



8110

10/07/2026
Rdo Leidy Quiceno

40-10- **0149**

Popayán, **10 JUL 2026**

Doctor
RUBEN DARIO BANGUERO
Gerente
LOTERÍA DEL CAUCA
La Ciudad

Asunto: Informe PQRSD Primer Semestre de 2026.

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 primer semestre de la vigencia 2026, 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



0149

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 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.



0149

0210

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 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.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	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



.. 0149

0110

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. 40-10-0067 de abril 08 de 2026, durante el primer trimestre de 2026 se presentaron 3 derechos de Petición; posteriormente con oficio 40-10-0145 de fecha julio 08 de 2026 se informa que durante el segundo trimestre de 2026 se presentaron 2 peticiones y 2 Derechos de Petición, es decir que para el primer semestre de 2026, se radicaron 7 PQRSD así:

1. La Contraloría General de la República, mediante correo electrónico de fecha **23 de enero de 2026**, remite por competencia derecho de Petición en el cual la señora Luz Dary Molina solicita lo siguiente: "Buenas tardes mi nombre es luz dary molina con CC 27894153 de Villa del Rosario Norte de Santander Cúcuta Colombia y mi número de celular es el 3124255768 y 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. A la anterior petición se le da traslado a la Oficina de Sistemas, donde le da respuesta el Técnico Administrativo Grado 05 – Julio Cesar Carabalí Mezú, mediante correo electrónico de fecha 28 de enero de 2026, en el cual se le informa a la petente que "se realizó la validación del archivo 204 correspondiente al sorteo No. 2584, el cual contiene el registro de todos los números y series adquiridos por el público. Dicho archivo es enviado a la Supersalud aproximadamente media hora antes del sorteo. El número relacionado por la solicitante sí se encuentra reportado en el archivo, específicamente en la línea 82.706, lo cual comprueba que el billete fue efectivamente comprado y se encontraba en juego". Además, se verificó que dicho número no obtuvo ningún premio, y que para su validación se adjunta el archivo 204.

Se evidencia respuesta de fondo, emitida dentro de los términos legales a lo requerido por la Petente.

- 2 La señora Lorena Marcela Caicedo López mediante correo electrónico de fecha **26 de enero de 2026**, presenta el siguiente Derecho de Petición manifestando: "*me permito solicitar oferta completa presentada por la sociedad DATALASER S.A.S. a la Lotería del Cauca en el marco de la invitación Pública No. 001 de 2026, agradezco que mi solicitud sea atendida y resuelta de fondo conforme lo dispone el artículo 23 de la Constitución Nacional y la ley 1755 de 2015, por las razones de Hecho y Derecho.*" (...) "*PRIMERO: Se solicita la remisión de la oferta autentica y completa presentada por la sociedad DATALASER S.A.S. a la invitación pública No. 001 de 2012 a la Lotería del Cauca*".



0149

0210

VERIFICACION CI. De la anterior petición se da traslado a la Oficina Jurídica, y en respuesta mediante correo electrónico del 16 de febrero de 2026 le da respuesta a la petición la Jefe Jurídica y de Talento Humano – Nelly Mercedes Becerra Gómez, en la cual le informa a la petente *“No es Posible acceder a la información de la propuesta presentada por DATALASER S.A.S. por la confidencialidad como secreto industrial protegido por la norma nacional e internacional. La confidencialidad fue puesta de presente por los proponentes al momento de presentar su oferta. Todo el proceso de la convocatoria, en especial la evaluación que contiene los requisitos habilitantes, la evaluación técnica y económica, están publicados en las Página oficial <https://community.secop.gov.co/>”*. Se evidencia respuesta de fondo, emitida dentro de los términos legales a lo requerido por la Petente.

- 3 La señora Nubia Janeth Hernández Contreras, mediante correo electrónico de **enero 28 de 2026**, remitió Derecho de Petición elevado por el señor Hermes Manuel Hernández, actuando como Representante Legal de la sociedad LA RUEDA MILLONARIA S.A.S, quien es distribuidor de Lotería del Cauca, y en el cual solicita se expida PAZ Y SALVO de la relación comercial con corte a 31 de diciembre de 2025.

