

LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

**INFORME SEGUIMIENTO AL
PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS
Y RECLAMOS**

JEFE CONTROL INTERNO

IBAGUE, JULIO 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. CRITERIOS DE EVALUACION
4. METODOLOGIA
5. EVALUACION
6. CONCLUSIONES
7. SUGERENCIAS A LA ALTA GERENCIA



Ibagué, 28 de julio de 2026

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente Lotería del Tolima
Ibagué.

Asunto: Seguimiento PQR primer semestre 2026

Respetada doctora Nancy Liliana,

Por medio de la presente, me permito allegarle el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, con corte al 30 de junio de 2026.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011: "OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS" establece, entre otros, que "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención a los usuarios se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".

De igual forma, desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se tienen establecidos las Políticas de Gestión Documental y Política de Transparencia y acceso a la Información en su Dimensión 5, es necesario que la Tercera Línea de Defensa (Auditoría Interna), realice seguimiento y evaluación al cumplimiento de estas

Es importante anotar que este informe se construye con la información enviada a los diferentes medios que la entidad tiene disponible para el cliente; todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas, denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan mejorar el servicio.

El siguiente informe, se construye con base en la información suministrada por el área comercial quien proporcionó la base de datos y realizó el debido control que internamente se lleva para la normal recepción y respuestas de las PQR que se gestionaron en el primer semestre de 2026 y el debido seguimiento por parte de la oficina de control interno,

Cordialmente,



FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control interno

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS LOTERIA DEL TOLIMA.

FECHA: julio 28 de 2026.

PERIODO EVALUADO: enero-junio de 2026

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo normado en el artículo 76 de la ley 1474 de julio 12 de 2011, presentando a la Gerencia de la Lotería del Tolima, el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos (PQR) allegadas a la Entidad en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2026.

2. ALCANCE

Evaluar el procedimiento de PQR establecido en la Entidad y verificar el cumplimiento de los términos de respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos formulados por los ciudadanos ante la Lotería del Tolima; durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2026.

3. CRITERIOS DE EVALUACION

Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
Ley 1437 de 2011 Título 2, artículo 13
Ley 1474 de 2011 artículo 76.
MECI 1000:2015.

4. METODOLOGIA

Con el fin de realizar la revisión al cumplimiento de los términos de respuesta a los peticionarios, se tuvo en cuenta el Procedimiento de Atención de PQR (MP-P-001) y la información registrada en el formato MP-R-002, Formatos para Peticiones, Quejas y Reclamos, el cual es diligenciado por el Profesional Especializado de la Unidad

Operativa y Comercial.

Se realizó observación a cada una de las PQRS, se llevó a cabo entrevista al profesional, se corroboró la información con las diferentes comunicaciones y correos recepcionados y se procedió a diligenciar el registro CI-R-009, Informe de Solicitudes y Respuestas a Peticiones, Quejas y Reclamos, por parte de la Oficina de Control Interno.

5. EVALUACION

5.1. SEGUIMIENTO A LA REALIZACION DE LOS MECANISMOS UTILIZADOS EN LA RECEPCION DE LAS PQRS.

En la empresa se tienen establecidos 5 mecanismos para la recepción de las peticiones, quejas y reclamos:

- Línea 2611023,
- Buzón de sugerencia,
- Correspondencia
- Página Web (link contáctenos (loterías@loteriadeltolima.com))
- Línea 01-8000-942542.

5.2. SEGUIMIENTO A LOS PUNTOS DE CONTROL DEL PROCEDIMIENTO DE PQRS

La entidad, ha venido cumpliendo con la realización, implementación y documentación de la ventanilla Única, que da trámite a las peticiones, quejas y reclamos y demás correspondencia recepcionada.

5.3. SEGUIMIENTO A LA APLICABILIDAD DE LA LEY 594-LEY GENERAL DE ARCHIVO DEL 14 DE JULIO DE 2000.

En los expedientes de PQRS recepcionados durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2026, la entidad en cumplimiento a la norma, ha implementado las tablas de retención documental, administración del archivo de gestión, transferencias documentales y depuración el archivo central.

