

40-10-0301

Popayán, Julio 10 de 2024

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

Rdo Leidy Quiceno  
10/07/2024

Rdo [Signature]  
10/07/2024

Asunto: informe PQRSD 1er Semestre de 2024.

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 primer 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 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 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 40-10-0156 de abril 8 de 2024, durante el primer trimestre de 2024 se presentaron 6 peticiones, posteriormente con oficio 40-10-0286 de fecha julio 03 de 2024 se informa que durante el segundo trimestre de 2024 se presentaron 5 peticiones, es decir que para el primer semestre de 2024, se radicaron 11 PQRSF así:

1. La Lotería de Bogotá mediante correo del **13 de marzo de 2024**, realiza una **Petición** así: *"...de manera atenta y respetuosa, reiteramos lo solicitado mediante oficio enviado el 31 de enero de 2024 según radicado 2-2024-150, proporcionando la siguiente información: ¿Cuáles líneas de acción, actividades, programas o proyectos ha implementado su entidad en los últimos dos años con los recursos provenientes de premios no reclamados? ¿Dispone su entidad de algún estudio técnico, investigación o informe que caracterice el comportamiento del juego ilegal de suerte y azar en su territorio durante este período? En caso afirmativo, agradecemos la inclusión de una copia o la indicación de la fuente dónde podemos consultar dicha documentación"*.

**VERIFICACIÓN CI.** Se le da traslado de la anterior petición a la oficina Comercial, donde con oficio 30-28-0352 de fecha **marzo 19 de 2024**, la doctora María Cristina Revelo en su calidad de encargada de la oficina comercial, da respuesta a los dos puntos de la petición antes mencionados. Con lo anterior se dio tramite y respuesta de fondo a la petición término.

2. La Oficina de Operaciones Recíprocas del ICBF mediante correo electrónico de fecha **marzo 4 de 2024**, realiza una **petición** con la que solicita finalmente lo siguiente así: *"Por lo anterior, se permite remitir los saldos reportados por el INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBSF) Código Chip 23900000 Nit. 899.999.239-2, con corte a 31 de diciembre de 2023, los cuales también se encuentran publicados en el siguiente link, con el fin de que sean verificados y así llevar a cabo el proceso de conciliación: [https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/operaciones\\_reciprocas\\_a\\_31\\_diciembre\\_2023.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/operaciones_reciprocas_a_31_diciembre_2023.pdf)"*.

**VERIFICACION CI.** De la anterior solicitud se da traslado a la Oficina Administrativa y Financiera, dando respuesta a lo solicitado el CP Jhon Jairo Lagarejo Contador de la empresa con correo de fecha **08 de marzo de 2024** en los siguientes términos: *"Dando respuesta al derecho de petición de fecha 04 de marzo del 2024, respecto a la circularización de las operaciones recíprocas, me permito darles a conocer que la LOTERÍA DEL CAUCA para el periodo comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre del 2023 no tiene registros contables por valor de Mil Novecientos pesos (\$1,900) por concepto de pago de intereses. Es importante manifestarles que nos encontramos con toda la*

*disposición para proceder a realizar una circularización para así determinar los motivos o las causas que generaron ese registro contable realizado por ustedes y no por nosotros."*

Con lo anterior se concluye que se dio respuesta oportuna a lo requerido por el ICBF.

3. El señor Isaias A. Sinisterra, mediante correo electrónico de **febrero 7 de 2024**, presentó la siguiente **Petición**: "*Ref.: Derecho de petición, según art. 23 constitución política con comitente a la ley 1755 de 30 de junio de 2015. Asunto: Propuesta para la venta de emisión de lotería con bono de reembolso del 7570 sobre inversión por 90 días calendario Isaias A. Sinisterra mayor de edad, identificado con la cedula de ciudadanía No. 16.640.354 expedida en Cali (valle), titular del Email: [alvarosi1958@email.com](mailto:alvarosi1958@email.com); atenta y muy respetuosamente me dirijo a esa empresa industrial y comercial del estado del orden departamental, bajo el control del consejo nacional del juego de suerte y azar.*

**VERIFICACIÓN CI.** Mediante oficio externo Nro. 0107 de **febrero 28 de 2024** el Dr. Gustavo Andrés González Viafara Gerente de la Lotería del Cauca dio respuesta a los seis puntos de la petición presentada por el señor Sinisterra, con lo cual se dio respuesta oportuna y de fondo a la solicitud.