VERIFICACIÓN CI. Mediante el formato de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia de la Lotería del Cauca, informa que la respuesta fue realizada vía telefónica por el Técnico Administrativo Grado 05 – Julio Cesar Carabalí Mezú. Se evidenció que la respuesta no atendió de manera integral la petición presentada, toda vez que el solicitante requirió la expedición de un paz y salvo y únicamente se le suministró información relacionada con el estado de cartera mediante comunicación telefónica, sin evidencia documental de dicha actuación. En consecuencia, no fue posible verificar el cumplimiento del deber de emitir una respuesta formal, de fondo y debidamente soportada.

- 4 La señora Laura Cano mediante correo electrónico de fecha **abril 08 de 2026**, realiza una petición con la que solicita lo siguiente así: *“Solicitar información realicé el juego de la lotería hice un chance de 4 cifras combinado y acerté 3 de la lotería lo paga. Cayó el 6281 y yo hice el 2610 con la lotería del Cauca combinado, Número que cayó: 6281. Tu número: 2610 (combinado). Quisiera saber si tiene premio lo mismo con otro lo hice, 0816 combinado acerté en tres números quisiera saber información”*.

VERIFICACION CI. De la anterior solicitud se da traslado al área de Premios, en donde el Técnico Administrativo Grado 05 – Edgar Eduardo Pillimue Tombé, con correo de fecha **08 de abril de 2026** da respuesta a lo solicitado sobre el juego de lotería o chance, informando que el caso de la lotería, el pago se realiza cuando se aciertan los 4 números completos, y no se efectúan pagos por aciertos de tres cifras en combinaciones, y según la información proporcionada por la petente, es posible que haya realizado un juego de chance, para lo cual se recomienda dirigirse a la casa chancera de su ciudad, donde podrán brindarle información detallada sobre el plan de premios correspondiente. Con lo anterior. Se evidencia respuesta de fondo, emitida dentro de los términos legales a lo requerido.



0149

0210

- 5 El señor Juan Camilo Uzurriaga Bermúdez mediante correo del **09 de abril de 2026**, solicita permiso para venta de boletas de rifas paz y amor ubicada en Yarumales –

Padilla Cauca, manifestando el responsable de la rifa, número de cedula, premio, número de boletas, fecha sorteo, valor boletas.

VERIFICACIÓN CI. Se le da traslado de la anterior petición a la oficina Comercial, donde mediante correo electrónico de **fecha abril 10 de 2026**, la Técnico Administrativo Grado 03 – Isabel Cristina Vivas Trujillo, da respuesta a la petición enviando los requisitos para la operación que se encuentran en la resolución No. 416 de 2018, y el formato de autorización de rifas adjuntados a la respuesta al petente. Con lo anterior se dio tramite y respuesta de **fondo dentro del término**.

- 6 El señor Andrés Arroyave, mediante correo electrónico de fecha **05 de mayo de 2026**, presenta un Derecho de Petición solicitando lo siguiente: *“me permito solicitar de manera respetuosa la entrega de los estados de cuenta correspondientes a la empresa SERVICIOS UNIRED S.A.S, identificada con NIT 900439880-5”*.

VERIFICACION CI. Al anterior reclamo se le da traslado al área de distribuciones y Cartera, donde da respuesta vía correo electrónico del 04 de junio de 2026, el Técnico Administrativo Grado 05 – Julio Cesar Carabalí Mezú, manifestando lo siguiente *“Muy buenos días, Doctor Andrés Arroyave, Cordial saludo, Adjunto a la presente se envían los estados de cuenta para su respectiva revisión, teniendo en cuenta que actualmente la entidad se encuentra realizando un proceso de normalización de cartera, para lo cual requerimos de su valioso apoyo en la verificación de saldos correspondientes a sorteos y premios”*. Con lo anterior se evidencia que se dio respuesta a los 21 días hábiles, es decir por fuera de los plazos establecidos por la ley. Lo anterior constituye un incumplimiento del término previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

- 7 El señor Carlos David Orjuela Velandia, mediante correo electrónico de fecha **04 de junio de 2026**, presenta un Derecho de Petición con la cual expresa lo siguiente: *“La solicitud se formula como último recurso después de revisar las fuentes oficiales públicas disponibles y de intentar consolidar los resultados con trazabilidad. La auditoría local solo logró confirmar una fila pública aislada, correspondiente al sorteo 2613. También se identificaron documentos/actas oficiales que requieren OCR o revisión manual, por lo que no se pudo consolidar automáticamente un histórico verificable. Solicito remitir en formato digital verificable, preferiblemente CSV, XLSX o PDF tabulado, el histórico oficial completo de resultados ordinarios desde el primer sorteo disponible hasta el último sorteo oficial vigente, con estos campos: Número de sorteo, Fecha del sorteo, Número ganador del premio mayor, conservando ceros iniciales cuando existan, serie del premio mayor, conservando ceros iniciales cuando existan, Tipo de sorteo: ordinario o extraordinario, Acta, enlace oficial o soporte documental asociado, si existe, Observaciones sobre suspensiones, aplazamientos, sorteos extraordinarios o cambios de calendario, si aplican ... El propósito de esta solicitud es la consolidación histórica, auditoría de datos y validación metodológica. No se solicita información reservada, datos personales de ganadores ni información comercial sensible”*.

8



ER302792



Gobierno del Cauca

VIGILADO Supersalud

EDIFICIO LOTERÍA DEL CAUCA

Cra. 7 #1N-66
Popayán - Cauca



0149

0110

VERIFICACION CI. A la anterior petición se le da traslado a la Oficina de Planeación, donde le da respuesta la Profesional Universitario Grado 02 – María Ximena Dávila Muñoz, mediante correo electrónico de fecha 26 de junio de 2026 envía respuesta mediante oficio No. 0322 del 26 de junio de 2026, enviándose desde el sorteo 2128 del 24 de diciembre de 2016 hasta la fecha del 26 de junio de 2026, donde incluye número, fecha de sorteo, números ganadores y serie, por lo anterior se evidencia una respuesta oportuna a la petición.

CONCLUSIONES:

- Durante el primer semestre de 2026 la Lotería del Cauca recibió siete (7) PQRSD, las cuales fueron tramitadas por las dependencias competentes conforme al procedimiento institucional.
- Del seguimiento efectuado se evidenció que seis (6) solicitudes recibieron respuesta de fondo; sin embargo, en un caso no fue posible verificar una respuesta integral a lo solicitado.
- Se identificó una respuesta emitida por fuera del término legal establecido en la Ley 1755 de 2015, situación que evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos para garantizar la oportunidad en la atención de las PQRSD.

La entidad dispone de canales adecuados para la recepción de PQRSD, incluyendo un enlace visible y funcional en su página web institucional, facilitando el ejercicio del derecho de petición por parte de la ciudadanía.

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.

- Implementar un mecanismo de alertas o seguimiento automático a los términos legales de respuesta, con el fin de prevenir vencimientos.

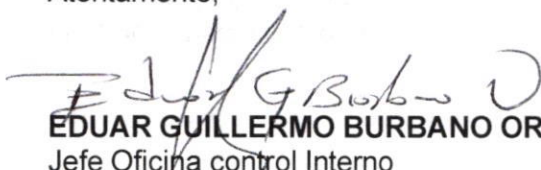


0149

0810

- Exigir que todas las actuaciones realizadas dentro del trámite de una PQRSD cuenten con el respectivo soporte documental, garantizando la trazabilidad del proceso y facilitando las labores de seguimiento y control

Atentamente,


EDUAR GUILLERMO BURBANO ORTEGA
Jefe Oficina control Interno

Revisó y Proyectó: Eduar Guillermo Burbano Ortega – Jefe Oficina de Control Interno.
Elaboró: Karina Grisales Giraldo - Técnico Administrativo Grado 03.

