



**GOBERNACION DEL HUILA**  
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES**  
**DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**  
**NIT. 800.244.699-7**  
**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y**  
**DENUNCIAS**

**A 30 DE JUNIO DE 2024**

**YOHAN LEANDRO RODRIGUEZ SANTANA**  
**Asesor de Control Interno**

**Neiva**

**Carrera 4 No. 9 – 25 – Neiva Huila – Colombia – Tel. 608-8712066 ext 101**





GOBERNACION DEL HUILA  
EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES  
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA  
NIT. 800.244.699-7  
TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
2. ALCANCE.....	4
3. OBJETIVO.....	4
4. MARCO NORMATIVO.....	5
5. METODOLOGIA.....	6
6. CANALES DE ATENCION.....	7
7. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO .....	8
7.1 TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, Y DENUNCIAS .....	8
7.2. CANALES DE ATENCION UTILIZADOS.....	8
7.3 TERMINOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES .....	9
8. ESTADO ACTUAL DE LAS SOLICITUDES .....	10
9. RECOMENDACIONES .....	12
10. CONCLUSIONES .....	13



**GOBERNACION DEL HUILA**  
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES**  
**DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**  
**NIT. 800.244.699-7**

## **INTRODUCCIÓN**

La LOTERIA DEL HUILA, a través de la Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, sugerencias y denuncias – PQRSD recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de la vigencia 2024, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando cumplir con los términos de ley generando recomendaciones para fortalecer el proceso interno.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente, en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión de la entidad durante el primer semestre de 2024 en materia de cumplimiento a las PQRSD.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRSD presentadas ante la Entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó



**GOBERNACION DEL HUILA**  
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES**  
**DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**  
**NIT. 800.244.699-7**

## **2. ALCANCE**

El presente informe se realiza sobre la totalidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias presentadas a la entidad en el primer semestre de 2024.

## **3. OBJETIVO**

Cumplir con el marco normativo con relación a las funciones que ejerce la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana en lo concerniente a la Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias en el periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2024.



**GOBERNACION DEL HUILA**  
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES**  
**DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**  
**NIT. 800.244.699-7**

#### **4. MARCO NORMATIVO**

- ❖ Constitución Política, Título II de los Derechos y las Garantías y los deberes.
- ❖ Ley 87 del 29 de Noviembre de 1.993 "Por la cual se establecen como uno de los objetivos del control interno de las entidades del estado el proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante los posibles riesgos que la afecten.
- ❖ Ley 594 de 2000 "Por medio del cual se dicta la Ley General de archivo y se dictan otras disposiciones".
- ❖ Ley 1474 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública (Art 76).
- ❖ Ley 1437 de 2011 " Por el cual se expide el código de procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo. Cap II, Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y recusaciones Art 5 Derechos de la personas ante las autoridades"
- ❖ Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo
- ❖ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".



GOBERNACION DEL HUILA  
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES  
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**  
**NIT. 800.244.699-7**

- ❖ Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.
- ❖ Decreto 1068 de 2015 artículo ARTÍCULO 2.7.1.2.11. denominado pago de premios.
- ❖ Resolución 008 DE 2024 “ Por medio de la cual se adopta el nuevo Manual de Distribuidores de la Empresa de Lotería y Juego de Apuestas Permanentes del Departamento del Huila”
- ❖ Procedimiento para pago de premios.

## 5. METODOLOGIA

Se realizó verificación de la hoja de cálculo que contiene las solicitudes de PQRSD radicadas en la entidad entre el periodo comprendido de 01 de enero al 30 de junio 2024, se hizo verificación que se hubieran utilizado los canales disponibles como lo son de presencial y virtuales.



