

40-10- 0028
Popayán, 25 ENE. 2023

Leidy Quiceno
2:38 pm
26-01-2023

126

Doctor
MILCIADES VERGARA BALANTA
Gerente
LOTERÍA DEL CAUCA
La Ciudad

Asunto: informe PQRSD Segundo Semestre de 2022.

Cordial saludo Dr. Vergara,

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 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 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.

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 trasladado, 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 cliente presenta una petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRS) a través de los diferentes medios dispuestos para la recepción, página web, teléfono, fax o personalmente.		PQRS Fax, E-mail Carta
2	El servidor público que recibe la PQRS diligencia el formato de registro de PQRS con los respectivos anexos y lo entrega al Técnico Administrativo Gr. 4 de la oficina Comercial para el trámite.	Tec. Administrativo Gr. 4 y/o Servidores Públicos	Formato PQRS
3	El Técnico Administrativo de la oficina Comercial radica el reclamo en el formato de Control de PQRS y verifica si es procedente.	Tec. Administrativo Gr. 4	Formato Control PQRS
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. 4	
5	El servidor público competente realiza la gestión de la PQRS y remite la respuesta al Técnico de la oficina Comercial para su registro.	Servidor Público Competente	
6	Una vez registrada la solución o respuesta a la PQRS se comunica al cliente.	Servidor Público Competente	Respuesta a PQRS
7	Se realiza el cierre de la PQRS, y se comunica a la Tec. Administrativo Gr. 4 de la oficina comercial para su registro.	Servidor Público Competente	
8	El Técnico Gr. 4 de la oficina Comercial debe presentar un Informe trimestral (Ene - Mar, Abr-Jun, Jul-Sep. y Oct - Dic) a la Gerencia con copia vía email al Jefe de la Oficina Comercial, sobre las PQRS presentadas. La Oficina Comercial (Procesos Misionales) realizan mensualmente el análisis de reclamos, identificando reclamos repetitivos en un periodo determinado para definir las no conformidades que sean necesarias. Este informe debe presentarse como anexo del informe trimestral de proceso.	Jefe Oficina Comercial	Informe mensual de PQRS Informe trimestral de PQRS
9	Si el análisis de los reclamos generó una no conformidad, la oficina Comercial, se lo comunica al área responsable de realizar la gestión de la Acción Correctiva.	Responsable del Proceso	Informe de incidencia
10	Definir las Acciones correctivas y/o preventivas y hacer seguimiento a la ejecución de las acciones acordadas y cierre.	Responsable del Proceso y Oficina de Control Interno.	Formato de AC/AP/ 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 2022, se radicaron **21** PQRSF así:

1. La señora Gloria Mosquera mediante correo del 4 de julio de 2022, realiza una **sugerencia** y manifiesta: ***“¿Que tengan salud, es posible que cuando se abra la página, en el lado izquierdo de la misma, se coloque el título resultados?, que permita buscar por fecha o # de sorteo. Si me llaman les explico lo que quise decir, NO SOY ING DE SISTEMAS. Gracias.”***

VERIFICACIÓN CI. A la anterior solicitud, le da respuesta con correo de fecha 14 de julio de 2022 la Dra. Adriana Sánchez, quien le informa a la señora Mosquera “que existe el link de resultados donde puede consultar por número de sorteo o fecha de sorteo, así como se muestra en la imagen” y le envía el pantallazo de la página web de la empresa.

2. La señora Jasselyn Andrea Cortes, mediante correo electrónico de fecha 5 de julio de 2022, realiza una **petición** así: “Cordial saludo, mi nombre es Jesselyn Andrea cortes, ganadora del premio del millón de pesos, quisiera saber ¿cómo hago para reclamarlo?, muchas gracias.

VERIFICACION CI. El técnico de Comercial Jhon Elver Obando, recibe la solicitud y con correo del fecha 7 de julio de 2022 procede a dar respuesta en los siguientes términos: “ Referente a la pregunta sobre como reclamar su premio, Respuesta: debe enviarnos la fotocopia de su cédula por ambos lados que sea legible, una vez tengamos la documentación completa de los ganadores se procede a enviarla al aliado patrocinador de los giros en este caso supergiros, para que se hagan efectivos, recuerda que en la transmisión del live les informamos que de acuerdo a la normatividad tenemos hasta 30 días para hacer entrega de premios.”