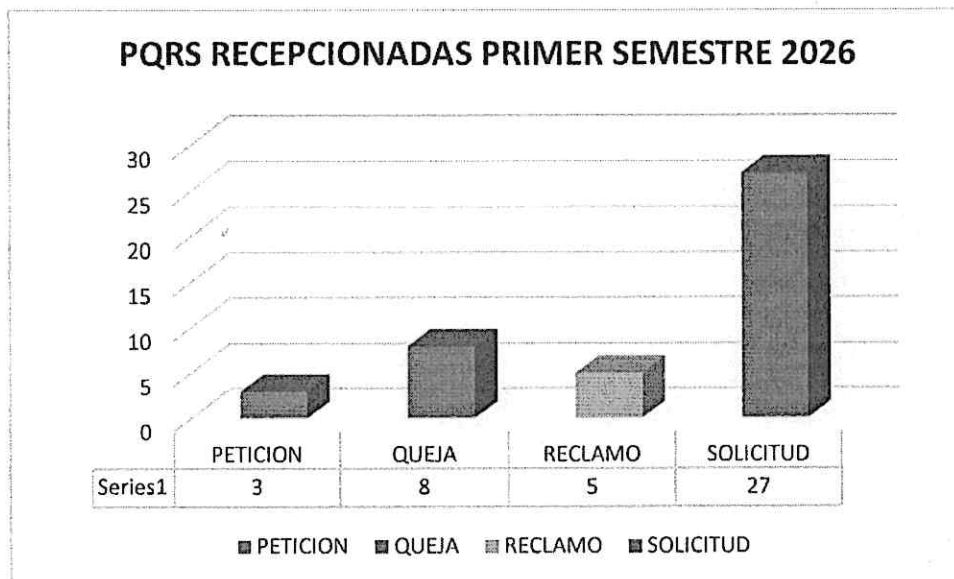
5.4 RESULTADOS GENERALES ENERO-JUNIO 2026

La Lotería del Tolima, presenta el informe consolidado sobre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de recepción que se encuentran habilitados por la entidad durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2026.

Se verifico que en el periodo evaluado ingresaron a la entidad un total de 43 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: 3 petición, 8 quejas, 5 reclamos y 27 solicitudes.

TIPO DE PQRS		Porcentaje
Petición	3	7%
Queja	8	19%
Reclamo	5	12%
Solicitudes	27	63%
Total	43	100%

GRAFICA: PQRS recepcionadas



5.5 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRS

La radicación, control y seguimiento de las PQR se lleva a través de la unidad operativa y comercial, medio electrónico (Pagina WEB), vía telefónica, buzón de sugerencias, visitante, documento escrito, línea gratuita.

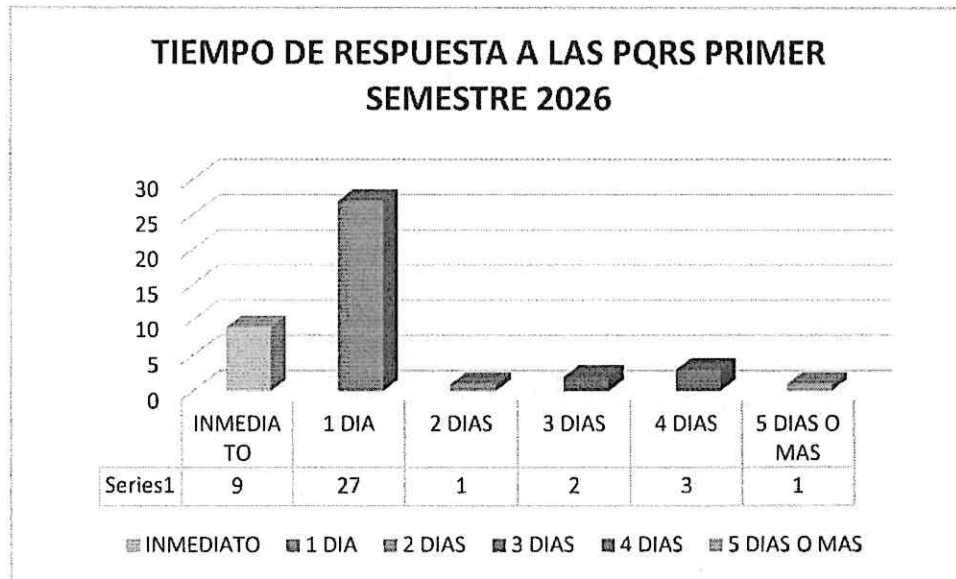
A las PQRS se les da traslado a la Unidad que le corresponde la solicitud y se le efectúa el seguimiento al cumplimiento de lo solicitado. Los derechos de petición son remitidos a la oficina administrativa y jurídica de la entidad.

5.6 TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRS

La Lotería del Tolima, encaminada al cumplimiento a uno de los objetivos de calidad, cual es el de satisfacer las necesidades y requisitos del cliente, enfocado a que el cliente es nuestra razón de ser, y es la base para los procesos de mejora, dió contestación a las PQRS en un tiempo oportuno; a continuación, se detalla el tiempo de respuesta a las manifestaciones presentadas por los ciudadanos, dando cumplimiento de esta manera con los tiempos promedios de respuesta establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 DE 2015.

TIEMPO DE RESPUESTA DIAS		Porcentaje
Inmediato	9	21%
1 día	27	63%
2 días	1	2%
3 días	2	5%
4 días	3	7%
5 días o más	1	2%
Total	43	100%

GRAFICA: tiempo de respuesta a las PQRS

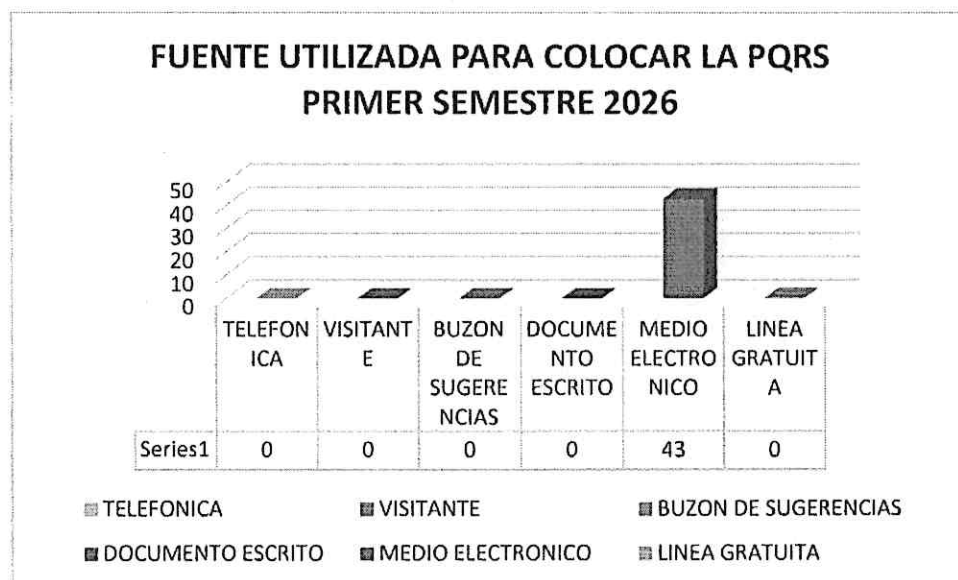


Fuente de Recepción de la PQRS

Se puede visualizar en el siguiente cuadro, que el cliente utiliza masivamente la página electrónica de la entidad para realizar el acercamiento; de las 43 PQRS, se puede constatar que toda fueron recepcionadas por este medio.

FUENTE		Porcentaje
Telefónica	0	0%
Visitante	0	0%
Buzón de Sugerencias	0	0%
Documento escrito	0	0%
Medio Electrónico	43	100%
Línea Gratuita	0	0%
Total	43	100%

GRAFICA: MEDIO UTILIZADO



5.7 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PQRS

En el cuadro de registro CI-R-009, Informe de Solicitudes y Respuestas a Peticiones, Quejas y sugerencias, del primer semestre de 2026.

Se destacan aspectos de importancia que fueron atendidos en su momento, tales como:

El Cliente desea saber el número ganador de premio adicional.

El Cliente desea saber el número ganador del bono promocional.

El Cliente desea saber el resultado de los números ganadores de determinadas fechas.

El Cliente desea se le envíe el acta de los sorteos.

El comprador solicita información sobre los números invertidos en el premio mayor si tienen premio.

Comprador solicita se le dé información si con el numero jugado gano algún premio.

Comprador solicita en donde puede descargar los resultados completos.

Solicitan la devolución del dinero por compra en línea, ya que no recibieron el documento.

El comprador solicita histórico de premios caídos.

El usuario manifiesta existe error en la página web, no actualizan los premios caídos

Comprador solicita orientación sobre los secos que juega la lotería, entre otros.

A continuación, se detalla en cuadro, la relación de las PQRS allegadas a la Lotería del Tolima durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2026:

LOTERIA DEL TOLIMA E.I.C.E							
INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE DE 2026							
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO O DEL TERMINO	ASUNTO
1	GERMAN AUGUSTO GUERRA LOZANO	comprador	2/1/2026	5/1/2026	solicitud	SI	Señores LOTERIA DEL TOLIMA Buena Respetados Señores Soy asiduo comprador de la lotería del tolíma y tengo un billete del sorteo 4149 del 22 de diciembre del 2025 y les agradecería mucho si me informan el número ganador del bono por \$30 millones remodelación de casa de dicho sorteo.
2	JAVIER QUINONEZ	comprador	7/1/2026	7/1/2026	solicitud	SI	Agradezco su atención GERMAN AUGUSTO GUERRA LOZANO gaguerra1992@gmail.com gaguerra@superfinanciera.gov.co
3	JULIO SOTO MUÑOZ	comprador	19/1/2026	20/1/2026	Queja	SI	Y el número ganador es 4308 y yo jugué de mil pesos y la verdad quería saber cuánto ganó por los tres últimos números. Gracias En la sección de preguntas frecuentes indican que la cantidad de series va desde la 000 a la 149, lo cual es información falsa, dado que al comprar la lotería se evidencian series que van hasta el número 280. Favor corregir para no entregar información errónea a los compradores. https://loteriadeltolima.com/wp-content/uploads/elementor/forms/697228c42ac19.png
4	DAVID FANDINO	comprador	22/1/2026	22/1/2026	Queja	SI	En la sección de preguntas frecuentes indican que la cantidad de series va desde la 000 a la 149, lo cual es información falsa, dado que al comprar la lotería se evidencian series que van hasta el número 280. Favor corregir para no entregar información errónea a los compradores.

5	Daniel Stiven Sierra Ferro	comprado r	26/1/2026	27/1/2026	solicitud	SI	Buena tarde Me gustaría saber cuánto tiempo se demora el desembolso de una lotería que gane ya hace más de 15 días a nombre de Daniel Sierra con cc. 1075685314	https://loteriadeltolima.com/wp-content/uploads/elementor/forms/697228c42ac19.png
6	Néstor Ortiz (ju hols)	comprado r	27/1/2026	27/1/2026	solicitud	SI	Buenos días tengo un problema que fui ganador de un billete de la lotería del Tolima con el número de 4773 me cayó ese número sin serlo	
7	CRISTOFER STIK RIASCOS ASPRILLA	comprado r	27/1/2026	28/1/2026	solicitud	SI	Cordial saludo, De manera atenta y respetuosa me permito solicitar información sobre los canales y medios idóneos para reclamar los premios cuando la boleta fue adquirida de manera virtual. Cordialmente, <u>CRISTOFER STIK RIASCOS ASPRILLA</u>	
8	Yeiker Castellanos	comprado r	3/2/2026	3/2/2026	solicitud	SI	Hola buenos días es para preguntar si anoche 2 de febrero tengo algún premio con este chance cómo cayó el número 8974 como número travieso y yo tengo el 1174 y termina en 74 no sé si ahí yo pueda ganar algo	
9	Yuri Catherine Ipuz	comprado r	9/2/2026	9/2/2026	Queja	SI	Buenos días Cordial saludo Quería comentar que me quedé esperando la Boletas, junto a ello paso a dar a conocer mi inconformidad, la cual será radicada en la página, considerando que lo ofrecido (boletas de ingreso partido del Tolima) nunca llegó. Cordialmente Yuri Catherine Ipuz	

10	Rosa Vargas	comprado r	10/2/2026	11/2/2026	solicitud	SI	Buenas tarde un cordial saludo quería pedirle información sobre un número de la lotería que me gané con el número 09 12 26 27 31 03
11	Sergio Cervantes		11/2/2026	12/2/2026	solicitud	SI	Hola buenas tardes mi nombre es Sergio Cervantes le escribo este correo para hacerles saber sobre un premio. De la lotería de Tolima y me dicen que salió premiado con el premio mayor que su puesta mente me lo gane pero mi duda es que según tengo que fue el afortunado su puesta mente y me dicen k tengo que pagar El impuesto para poder reclamar el premio si es que me lo gane y este son aquí la qui le mando las copias o las fotos del supuesto premio ustedes me pueden decirle si es cierto lo de este premio y si es así que puedo hacer es pero su respuesta gracias por todo y buenas tardes mi nombre es Sergio
12	Silvana Tavares	comprado r	17/2/2026	18/2/2026	solicitud	SI	Hola, buenas noches, mi Nombre es Silvana, es que quiero saber si pagan el premio por haber cogido el número completo invertido. Agradezco la información
13	Diana María	comprado r	23/2/2026	23/2/2026	Queja	SI	Compre un billete de lotería el 23 de febrero del 2026, número 1643 serie 053. Se debió de mi cuenta, pero no llegó el correo con el billete que se compró.
14	Diego León Chávez López	comprado r	23/2/2026	24/2/2026	solicitud	SI	Mi nombre es Diego León Chávez López De Medellín mando un vídeo mí. Celular 3229035806
15	Cesar Andrés Páez Campos	comprado r	25/2/2025	25/2/2025	solicitud	SI	Quiero si es posible hacer reclamo de mi premio por haber caído en las 4 cifras del boleto de lotería del sorteo 4157 del 16 de febrero al caer los 4 número 1753 con la serie 078 muchas gracias estoy al tanto
16	Diego M Díaz	comprado r	26/2/2026	27/2/2026	solicitud	SI	BUENAS NOCHES COMO HAGO PARA QUE ME VERIFIQUEN EL PREMIO DE UN BONO ESCOLAR QUE ME GANE CON LA LOTERIA DEL TOLIMA DEL 16 DE FEBRERO 2026 MI TELEFONO ES 304885123 DIEGO MEDINA DIAZ AGRADEZCO SU ATENCION PRESTADA.
17	Anthony De	comprado	4/3/2026	5/3/2026	solicitud	SI	Hola buenas tardes,

								Mi esposa puso sus digitos y dice que gano? Me puedes explicar como reclamarlo?
18	MIGUEL ANGEL GONZALEZ VARGAS	comprador	5/2/2026	5/2/2026	reclamo	SI		Selecciona el motivo: Reclamo Nombre o Razón social: MIGUEL ANGEL GONZALEZ VARGAS Tipo Documento de Identidad : Cédula de Ciudadanía Número de Documento: 11389918 Email: tobiasgonzalez0641@gmail.com Teléfono: 3152090506 Dirección: kilómetro 18,vereda buenaventura Donde deseas recibir tu respuesta?: Correo electrónico Mensaje: me gane un premio con la lotería del Tolima el 13/01/2026,numero de sorteo 4152,numero ganador 1495,serie 098,el cual acerté las 4 cifras del mayor sin serie, compre la lotería en punto de chance san marcos, yumbo valle fui a la principal del gane yumbo hice todo el trámite, y ellos me dicen que lotería del Tolima es quien confirma el pago ya pasaron 15 dias hábiles y hasta el momento no me pagan
19	Luis Orlando Gutiérrez preciado	comprador	11/3/2026	11/3/2026	solicitud	SI		buen día comedidamente solicito devolución de los 12.000 por coincidir con la última cifra del premio mayor de la lotería del Tolima del día lunes 9 de marzo 2026, su premio mayor fue 4919 serie 243, el billete que compre virtualmente fue número 8639 serie 084, supuestamente hablan de un código el cual no me llevo ni las explicaciones que supuestamente dan en el video de reclamación que aparece en la página de bonos o ganadores no aparece, dicha información es deficiente o nula y así, promueven la no compra en línea de la lotería y la deserción de sus usuarios
20	Daniela Rodríguez	comprador	17/3/2026	18/3/2026	solicitud	SI		Buenas tardes quería saber si compré chance lotería, y salió este número en la página de lotería Tolima. ¿Me ganaría algo? Gracias
21	Javier Niño	comprador	19/3/2026	20/3/2026	solicitud	SI		Buenas tardes señores Lotería del Tolima soy Javier Niño C.C 93351037 es para solicitarles me colaboren con bono que no he podido redimir ahí adjunto los pantallazos don he hecho el intento de compra. Gracias

22	Danilo Muñoz M.	comprador	25/03/2026	27/3/2026	solicitud	SI	Cordial saludo Espero se encuentre bien. Mi nombre es Danilo Muñoz Mendoza, gané un premio de 12.000 pero a la hora de reclamarlo en la página me dice "Error el bono digital no es válido". Agradezco su colaboración para hacer efectivo el premio Cordialmente Danilo Muñoz M.
23	Lorenza magaña	comprador	27/3/2026	6/4/2026	solicitud	SI	A que numero puedo marcar para servicio al cliente. Quisiera saber si gane la lotería. Gracias
24	Mayelis mercado	comprador	28/3/2026	8/4/2026	Queja	SI	Buen día para informar que el numero ganador de la lotería del Tolima cayo en Bogotá pero el billete fue robado a mi persona ya también se llevaron mis documentos de identidad con la maleta un computador, un celular y otras pertenencias sorteo 4154 numero 1691 Serie 257
25	CNJSA		28/3/2026	9/4/2026	Quejas	si	REFERENCIA: Traslado Petición - Radicado núm. 20260105312 de fecha 26 de marzo de 2026. Respetada doctora Nancy Liliana, La Gerencia de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Juegos de Suerte y Azar (CNJSA) recibió la solicitud citada en la referencia, mediante la cual el señor Wilson René Rivera Diavenera presenta una queja en los siguientes términos: "En la Lotería del Tolima del sorteo cogí las dos últimas cifras, pero por estar arrugado el billete de lotería no se me pagarían las dos cifras, es un valor pequeño el que gané, pero creí que no podía dejar pasar por alto esta inquietud que considero que no es justa porque se ve muy claro el número y código QR. Lamento esta situación, pero en este país puede pasar estos y muchas cosas más. Por la atención gracias" Con el fin de resolver la petición, nos permitimos dar traslado por competencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Agradecemos revisar el caso y remitir a esta Secretaría un informe sobre el resultado

						del mismo, así como la solución brindada al señor Wilson Rivera, en relación con el asunto. Asimismo, se solicita emitir respuesta directa y de fondo al peticionario, enviando copia a esta Gerencia, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la presente comunicación. Se remite archivo en formato. Zip que contiene dos (2) anexos correspondientes a la solicitud presentada por el peticionario, igualmente éstos pueden ser consultados a través del siguiente enlace digital:
26	WILSON RENE RIVERA DIAVANERA	Comprador	26/3/2026	9/4/2026	Quejas	si en la Lotería del Tolima del sorteo cogí las dos últimas cifras, pero por estar arrugado el billete de lotería no se me pagaron las dos cifras, es un valor peque? O el que gané, pero creí que no podía dejar pasar por alto esta inquietud que considero que no es justa porque se ve muy claro el número y código QR. Lamento esta situación, pero en este país puede pasar estos y muchas cosas más. Por la atención gracias
27	Carlos Alberto Orjuela	Comprador	15/4/2026	16/4/2026	Reclamo	SI Buenas noches, el siguiente reclamo es para solicitar el pago de un premio por valor de 12 mil pesos al acertar la última cifra de sorteo 4165 realizado el día 13 de abril de 2026. compré en la página web de la lotería del Tolima en la cual me encuentro registrado el Billeto No. 1102 Serie 039, del cual fui el afortunado ganador, como lo anuncié Ayer (14/04/2026) al cargar los documentos, me hacía falta el certificado bancario del Banco Davivienda, pero al intentar entrar a la página web de Davivienda que uso diariamente, no cargó desde las 6:00 pm que regreso del trabajo al apartamento, puesto que en el trabajo no puedo acceder a la página web de la lotería del Tolima, ya que están bloqueadas porque no son parte del trabajo. Hoy al intentar desde las 6:00 pm al intentar cargar la documentación completa, ya me dijo que había vencido el plazo de cargue de documentos. Por lo anterior, solicito a ustedes comprender que no fue negligencia de mi parte, sino una situación que se pudo generar en web porque las páginas se demoraban en cargar, situación donde no pude acceso a la página de Davivienda.

28	Diego Fernando Bárcenas	Comprador	19/4/2026	20/4/2026	solicitud	si	Cordial saludo, Respetados señores de la Lotería del Tolima: Me permito informarle que soy usuario de la plataforma de la Lotería. Hace más de dos semanas realicé una apuesta en la cual resulté favorecido con la última cifra sin serie. En su momento adjunté los documentos correspondientes, sin embargo, hasta la fecha no he recibido la consignación del premio. Agradezco me informen cuál es el tiempo estimado para el pago de premios de este tipo, teniendo en cuenta que se trata de un valor menor. En otras plataformas similares, este proceso se realiza al día siguiente. Quedo atento a su pronta respuesta. Cordialmente; Diego CC14795726 Fernando Bárcenas
29	Karen Piñeros Torres	PETICION	21/4/2026	21/4/2023	Reclamo	si	Buenas tardes, Solicito sea investigado esta situación, no di autorización para que me tomaran esta foto. Aparezco con mi hijo menor de edad y estoy recibiendo llamadas extorsivas. Atentamente, Karen Piñeros Torres
30	Angelica María	Comprador	23/4/2026	24/4/2026	Solicitud	si	Hola muy buenas tardes me dirijo a ustedes para conocimiento por el motivo de que yo he comprado virtualmente billetes de la lotería y en este momento tengo atraso para cobrar por qué me solicitan el billete en paf y no se cómo obtenerlo en la página agradezco la atención prestada

31	Pilar Reyes	Comprador	28/4/2026	5/5/2026	Reclamo	SI	En la carrera 15 No. 96 en el norte de Bogotá un vendedor de lotería cobra el triple de lo que cuesta el billete, obliga a la gente que le compre persiguiéndola, solicito tomen medidas sobre este tema, anexo la fracción que compre con dicho vendedor para que tengan presente esta denuncia. