

Rdo Leidy Quiceno
10/01/2025

40-10- 0021

Popayán, enero 9 de 2025

Doctor
GUSTAVO ANDRES GONZALEZ VIAFARA
Gerente
LOTERÍA DEL CAUCA
La Ciudad

Asunto: informe PQRSD 2do Semestre de 2024.

Cordial saludo Dr. González,

Teniendo en cuenta el seguimiento que la oficina de control interno debe realizar a la atención de PQRSD 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 2024, 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 PQRSD 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 realizará 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 vigilará 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. NOTA: 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 billetería 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 PQRSD 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 recibida en la empresa, encontrando que según oficio de la Técnica Administrativo Grado 03 de Gerencia Leidy Quiceno a la Profesional Universitario de Planeación Dra. Ximena Dávila 40-10-0458 de octubre 29 de 2024, durante el tercer trimestre de 2024 se presentaron 2 peticiones y un reclamo, posteriormente con oficio 40-10-0010 de fecha enero 07 de 2025 se informa que durante el cuarto trimestre de 2024 se presentaron 5 peticiones, es decir que para el segundo semestre de 2024, se radicaron 8 PQRSF así:

1. El señor José Olmedo Victoria Flor, presenta de forma personal el **14 de agosto de 2024** en las oficinas de la Lotería del Cauca el oficio fechado 13 de agosto de 2024, con el cual hace la siguiente solicitud: *"el día 14 de julio de 2024 se llevo a cabo un bingo en la vereda cacagual corregimiento del Carmelo, cuyo premio mayor era una moto AKT 125 y la tabla ganadora fue la mía, este premio fue impedido cancelar por cauca de las pestañas de la tabla estaban desprendidas, pero al verificar efectivamente era ganadora. En virtud de esta situación pido de favor que se investigue con los organizadores del evento y se me dé una respuesta y me reconozcan mis derechos como jugador."*

VERIFICACIÓN CI. Se dio traslado de la anterior petición a la oficina Comercial, donde da respuesta el doctor Oyther Manuel Cándelo Riascos en su calidad de jefe de la oficina comercial con **oficio Nro. 0600** de fecha **agosto 29 de 2024**, informándole cual es la entidad competente para realizar ese tipo de investigación que solicita. Con lo anterior se dio trámite y respuesta oportuna a lo requerido.

2. La Señora Elizabeth Fajardo se presenta el **14 de agosto de 2024** en las oficinas de la Lotería del Cauca manifestando lo siguiente: *"Por favor, porque la Lotería del Cauca no publica en la página oficial los resultados al otro día. O si la publican se confunden las personas ya que, si se revisa por la página, publican los resultados, pero con la fecha de la lotería de la semana pasada. Se supone que entrando por la página oficial es mas seguro que por otras publicaciones de otras cuentas. Gracias. PD ojalá sigan publicando al otro día o de inmediato de jugar los resultados y con la fecha correcta."*

VERIFICACIÓN CI. Se da traslado de la anterior petición a la oficina Comercial, donde da respuesta la Dra. Paola Rodríguez, quien, con correo electrónico del **28 de agosto de 2024**, le informa a la peticionaria el procedimiento de publicación de los resultados de los sorteos. Con lo anterior se da respuesta oportuna y de fondo a lo solicitado.

3. El señor Luis Carlos Escobar se presenta en la sede administrativa de la Lotería del Cauca el día **2 de septiembre de 2024** y manifiesta lo siguiente: *"Hola buenos días soy lotero y me parece que se han vuelto muy evidentes con la trampa de la lotería, como es posible que todos los secos de la lotería del Cauca se hayan quedado en*

Cali y en Medellín, cuando en el departamento es donde mas lotería del Cauca se vende, es muy triste que uno invierte haber que se gana y ustedes con su trampa”.

VERIFICACIÓN CI. Se le da traslado de la anterior queja a la oficina Comercial, donde da respuesta el doctor Oyther Manuel Cándelo Riascos en su calidad de jefe de la oficina comercial con **oficio Nro. 0606** de fecha **septiembre 03 de 2024**, el cual fue enviado al correo aportado por el interesado, en el cual se le aclaran los procedimientos que se realizan en los sorteos, las autoridades que participan y su transparencia. Con lo anterior se dio tramite y respuesta de fondo a la queja oportunamente, aunque con correo de fecha septiembre 5 de 2024 el petente manifestó que “no creo” a lo expuesto en la respuesta de la empresa.

4. La señora Margely Hernández Manosalva el **29 de octubre de 2024** personalmente presenta la siguiente solicitud: “me permito presentar un derecho de petición a la Lotería del Cauca, donde se exponen los hechos y las evidencias necesarias para que se evalúe y se analice este caso con la supervisión de los entes competentes como lo son Coljuegos y Minsalud.”

VERIFICACIÓN CI. De la anterior solicitud se dio traslado a la oficina Jurídica y posteriormente se envió a la oficina Comercial, correspondiéndole dar el trámite al Técnico Edgar Pillimue, quien informa que se verificó que las fracciones deterioradas que se solicitaba se pagaran, efectivamente eran las ganadoras, se habló con la petente en la primera semana de enero de 2025 y se informó al distribuidor para que realizará el pago pertinente. Informa el Técnico que no se dejó evidencia en la carpeta porque se llamó por teléfono a la interesada y se le informó el trámite de pago que solicitaba. No se tiene la fecha del pago porque aún no llega su devolución.

5. El señor Cesar Castillo mediante correo electrónico de fecha **22 de noviembre de 2024** realiza la siguiente petición: “*De manera atenta solicito sean enviados por correo electrónico las actas de los resultados de los sorteos que se relacionan más adelante, lo anterior teniendo en cuenta que por el botón de búsqueda de resultados NO aparece ningún resultado diferente al ultimo sorteo, y no hay ninguna otra ruta de fácil acceso que permita ver los resultados de los sorteos anteriores. De antemano y respetuosamente insisto en que sean enviadas las actas de resultado POR FAVOR, no enviar descripción del procedimiento de búsqueda, ni direcciones de otras dependencias para ser atendido, ni ninguna respuesta evasiva o diferente a la solicitud SENCILLA que estoy realizando. Es un hecho que el botón de búsqueda no sirve y querer saber los resultados antiguos de la lotería a través de la página es un imposible. Números de sorteo: 2529,2523,2505,2508 y 2495.*”

VERIFICACION CI. De la anterior petición se dio traslado a la Dra. María Ximena Dávila en su calidad de Profesional responsable del proceso de Sorteo, quien dio respuesta al petente con correo de fecha **noviembre 22 de 2024** con el cual envía las actas solicitadas. Con lo anterior se da cumplimiento oportuno y respuesta de fondo a lo requerido.

6. La señora Julia Grisales mediante correo electrónico de fecha **noviembre 22 de 2024** presenta la siguiente petición: “*Intenté enviarles una PQR con esta solicitud, pero sale error en la página. Solicito el acta de resultados del sorteo Extra Super Millonario 0006 que jugo el 5 de noviembre porque por la página dice NOT FOUND.*”

VERIFICACION CI. De la anterior petición se dio traslado a la Dra. María Ximena Dávila en su calidad de Profesional responsable del proceso de Sorteo, quien dio respuesta a la petente con correo de fecha **noviembre 22 de 2024** con el cual le envía el acta solicitada dando respuesta de fondo y oportuna.

7. El señor Hemberth Javith Paz Gómez mediante E-mail de fecha **noviembre 29 de 2024** presenta la siguiente petición: *"Respetuosamente y en función de mi labor periodística, comedidamente solicito a usted permitirme conocer las siguientes informaciones: 1- Valor total de transferencia de la Lotería del Cauca a la salud en Colombia y el departamento del Cauca. 2- Total del valor de los premios de cada sorteo de la Lotería del Cauca. 3- Media de precios que han sido ganados en el Cauca. 4- La ciudad que más consume lotería del Cauca y la que más premios gana del sorteo caucano. 5- Actividades de cierre y número de sorteos efectuados en el 2024 6- Alguna otra información que ustedes consideren tiene interés e importancia para el público."*

VERIFICACION CI. De la anterior petición se dio traslado a la oficina Comercial, dando respuesta la Dra. Paola Rodríguez quien con correos de fechas 10 y 12 de diciembre de 2024, solicita al peticionario especifique o aclarare lo solicitado con los numerales 1,2,3 y 5, para proceder a dar respuesta a su correo, pero hasta la fecha no ha dado respuesta, entendiéndose a la fecha del presente informe que desiste de su solicitud de información.

8. El señor Julio Cesar Mina mediante E-mail de fecha **16 de diciembre de 2024**, manifiesta "En atención a la solicitud anexa, me permito remitir por competencia el presente derecho de petición, toda vez que se trata de una actividad cuya autorización emite la Lotería del Cauca.

VERIFICACIÓN CI. Se le da traslado de la petición a la oficina Comercial, donde da respuesta el doctor Oyther Manuel Cándelo Riascos en su calidad de jefe de la oficina comercial con oficio Nro. **0745 del 31 de diciembre de 2024**, con el cual le explica al peticionario quien es la autoridad competente para autorizar rifas en los municipios, así como también a quien le corresponde atender el tema de control del juego ilegal en los municipios. De acuerdo a lo anterior se dio respuesta de fondo y oportuna a lo solicitado.

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 2024, se recibieron 8 PQRS, de las cuales 7 tuvieron respuesta de fondo, y a una se solicitó aclaración de lo solicitado por el petente, pero a la fecha del presente informe no ha dado respuesta al respecto entendiéndose que desiste de su requerimiento de información.
- La Ley 1437 de 2011 en el art. 14, dispone que el término para contestar PQRS puede ser de 10, 15 o 30 días, dependiendo de lo solicitado, encontrando que, de las 8 peticiones tramitadas en el segundo semestre de 2024, 6 tuvieron respuesta de fondo dentro de los términos señalados en el CPACA, una fue extemporánea y una se solicitó al peticionario aclarar lo solicitado, pero no ha dado respuesta.

- 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.
- Se está dando a las PQRS recibidas por los diferentes canales (orales, escritos, telefónicos o electrónicos), el mismo trámite con lo cual se tienen más datos para analizar y evaluar las causas y proponer soluciones para prevenir o mejorar la información a los ciudadanos

RECOMENDACIONES:

- 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
- Capacitar a los servidores especialmente a los responsables de dar trámite a las PQRS presentadas en la entidad, recordando los términos, consecuencias de no dar respuesta oportuna, así como también los soportes que deben quedar del trámite realizado.

Atentamente,



MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA
Jefe Oficina control Interno