3. La señora Diana Fernanda Muñoz en calidad de representante legal de la compañía Inmobiliaria y Administradora Diana Muñoz SAS, mediante oficio radicado el 5 de julio de 2022 realiza una **petición** de información así: “comedidamente el trámite del historial de sorteos semanal desde el año 2010 hasta la fecha; especificando por favor el número de sorteo, la serie, los premios secos respectivos de acuerdo al monto sorteado (mayor de 10 millones y los 30 premios secos restantes de valores inferiores (iguales a 10 millones), esto a razón de análisis y mecánica de juego a emplear según lo estipulado en la resolución 379 de 2017 del 23 de junio de la Lotería del cauca como requisito para autorización de juegos.”

VERIFICACIÓN CI. La Dra. María Ximena Dávila con correo de 28 de julio de 2022 da respuesta a la anterior solicitud así: “ En atención a su solicitud, me permito remitirle los resultados de la Lotería del Cauca desde el sorteo 2128 jugado el 24 de diciembre de 2016, hasta el 2412 jugado el 23 de julio de 2022, los cuales se encuentran en el sistema de información vigente de la empresa.” Se anexa el listado de sorteos enunciado.”



4. La señora Maria Aidée Hernández Suarez mediante correo electrónico de fecha 27 de julio de 2022 presenta una **petición** solicitando lo siguiente: **“Cuanto pagan por los cuatro aciertos en otra serie?”**

VERIFICACIÓN CI. El técnico Administrativo de la oficina de comercial da respuesta el 29 de julio de 2022 así: “El acuerdo de las cuatro cifras del premio mayor en el mismo orden sin serie se denomina chance patojo y tiene un premio de un millón quinientos mil pesos cada fracción, (\$1.500.000).”

5. La señora Eliza Fajardo mediante correo electrónico el 16 de agosto de 2022 realiza una **petición** así: “Hola. Al entrar a revisar los resultados del día 13 de agosto sorteo 2415. **Lo que veo que salen son los resultados del 6 de agosto.**”

VERIFICACIÓN CI. A la petición de la señora Fajardo, le da respuesta de fondo el Técnico Administrativo José David Benavides, con correo del 18 de agosto de 2022, quien le informa: “Al ingresar a la página web de la Lotería del Cauca (www.loteriadelcauca.gov.co) se va a encontrar con los resultados del sorteo 2415 del 13 de agosto de 2022, de igual manera están ahí los resultados del sorteo supermillionario No.003 del 13 de julio de 2021, solo basta con dar click a una de las dos flechas que están en la parte inferior del recuadro donde aparecen dichos sorteos para cambiar.”

6. El señor Daniel Eduardo Polo Montes, presenta una **petición** mediante correo del 27 de agosto de 2022, manifiesta lo siguiente: “En el sorteo 2401 del sábado 07 de mayo de 2022, se acertó una aproximación en el seco con diferente serie o sin serie así lo indica las especificaciones de las instrucciones detrás del billete el número al seco jugo 9336 y yo tengo 9396 **porque no es aproximación, puesto que en el billete dice claro aproximación a los secos en diferente serie.**”

VERIFICACIÓN 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 05 de septiembre de 2022 en los siguientes términos: “La LOTERIA DEL CAUCA, en el plan de premios de los secos tiene una sola aproximación que es denominado “seco en diferente serie” no tiene más aproximaciones en cuanto a secos. En cuanto a la indicación al reverso del billete de la Lotería del Cauca, dice “aproximaciones a los secos” y en la casilla siguiente indica la única aproximación que es SECO EN DIFERENTE SERIE, y el valor del billete a pagar que son treinta mil pesos (\$30.000).”

7. El señor Cristian Fabian Orjuela Herrera, mediante correo de fecha 4 de septiembre de 2022 presenta una **queja** manifestando lo siguiente: **“La presente es para compartir mi inconveniente con su Lotería se supone que paga tanto dinero, y cómo es posible que dentro de su plan de premios no tenga uno del número mayor invertido sin serie.”**

VERIFICACIÓN CI. De la anterior petición se da traslado al señor Edgar Pillimue, quien procede a dar respuesta con correo electrónico de fecha 5 de septiembre de 2022

informándole lo siguiente: “Respetuosamente me permito dar respuesta a su no conformidad de un mayor en cualquier orden sin serie, nuestro plan de premios de la Lotería del Cauca, no contempla esta categoría de premios que usted desea que pague, sin embargo, si tiene en cuenta las categorías de premio (Mayor en cualquier orden con serie) es uno de los premios y la única Lotería que paga este tipo de premio. Además, los planes de premios de las loterías en Colombia, son verificadas, supervisadas y autorizadas por COLJUEGOS, por tal razón, no es gusto de nuestra Lotería del Cauca apreciar el tipo de premio que usted menciona.

8. La señora Maria del Pilar Cadavid Arango, mediante correo electrónico de 9 de septiembre de 2022 realiza la siguiente **petición**: “**Favor enviarme el certificado de retención en la fuente año gravable 2021**, al correo piliaran@hotmail.com. Quedo atenta a sus noticias.

VERIFICACION CI. El Contador de la Lotería del Cauca, Andrés Felipe Torres, da respuesta a la anterior petición, enviando el certificado solicitado de fecha 10 de septiembre de 2022.

9. Mediante correo electrónico fechado el 18 de septiembre de 2022, el señor Juan (sin apellido), presenta la siguiente **petición**: “Buen día, tengo una duda con los premios secos. **Tengo los 4 números de un seco, pero no coincide la serie, ¿eso tiene algún premio?**”

VERIFICACION CI. El técnico Juan David Benavides, da respuesta a la solicitud con correo electrónico el 20 de septiembre de 2022, así: Teniendo en cuenta su petición nos permitimos informar que los 4 números del premio seco en su respectivo orden sin la serie si tiene premio, el cual está distribuido así: Fracción: \$6000
Billete: \$ 30.000.

10. El señor Omar León mediante correo electrónico de fecha 19 de septiembre de 2022 realiza la siguiente **petición**: “Buen día...gane un premio de 6 millones con boleto comprado en GANE. Me mandaron a la oficina principal Calle 15 en Cali. Tomaron el boleto y mis datos. Me dieron un recibo y dijeron que esperara una llamada en tres días. Después de 6 días hábiles sábado a las p.m. me llamo un funcionario, para decirme que volviera a la sede a reclamar mis papeles y el boleto para entonces **llevarlos a las oficinas de CAUCA en Cali, pero no encuentro su dirección en Cali.** ¿Esto es normal? Gracias.

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 20 de septiembre de 2022 así: “ Buenas tardes, En atención al asunto de su inquietud me permito manifestar lo siguiente, de acuerdo a sus respectivos procesos de atención de la oficina GANE en la ciudad de Cali, es normal que ellos te llamen después que usted haya depositado los documentos para el procedimiento pago. La oficina principal de REDCOLSA-GANE tiene la siguiente dirección, CALLE 13-4-25 EDIFICIO CARVAJAL Tel 6823434.



11. La señora Valentina Pinzón presenta **petición** con correo electrónico de fecha 19 de septiembre de 2022, solicita concertar una cita con el equipo de trabajo para presentar el proyecto vLex.

VERIFICACION CI. La Dra. Nelly Becerra jefe de Oficina Jurídica y de Talento Humano dio respuesta con correo de fecha 21 de septiembre de 2022 así: "Buen día, atendiendo su solicitud y con el fin de que nos socialice el proyecto referenciado, me permito comunicarle que mañana 2:00 p.m. nos podemos reunir, en la oficina Jurídica, agradecemos su invitación."

