

I- 80 **00240**  
Popayán, 31 JUL. 2020

*Bastos*  
04 AGO. 2020  
JJ: 28 cup

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

Asunto: informe PQRSD Primer semestre de 2020.

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 2020, 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.



SC-CER188161



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 2020, se radicaron las siguientes peticiones así:

1. Derecho de Petición enviado por el señor Javier Augusto Fonseca Hurtado, en calidad de representante legal de la empresa SOGYO de Colombia SAS, el 11 de Junio de 2020 al correo [contactenos@loterielcauca.com.co](mailto:contactenos@loterielcauca.com.co), quien solicita información sobre el software antivirus o de soporte remoto contratado por la empresa; a la anterior petición le da respuesta de fondo el Gerente de Lotería del Cauca, con oficio del 26 de junio de 2020.
2. Petición enviada por la señora Clara Hoyos, al correo electrónico de la entidad el 13 de junio de 2020, solicita la siguiente información sobre el chance patojo: " *Ya la Lotería Cauca no juega el chance patojo.*" petición a la cual le da respuesta el ingeniero Miller Tobar el día 16 de junio de 2020 informándole a la solicitante que el plan de premios no fue modificado y se sigue pagando los mismos valores por el premio mayor, secos y las aproximaciones al mayor como el Extrachance patojo, con lo cual se da respuesta de fondo a la peticionaria.

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 2020, se recibieron 2 PQRS a las cuales se les dio respuesta de Fondo.
2. Según el procedimiento de Quejas y reclamos publicado en el SIG de la Lotería del Cauca, el tiempo esperado de atención de las PQRS desde el momento de la recepción hasta su respuesta de fondo, se ha estimado en cinco (5) días, pero dependiendo del tipo de petición la Ley 1437 de 2011 en el art. 14, dispone que el termino para contestar puede ser de 10, 15 o 30 días, encontrando que las peticiones tramitadas en el primer semestre de 2020, tuvieron respuesta de fondo dentro de los términos señalados en el CPACA en 9 días la primera petición y 1 día la segunda.



3. Se verificó en la página Web de la empresa, que el link de PQRS, es de fácil acceso, amigable, en el cual los ciudadanos pueden realizar o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información fácilmente.
4. Los funcionarios responsables de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, lo hicieron dentro de los términos de Ley y de fondo.

#### RECOMENDACIONES:

-Capacitar a todos los funcionarios de la empresa en el procedimiento de quejas y reclamos y hacer énfasis en el término especial que se tiene en el Manual de PQRS para dar respuesta.

-Teniendo en cuenta que las PQRS, no solo se reciben por el link de la página web, se sugiere que el procedimiento de gestión de las mismas sea unificado en un solo lugar estratégico misional, en el cual se recopilen 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 soluciones.

Atentamente,



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

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



SC-CER188161

