



40-10- 0088

8800

Popayán, 24 ABR 2026

Doctor
RUBEN DARIO BANGUERO
Gerente
LOTERÍA DEL CAUCA
La Ciudad

Asunto: Informe PQRSD Segundo Semestre de 2025.

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta el seguimiento que la oficina de control interno debe realizar a la atención de PQRSD en la entidad, conforme lo dispone la Ley 1474 de 2011 en el art 76 (Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012), me permito presentar el informe correspondiente al segundo 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 PQRSD 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



SC-CER302792



Gobernación
del Cauca

VIGILADO Supersalud

EDIFICIO LOTERÍA DEL CAUCA

Cra. 7 #1N-66
Popayán - Cauca



0088

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 de 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.

Se evidencia que 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 PQRSD 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



SC-CER302792



VIGILADO Supersalud

EDIFICIO LOTERÍA DEL CAUCA

Cra. 7 #1N-66
Popayán - Cauca



**Lotería
del Cauca**

0088

8800

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 realizará seguimientos de acuerdo con la Circular Externa N° 001 de 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 vigilará 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 al 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 PQRSD, 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 |



SC-CER302792



Gobernación
del Cauca

VIGILADO Supersalud

EDIFICIO LOTERÍA DEL CAUCA

Cra. 7 #1N-66
Popayan - Cauca



0088

8800

| | | | |
|---|---|---|--|
| 9 | Definir las Acciones correctivas y hacer seguimiento a la ejecución de las acciones acordadas y cierre. | Responsable del Proceso y/o supervisor. | Formato de Acción correctiva y/o mejora. |
|---|---|---|--|

Se procede a revisar la información de PQRSD recibida en la empresa, evidenciando que según oficio suscrito por la Técnico Administrativo Grado 03 de Gerencia - Leidy Tatiana Quiceno Montesuma a la Profesional Universitario de Planeación Dra. María Ximena Dávila Muñoz, No. 40-10-0380 de octubre 23 de 2025, durante el tercer trimestre de 2025 se presentaron 5 peticiones, 1 reclamo y 1 Derecho de Petición; posteriormente con oficio 40-10-0007 de fecha enero 09 de 2026 se informa que durante el cuarto trimestre de 2025 se presentaron 1 petición, 1 reclamo, 1 denuncia, 1 sugerencia y 2 Derechos de Petición, es decir que para el segundo semestre de 2025, se radicaron 13 PQRSD así:

1. El señor Fernando Palacio, mediante correo electrónico de fecha **02 de julio de 2025**, presenta un reclamo manifestando lo siguiente: *"Cordial saludo transcurrido 11 días de jugado el sorteo 2564 con fecha junio 21 del 2025 aún no es posible ver los resultados en la plataforma oficial de la Lotería del Cauca donde se ven resultados completos tanto mayor como secos en su totalidad nos sentimos inconformes con esta anomalía ya que siempre ha sido este medio que nos da seguridad de la información"*.

VERIFICACION CI. Al anterior reclamo se le da traslado a la Oficina de Sistemas, donde da respuesta la Profesional Universitario Grado 01 – Mónica Andrea Castro Bonilla, manifestando lo siguiente "Se solicita excusas, pero el motivo del no cargue de resultados fue debido a una actualización que no cargó correctamente. Ya está con todos los resultados montados".

2. El señor Javier Eduardo Rios Ramírez mediante correo del **08 de julio de 2025**, solicita a la Lotería del Cauca el resultado del sorteo virtual del 7 de julio del 2025, manifestando "yo, compre el billete completo y me dice que puedo jugar en los sorteos virtuales, pero no sé dónde veo los ganadores, de estos sorteos" ...

VERIFICACIÓN CI. Se le da traslado de la anterior petición a la oficina Comercial, donde mediante correo electrónico de **fecha julio 21 de 2025**, el Técnico Administrativo Grado 03 – Jhon Elver Obando Peña, da respuesta a la petición con los anexos de registro fotográfico y el listado de los ganadores del sorteo virtual "LOTERIA DEL CAUCA PREMIA TU FIDELIDAD" Nro. 003 de 2025. Con lo anterior se dio tramite y respuesta de **fondo dentro del término**.