4. El señor German Stiven Arenas Betancur mediante correo electrónico del **17 de febrero de 2024** presenta la siguiente petición manifestando lo siguiente: "*Asunto: Solicitud de información estadística. GERMÁN STIVEN ARENAS BETANCUR, identificado con cédula de ciudadanía número 10.100.020, abogado en ejercicio portador de la tarjeta profesional 403.658 del Consejo Superior de la Judicatura, y actuando en nombre propio, por ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia en concordancia con la ley 1712 de 2014 Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.*", que fue revisado mediante la sentencia C-274 de 2013, me permito respetuosamente solicitarles con fines académicos y jurídicos la siguiente información.

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición se da traslado el **20 de febrero de 2024** a la Doctora Nelly Mercedes Becerra quien en su calidad de Jefe de la Oficina Jurídica y de Talento Humano y da respuesta a los doce numerales en su solicitud, con oficio 40.10.0310 de fecha **marzo 7 de 2024**". Con lo anterior se dio respuesta oportuna y de fondo a la petición del señor Arenas Betancur.

5. El señor Ariel Ávila, mediante correo electrónico de fecha **14 de febrero de 2024**, presenta derecho de Petición con el cual solicita lo siguiente: "*ASUNTO: Derecho de Petición. Ariel Ávila Martínez, Senador de la República de Colombia, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional y en concordancia con la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código Contencioso Administrativo solicita en cuenta lo anterior dar respuesta a las siguientes solicitudes:*
  1. *¿Suscribió otro si modificatorio del contrato de concesión con ocasión de la expedición del artículo 60 de la Ley 1955 de 2019 «¿Por el cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "¿Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"»? ¿Cuál fue el sustento*

*normativo que justificó la aplicación de la decisión que adoptó su entidad en calidad de concedente del juego?*

*2. Relacione los últimos 5 contratos de concesión suscritos por su entidad para otorgar en concesión el juego de apuestas permanentes en su territorio. Remita la información en un archivo de Excel con la siguiente información y remita copia de cada uno de los contratos de concesión sus modificaciones....."*

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición da respuesta el Dr Gustavo Andrés González Viafara en calidad de Gerente de la Lotería del Cauca, con oficio Nro. 40.10.0092 de fecha **febrero 21 de 2024**, al cual se adjunta 5 archivos que contienen la información solicitada. Se concluye que se dio respuesta oportuna y de fondo a lo requerido por el Petente.

6. La señora Sandra Patricia Avellaneda Avendaño mediante E-mail de fecha **febrero 1 de 2024** presenta la siguiente petición: " ASUNTO: Derecho de Petición - Solicitud de información relacionada con las medidas de control para la operación asociada a la modalidad de "Chance de doble acierto con premio acumulado - Chance Millonario" Respetados señores. SANDRA PATRICIA AVELLANEDA AVENDAÑO, identificada con Cédula de Ciudadanía No, 52.989.712 de Bogotá D.C, y Tarjeta Profesional No. 153.212 del Consejo Superior de la Judicatura, domiciliada en Bogotá D.C, en calidad de apoderada de JEMAY ALCIONE PARRA MOYANO identificado con Cédula de Ciudadanía No. 7.550.944, en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 201 5, de conformidad con el poder especial conferido, respetuosamente solicito a ustedes se sirva indicar. lo siguiente en el memorial a continuación adjunto

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición se dio traslado a la oficina Comercial, dando respuesta la Dra. Maria Cristina Revelo en su calidad de jefe de la Oficina Comercial encargada, a las dos solicitudes, mediante oficio Nro. 40.10.0084 del **15 de febrero de 2024**. Se concluye que se dio respuesta oportuna y de fondo a lo requerido por la Petente.