GOBERNACION DEL HUILA  
EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES  
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA  
NIT. 800.244.699-7

## 6. CANALES DE ATENCION

La **LOTERIA DEL HUILA**, tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para que la ciudadanía pueda acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad de forma oportuna y respuesta adecuada al ciudadano.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Ventanilla Única	Carrera 4 # 9-25, Neiva, Huila	Lunes a Jueves de 7:00 am a 12 m y 2 pm a 6 pm Viernes de 7:00 am a 12 m y 2 pm a 5 pm
Telefónico	Línea Celular	318 329 90 08 318 351 53 17 317 368 63 43	Lunes a Jueves de 7:00 am a 12 m y 2 pm a 6 pm Viernes de 7:00 am a 12 m y 2 pm a 5 pm
Virtual	Formulario Electrónico web	<a href="https://loteriadelhuila.com/pags/">https://loteriadelhuila.com/pags/</a>	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles
	Correo electrónico	<a href="mailto:recepcion@loteriadelhuila.com">recepcion@loteriadelhuila.com</a>	



GOBERNACION DEL HUILA  
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES  
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**  
NIT. 800.244.699-7

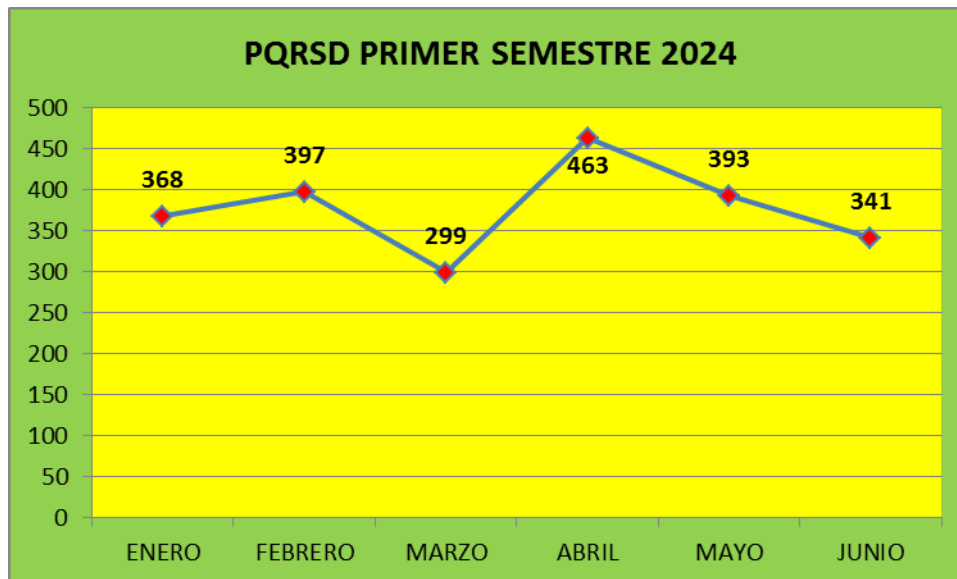
## 7. RESULTADOS DE LA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

### 7.1 TOTAL, PETICIONES, QUEJAS, Y DENUNCIAS

Durante el primer semestre de 2024 fueron radicados en total 2261 solicitudes en la **LOTERIA DEL HUILA**, las cuales fueron atendidos en su totalidad por los funcionarios y/o contratistas de la entidad.

Las solicitudes formuladas a través de los diferentes canales de atención de la entidad, son tramitadas de acuerdo con las modalidades y términos de la ley.

De acuerdo con las modalidades de solicitudes más utilizadas por los ciudadanos en este semestre, fue el derecho de petición, quejas, reclamos y felicitaciones respectivamente; el comportamiento durante cada mes del semestre fue:



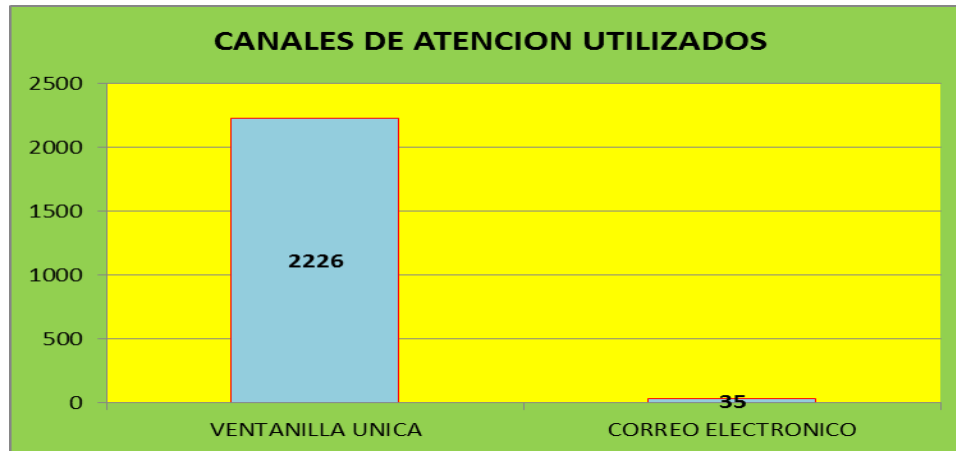
### 7.2. CANALES DE ATENCION UTILIZADOS

En el primer semestre de la vigencia 2024, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes fue la ventanilla única (2226) y el correo electrónico (35 solicitudes), no se radicaron solicitudes en la página web.





GOBERNACION DEL HUILA  
EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES  
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA  
NIT. 800.244.699-7



### 7.3 TERMINOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES

En lo relacionado con el trámite de respuesta a las diferentes solicitudes radicadas por los ciudadanos la entidad se rige por los términos establecidos en la normatividad vigente a saber:

Salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los **quince (15)** días siguientes a su recepción.

Término especial para las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de información o de documentos por parte de una autoridad deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14. (Art. 30)

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo



GOBERNACION DEL HUILA  
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES  
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**  
NIT. 800.244.699-7

razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Dentro de sus competencias legales la entidad tiene la obligación de pagar los premios en poder del público, el termino para su trámite se encuentra establecido en el Decreto 1068 de 2015 de la siguiente manera:

*ARTÍCULO 2.7.1.2.11. Pago de premios. Los operadores del juego de lotería tradicional o de billetes deberán pagar los premios obtenidos por los apostadores dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación del documento de juego ganador, conforme lo señala el inciso 2 del artículo 12 de la Ley 1393 de 2010.*

Por lo que en la presente evaluación se tendrá como referencia este parámetro normativo.

## **8. ESTADO ACTUAL DE LAS SOLICITUDES**

Para la realización del presente informe y en aras de la objetividad se realizará evaluación independiente de las solicitudes de pago de premios del resto de solicitudes generales, lo anterior teniendo en cuenta que el pago de premios tiene un término especial.

De acuerdo con lo anterior tenemos de 502 solicitudes radicas en la entidad para ser resueltas por las distintas dependencias y que no tienen asunto relacionado con el pago de premios, la gestión de las solicitudes fue la siguiente:

ESTADO	NUMERO DE SOLICITUDES
CERRADAS	499
ABIERTAS	3



GOBERNACION DEL HUILA  
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES  
DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**  
NIT. 800.244.699-7

Causa preocupación que las tres solicitudes pendientes de respuesta tienen fecha de radicación en el primer trimestre del año 2024 como se muestra a continuación:

FECHA DE RADICADO	NUMERO DE RADICADO	PETICIONARIO	FUNCIONARIO RESPONSABLE
18/01/2024	207	EDUTEGIA TATIANA ANDREA PERDOMO	JULIANA VILLEGAS- JURIDICA
01/02/2024	369	LOTERIA DE BOGOTA	LIGIA - GERENCIA
08/03/2024	861	JOSE ARMANDO VALDERRAMA	NATALIA MORA- COMERCIAL

Es importante realizar análisis para evaluar si aún persiste la inconsistencia o si la respuesta ya fue remitida pero no se notificó a la funcionaria encargada de registrar la novedad.

La oportunidad en la respuesta por parte de las dependencias a las solicitudes durante el primer semestre de 2024 fue el siguiente:

TIEMPO DE RESPUESTA	NUMERO DE SOLICITUDES
OPORTUNO	482
NO OPORTUNO	20

Las respuestas no oportunas representan un 4.15% de las solicitudes gestionadas.

En lo relacionado con las solicitudes radicadas para pago de premios se recibieron un total de 1759 por parte de nuestros compradores, la gestión realizada fue la siguiente:

ESTADO	NUMERO DE SOLICITUDES
CERRADAS	1430
ABIERTAS	329

De las solicitudes que se encuentran pendientes de respuestas 140 ya se encuentran por fuera del término de respuesta a 30 de junio de 2024.



**GOBERNACION DEL HUILA**  
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES**  
**DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**  
**NIT. 800.244.699-7**

La oportunidad en la respuesta por parte de las dependencias a las solicitudes durante el primer semestre de 2024 fue el siguiente:

TIEMPO DE RESPUESTA	NUMERO DE SOLICITUDES
OPORTUNO	447
NO OPORTUNO	1312

Preocupante el termino de respuesta a las solicitudes de pago de premios, teniendo en cuenta que en el 74% de los casos no se da cumplimiento al termino normativo.

## 9. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno, en el marco de la Constitución Política de Colombia (Art 209), Ley 87 de 1993 (Art 9) y Roles señalados en el Decreto 648 de 2017, en especial el Rol de “Enfoque hacia la Prevención” y “Evaluación y Seguimiento”, por medio del presente se permite efectuar la siguiente recomendación que busca generar en los Servidores Públicos una cultura de control efectiva frente al logro de los objetivos enmarcados anteriormente para la mejora continua del proceso, como mecanismo interno para prevenir la ocurrencia de hechos que generen riesgo o incumplimiento evidente de disposiciones legales que afecten la estabilidad jurídica de Funcionarios o de actos administrativos en la Lotería del Huila:

- ✚ Se recomienda, actualizar el Procedimiento correspondiente a PQRSD, por cuanto no se encuentra descrito la normatividad aplicable conforme a los tiempos de respuesta; así mismo en las actividades, por cuanto estas, deben ser congruentes frente a las normas que la rigen.
- ✚ Se recomienda cumplir los términos de respuesta conforme lo fija la Ley para todas aquellas PQRSD que requieran a la Entidad, toda vez que con corte a junio 30 de 2024 quedaron pendientes



**GOBERNACION DEL HUILA**  
**EMPRESA DE LOTERIA Y JUEGO DE APUESTAS PERMANENTES**  
**DEL DEPARTAMENTO DEL HUILA**  
**NIT. 800.244.699-7**

por resolver 332 PQR del total de 2261 solicitudes allegadas a la entidad.

- ✚ La jefe comercial y operativa realizar mesa de trabajo con su equipo para tomar las medidas pertinentes para el cumplimiento en plazo de los tiempos en el pago de premios.
- ✚ Definir las solicitudes que se deben registrar en la hoja de cálculo de control, toda vez que se evidencia que registran actuaciones inadecuadas relacionadas con recibos de servicios públicos, solicitudes de vacaciones entre otras.

## **10. CONCLUSIONES**

El ciudadano debe ser el principal beneficiario de la Estrategia de Gobierno en Línea, Ley 1712 de 2014, y del proceso de atención al ciudadano en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cumplimiento del art 76 de la Ley 1474 de 2011. La LOTERIA DEL HUILA dispone de canales de atención que facilitan la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias además de ser interlocutor de las necesidades para el cumplimiento de sus derechos en procura del mejoramiento de la gestión de las entidades públicas.

De acuerdo con lo plasmado en el informe, esta oficina califica como no adecuada la gestión del trámite de la PQRSD en lo concerniente al pago de premios, mientras que en el proceso de atención a las solicitudes de otros asuntos no ligados al pago de premios si es adecuada la gestión.

**YOHAN LEANDRO RODRIGUEZ SANTANA**  
Asesor de Control Interno