3. La señora Sughey Yadira Contreras Moreno mediante correo electrónico de fecha **julio 10 de 2025**, realiza una **petición** con la que solicita lo siguiente así: *"Buenas tardes les agradecería si ustedes fueran claros, con el sorteo en el cual se participaba con la compra del billete completo de la lotería del cauca, en un bingo virtual yo me escribí y realice las indicaciones. Se suponía que esto se realizaría el día 7 de julio 2025. Me gustaría conocer los resultados."*

VERIFICACION CI. De la anterior solicitud se da traslado a la Oficina Comercial, el Técnico Administrativo Grado 03 – Jhon Elver Obando Peña, con correo de fecha **21 de julio de**



SC-CER302792

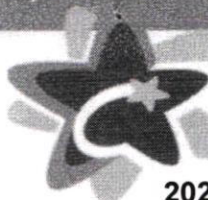


Gobernación del Cauca

VIGILADO Supersalud

EDIFICIO LOTERÍA DEL CAUCA

Cra. 7 #1N-66
Popayán - Cauca



**Lotería
del Cauca**

0088

8800

2025 da respuesta a lo solicitado y adjunta registro fotográfico y el listado de los ganadores del sorteo virtual "LOTERIA DEL CAUCA PREMIA TU FIDELIDAD "No. 003 de 2025. Con lo anterior. Se evidencia respuesta de fondo, emitida dentro de los términos legales a lo requerido.

4. La señora Angela María Hincapié Cano, mediante correo electrónico de **agosto 11 de 2025**, presentó la documentación para ser apoderada del señor Rodolfo Moncada en la petición adjuntada a la documentación, pero al ser revisada se evidencia que uno de los documentos no cuenta con la firma de aceptación.

VERIFICACIÓN CI. Mediante correo de fecha **agosto 13 de 2025**, la Técnica Administrativa Grado 03 de la Lotería del Cauca – Karina Grisales dio respuesta mediante correo electrónico del 13 de agosto de 2025, con lo cual se dio respuesta **oportuna** a la solicitud.

5. El señor G. Marín Arquitectura mediante correo electrónico del **20 de Agosto de 2025** presenta la siguiente petición manifestando: *"Cómo es posible que promocionen un Bingo Virtual y en su página no tienen un enlace para inscribirse? Gracias." (...)*

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado a la Oficina Comercial, mediante correo electrónico de fecha 20 de agosto de 2025, y en respuesta mediante correo electrónico del 25 de agosto de 2025 le da respuesta a la petición el Técnico Administrativo Grado 03 – Jhon Elver Obando Peña, en la cual le informa al petente "Para la Lotería del Cauca es muy importante resolver todas sus inquietudes, por tal razón le informamos que hasta el momento aún no se ha publicado el link para la inscripción de los billetes de la Lotería del Cauca, para participar en el bingo virtual debido a temas tecnológicos relacionados con el software, le invitamos a conservar sus billetes correspondientes a los sorteos 2576 del 05 de julio hasta el 2578 del 27 de septiembre del 2025, que podrán ser inscritos una vez sea publicado el link, y que a través de nuestras redes sociales les estaremos informando. Muchas gracias por sus comentarios y participación". Se evidencia respuesta de fondo, emitida dentro de los términos legales a lo requerido por el Petente.

6. El señor Yeison Vergara, mediante correo electrónico de fecha **05 de septiembre de 2025**, presenta una Petición con la cual expresa lo siguiente: *"El pasado 8 de julio de 2025 presenté una solicitud a la Lotería del Cauca relacionada con el acceso al registro histórico de resultados de sorteos, con el fin de realizar un análisis estadístico. El día July 23, 2025 8:17:26 AM recibí comunicación en la que se me informó que la entidad se encontraba organizando la información que podía ser compartida y que, una vez consolidada, se me daría respuesta. A la fecha no he recibido la información solicitada, razón por la cual me permito muy respetuosamente reiterar mi petición y solicitar me indiquen el estado actual del trámite y el tiempo estimado para su entrega..."*

VERIFICACION CI. A la anterior petición se le da traslado a la Oficina Comercial, donde le da respuesta el Técnico Administrativo Grado 03 – Jhon Elver Obando Peña, mediante correo electrónico de fecha 23 de julio de 2025 expresa que se encuentran organizando la



SC-CER302792

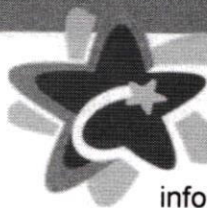


Gobernación
del Cauca

VIGILADO Supersalud

EDIFICIO LOTERÍA DEL CAUCA

Cra. 7 #1N-66
Popayán - Cauca



Lotería
del **Cauca**

0088

8800

información que es permitida compartir, y por lo tanto informa que requiere más tiempo, para dar una respuesta a la petición.

7. El señor Bayron Naranjo Vásquez, mediante correo electrónico de fecha **17 de septiembre de 2025**, presenta derecho de Petición con el cual solicita lo siguiente: "Sea enviado por este medio (correo electrónico), todos los resultados ganadores del sorteo 2575 del 6 de septiembre de 2025, ya que en la página web oficial de la Lotería, no aparecen dichos resultados tal y como se evidencia en la imagen adjunta al presente correo. Estaré atento a debida respuesta sobre el particular...".

VERIFICACION CI. A la anterior petición se le da traslado a la Oficina de Sistemas, donde le da respuesta la Profesional Universitario Grado 01 – Mónica Andrea Castro Bonilla, mediante oficio No. 40-10-0363 de fecha 18 de septiembre de 2025, y enviado vía correo electrónico el mismo día, en el cual le informa al petente que una vez revisada la sede electrónica www.loteriadelcauca.gov.co, efectivamente los resultados del sorteo 2575 no se habían cargado en el portal debido a que se generó un problema técnico al momento de la carga del archivo, y que ya se encuentran disponibles si visualización; Además se envía acta del sorteo 2575 que contiene los resultados del premio mayor y los diferente secos . Se evidencia respuesta de fondo, emitida dentro de los términos legales a lo requerido por el Petente.

8. La señora Alejandra Bibiana Gómez Peña mediante correo electrónico de fecha **octubre 26 de 2025**, realiza una sugerencia manifestando lo siguiente: *Buenas señores Lotería del cauca. El motivo de mi correo es para informar que viendo los resultados de las loterías del día de ayer sábado 25 de octubre del año en curso su prestigiosa página público como PREMIO MAYOR el número 2792 de la serie 281, y en otras páginas veo que el resultado fue 2997 de la serie 281, les aviso para evitar inconvenientes con los ganadores (...).*

VERIFICACION CI. De la anterior sugerencia se da traslado a la oficina de sistemas donde el Técnico Administrativo Grado 05 – Julio Cesar Carabalí Mezu dando respuesta mediante correo electrónico del 28 de octubre de 2025 donde se indica lo siguiente: *"Muy buenas tardes, lo acontecido fue un error en la digitación del mismo por lo cual, ya se corrigió. Muchas gracias"*. Con lo anterior se evidencia que se dio respuesta oportuna a la sugerencia.

9. El señor Alvaro Peña mediante correo electrónico de **noviembre 7 de 2025** presenta el siguiente reclamo: *"Buena presentación de la página. PESIMA PARA CONSULTAR el resultado completo del sorteo. Ese bingo parece más un VIRUS que obstaculiza la consulta. Donde se ven los resultados para premios del sorteo 0007 extra, de viajes, ¿moto y carro? No se observan en resultados que publican"*.

VERIFICACION CI. El anterior reclamo se envió al área de sistemas donde la Ingeniera Mónica Andrea Castro Bonilla da respuesta al reclamo mediante correo electrónico del **18 de noviembre de 2025**, donde se le informa las siguientes observaciones: *"1. R/ Lamentamos la molestia por el POP UP, pero es indispensable y estará disponible cada vez que se realice alguna actividad que requiera registro. Con la tecla Esc se puede suspender mientras realiza la consulta de resultados. 2. R/ Los resultados de los dos (2) viajes destino nacional, una (1) moto y dos (2) TV de 42" pulgadas no se publican ya que la*



SC-CER302792



Gobernación
del Cauca

VIGILADO Supersalud

EDIFICIO LOTERÍA DEL CAUCA

Cra. 7 #1N-66
Popayán - Cauca



0038

8800

información la tiene cada comprador en el raspa. Si es por favor contactar a la Lotería, PBX 6028233856, ext. 123 donde informa que es ganador, con ello se inicia el procedimiento interno con las validaciones de seguridad pertinentes y una vez confirmado, se envía el premio al domicilio relacionado por el ganador. Institucionalmente, Lotería del Cauca". Con lo anterior se da respuesta al reclamante.