7. La señora Adriana Eugenia Sánchez Gaviria, mediante correo electrónico de fecha **04 de abril de 2024**, presenta la siguiente petición: " me permito respetuosamente solicitar la documentación que relaciono a continuación:
  1. Copia de la norma de creación de la entidad.
  2. Copia íntegra del expediente administrativo de mi hoja de vida.
  3. Copia de los Estatutos vigentes a la fecha y aquellos que regían para el periodo comprendido entre el año 2002 a mayo de 2022.
  4. Copia de los Manuales de Funciones vigentes en la entidad desde el año 2002 hasta el 06 de febrero del 2024.
  5. Copia de las normas que establecen la planta de personal desde el año 2002 hasta el 06 de febrero del presente año.

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición, se dio traslado a la oficina de Talento Humano, donde dio respuesta a lo requerido por la Dra. Nelly Mercedes Becerra, en calidad de jefe de la oficina de Talento Humano con oficio No.40-10-0465 del **23 de abril de 2024**, con el cual envía adjunto la documentación solicitada.

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

8. El **22 de abril de 2024**, mediante correo electrónico el señor Nicolas Fernandez Sandoval presentó Derecho de Petición así:

No coinciden los números del cuadro con la lista que aparece a continuación en el chat del juego del 20 de abril. ???Entonces ??? engaño ???

**VERIFICACION CI.** De la anterior queja, se dio traslado a la Oficina Comercial y la Profesional Grado 2 Paola Rodríguez da respuesta, mediante correo de **fecha 3 de mayo de 2024**, solicitando lo siguiente:

Buena tarde Nicolas,

El 22 de abril enviaste una PQRS, la cual no es clara respecto a los resultados, por favor nos indicas tu número de celular o enviar nuevamente la petición con claridad, para poder responder a tu solicitud.

Mil gracias,

De lo anterior se concluye, que la profesional dio el trámite requerido al solicitar más información al quejoso, quien no da respuesta, por lo cual se entiende que desiste de su queja.

9. El día **27 de mayo de 2024** la señora Maria Lucero Muñoz Lopez, mediante correo electrónico, presentó la siguiente petición: "

Popayán, 27 de mayo de 2024  
20420-01—005 L- 184

Señor  
GERENTE  
Lotería del Cauca  
Carrera 7ª - 1N - 66 Edificio Lotería del Cauca

Ref. Envío carpeta 190016000602201707999.  
Delito: Hurto Agravado

Por disposición de la señora fiscal del Despacho, muy respetuosamente me permito solicitarle se sirva informar con destino a este despacho, la lotería que jugó el 19 de septiembre del año 2017 con número 7352 de la serie 174, se reconoció pago o monto alguno a la persona distribuidora que lo vendió, dado el caso de haber sido cancelado favor suministraros el valor y los datos de la misma donde puede ser ubicada. Quedo a la espera y agradecida a la respuesta que nos envíe, esto con el fin de ser aportada a la investigación de la referencia.

Atentamente,

MARIA LUCERO MUÑOZLOPEZ  
Asistente de Fiscal I  
Fiscalía 05 delegada ante Jueces Penales Municipales de Popayán

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición, se dio traslado a la Oficina Comercial y es atendida por el Profesional Edgar Pillimue, quien da respuesta mediante correo del **28 de mayo de 2024**, con el cual se da respuesta a lo solicitado por la peticionaria así:

Buenas tardes.

En atención a su solicitud, me permito informarle que la Lotería del Cauca no realizó el pago del premio del billete 7352 serie 174 del sorteo 2165 del 9 de septiembre de 2017, ya que el ganador no se presentó dentro del término para su cobro, por lo tanto, conforme lo establece el artículo 12 de la Ley 1393 de 2010, fue caducado.

