

80-12-
Popayán,

00028

03 FEB. 2022

Ledy Quiceno
03-02-2022

Doctor
FRANCISCO FUENTES CONCHA
Gerente
LOTERÍA DEL CAUCA
La Ciudad

Asunto: informe PQRSD Segundo Semestre de 2021.

Cordial saludo Dr. Fuentes.

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 segundo 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 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. Link: <https://www.loteriadelcauca.gov.co/contactenos.html>

Cuando se presente una no conformidad en los procesos misionales por PQRSD se debe remitirse al Profesional Universitario Gr. 2 de la oficina comercial (encargado PQRSD) y registrar en el formato de incidencia. En el caso de entrega de la billetería se deberá reportar en el formato de verificación entrega billetería VL – F7, la clase de incidentes (Distribuidor erróneo, Billetería deteriorada o incompleta o paquete de billetería con enmendaduras) y su tratamiento.”



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).		PQRSF 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 Gr. 03 de la oficina Jurídica para el trámite. NOTA: Si la PQRSD corresponde a la oficina Comercial, deberá ser tramitado por la Profesional Universitario Gr. 2 (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 y/o Servidores Públicos Prof. Universitario Gr. 2	Formato PQRSD
3	El funcionario Tec. Administrativo Gr. 03 radica el reclamo en el formato de Control de PQRSD.	Tec. Administrativo Gr. 03	Formato Control PQRSD

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. 03	
5	El servidor público competente realiza la gestión de la PQRSF y remite la respuesta al Técnico de la oficina Jurídica para su registro.	Servidor Público Competente	
6	Una vez registrada la solución o respuesta a la PQRS se comunica al usuario	Servidor Público Competente	Respuesta a PQRS
7	Se realiza el cierre de la PQRS, y se comunica a la Tec. Administrativo Gr. 03 de la oficina Jurídica para su registro.	Servidor Público Competente	
8	El Técnico Gr. 03 de la oficina Jurídica debe presentar un Informe trimestral (Ene - Mar, Abr-Jun, Jul-Sep. y Oct - Dic) a la Gerencia, con el visto bueno del Jefe de la Oficina Jurídica y con copia vía email al Jefe de la Comercial, para el análisis de reclamos, en un periodo determinado para definir las no conformidades, para su correspondiente tratamiento. Este informe debe presentarse como anexo del informe trimestral de proceso. NOTA: El Profesional Universitario Gr. 2 deberá remitir al finalizar cada trimestre, un informe sobre PQRS de la oficina comercial a la administradora (Tec. Administrativo Gr. 3 Oficina Jurídica) de las PQRS.	Jefe Oficina Jurídica, Tec. Administrativo Gr. 03 Prof. Universitario Gr. 2	Informe mensual de PQRS Informe trimestral de PQRS
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 enviada por la Técnico Administrativo de Gerencia a la Oficina de Planeación con copia a Control Interno, encontrando que, durante el segundo semestre de 2021, se radicaron 4 PQRSF así:

1. El señor Jonnathan Javier Ramírez Lozano Enríquez mediante correo electrónico recibido el 21 de octubre de 2021, manifiesta que ***“en representación del distribuidor de lotería física 12065 correspondiente a Loti Colombia Villavicencio, solicito me sea enviado la información sobre el plan de premios actual, de igual manera, enviar también el plan de premios anterior a la última actualización realizada por ustedes. Esto con el fin de actualizar nuestra base de datos y la difusión de la misma a nuestro grupo de fuerza de venta. De ser posible anexar mediante un FLYER o una imagen dicho plan de premios sería una opción más confiable y facilitaría el compartirla junto con mi equipo de trabajo.”***

El anterior correo es enviado a Contáctenos- Atención al Ciudadano, quienes lo envían el 21 de octubre a la Dra. Ximena Dávila y a la técnica Adriana Sánchez, y la técnica en cumplimiento de procedimiento de PQRS le da traslado de la solicitud el 22 de octubre a Leidy Quiceno y a Jhon Obando, dando respuesta de fondo a la solicitud el Técnico Obando, quien con correo electrónico del 25 de octubre de 2021 envía los planes de premios solicitados por el petionario.

