

40-10-0244
Popayán, 1 JUL 2023

Doctor
MILCIADES VERGARA BALANTA
Gerente
LOTERÍA DEL CAUCA
La Ciudad

Asunto: informe PQRSO Primer Semestre de 2023.

Cordial saludo Dr. Vergara,

Teniendo en cuenta el seguimiento que la oficina de control interno debe realizar a la atención de PQRSO 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 2022, 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.

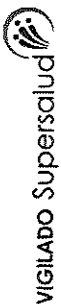
La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

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 PQRSO 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.

Quando se presente una no conformidad en los procesos misionales por PQRS se debe registrar en el formato de incidencia.

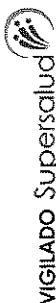
Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

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.

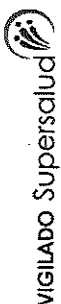


Control interno realizara seguimientos de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

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. 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 tratamiento. Este informe debe presentarse como anexo del informe trimestral de proceso.	Tec. Administrativo Gr. 03 de Gerencia	Informe mensual de PQRSD Informe trimestral de PQRSD



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, encontrando que, durante el primer semestre de 2023, se radicaron 16 PQRSF así:

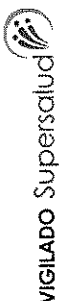
1. La señora Nery Lucerito Piamba Ruano mediante correo del **4 de enero de 2023** dirigido a los profesionales de Contabilidad y Presupuesto de la Lotería del Cauca, realiza una **Petición** así: "...solicito un certificado de origen de fondos y de retención en la fuente los cuales me son requeridos para efectos de utilizar lo que gane en una inversión." posteriormente el **12 de enero** envía nuevamente la anterior solicitud al correo contactenos@loteriadelcauca.gov.co."

VERIFICACIÓN CI. A la anterior solicitud, le da respuesta con correo de fecha **12 de enero de 2023** la Sra. Sandra Patricia Solarte Técnica de Tesorería, quien le envía el comprobante de pago con el detalle de las retenciones realizadas.

2. El señor Luis Guillermo Tejada mediante correo electrónico de fecha **24 de enero de 2023**, realiza una **petición y queja** así: "El día 29 de noviembre de 2022, jugo la EXTRA de la Lotería del Cauca y no he podido acceder a los resultados de tal sorteo identificado con el número 004 del 29 de noviembre de 2022. Es inaudito que la página web de la lotería no muestre los resultados de las loterías anteriores, eso, en mi opinión es falta de transparencia y puede generar desconfianza a tal punto que no sea llamativo volver a comprar tal lotería. Por ello solicito el envío de los resultados del sorteo número 004 del 29 de noviembre de 2022 llamada extra super millonario y cuyos resultados en su página web es imposible obtener. Solicito respuesta de fondo, pronta, oportuna, clara y precisa."

VERIFICACION CI. La profesional Maria Ximena Dávila con correo de fecha **25 de enero de 2023** procede a dar respuesta en los siguientes términos: "En atención a su derecho de petición, me permito manifestarle que en la página web: www.loteriadelcauca.gov.co se encuentran publicados los resultados del sorteo extraordinario Supermillonario No. 0004, jugado el 29 de noviembre de 2022. En el banner principal tiene dos ventanas, en una están publicados los resultados del último sorteo ordinario y en la otra los resultados del sorteo extra, en la esquina inferior izquierda se encuentra el botón VER TODOS LOS RESULTADOS, en el cual encuentra todos los resultados de dicho sorteo. No obstante, lo anterior, adjunto los resultados."

3. El señor Rosendo Martínez Castrillón, mediante correo electrónico del **24 de enero de 2023** presenta el siguiente **reclamo**: "Les escribo para



reclamar por el mal funcionamiento de la página web, no puedo consultar resultado sorteo 2428, adicional a eso, no responden al chat.”

VERIFICACIÓN CI. La ingeniera Mónica Castro con correo de **07 de febrero de 2023** da respuesta al anterior reclamo así: “ me permito informarle 1. Todos los resultados de los sorteos de la Lotería del Cauca pueden verificados en la sede electrónica www.loteriadelcauca.gov.co en la pestaña sorteos “(le envía los pantallazos explicando) y 2. El servicio de chat no se encuentra activo en la sede electrónica, por lo cual deducimos que esta solicitud debió realizarse a través de redes sociales. En aras de dar respuesta a las inquietudes se procedió a realizar la búsqueda con nombres o apellidos relacionados a usted sin ningún éxito alguno. Le pedimos excusas por los inconvenientes que se pudieran ocasionar, y estamos prestos a realizar los ajustes necesarios para mejorar la relación con los clientes que son nuestra razón de ser.” Se anexa el listado de sorteos enunciado.”

4. El señor Carlos German Rodríguez Charry mediante correo electrónico de fecha **01 de febrero de 2023** presenta una **petición** solicitando lo siguiente: “Por ser asiduo comprador de la lotería, favor indicar cuanto pagan las dos primeras cifras del mayor. GRACIAS”

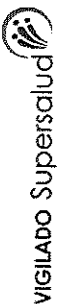
VERIFICACIÓN CI. El profesional Edgar Pillimue de la oficina de premios da respuesta el **02 de febrero de 2023** así: “En atención a su inquietud, me permito indicar que las dos primeras cifras del premio mayor pagamos \$4.000 pesos cada fracción, el billete \$20.000 pesos”.

5. La señora Lucelys Bolaños Cantillo mediante correo electrónico del **13 de febrero de 2023** realiza una **petición** así: “En el sorteo del día 28 de enero de 2023 en donde el premio mayor fue el número 4985 serie 119, obtuve en mi billete completo los números del mayor, pero en otro orden y con otra serie. Podría por favor indicarme si recibe algún premio? O no?”

VERIFICACIÓN CI. A la petición de la señora Bolaños, le da respuesta de fondo el profesional Edgar Pillimue de la oficina de premios con correo de fecha **13 de febrero de 2023** así: “En atención a su inquietud me permito indicar que el billete que usted tiene mayor en diferente orden y diferente serie no tiene premio.

6. La señora Angie Gómez mediante correo electrónico del **14 de febrero de 2023** realiza una **petición** así: “Quisiera consultar, el sorteo pasado acerté las tres primeras cifras. ¿quisiera saber cuánto paga?”

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al señor Edgar Pillimue, quien procede a dar respuesta de fondo a lo solicitado con correo del **14 de febrero de 2023** en los siguientes términos: “En atención a su inquietud me permito dar respuesta del premio que usted acierta, las tres primeras cifras en diferente serie pagan \$10.000 fracción y el billete \$50.000. Las tres primeras cifras con serie del mayor la fracción paga \$1.500.000 y el billete \$7.500.000.”



7. El señor José David Benavides Solano, mediante correo de fecha **13 de marzo de 2023** presenta una **Petición** así: "De manera formal le solicito la certificación del contrato laboral suscrito entre la Lotería del Cauca y mi persona

VERIFICACIÓN CI. De la anterior petición se da traslado a la Dra. Nelly Becerra jefe Jurídica y de Talento Humano, quien expide la certificación Nro. 017 de **marzo 14 de 2023**.

8. El señor Jorge Cabrera, mediante correo electrónico de **04 de abril de 2023** presenta la siguiente **Queja**: "El ultimo sorteo de la Lotería del Cauca fue el 01 de abril de 2023 sorteo 2448 y hoy abril 4 de 2023 aún figura en su portal de internet la información del sorteo 2447 mas no la del sorteo actual, así se van acabando las empresas, por muy mal servicio al cliente."

VERIFICACION CI. La Ingeniera Mónica Castro de Sistemas, da respuesta con correo electrónico de fecha **13 de abril de 2023** en los siguientes términos "acerca de la desactualización del portal web para con los resultados en el menú sorteos o búsqueda de resultados, ofrecemos las más sinceras excusas por este error, pero con el compromiso de seguir la recomendación y revisar la plataforma después de cada sorteo para constatar que se apliquen los cambios y seguir prestando un buen servicio a nuestros fieles compradores."

9. Mediante correo electrónico fechado el **8 de abril de 2023**, el señor Álvaro Andrés Peralta, presenta la siguiente **petición**: "Tengo 4 (cuatro) fracciones de la Lotería del Cauca del sábado 8 de abril de 2023 ¿puedo participar en el Sorteo Express? ¿cuándo es la fecha del próximo Sorteo Express?"

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado a la oficina Comercial a la profesional Paola Rodríguez, **pero no se aporta copia de la respuesta**.

10. El señor Haderney Franco Lerma mediante correo electrónico de fecha **9 de abril de 2023** realiza la siguiente **petición y Queja**: "Hace más de un mes exactamente el 18 de febrero de 2023 me gane una aproximación al mayor de la lotería del cauca (ver todo el cuerpo del correo), el billete lo compre en la página de la empresa Sured como podrán ver en el archivo adjunto, procedí a realizar la reclamación y esta es la hora en que no me responden ni me notifican absolutamente nada. Les expongo el caso para que, uno me ayuden y dos evalúen su convenio con esta entidad ya que personalmente he tenido esta inconveniente y también otro con su servicio de giros donde misteriosamente se me desapareció un giro y nunca lo cobre. El servicio de Sured es pésimo comparado con empresas como Lottired donde todo es rápido y su soporte es excelente."

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al señor Edgar Pillimue de la oficina de Premios, quien procede a dar traslado de la queja al correo de camilocolorado@loticolombia.com para el trámite de pago del premio, pero **no se**



VIGILADO Supersalud

informa al peticionario, ni se tiene respuesta del trámite dado a la petición por Loticolombia.

11. El señor José Miller Tovar presenta petición con correo electrónico de fecha **08 de mayo de 2023**, solicita "se sirva expedir Certificado Laboral con destino al Fondo Nacional del Ahorro".

VERIFICACION CI. La Dra. Nelly Becerra jefe de Oficina Jurídica y de Talento Humano dio respuesta expidiendo la certificación solicitada con fecha **9 de mayo de 2023**, la cual envió por correo.

12. El señor Luis Ernesto Franco presenta el **17 de mayo de 2023** la siguiente petición: "comedidamente solicito me den las instrucciones de que debo hacer para cobrar un quinto de lotería que me gane el sábado 13 de mayo, que fue vendido en Cartago Valle, el numero fue el 3685 serie 095 vendido en Cartago valle, ya fui y aya me dijeron que no están autorizados para cancelar el premio entonces solicito me digan como hacemos para hacer efectivo el premio gracias".

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al señor Edgar Pillimue, quien procede a dar respuesta con correo electrónico de fecha **17 de mayo de 2023**, informando el trámite que debe realizar para el pago de su premio.

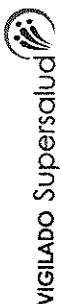
13. El señor Jorge López presenta la siguiente petición, mediante correo electrónico de fecha **23 de mayo de 2023**, así: "si llego a sacar los cuatro dígitos del segundo seco pero en la serie cambia un número, que puedo obtener como premio en dicho caso?"

VERIFICACION CI. De la anterior solicitud se da traslado al señor Edgar Pillimue, quien procede a dar respuesta con correo electrónico de fecha **23 de mayo de 2023**, informando "si usted tiene los cuatro números del seco en orden y diferente serie, se denomina seco en diferente serie y paga seis mil (\$6.000) pesos, por fracción y treinta mil (\$30.000) pesos el billete".

14. El señor Guillermo León Palacio Vega Vicepresidente comercial de Servicios Postales Nacionales S.A.S. mediante correo electrónico de fecha 13 de junio de 2023, envía derecho de petición: sobre el cumplimiento del área de reserva consagrada en el art.15 de la Ley 1369 de 2009 y consulta formal sobre la utilización de servicios postales.

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado a la Dra. Maria Cristina Revelo quien informa que con oficio Nro. 40-10-006 del 02 de enero de 2023 solicitó a 4-72 Servicios Postales Nacionales, cotización para el servicio de mensajería para la Lotería del Cauca. y anexo el oficio, **pero no se aporta copia de la respuesta a la petición recibida el 13 de junio de 2023.**

15. La señora Alba Janeth Muñoz, mediante correo electrónico de fecha **16 de junio de 2023**, presenta la siguiente petición de información:" quisiera



consultar si compre dos fracciones de la lotería del Cauca que jugo el día 10 de junio de 2023 y mi fracción fue el número 0606 con serie 030, mi pregunta es ¿Puedo ganar algo si el número está en desorden con diferente serie?

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al señor Edgar Pillimue de la oficina de premios, quien procede a dar respuesta con correo electrónico de fecha **20 de junio de 2023** así: “Agradecemos su gran apoyo a la salud de los colombianos comprando nuestro producto LOTERIA DEL CAUCA, respecto a su inquietud me permito informar que no tiene premio, por no acertar el número de la serie, en este caso es la serie 100 del premio mayor.”

16 La señora Leesley Wandurraga, mediante correo electrónico de fecha **22 de junio de 2023**, presenta la siguiente petición de información:” Jugué un chance en línea el día 13 de abril de 2023, pregunté en las oficinas de Paga Todo y me indican que este es nulo, que ya no lo podía cobrar. Adjunto fotografía del documento. ¿Qué diferencia hay entre comprar una fracción y jugar en línea?

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al señor Edgar Pillimue de la oficina de premios, quien procede a enviar la petición por correo el 26 de junio de 2023, a Zulay Villamil Suarez de Gelsa para que ayude con la inquietud de la cliente, **pero no se aporta el seguimiento a la respuesta, ni se informa a la peticionaria quien dará tramite a su solicitud.**

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 2023, se recibieron 16 PQRS de las cuales, 10 tuvieron respuesta de fondo y 4 están pendientes de tramitar o aportar a la técnica de Gerencia el soporte de respuesta.
- 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 2023, tuvieron respuesta de fondo dentro de los términos señalados en el CPACA excepto cuatro que no se pudo verificar que repuesta se dio a los peticionarios.
- 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.



VIGILADO Supersalud

RECOMENDACIONES:

- 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.
- Dar trámite a las 4 PQRS que no tienen soporte de respuesta a la PQRS.
- 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.
- Retomar el cuadro en Excel que facilita a la responsable del seguimiento e identificar el estado de los tiempos de respuesta de cada PQRS

Atentamente,



MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA
Jefe Oficina control Interno

