

27 JUL. 2021

80-12- 00286

Popayán, Julio de 2021

11-08-2021  
Leidy Quiceno  
11:43

Doctor  
**PABLO ANTONIO BASTOS SANCHEZ**  
Gerente  
Lotería del Cauca  
La Ciudad

Asunto: informe PQRSD Primer Semestre de 2021.

Cordial saludo Dr. Bastos.

Teniendo en cuenta el seguimiento que la oficina de control interno debe realizar a la atención de PQRS en la entidad, conforme lo dispone el Decreto 1474 de 2011 art 76, procedo a rendir el informe correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021, teniendo en cuenta lo siguiente:

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

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

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

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

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

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



SC-CER188161

VIGILADO Supersalud

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

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

Se procede a revisar la información que reposa en la Oficina Jurídica, encontrando que, durante el primer semestre de 2021, se radicaron 4 peticiones así:

1. El señor Andrés Cisneros Enríquez mediante correo electrónico recibido el 17 de febrero de 2021, manifiesta que **“está interesado en convertirse en distribuidor autorizado de la Lotería del Cauca a través de sus aplicaciones WEB y APP”**, para lo cual envía adjunto oficio con algunos interrogantes que solicita se respondan para realizar **“una oferta técnica acorde a su empresa y sus exigencias”**.

El Dr. Pablo Antonio Bastos Sánchez, Gerente de la Lotería del Cauca, da respuesta de fondo a la solicitud, contestando las preguntas realizadas por el peticionario con oficio radicado 40-10-00067 de fecha 04 de marzo de 2021.

2. La Dra. Maria Carolina Montaña Olmos, Gerente de la secretaria técnica del CNJSA con oficio Rad 20212400047931 de fecha 11 de febrero de 2021 le da traslado por competencia, a la Lotería del Cauca de la reclamación realizada por correo electrónico el 12 de enero de 2021 por el señor Wilmer Alegría Salazar quien manifiesta que **“realizó compra de fracción de lotería del cauca y no se me genero la raspa y gana incumpliendo al promocional que ofertaron el 29 de octubre de 2020 en twitter y Facebook. Esto me paso para la lotería del cauca para el sorteo 2322”**

El Dr Oscar Hurtado Zapata, da respuesta a lo reclamado informando que “el promocional del sorteo 2232 del 31 de octubre de 2020, fue concebido para billetería física, el raspa estaba impreso entre las fracciones 1 – 2 y 4 – 5 del billete, es decir, para obtenerlo, debía comprar dos fracciones.” Y le envía adjunto la Resolución 394 de 2020 por medio de la cual se autoriza y adopta el reglamento para desarrollar el plan promocional en referencia, la anterior respuesta de fondo, fue enviada al peticionario con oficio Rad. 40.10-00063 de fecha 4 de marzo de 2021.

3. La Sra. María Amparo Muñoz Guevara mediante correo electrónico solicita **“expedir el bono pensional y/o número de semanas cotizadas por el tiempo laborado en la Lotería del Cauca, por mi esposo Uriel Quesada Valencia identificado con cédula de ciudadanía número 10.483.891 de Santander de Quilichao, quien se desempeñó como inspector de apuestas en el período comprendido del 2005 al 2007. Lo anterior, con el propósito de adelantar los trámites pertinentes para reclamar la Pensión de Sobrevivientes a que tengo derecho. “**



SC-CER188161



27 JUL. 2021

Mediante oficio radicado 40-10-0059 de fecha 02 de marzo de 2021, la Dra. Nelly Becerra en su calidad de Jefe de la Oficina Jurídica y de Talento humano de la Lotería del Cauca, da respuesta de fondo a la peticionaria aclarándolo el tipo de vinculación laboral del causante.

4. El señor Jefferson Manuel Valencia, mediante correo electrónico del día 8 de marzo de 2021, dice: que " **lo Q pasa es Q el 30 de enero de 2021 coji el extra patojo pero por cuestiones del rut no lo pude reclamar ese día y ahora que me sale el rut ya lo entregue a juguemos pero ya llevo mas de 4 días y no me dan razón de nada entonces Q se puede hacer me dicen Q mandaron un correo aya pero hasta Q ustedes o codesa no de la orden no me pagan pero es Q apenas son 2-400-00 entonces tanto problemas para ese poquito a lo bien Q aml servicio**".

La Dra. María Ximena Dávila, Profesional Universitario Grado 02 de la entidad, informa que ella atendió al quejoso y se puso en contacto telefónico con Redca para conocer el estado del premio del señor Valencia y luego hablo con el ganador para explicarle el procedimiento y el plazo para el pago de su premio, de acuerdo a información de la Dra. Dávila, que el premio lo pagó al ganador el distribuidor Redca, el 12 de marzo de 2021.

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

#### CONCLUSIONES:

1. Una vez revisado el trámite dado a las PQRS recibidas en la empresa Lotería del Cauca por el correo institucional, se encuentra que, durante el primer semestre de 2021, se recibieron 4 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 primer semestre de 2021, tuvieron respuesta de fondo dentro de los términos señalados en el CPACA en 11 días la primera petición, 10 días la segunda, 1 día la tercera y aunque en el cuarto caso no se dio respuesta escrita, la funcionaria responsable manifiesta que se dio respuesta verbal inmediata y se habló con el distribuidor que pago el premio 4 días después (12 de marzo de 2021).
3. El link de PQRS, que se encuentra en la página Web de la Lotería el Cauca, es de fácil acceso, amigable, para que los ciudadanos presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información fácilmente.



SC-CER188161

VIGILADO Supersalud



4. Los funcionarios de la entidad, responsables de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, lo hicieron dentro de los términos de Ley y de fondo.

**RECOMENDACIONES:**

-Se observa que, al clasificar por el técnico responsable las PQRS, manifiesta que son 4 peticiones, pero cuando se analizan son 2 peticiones y 2 quejas, razón por la cual es importante que se les de una capacitación nuevamente a los responsables de dar trámite a las PQRS en el procedimiento que se debe dar y su clasificación.

-Teniendo en cuenta que la cuarta Queja tiene solicitud escrita, pero se le da respuesta verbal, sin que quede registro a satisfacción del quejoso, se recomienda que a todas las solicitudes escritas se les dé respuesta escrita o se deje evidencia de lo tramitado.

-Considerando que las PQRS, no solo se reciben por el link de la página web de la entidad, la Oficina de Control Interno recomienda que el procedimiento de gestión de las mismas sea unificado, para recopilar todas las PQRS, recibidas por los diferentes canales (orales, escritos, telefónicos o electrónicos), con lo cual se tendrían datos para analizar y evaluar las causas y proponer posibles soluciones.

Atentamente,



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

