



**RESOLUCIÓN No. 064
DE JUNIO 30 DE 2016**

**"POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA LOTERÍA DEL
QUINDÍO E.I.C.E."**

EL GERENTE DE LA LOTERÍA DEL QUINDÍO EICE, en ejercicio de sus atribuciones Constitucionales, Legales y reglamentarias, en especial lo establecido en los Decretos 1160 de 1947, 2755 de 1966, 1045 de 1978, 1252 de 2000, 404 de 2006, Decreto 2418 de 2015, ley 995 de 2005, Ley 6 de 1945, Ley 1071 de 2006 <y,

CONSIDERANDO

Que la Lotería Del Quindío, es una empresa industrial y comercial del estado del orden Departamental, de la manera como se establece en la Ordenanza Numero 9 de Marzo 9 de 1995, de la Honorable Asamblea Departamental del Quindío.

Que se hace necesaria una actualización en el procedimiento interno para la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la entidad.

Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que el artículo 74 de la Constitución Política consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley como reservados.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.



Que la 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" y el Decreto 103 de 2015 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" regularon el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se substituyó el título II capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades reglamentarían la tramitación interna 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.

Que de acuerdo con la ley 1755 del 2015, los artículos 13 a 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo regulan las actuaciones administrativas relacionados con el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, la consulta, el examen y la solicitud de copias de documentos; así como la formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos y la interposición de recursos; así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

De conformidad con lo expuesto, se considera necesario actualizar el procedimiento interno para la tramitación de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias que se presenten en la Lotería del Quindío, con el fin de dar cumplimiento a las nuevas disposiciones legales y reglamentarias.

RESUELVE:

Artículo 1º.OBJETO. Establecer la metodología para dar solución oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentados por los Clientes de la organización en los diferentes procesos y asegurar su trámite oportuno, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la ley 1755 de 2015.

Artículo 2º. PRINCIPIOS En la atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que se presenten la Lotería del Quindío, se deberán aplicar los siguientes principios:



Principio de máxima publicidad para titular universal. Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la presente ley.

Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

Principio de buena fe. En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

Principio de facilitación. En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de no discriminación. De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Principio de gratuidad. Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de celeridad. Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.

Principio de eficacia. El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

Principio de la divulgación proactiva de la información. El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y



proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Principio de responsabilidad en el uso de la información. En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

REGLAS GENERALES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES.

Artículo 3. Alcance del Derecho de petición. 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 él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación, salvo las excepciones consagradas en la Ley.

Artículo 4. Formas de iniciar las actuaciones administrativas. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente.

Artículo 5. Ámbito de aplicación. La presente resolución aplica para todas las Áreas de la Lotería del Quindío.

Artículo 6. Radicación y trámite de peticiones. Cuando un funcionario de la entidad recepcione una petición, queja, reclamó, sugerencia o solicitud, ya sea en medio físico, virtual o verbal, debe direccionar al interesado de manera inmediata a la oficina de Ventanilla Única o reportarla allí, para que se radique y se continúe el trámite respectivo, posterior a ello, el responsable de Ventanilla Única recepciona la correspondencia, la radica y remite de manera inmediata a la oficina de Gestión jurídica para su respectiva revisión y que desde allí se establezca cuáles documentos son PQRS. Una vez radicada se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.



Parágrafo 1°. Los funcionarios de la Lotería del Quindío, no podrán exigir al peticionario, documentos que reposen en las dependencias de la Entidad.

Artículo 7. Análisis y registro. Una vez remitida la PQRS a la oficina de Gestión jurídica, se revisa, analiza el PQR por parte del abogado competente, se establecen los tiempos límites de respuesta, se involucran los líderes de los procesos que deben participar en la proyección de la respuesta o dar respuesta a la misma, cuando la respuesta se encuentre por el o (los) procesos responsables se enviara a jurídica para su respectiva revisión y su envío estará a cargo del proceso responsable.