12. La señora Diana María Quiroz Arango, mediante correo electrónico de fecha 29 de septiembre de 2022 presenta el siguiente **reclamo y petición**: "Cordial saludo. Solicito por favor me indiquen un número de teléfono donde pueda comunicarme con personal, he insistido al que aparece registrado por internet y no ha sido posible la comunicación. Carácter U.

VERIFICACION CI. La Técnico Administrativo de Gerencia Leidy Tatiana Quiceno, con correo electrónico del 29 de septiembre de 2022, da respuesta de fondo a la solicitud de la señora Quiroz así: en cuestión a su PQRS, me permito informarle como lo establecimos en la llamada que el número telefónico de la Lotería del Cauca es (602) 8233856 y para el área de talento humano las extensiones son la ext. 105 Nelly Mercedes Becerra jefe de Talento Humano y Jurídica y Elsa Fernández Valencia Ext 106. De igual manera los correos con los cuales puede comunicarse..."

13. La señora Claudia Ramos, mediante correo electrónico de fecha 21 de septiembre de 2022, presenta una **petición** así: "De manera comedida solicito el favor de que me puedan orientar o informar que debo hacer para registrar una rifa de una moto para que juegue con el sorteo.

VERIFICACION CI. De la anterior solicitud se da traslado a la Técnica de Jurídica, Isabel Cristina Vivas, quien da respuesta a la petente con correo electrónico de fecha 22 de septiembre de 2022 así: "En respuesta a tu petición de información acerca del registro de una rifa, me permito adjuntar la Resolución No. 0416 de 2018, por medio de la cual se establecen los requisitos, si tienes alguna duda al respecto, te puedes comunicar conmigo por este correo electrónico, por la línea que encuentras bajo mi firma o de manera presencial en la Lotería del Cauca."

14. La señora Paola Andrea Aragón Ramírez, realizó mediante correo electrónico de fecha 27 de octubre de 2022, la siguiente **petición**: Me permito solicitar información del plan de pagos de la Lotería del Cauca, es decir si, acertar en diferente orden dos números del mayor, ¿tiene algún incentivo de pago? Lo anterior, es que realice una compra en la página www.lottired.net para el sorteo 2425 el cual se realizó el día 22 de oct. Sorteo 2425 es el número 2378 serie 190. Premio mayor, mi tiquete apostado fue el número 9123, en la página donde realice la compra, me indica que gane \$18mil, por diferente orden (ver pantallazo adjunto) y adjunto tiquete apostado y de compra. Pero al momento de cobrar el premio, me indican en servicio al cliente; que no tengo derecho al pago en mención.



Por lo anterior, solicito me indiquen si la Lotería paga por acertar en diferente orden l premio mayor. Así mismo, me indique si lotirred es la página autorizada para registrar apuestas, y en el evento de salir ganador, no importa el premio o el monto, en donde se debe reclamar para que paguen el premio.

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al señor Edgar Pillimue, quien procede a dar respuesta con correo electrónico de fecha 31 de octubre de 2022, así: “El acierto de dos números en diferente orden del premio mayor, no tiene premio. El acierto de los cuatro números en diferente orden y la misma serie del mayor si tiene premio. Respecto a la página que usted consultó no se exactamente en qué sitio de lottired es, porque hice la consulta en la de lottired a mí me mostro un mensaje que dice: “Esta vez no ganaste, sigue jugando para obtener MILLONES en premios” anexo pantallazo de la consulta, sin embargo, enviaré al concesionario lotirred para que aclare el mensaje que usted recibió. Cuando el apostador gana un premio mayor o seco debe dirigir a la oficina principal en Popayán edificio LOTERIA DEL CAUCA, a la carrera 7 1n-66..”

15. El señor Jairo Alberto Aguilar Buitrón, mediante correo electrónico de fecha 27 de octubre de 2022, presenta la siguiente **petición** de información: Me podrían explicar en que consiste la premiación del chance patojo y como es que se gana con la sola serie y por favor los valores... mil gracias. Dios les bendiga.