Adjunto soporte del sistema de información de la Lotería del Cauca.

Cordialmente,

EDGAR EDUARDO PILLIMUE TOMBE  
Premios  
LOTERIA DEL CAUCA

Concluyendo que se dio respuesta oportuna y de fondo a lo solicitado.

**10.** El señor Juan Carlos Gómez, mediante oficio presentado el **17 de mayo de 2024** solicita la siguiente información:

“

De manera comedida solicito, se sirva suministrar una copia de la hoja de vida, del funcionario que fue designado para reemplazarme en el cargo de Tesorero General, en la Lotería del Cauca; La hoja de vida con sus respetivos soportes, de estudios y experiencia laboral. Lo anterior con el fin de establecer si cumple los requisitos para dicho cargo.

Agradezco su atención y la amable colaboración que a bien tenga con la presente solicitud.

**VERIFICACION CI.** De la anterior petición, se dio traslado a la Dra. Nelly Mercedes Becerra por su calidad de jefe de la Oficina de Talento Humano y Jurídica, quien da respuesta a la petición con el oficio No. 40.10.0530 del **11 de junio de 2024** así:

“

Referencia: Solicitud de documentos.

Atento saludo:

En respuesta a su solicitud de fecha 17 de mayo de 2024, comedidamente me permito adjuntar la documentación solicitada por usted, correspondiente a la hoja de vida con los soportes de estudio y experiencia laboral, que reposan en la historia laboral de la Dra. ELICA ANDREA PERLAZA SERNA, Tesorera General de la Lotería del Cauca.

De lo antes expuesto se concluye, que se dio respuesta oportuna a lo denunciado por la señora Ortiz.

**11.** El señor Juan Carlos Gómez, mediante oficio presentado el **30 de mayo de 2024** solicita copia de documentos y datos de nomina correspondiente a varios cargos de

- la empresa así:
1. Copia del nombramiento o acto de vinculación del señor GUSTAVO ANDRÉS GONZÁLEZ VIAFARA.
  2. Copia de los soportes académicos (de formación) y de experiencia, que respaldan el nombramiento del señor GUSTAVO ANDRÉS GONZÁLEZ VIAFARA.
  3. Copia del acto administrativo por medio del cual se declaró la insubsistencia del nombramiento de OSCAR HURTADO ZAPATA.
    - 3.1. Certifíqueme además el tiempo de vinculación del señor OSCAR HURTADO ZAPATA, indicando fecha de vinculación y, de desvinculación, en la LOTERÍA DEL CAUCA.
  4. Copia de la hoja de vida del señor OYTHYER MANUEL CANDELO RIASCOS, actual JEFE OFICINA COMERCIAL, en donde reposen los soportes de formación académica y experiencia que respaldaron su nombramiento.
  5. Copia del acto de vinculación del señor OYTHYER MANUEL CANDELO RIASCOS
  6. Copia de la hoja de vida, donde consten los soportes de formación académica y de experiencia de ELICA ANDREA PERLAZA SERNA para su nombramiento como TESORERA DE LA ENTIDAD

.....”

**VERIFICACION CI.** A la anterior petición le dio respuesta la Dra Nelly Mercedes Becerra, en su calidad de jefe de la oficina Jurídica y de Talento Humano con el oficio 40.10.0542 del **24 de junio de 2024**, detallando cada uno de los 17 puntos y respecto a la petición adicional manifestó que no se pronuncia, pero se hará en la oportunidad procesal correspondiente.

#### 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 primer semestre de 2024, se recibieron 11 PQRS, las cuales tuvieron respuesta de fondo.
- 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 11 peticiones tramitadas en el primer semestre de 2024, tuvieron respuesta de fondo dentro de los términos señalados en el CPACA.
- 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:

- 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
- Dar 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 para prevenir o mejorar la información a los ciudadanos.

Atentamente,



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