

Rdo Leidy Quiceno
10/07/2025

40-10- 0248

Popayán, Julio 10 de 2025

Doctor
GUSTAVO ANDRES GONZALEZ VIAFARA
Gerente
LOTERÍA DEL CAUCA
La Ciudad

Asunto: informe PQRS 1er Semestre de 2025.

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 2025, 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

0248

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*

0248

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			
N°	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 Técnico 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

0248

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 40-10-0141 de abril 14 de 2025, durante el primer trimestre de 2025 se presentaron 5 peticiones, posteriormente con oficio 40-10-0238 de fecha julio 02 de 2025 se informa que durante el segundo trimestre de 2025 se presentaron 4 peticiones, es decir que para el primer semestre de 2025, se radicaron 9 PQRSF así:

1. El señor Jaime Dagua Lozada, mediante correo electrónico de fecha **19 de marzo de 2025**, presenta derecho de Petición con el cual solicita lo siguiente: "La presente con el fin de solicitarles porque no se ha podido ver la página donde esta entidad iba a mostrar cual había sido el ganador de la moto que esta lotería iba a rifar el 4 de enero de este año y no se ha podido encontrar la publicación de cuál fue el ganador de las loterías registradas para participar en la rifa de esa moto el 4 de enero de este año. Mi correo es..."

VERIFICACION CI. A la anterior petición se le da traslado a la Oficina Comercial, donde le da respuesta el Técnico Andrés Pardo con correo del **19 de marzo de 2025** en el cual le informa al petente cuando se realizó el sorteo y donde encuentra publicada la transmisión del mismo. Se concluye que se dio respuesta **oportuna y de fondo** a lo requerido por el Petente.

2. El señor Dasfly Moya mediante correo electrónico del **21 de Marzo de 2025** presenta la siguiente petición manifestando: "*Estoy enviando esta solicitud, la cual fue hecha el día de ayer de manera telefónica, y que, por solicitud de la Dra Nelly Becerra, fuera radicada en este correo de manera escrita, hago la siguiente solicitud. Expresada en el motivo o asunto de este correo y adjuntada como archivo pdf. "Solicitud de certificación Contratos"...*

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado a la Doctora Nelly Mercedes Becerra quien en su calidad de jefe de la Oficina Jurídica y de Talento Humano da respuesta a la petición con oficio 40.10.0163 de fecha **marzo 31 de 2025 rechazando la solicitud** en aplicación del artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que dispone que las solicitudes que contengan un carácter irrespetuoso podrán ser rechazadas por la autoridad administrativa."

3. El señor David Santiago Campo de la firma Campo y López Abogados, mediante correo electrónico de **marzo 25 de 2025**, presentó la siguiente **Petición**: "*...actuando en calidad de apoderado del señor MARIO AUGUSTO DAZA RIVAS mayor de edad, identificado con la Cédula de ciudadanía No.10.529.285 de Popayán, acudo a su entidad representada legalmente por su Directos General, Gerente o por quien haga sus veces, en ejercicio del Derecho de petición regulado en el art. 23 de la Constitución Política, para solicitar que sea expedida la CERTIFICACIÓN ELECTRONICA DE TIEMPOS LABORADOS – CETIL, del*

0248

periodo de prestación de servicio ante su entidad, desde el 19 de enero de 1981 hasta el 15 de septiembre de 1984...."

VERIFICACIÓN CI. Mediante correo de fecha **marzo 26 de 2025** la Técnica de la Lotería del Cauca Elsa Fernández dio respuesta enviando adjunto el certificado CETIL del Señor Mario Augusto Daza, con lo cual se dio respuesta **oportuna y de fondo** a la solicitud.

- 4 El señor Dasfly Moya mediante correo electrónico de fecha **marzo 31 de 2024**, realiza una **petición** con la que solicita finalmente lo siguiente así: *"la expedición de certificado laboral, de todos los contratos que tuve a mi nombre, desde el año 2005 al 2024. Así como los términos aceptados por su empresa para el manejo de la licencia del sistema VELERO ERP."*

VERIFICACION CI. De la anterior solicitud se da traslado a la Oficina jurídica, la doctora Nelly Mercedes Becerra Gómez en su calidad de jefe de la oficina Jurídica y de Talento Humano con correo de fecha **11 de abril de 2025** da respuesta a lo solicitado y adjunta en dos archivos con consecutivos 188 y 189 la información requerida. Con lo anterior se concluye que se dio respuesta de **fondo y oportuna** a lo requerido.

- 5 El concejo de Mercaderes mediante correo del **31 de marzo de 2025**, solicita a la Lotería del Cauca informe si se ha firmado algún tipo de convenio con el municipio de Mercaderes, así como solicita se informe que contratos se han suscrito con dicho municipio

VERIFICACIÓN CI. Se le da traslado de la anterior petición a la oficina Jurídica, donde con oficio 40-10-0173 de **fecha abril 04 de 2025**, la doctora Nelly Mercedes Becerra Gómez en su calidad de jefe de la oficina Jurídica y de Talento Humano, da respuesta la petición. Con lo anterior se dio tramite y respuesta de **fondo dentro del término**.

- 6 La señora Olga Lucia Duarte Mojica mediante E-mail de fecha Marzo 26 de 2025 solicita a Coljuegos lo siguiente: "Buenas noches tengo una duda yo acert? Los 4 n?eros de la loter? del cauca en diferente orden, pero est? Los 4 n?eros en el plan de premios dice que gano \$1.500.000 pero en la agencias solo me dicen que me dan \$4000 pesos no entiendo por favor me ayudan a confirmar anexo plan de premio y foto de la fracci? Por lo anterior la Gerente secretaria técnica del CNJSA le da traslado de la petición a la Lotería del Cauca con correo de **abril 14 de 2025**, para que se atienda la petición y se les envíe copia de la respuesta manifestando que: "solicita información relacionada con el pago de premios toda vez que presuntamente es el ganador del premio mayor en diferente orden, referente al sorteo 2531 de la Lotería del Cauca realizado el día 2 de noviembre de 2024".

VERIFICACION CI. A la anterior petición le dio respuesta el señor Gerente de la Lotería del Cauca con oficio radicado Nro.0198 de **abril 16 de 2025** con el cual le dio respuesta **oportuna y de fondo** a lo requerido por la Peticionaria.

- 7 El señor Carlos Felipe Castellanos Quilindo mediante E-mail presentó la siguiente Petición: *"Solicito mayor información sobre los premios que se efectuarán en julio del presente año. Al igual solicito información, si compre 2 fracciones de lotería y en*

un seco, salieron los cuatro números sin la serie ¿tiene algún premio? Por la atención prestada, muchas gracias.”

VERIFICACION CI. De la anterior petición se dio traslado para respuesta al Dr Oyther Manuel Cándelo en su calidad de jefe de la oficina Comercial, pero la Técnico administrativa de Gerencia informa a esta oficina que se encuentran en vacaciones el Dr Candelo y la Técnica Isabel Cristina Vivas de Comercial, razón por la cual no tiene la respuesta a esta petición. El día 9 de julio entro de vacaciones la Técnica Isabel Cristina a quien se le solicitó los soportes del trámite dado a la petición del señor Castellanos Quilindo, informando que mediante correo electrónico del **9 de julio de 2025** y aclaración para adicionar de fecha **10 de julio de 2025** se dio respuesta a lo solicitado por el peticionario. Se verifica que efectivamente se dio respuesta de **fondo**, pero, fue **extemporánea**.

- 8 El señor Juan David Arias Suarez mediante Email de fecha **22 de mayo de 2025** presentó la siguiente petición: “*Solicitud envío de los estados de costo por unidad de negocio con corte a diciembre 31 de 2024, firmados por el contador y el representante legal y el auxiliar por cuenta contable con el mismo corte al máximo nivel*”.

VERIFICACION CI. De la anterior petición, se dio traslado a la oficina de Contabilidad para la entrega de la información a la Dra. Nelly Mercedes Becerra, quien en calidad de jefe de la oficina Jurídica y de Talento Humano con oficio No.40-10-0249 de **junio 06 de 2025**, inicialmente le informa a petente que la información solicitada se encuentra en revisión. Posteriormente con correo de fecha **junio 19 de 2025** se le envía la información requerida con el oficio Nro. 0264 de junio 19 de 2025 con el cual se da respuesta de fondo a la solicitud enviando adjunto la documentación solicitada. Una vez verificados, se concluye que se dio respuesta de **fondo y oportuna** a lo requerido por el peticionario.

- 9 El señor Adlay Fulton Lemos Guancha mediante correo electrónico de **junio 2 de 2025** presenta la siguiente petición: “*Considerando que en la página de la Lotería del Cauca, no hay la opción para adjuntar archivo del billete completo escaneado el PDF, y luego de hacer el scanner del código QR, salen diferentes mensajes con tonterías como : el archivo esta caducado, me veo en la necesidad de adjuntar al presente mensaje, el billete número 6390 serie 006 del sorteo 2561, para participar en el bingo de Fidelidad del próximo 07 de julio de 2025*”.

VERIFICACION CI. La anterior petición se envió al Dr Oyther Manuel Cándelo en su calidad de jefe de la oficina Comercial, quien da traslado a la Técnico Isabel Cristina Vivas para que, de respuesta a lo solicitado, encontrando que con correo de **julio 9 de 2025** se le informa el trámite para participar en los sorteos de Fidelidad. Con lo anterior se da respuesta de **fondo** a lo solicitado, pero fue **extemporánea**.

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 9 PQRS, de las cuales 9 tuvieron respuesta de fondo pero dos fueron extemporaneas.

0248

- 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 7 peticiones tramitadas en el primer semestre de 2025, 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:

- Capacitar o realizar 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.
- 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

Atentamente,



MARIA DEL SOCORRO TERAN MOSQUERA
Jefe Oficina control Interno