10. La señora Martha Liliana Ruiz Sastoque mediante correo electrónico de fecha **noviembre 7 de 2025**, realiza una petición con la que solicita lo siguiente así: "(...) Teniendo en cuenta que presenté una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (Radicado No. 25-530810—1, de fecha 04 de noviembre de 2025), relacionada con el incumplimiento en la entrega del premio ofrecido por la Lotería del Cauca en un concurso publicado en sus redes sociales, y que dicha entidad me indicó que puedo interponer una demanda de protección al consumidor, solicito respetuosamente que se me suministre la siguiente información: Razón social de la Lotería del Cauca, Número de identificación tributaria (NIT), Dirección física y electrónica para notificaciones judiciales, Nombre completo y Cargo del representante legal, Cualquier otro dato necesario para efectos de notificación judicial y presentación de la demanda de protección al consumidor (...)."

VERIFICACION CI. De la anterior solicitud se da traslado a la Jefe de la Oficina Jurídica y de Talento Humano – Doctora. Nelly Mercedes Becerra Gómez dando respuesta mediante oficio No. 40.10-0435 del 27 de noviembre de 2025 donde se da respuesta indicando la razón social: Lotería del Cauca – Empresa Industrial y Comercial del Departamento del Cauca, con el NIT, la Dirección donde queda ubicado el Edificio de la Lotería del Cauca, el correo electrónico oficial: notificacionesjudiciales@loteriadelcauca.gov.co, el nombre del representante legal: Dr. Ruben Dario Banguero, además se anexa el Acta de entrega del 11 de noviembre de 2025, en la cual el participante manifestó de manera expresa haber recibido a satisfacción el premio consistente en una TABLET y dos bonos por valor de CINCUENTA MIL PESOS (\$50.000) M/CTE cada uno. (...), se adjunta el formato de control de entrega, el comentario ganador, copia de la guía de la empresa de mensajería, y correos electrónicos donde se confirma el recibido del premio y el bono. Con lo anterior. Se evidencia respuesta de fondo, emitida dentro de los términos legales a lo requerido.

11. El señor Igor Fred Pérez Vargas mediante Email de fecha **14 de noviembre de 2025** presentó la siguiente petición: "Buenos días Soy tu información sobre el procedimiento para cobro de premio mayor de Lotería del Cauca requisitos y cómo se debe hacer y dónde se debe presentar el cobro gracias por la información. Mi dirección es igoralfredo@yahoo.es".

VERIFICACION CI. De la anterior petición, se dio traslado a la oficina de premios en donde el Técnico Administrativo Grado 01 – Fernando Ruiz Medina, quien temporalmente realiza el trámite en premios debido a la licencia no remunerada otorgada al funcionario Edgar Pillimue Tombe del área de premios con resolución No.0336 del 13 de junio de 2025, informa que se le dio respuesta al petente en correos electrónicos anteriores enviados por el señor Edgar Eduardo Pillimue Tombe, y mediante correo electrónico del 21 de noviembre de 2025 reenvía la información al correo electrónico de contactenos@loteriadelcauca.gov.co. Por lo que se concluye que no se dio respuesta de **fondo y oportuna** a lo requerido por el peticionario, ya que no existe archivo adjunto de la información enviada al correo igoralfredo@yahoo.es en dicha vigencia.



SC-CER302792

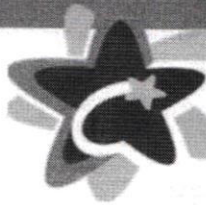


Gobernación del Cauca

VIGILADO Supersalud

EDIFICIO LOTERÍA DEL CAUCA

Cra. 7 #1N-66
Popayán - Cauca



**Lotería
del Cauca**

0088

8800

12. El señor Daniel Felipe Urrego Achury mediante E-mail de fecha **diciembre 7 de 2025** solicita lo siguiente: *"Me permito comunicarme con ustedes para solicitar información sobre el procedimiento de cobro de un billete que adquirí recientemente. En el sorteo correspondiente, acerté los 4 números ganadores, pero no la fracción. Por esta razón, agradecería muy amablemente que me orientaran sobre: 1. Si el billete con 4 aciertos sin fracción tiene algún premio asociado. 2. Cuál es el procedimiento para realizar el cobro en caso de aplicar. 3. Qué documentos o requisitos debo presentar. 4. Si debo acercarme a un punto de pago específico en el Cauca o Bogotá D.C..."*

VERIFICACION CI. A la anterior petición le dio respuesta el Técnico Administrativo Grado 01 de la Lotería del Cauca – Fernando Ruiz Medina, mediante correo electrónico de fecha **diciembre 10 de 2025**, donde informa que de acuerdo a la fracción adjuntada, se trata de un seco sin serie, el cual paga por fracción \$8.000, y puede cambiarlo con cualquier lotero en las agencias de apuestas donde se vende la Lotería del Cauca, ya que es un premio menor que no necesita ninguna documentación adicional, dando una respuesta **oportuna y de fondo** a lo requerido por el Petente.

13. La señora Luz Dary Molina mediante E-mail de fecha **16 de diciembre de 2025**, presentó la siguiente denuncia: *"... mi siguiente denuncia es contra la Lotería del Cauca porque me vendió un billete con número de serie que no jugó que es la que tengo en el billete por lo cual considero que fue un billete falso lo compré en el supergiros de Lomitas lo cual solicito el desembolso de mi dinero porque no quiero que me entreguen otro billete necesito el dinero porque el número de serie que juego fue el 027 necesito una solución y la entrega de mi dinero y una investigación muchas gracias."*

VERIFICACION CI. De la anterior denuncia se dio traslado para respuesta al Técnico Administrativo Grado 05 de la Lotería del Cauca – Julio Cesar Carabalí Mezú, quien por medio de correo electrónico de fecha 19 de diciembre de 2025, responde lo siguiente: *"... Se revisó el archivo 204 el cual se envía a la Supersalud y al Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar media hora antes de cada sorteo el cual contiene toda las numeraciones vendidas y se encuentra el número 7932 serie 029 las cuales se vendieron las 4 fracciones para evidencia de ello se adjunta imagen contenedora del número y serie muchas gracias. Se verifica que efectivamente se dio respuesta de **fondo**, a lo denunciado."*

CONCLUSIONES:

- Una vez revisado el trámite dado a las PQRSD recibidas en la empresa Lotería del Cauca por el correo institucional, se encuentra que, durante el segundo semestre de 2025, se recibieron 13 PQRSD, de las cuales 12 tuvieron respuesta de fondo y 1 fue extemporánea.
- La Ley 1437 de 2011 en el art. 14, dispone que el término para contestar PQRSD puede ser de 10, 15 o 30 días, dependiendo de lo solicitado, encontrando que 7 peticiones tramitadas en el segundo semestre de 2025, tuvieron respuesta de fondo dentro de los términos señalados en el CPACA.



SC-CER302792



Gobernación
del Cauca

VIGILADO Supersalud

EDIFICIO LOTERÍA DEL CAUCA

Cra. 7 #1N-66
Popayán - Cauca



**Lotería
del Cauca**

0038


- El link de PQRSD, 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 PQRSD 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 PQRSD, 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 PQRSD.

Atentamente,


EDUAR GUILLERMO BURBANO ORTEGA
Jefe Oficina Control Interno


Elaboró: Liliana Karina Grisales Giraldo – Técnico Administrativo Grado 03 



SC-CER302792



Gobernación
del Cauca

VIGILADO Supersalud 

EDIFICIO LOTERÍA DEL CAUCA

Cra. 7 #1N-66
Popayán - Cauca