2. El señor Andrés Muñoz Simmonds en calidad de Profesional de Apoyo de la División de Producción del Acueducto y Alcantarillado de Popayán, mediante correo electrónico del 28 de octubre de 2021 manifiesta que ***“Teniendo en cuenta la visita realizada el día de hoy a la secretaría de Gobierno Departamental, donde esta dependencia direcciona e indica que la autorización para juegos de suerte y azar de carácter PROMOCIONAL, es emitida por la Lotería del Cauca; por consiguiente, muy respetuosamente se solicita la autorización y supervisión del concurso***

“¿CONOCES A LA NUEVA INTEGRANTE? Que organizará la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.”

El 29 de octubre de 2021 del correo de atención al ciudadano dan traslado de la solicitud a los técnicos Jhon Obando y Leidy Quiceno, dando respuesta el técnico Obando con correo de fecha 29 de octubre en el que le informa al solicitante “que este tipo de actividades, en lo que no se utiliza el nombre de la Lotería del Cauca, no es necesaria la autorización de nuestra parte, se deben dirigir a la Secretaría de Gobierno Municipal para que les envíe un delegado para la transparencia del sorteo.”

3. El señor Armencio Montenegro solicita con correo electrónico de fecha 27 de octubre de 2021 lo siguiente **“Buena noches compre una fracción de Lotería y aserte en un seco de de 30000000 pero no la serie, gano algo o no”**.

De la anterior petición da traslado Atención al ciudadano el 28 de octubre de 2021 a los técnicos Leidy Quiceno y Jhon Obando, dando respuesta de fondo el señor Obando con correo del 29 de octubre de 2021, al peticionario informándole que, *“de acuerdo a nuestro plan de premios, en el acierto del seco sin serie se pagará el valor \$6000, por cada fracción. Adjunto el plan de Premios”*.

4. El señor Jorge Armando Ortiz Toro, mediante correo electrónico del día 2 de noviembre de 2021, presenta una queja manifestando:” En la Página oficial, no aparecen los secos... Personas incautos que no saben que hay mas oportunidades. Eso es mala fe. Además, su página oficial no sirve. Al colocar el número la serie y el sorteo, al ganar no lo advierte... eso también es visto como mala fe...

La anterior queja es enviada por Atención al ciudadano el 2 de noviembre de 2021 a los técnicos Jhon Obando y Leidy Quiceno, quienes solicitan al ingeniero Miller de respuesta técnica a lo expuesto por el quejoso. El ingeniero Tovar da respuesta técnica el 9 de noviembre de 2021 la cual es enviada por Jhon Obando al señor Ortiz Toro el 10 de noviembre con la cual se da respuesta de fondo a lo expuesto en la queja, para lo cual se explica el principio de transparencia y como puede consultar los resultados de cada sorteo en la página web de la empresa o en las redes sociales.

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 Ingeniero Miller Tovar, profesional responsable del 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 segundo 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 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 el Cauca, es de fácil acceso, amigable, para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes de información fácilmente.
4. Se encuentra que los funcionarios de la entidad, dieron respuesta a los requerimientos de los ciudadanos oportunamente, es decir lo hicieron dentro de los términos de Ley y de fondo, pero, se observa que los responsables de adelantar el trámite en el procedimiento publicado en el SIG, no son los que actualmente lo realizan.

RECOMENDACIONES:

-Considerando que las PQRS, se están tramitando de manera oportuna, pero no se está aplicando el procedimiento publicado en el SIG, se recomienda que la oficina de Calidad revise con los responsables del trámite de PQRS y se realicen los ajustes pertinentes al procedimiento, para que el trámite corresponda, con el procedimiento publicado.

-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 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