Posterior a ello, se diligencia el registro de control de PQR para llevar un control de los tiempos de respuesta, responsables y su estado, además de facilitar el seguimiento por parte de la oficina de Gestión Control y Evaluación.

Artículo 8. Responsabilidad. Es responsabilidad de cada líder de proceso debe velar por correcto el trámite y la oportuna respuesta, para lo cual verificará que se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y que se ponga en conocimiento del peticionario por los medio establecidos en la Ley.

Artículo 9. Término general para resolver las peticiones. Las peticiones de que trata la presente resolución se resolverán o contestarán dentro de los ocho (08) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el sistema de gestión de calidad, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley.

Artículo 10. Términos especiales para resolver las peticiones. Salvo disposición legal, los servidores públicos deberán emitir respuesta de fondo de las siguientes peticiones dentro de los siguientes términos:

a. Las peticiones de información y de solicitud de copias de documentos que reposen en la Lotería del Quindío, deberán resolverse dentro de los ocho (08) días siguientes a su radicación en la Entidad. Si en ese lapso no se le ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos. En este caso las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

b. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a uno o varios procesos de gestión de la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su radicación.

c. Las solicitudes efectuadas a la Lotería del Quindío por otra Entidad Pública serán atendidas en un término no superior a ocho (08) días.

e. Las peticiones o solicitudes de los entes de control se responderán en el término señaladas por las mismas. Si no se señala término se deberá atender de manera prioritaria, dentro de los (08) días siguientes a la radicación.



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

Parágrafo segundo. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

PETICIONES ESCRITAS

Artículo 11. Del derecho de las personas a elevar peticiones. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Constitución y la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Artículo 12. Peticiones escritas y verbales. Las peticiones ante la Lotería del Quindío, podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

La Lotería del Quindío podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrá a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento en caso de ser necesario.

Parágrafo 1°. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Parágrafo 2°. Ninguna Funcionario podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Artículo 13. Contenido de las peticiones. Toda petición que se presenta ante la lotería del Quindío, deberá contener por lo menos lo siguiente:

- 1) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.



- 3) El objeto de la petición.
- 4) Las razones en las que fundamenta su petición.
- 5) La relación de los requisitos que desee presentar para iniciar el trámite por la ley
- 6) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo 1°. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, conforme lo establece la ley.

Parágrafo 2°. Los funcionarios tienen la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, salvo que este establecido en norma especial.

Artículo 14. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los ocho (08) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 15. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación, si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 16. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la Cra No. 19-21 web site: www.loteriaquindio.com.co – email: info@loteriaquindio.com.co
Pbx: (6) 7412441
Armenia – Quindío



petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Artículo 17. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones presentadas por menores de edad, así mismo aquellas peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

Artículo 18. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al peticionario. en el mismo acto de recepción, si este actúa verbalmente, y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la radicación, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

En el caso de peticiones verbales, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

Artículo 19. Decisión de las peticiones análogas. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

REGLAS ESPECIALES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES.



Artículo 20. Información especial y particular. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la Lotería del Quindío y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la Constitución o la ley.

Artículo 21. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Artículo 22. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.



La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

Artículo 23. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

Artículo 24. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Artículo 25. Derechos de petición sobre datos semiprivados, privados o sensibles. Los servidores públicos de la Lotería del Quindío, deberán dar especial atención de no incurrir en el suministro de datos semiprivados, privados o sensibles.

Parágrafo primero. La información pública que contiene datos semiprivados o privados, definidos en los literales g) y h) del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008, o datos personales o sensibles, según lo previsto en los artículos 5,6 y 7 de la Ley 1581 de 2012 y en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 1377 de 2013, solo podrá divulgarse según las reglas establecidas en dichas normas.



Artículo 26. Acceso a datos personales en posesión de la Lotería del Quindío como sujeto obligado. La Lotería del Quindío como sujeto obligado, no podrá permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concorra alguna de las excepciones consagradas en los artículos 6° y 10 de la Ley 1581 de 2012. Tampoco podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012. Parágrafo 1°. Permitir el acceso de un dato semiprivado, privado o sensible no le quita el carácter de información clasificada, ni puede implicar su desprotección.