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al señor Edgar Pillimue, quien procede a dar respuesta con correo electrónico de fecha 31 de octubre de 2022 así: “En atención a su solicitud me permito indicar que el CHANCE PATOJO es el mismo MAYOR EN DIFERENTE SERIE, este premio acierta únicamente los cuatro números en orden del premio mayor pero en diferente serie. El acierto del CHANCE PATOJO O MAYOR EN DIFERENTE SERIE, paga \$7.500.000 pesos el billete, cabe aclarar que el billete de la LOTERIA DEL CAUCA, consta de cinco fracciones, y cuando hay un solo cobrador de este billete se aplica la retención en la fuente del 20%, que en total pagaría \$6.000.000 de pesos netos. Cuando cobra fraccionado paga \$1.500.000 pesos netos.”

16. El señor Orlando de Jesús Gómez Gómez mediante correo electrónico de fecha 31 de octubre de 2022, presentó la siguiente **petición**: “Después de 55 minutos se da el sorteo de dicho bono por valor de un millón de pesos resultando como feliz ganador y en la cual en su transmisión anuncian que se contactaran con el suscrito sin que a la fecha se hayan comunicado. Solicito muy respetuosamente, se me sea entregado dicho bono como ganador del mismo...”

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al técnico Jhon Obando de Comercial, quien se comunica telefónicamente con el peticionario y le informa el trámite requerido. El tres de noviembre de 2022, el señor Gómez Gómez se presenta en la sede de la Lotería del Cauca, presenta los documentos que lo acreditan como ganador del bono y se procede a suscribir el acta de entrega de premios, de la cual aporta copia a esta auditoria el Técnico Obando, en la cual consta que el señor Gómez recibió el premio.



0028
25 ENE. 2023

17. La señora Adlay Lemos Guancha mediante correo electrónico del 1ro. de diciembre de 2022, presenta la siguiente **queja**: “Que vergüenza la página de la Lotería del Cauca: 1) No tiene una dirección electrónica seria. 2) Se llega a través de otras direcciones (Twitter) y lo que muestra son datos de sorteos anteriores e incompletos porque no muestran el resultado de los números ganadores de los pasajes, moto, patineta, portátil y televisores. 3) Hace mas de tres (3) años escribo en internet para consultar los resultados de la Lotería del Cauca en las direcciones electrónicas: lotecauca y Lotería del cauca y no tienen acceso, como lo acabe de experimentar una vez más. Esto me hace concluir que no es una lotería seria, porque esa tolerancia lleva al apostador a consultar datos falsos de quienes publican los resultados de los sorteos de esta lotería. LO MEJOR ES NO SEGUIR COMPRANDO ESTA LOTERIA.”

VERIFICACION CI. De la anterior queja se da traslado a la Ingeniera Mónica Castro y al técnico Jhon Obando de Comercial, **pero a la fecha de la presente no se ha dado respuesta al peticionario.**

18. La señora Damaris Arias mediante correo electrónico de fecha 5 de diciembre de 2022, presenta la siguiente **petición**: “Me gane el patojo 6096 del sorteo 29/11/2022 y en pagatodo me dicen que no lo pueden pagar porque no han autorizado. Y yo compre el ticket en paga todo. Quw debo hacer para cobrar mi premio.

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al técnico Jhon Obando de Comercial quien adelanto el trámite y comunica con correo electrónico de fecha 12 de diciembre de 2022, lo siguiente: “Muy buenas tardes, a la señora Damaris ya se le solucionó al tema de manera que ya cobro su premio el día viernes 09 de diciembre a través de pagatodo. Con mucho gusto.”

19. Mediante correo electrónico de fecha 11 de diciembre de 2022, el señor Guillermo Varona, presenta el siguiente **reclamo**: “Hace varios días solicite por escrito un Certificado de tiempos Laborados CETIL y deje copia de una constancia del tiempo que trabaje en la Lotería, para dar mayor claridad, pero hasta el momento no he tenido noticia. Les solicito avisarme si ya puedo reclamarlo. Gracias.”

VERIFICACION CI. A la anterior reclamación le dio respuesta la Técnico Administrativo de Talento Humano Elsa Fernández, quien, con correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2022, así: “Me permito adjuntar el certificado de tiempos laborados Cetil solicitado por usted. Presentamos disculpas por la tardanza del documento.” Anexan el archivo.

20. El señor Elkin Lamadrid, mediante correo electrónico de fecha 12 de diciembre de 2022, presenta la siguiente **petición**: “Solicito su amable colaboración en resolver una pregunta, en la parte de atrás del billete del extra super millonario Cauca dice que paga seriales \$15.000. “Aproximaciones al mayor”. ¿Entonces en el último sorteo 29 ¿Nov 2022

que jugó 6096 serie 085, si tengo ejemplo 1234 con serie 085 me pagan por tener la serie? Lo pregunto porque eso fue lo que entendí, pero donde compre la Lotería me dicen que nunca pagan la serie y me quedo la duda, si puede resolverla le agradecería. Gracias.”

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al técnico Jhon Obando de Comercial quien da respuesta a lo solicitado con correo del 12 de diciembre de 2022, así: “Señor Elkin muy buenas tardes, para la Lotería del Cauca es muy importante resolver todas sus inquietudes referentes a su pregunta, en efecto claro que, si pagamos la serie del mayor, en la parte trasera del billete que dice aproximaciones al mayor con serie, usted encuentra la parte que dice: SERIE \$15.000, ese es valor que reclamar.” Adjunto foto del billete, Con mucho gusto”

Además de las anteriores peticiones, se encuentra que el Técnico Jhon Obando también dio respuesta a una petición presentada por el señor Andrés Peñaranda, la cual no se encuentra radicada en el formato establecido Código: PL-QR-F1, versión 4, no obstante, se relacionará en el presente informe como la PQRS Nro. 21 así:

21. El señor Andrés Peñaranda mediante correo electrónico enviado a contactenosloteriadelcauca.gov.co con fecha 1ro. de diciembre de 2022, hace la siguiente **petición** de información: “¿Buen día, una pregunta para obtener un premio seco también se debe coger la serie o se paga algo con el número de 4 cifras son serie?”

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado al técnico Jhon Obando de Comercial, quien da respuesta con correo de fecha 12 de diciembre de 2022, a lo solicitado así: “Los premios secos se ganan de las dos formas. Con o sin serie, para mayor información puede comunicarse con nuestra línea de atención al cliente 8233856 ext 123. Con mucho gusto.”

Finalmente, y teniendo en cuenta, que durante la verificación realizada al cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de PQRS, se evidencia lo siguiente:

La técnica Administrativa de Gerencia Leidy Quiceno informa, que ella se encarga de revisar permanentemente el correo contactenos@loteriadelcauca.gov.co luego procede, según lo encontrado a trasladar como Atención al ciudadano, las peticiones a los Técnicos responsables de dar respuesta dependiendo del tema, quienes a su vez le envían copia, porque ella realiza el seguimiento al trámite de respuesta a lo requerido con la PQRS en el formato y finalmente entrega el informe trimestral a Planeación y archiva todo lo pertinente a cada PQRS.

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 segundo semestre

25 ENE. 2023

de 2022, se recibieron 21 PQRS de las cuales, 20 tuvieron respuesta de fondo y una está pendiente por tramitar. 131

- 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 2022, tuvieron respuesta de fondo dentro de los términos señalados en el CPACA excepto Una que aún no tiene repuesta.
- 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.
- Se verificó que el procedimiento publicado en el SIG, no corresponde con el que se realiza.

RECOMENDACIONES:

- Capacitar a todos los responsables de dar trámite a las PQRS presentadas en la entidad, recordando los términos y consecuencias de no dar respuesta oportuna
- Dar trámite a la PQRS presentada por Adlay Lemos Guancha mediante correo electrónico del 1ro. de diciembre de 2022, cuya respuesta compete a las Oficinas de Comercial y de Sistemas.
- 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.
- Actualizar el procedimiento de PQRS.
- Retomar el cuadro en Excel que se diligenciaba, el cual 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

