer efectivo su pago o cambio, porque en este momento está en proceso de verificación para resolver su caso. Además, usted ya consultó a uno de los asesores de nuestro proveedor y le indico el proceso de reclamo.”

3. El señor Alex Cantillo mediante correo electrónico del 19 de abril de 2022, solicita lo siguiente: “ **si yo me gane un seco de 10 millones, pero solo tengo una fracción eso se divide entre las 5 fracción ósea q son dos millones i porque acá en nieva huila me quieren pagar menos de lo que deben pagar y porque tienen que pagar menos si esta estipulado q solo deben quitar el 20 xsiento nomas que serían millón ceniciento sesenta y no pagar solo 1millon trescientos beitiochomil pesos esa es mi pregunta y porque espero respondan pronto**”

VERIFICACIÓN. El señor Edgar Pillimue Profesional de la oficina de premios da respuesta de fondo a la anterior petición con correo del 19 de abril de 2022, con el cual felicita al peticionario por ser ganador de un premio seco con la Lotería del Cauca y procede a manifestar al peticionario lo siguiente: “En cuanto a su reclamo del pago de una fracción de un seco con serie, en relación a este premio, la agencia APUESTAS NACIONALES DE NEIVA, ya se comunicó con la LOTERIA DEL CAUCA, averiguando el valor neto a pagar por este premio. La LOTERIA DEL CAUCA le informa que el valor neto a pagar por la fracción de un premio seco, debe cancelar al ganador el valor neto de \$1.660.000 pesos.”

4. El señor Ronal Guluma mediante correo electrónico de fecha 25 de abril de 2022 solicita a la Lotería del Cauca lo siguiente: “**tengo una pregunta, si acierto en los dos últimos números de un seco, de una fracción y con la serie, ¿gano algo?**”

VERIFICACIÓN. El señor Edgar Pillimue Profesional de la oficina de premios da respuesta de fondo a la anterior petición con correo del 25 de abril de 2022 en la que le informa lo siguiente: “me permito informar lo siguiente, Nuestro plan de premios de la LOTERIA DEL CAUCA, tenemos una sola aproximación de secos, denominado SECO EN DIFERENTE SERIE, (los cuatro números en orden, en diferente serie) este premio paga 6.000 por fracción y 30.000 pesos el billete. Por lo anterior, no tiene premio las dos últimas de un seco, igualmente con serie.

5. El señor Luis Alfredo López Gómez, mediante correo electrónico del 27 de abril de 2022 solicita a la Lotería del Cauca lo siguiente: “**Quisiera saber si compro un número escogido como participo en los premios adicionales. Como premio seco y demás.**”



VERIFICACIÓN. A la petición del señor López, le da respuesta de fondo el Técnico de la oficina comercial Jhon Elver Obando quien con correo electrónico de fecha 3 de mayo de 2022, le informa lo siguiente: “de acuerdo a su pregunta, cada que usted compra un billete o una fracción de la Lotería del Cauca, usted esta participando de todo nuestro plan de premios con el mismo número que escogió, a continuación adjunto le envío nuestro plan de premios “anexa lo enunciado.

6. La señora Heidy Rojas, mediante correo del 29 de abril de 2022 solicita a la Lotería del Cauca lo siguiente: “**compre un billete y cayo del premio mayor las dos ultimas cifras del billete que tengo, el número 36 con serie del premio mayor. Y quiero saber cuanto es el valor del premio de las dos ultimas cifras del premio mayor que cayo con serie, espero su pronta respuesta.**”

VERIFICACION. De la anterior petición se da traslado al señor Edgar Pillimue, quien procede a dar respuesta de fondo a lo solicitado con correo del 29 de abril de 2022 en los siguientes términos: “ El premio de la categoría dos últimas cifras con serie del mayor paga sesenta mil pesos (\$\$60.000) por fracción, el billete (cinco fracciones) que usted tiene paga trescientos mil pesos (\$300.000), el premio usted lo puede cobrar en los diferentes puntos de venta autorizados por la LOTERIA DEL CAUCA en todo el país.”

7. El señor Pedro Manuel Agreda, mediante correo de fecha 4 de mayo de 2022 solicita a la Lotería del Cauca lo siguiente: “**quisiera comunicarme con ustedes con la finalidad de que me brinden información sobre como es el proceso para la inscripción de mi empresa como proveedor de la Lotería del Cauca.**”

VERIFICACIÓN. La anterior solicitud es trasladada por la técnica de gerencia a la oficina Jurídica y la señora Adriana Sánchez da respuesta de fondo al peticionario con correo electrónico de fecha 12 de mayo de 2022 informándole lo siguiente: “me permito informarle que la selección por categorías se realiza cada año, las convocatorias se cerraron el día 05 de abril de 2022 y en la página www.loteriadelcauca.gov.co en el Link de proveedores estratégicos se encuentran publicadas las convocatorias de esta vigencia.

8. Mediante correo del 11 de mayo de 2022 el señor Jhoan Sebastian Aguirre asesor jurídico de Cadena envía oficio que contiene la siguiente petición: “**solicitamos respetuosamente a la entidad expedir certificación en la que conste la identificación plena delas partes, con las razones sociales y NIT (Lotería del Cauca con su NIT y la Unión Temporal Cadena Lotería del Cauca 2018 con NIT 901.162.845), que suscribieron el acta de liquidación, y la identificación plena delos representantes legales con nombres y números de documentos de identificación (por parte de la Lotería el señor Norman German Granja Angulo con su número de identificación y por parte de la UT el señor Juan Fernando Salazar Osorio con CC No. 98.546.156)**



VERIFICACION. La Técnica Adriana Sánchez de Gerencia procede a dar respuesta de Fondo a lo solicitado con correo del 18 de mayo de 2022 en los siguientes términos: “de acuerdo a su correo, me permito adjuntar para los fines pertinentes certificación del 13 de mayo de 2022”. Se adjunta el documento solicitado

9. La señora Luz Marina Isaza con correo electrónico del 18 de mayo de 2022 informa y solicita lo siguiente: “**Compre un billete de la lotería del Cauca en el centro comercial la 14 en un punto de venta de lotería que hay dentro del local y cogí un seco sin serie que en la parte de atrás del billete dice que paga 30 mil el seco sin serie y lo lleve para cambiarlo y me dicen que no tengo nada y verifique en los resultados, les agradezco me colaboren.**”

VERIFICACIÓN. El Técnico Edgar Pillimue da respuesta de fondo con correo electrónico el 20 de mayo de 2022, a lo solicitado por la señora Isaza informándole lo siguiente: “En atención a su solicitud me permito indicar lo siguiente: el billete que usted adjunta no tiene premio, para su verificación le adjunto el resultado completo del sorteo 2371 jugado el día nueve (9) de octubre de 2021.”

10. Mediante correo de mayo 24 de 2022 la señora Yenny Lemus solicita: “**Necesito un número de lotería con número específico y serie**”

VERIFICACIÓN. A la anterior solicitud le da trámite el técnico de comercial Jhon Obando quien le da respuesta a la señora Lemus informándole con correo del 25 de mayo de 2022 lo siguiente: “le informo que puede acercarse a un Supergiros en la ciudad de Cúcuta y solicitar su número y serie de manera virtual.”

11. El señor Juan Carlos Peña Dueñas, mediante correo electrónico del 25 de mayo de 2022, solicita lo siguiente: “**se me envíe mi historia laboral ya que estoy reuniendo la documentación necesaria para mi pensión y noto que no aparecen ninguna de las semanas cotizadas de la lotería del cauca, adjunto archivo dado por el jefe de personal en el cual se demuestra el ingreso y salida de la empresa.**”

VERIFICACIÓN. De la anterior petición se da traslado a la técnica de Talento Humano Elsa Fernández quien procede a solicitar con correo electrónico de fecha junio 01 de 2022 al señor Peña, copia de su documento de identidad, con el fin de verificar en el archivo histórico de la Lotería del Cauca, para proceder a certificar los tiempos laborados.

12. El señor Haderney Franco Lerma con correo electrónico de fecha mayo 29 de 2022 presenta la siguiente petición: “**Si estoy en Cali y me gane una aproximación al premio mayor (dos primeras y última sin serie) como puedo reclamar el premio?**”

VERIFICACIÓN. La anterior solicitud la tramita el profesional de premios Edgar Pillimue quien da respuesta de fondo al peticionario con correo electrónico del 31 de mayo de 2022, informándole “Este premio lo puede reclamar en la agencia donde lo compro o si



fue comprado a un lotero, puede verificar en la fracción encima del código de barras tiene la información, nombre de la distribuidora de loterías, la dirección y el número de teléfono, para contactar y solicitar el pago, la mayoría de los puntos de venta autorizada por la LOTERIA DEL CAUCA, están ubicadas en la sede de la beneficencia del valle.”

13. El señor Rafael Rojas mediante correo electrónico de fecha mayo 29 de 2022 solicita: **“Me gustaría saber porque razón la pagina web de la lotería cada vez que se va a consultar los resultados del sorteo de los sábados lo primero que muestran es un resultado de julio de 2021 y porque la información no se da mas clara y de manera sencilla con respecto a los resultados del ultimo resultado. Acaso se busca confundir??? O cual es el objetivo de eso?”**

VERIFICACIÓN. De la anterior petición se dio traslado a la Dra Ximena Dávila de la oficina de calidad, quien da con correo electrónico de fecha junio 8 de 2022 respuesta de fondo al peticionario informándole: “me permito manifestarle que en la página principal de la página web se publican los resultados del último sorteo ordinario jugado y los del sorteo extraordinario No.003 en un banner móvil; toda vez que la vigencia para el cobro de premios es de un año, el sorteo extraordinario jugo el 13 de julio de 2021, razón por la cual sus resultados se publican permanentemente. El objetivo es informar de manera fácil los resultados de los dos sorteos y en un botón los resultados de sorteos anteriores.”

14. El Departamento del Vaupés mediante correo electrónico de fecha 30 de mayo de 2022, envía petición manifestando: **“En cumplimiento del Decreto 1058 de 2015, único Reglamentario del sector Hacienda y Crédito Público, solicito de su amable colaboración para realizar el traslado del porcentaje que corresponde directamente a la Adres, en los plazos establecidos en el decreto anteriormente mencionado, correspondiente al porcentaje de liquidación de la lotería foránea del cauca. Lo anterior porque a la fecha el impuesto por concepto a lotería foránea es liquidado y trasladado en su totalidad al Departamento del Vaupés – Fondo local de salud.”**



VERIFICACION. De la anterior solicitud se dio traslado a la oficina de Tesorería, informando la técnica Sandra Solarte que el 31 de mayo de 2022, le remitió a la funcionaria María del Socorro López para que haga la pertinente distribución a la ADRES. Informa a esta auditoria la técnica López que ella adelanto el procedimiento solicitado por el Departamento de Vaupés. Con correo electrónico del 12 de julio de 2022 la Técnico de Tesorería Sandra Solarte, le informa al Departamento del Vaupés lo siguiente: “Adjunto al presente correo electrónico, me permito enviar los soportes de pago del impuesto de loterías foráneas del mes de junio de 2022.”

15. El señor Humberto Sifontes solicita el 31 de mayo de 2022 mediante correo electrónico pregunta: **“el plan de premio para el mayor funciona igual para los premios en seco en las aproximaciones? Ya que no hay ningún otro plan de premios y además el mismo plan de premios mejorado dice que hay mejoras en aproximaciones a los secos así**

22 JUL. 2022

como que los premios obtenidos por las aproximaciones se pagaran el de mayor valor”.

VERIFICACION. La anterior petición es trasladada al técnico Jhon Elver Obando quien procede a dar respuesta de fondo con correo de fecha junio 1ro de 2022, enviando el plan de premios de la Lotería del Cauca y le aclara que los secos solo tienen premios en dos casos (secos con serie y secos sin serie) y que “por lo tanto en esta ocasión no ha sido ganador”

16. La señora Andrea Castañeda el 3 de junio de 2022, mediante correo electrónico solicita: “**Por favor si fuera tan amable de regalarme los resultados del día 3 de junio de 1983**”.

VERIFICACION. La anterior solicitud la recibe el profesional de Premios Edgar Pillimue quien con correo del 3 de junio de 2022, le informa a la solicitante lo siguiente: “con todo gusto vamos a buscar en nuestro archivo histórico, ya que los resultados de la época están archivados, esto nos lleva un tiempo de búsqueda, dentro de los 15 días estaremos entregando el resultado, haremos todo lo posible para entregar antes de los 15 días.” El día 6 de junio de 2022 el profesional Pillimue da respuesta de fondo a lo solicitado por la señora Castañeda manifestándole por correo electrónico: me permito adjuntar los resultados de la LOTERIA DEL cauca, jugado el día 3 de junio de 1983.

17. Un analista comercial de Multired con correo electrónico de fecha junio 7 de 2022 solicita se le colabore “**enviándome el procedimiento para el pago de un premio de un billete de lotería que acertó el mayor en diferente serie**”.

VERIFICACION. De la anterior petición se da traslado al profesional de Premios Edgar Pillimue quien con correo de fecha 8 de junio de 2022, da respuesta de fondo explicando el procedimiento de pago de un billete con premio.”

Finalmente, y teniendo en cuenta, que durante la verificación realizada al cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de PQRS, se evidencia lo siguiente:

El área de Sistemas de la empresa, realiza periódicamente revisión a los correos lotecauca@gmail.com, lotecauca@hotmail.com y contactenos@loterielcauca.com.co luego procede, según lo encontrado en el semestre en estudio, a trasladar como Atención al ciudadano, las peticiones a los Técnicos responsables de dar respuesta dependiendo del tema, quienes se encargan de dar respuesta a los peticionarios y envían copia a la técnica de Gerencia Leidy Quiceno que se encarga de consolidar, hace seguimiento al trámite de respuesta a lo requerido con la PQRS en el formato y finalmente entrega el informe trimestral a Planeación y procede a archivar todo lo pertinente a cada PQRS.



CONCLUSIONES:


- 1) Una vez revisado el trámite dado a las PQRS recibidas en la empresa Lotería del Cauca en el segundo semestre de la vigencia 2021 por el correo institucional, se encuentra que, durante el primer semestre de 2021, se recibieron 17 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 PQRS puede ser de 10, 15 o 30 días, dependiendo de lo solicitado, encontrando que las peticiones tramitadas en el segundo semestre de 2021, tuvieron respuesta de fondo dentro de los términos señalados en el CPACA.
- 3) 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.
- 4) Se verificó que se hicieron los ajustes pertinentes al procedimiento publicado en el SIG, conforme se recomendó en la anterior auditoria.

RECOMENDACIONES:

-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, la Oficina de Control Interno, 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.



Atentamente,



MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA
Jefe Oficina control Interno

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