Parágrafo 1°. Salvo que medie autorización del titular, a los datos semiprivados, privados y sensibles contenidos en documentos públicos solo podrá accederse por decisión de autoridad jurisdiccional o de autoridad pública o administrativa competente en ejercicio de sus funciones. (Decreto 103 de 2015, art. 26) Artículo 32. Autorización del Titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Artículo 27 Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas. Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

Artículo 28. Suministro de la información. La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

Artículo 29. Deber de informar al Titular. El Responsable del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.

- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento. Parágrafo. El Responsable del Tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el titular lo solicite, entregarle copia de esta.

DE LAS NOTIFICACIONES Y LOS RECURSOS.

✓ **Artículo 30. Notificación de los actos que decidan las peticiones.** Los actos que decidan las peticiones en interés particular y que soliciten el reconocimiento de derechos se notificaran personalmente al interesado, a su representante o apoderado o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

✓ **Artículo 31. Notificación personal.** La notificación personal de actos administrativos que decidan peticiones de carácter particular y concreto que decidan sobre un derecho, se realizará en las oficinas de la entidad.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

✓ **Artículo 32. Citaciones para notificación personal.** Para efectos de la notificación personal, se enviara una citación, dirigida a la dirección informada por el peticionario, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

✓ **Artículo 33. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación

se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

Artículo 34. Notificación de actos administrativos por medios electrónicos. Podrá realizarse la notificación personal por medios electrónicos, solamente, si el interesado lo solicita de manera expresa (escrita). En la notificación electrónica deberá adjuntarse copia íntegra, auténtica del acto administrativo a notificar informando los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo. El incumplimiento de estos requisitos invalidará la notificación.

Artículo 35. Deber de publicación de los actos administrativos de carácter general. Los actos administrativos de carácter general serán publicados en la página web de la entidad.

Artículo 36. Recursos. Contra la petición que decida sobre reconocimiento de derechos, procederá únicamente el recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o radicarlo en la ventanilla única, dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso.

El recurso de reposición procederá contra aquellas solicitudes o peticiones en que sea requisito para acudir ante la autoridad judicial.

DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Artículo 37. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Todos los ciudadanos podrán presentar de manera respetuosa ante la Lotería del Quindío, las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que haya lugar, en relación con el funcionamiento de la entidad, y obtener respuesta a las mismas.

Artículo 38. Definiciones:

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, por razones de interés general o interés particular, para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Cra No. 19-21 web site: www.loteriaquindio.com.co – email: info@loteriaquindio.com.co
Pbx: (6) 7412441
Armenia – Quindío



✓ **Queja:** Se entiende por queja la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la Entidad, o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público, que puede dar lugar a acción disciplinaria.

✓ **Reclamo:** Es una exigencia presentada por cualquier persona ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de una Entidad Pública. Al igual que en la queja puede dar lugar a acción disciplinaria, de manera que se procede de la forma prevista para aquella.

✓ **Seguimiento:** Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que las peticiones, quejas y reclamos sea respondida, atendida y/o resuelta dentro del término legal.

✓ **Sugerencia:** Es una de las formas que tiene la entidad para su comunicación entre el ciudadano y ellas, se presenta como una alternativa de participación y de uso que permite hacer un camino hacia la mejora continua de la entidad y afianzamiento del sentido de pertenencia de quienes hacen parte de la misma.

Artículo 39. Procedimiento para atender quejas, reclamos y sugerencias. El procedimiento de recepción, trámite interno y término para atender las quejas y reclamos, es el mismo establecido para las peticiones enmarcado en esta resolución.

✓ OTRAS DISPOSICIONES.

DEL PRINCIPIO DE GRATUIDAD, REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS Y COSTO DE COPIAS.

✓ **40. Principio de Gratuidad:** En la gestión y respuesta a PQRS en la Lotería del Quindío se deberá:

1. Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

2. Permitir al ciudadano, interesados o usuario:

a) Elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta;

b) Conocer el formato en el cual se encuentra la información solicitada.

c) Conocer los costos de reproducción en el formato disponible, y/o los costos de reproducción en el evento en que el solicitante elija un formato distinto al disponible y sea



necesaria la transformación de la información, de acuerdo con lo establecido por la entidad.

Se debe entender por costos de reproducción todos aquellos valores directos que son necesarios para obtener la información pública que el peticionario haya solicitado, excluyendo el valor del tiempo que ocupe el servidor público, empleado o contratista para realizar la reproducción.

Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital, y la entidad tenga la dirección del correo electrónico del solicitante u otro medio electrónico indicado, deberá enviarlo por este medio y no se le cobrará costo alguno de reproducción de la información.

La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

Artículo 41. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Artículo 42. Expedición de fotocopias. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la Lotería del Quindío, a costa del interesado, quien deberá cancelar el valor establecido en el presente procedimiento, cuando el número de copias solicitadas sea superior a diez (10).

Si en alguno de los diferentes procesos de la Lotería del Quindío no se pudieran reproducir los documentos, se designará un funcionario o Contratista para que acompañe al solicitante al lugar donde se efectuará la reproducción.

Artículo 43. Valor de las fotocopias. El valor de cada fotocopia será de cien pesos (\$100,00) m/ct. Si el peticionario solicita que el documento sea grabado en CD, el valor a cobrar es de mil pesos (\$1.000.00) m/ct. Las fotocopias solicitadas por entidades del Estado, serán gratuitas.

Cuando las fotocopias superen los 10 folios, el funcionario competente de suministrarlas deberá antes del cumplimiento del término de diez (10) días, informar al peticionario el valor de las fotocopias a pagar e indicarle que una vez allegue el recibo de caja expedido por la tesorería de la Lotería del Quindío, se procederá dentro de los tres (03) días siguientes a hacerle entrega de las mismas.

Parágrafo 1. Ningún servidor de la Lotería del Quindío podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad.

DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

Artículo 44. Peticiones verbales. Es aquellas presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz.

Artículo 45. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma para su inmediata radicación, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta y la radicará en la ventanilla única de correspondencia, quienes procederán a remitirla de manera inmediata al área que le corresponda dar respuesta de conformidad con las funciones y competencias propias de cada área de gestión.

En la constancia de radicación de la Petición Verbal, se deberá establecer como mínimo la siguiente información:

- a. Los nombres y apellidos completos del peticionario y de su representante y/o apoderado, si es el caso.
- b. La dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
- c. El objeto la petición verbal.
- d. razones de hecho y/o derecho en que fundamenta la petición verbal.
- e. La relación de los documentos que se anexan a la petición verbal.
- f. Manifestación de ser una petición radicada de manera verbal.

Artículo 46. Respuesta al derecho de petición verbal. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito y se realizará en los mismos plazos establecidos para las peticiones escritas, conforme a los artículos 9 y 10 del presente acto administrativo, o si fuere posible, se dar una respuesta inmediata de manera verbal, en este evento, se deberá indicar en la respectiva constancia de radicación, de manera expresa que la respuesta suministrada al peticionario fue verbal.



Artículo 47. Peticiones en otra lengua. Podrán presentar peticiones verbales ante la Lotería del Quindío en su lengua o dialecto, los peticionarios que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia

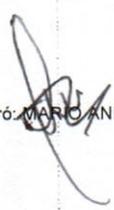
Cuando se presente una petición verbal en un idioma desconocido por cualquiera de los funcionarios de la entidad, se procederá a dejar constancia de tal situación y se grabará el derecho de petición verbal en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Artículo 48. Vigencia: La presente resolución procede rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Armenia Quindío, a los Treinta días (30) días del mes de Julio de 2016.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE,

JAVIER FERNANDO RINCON ORDOÑEZ
Gerente

Proyecto y Elaboró:  MARIO ANDRES JIMENEZ.
Revisó: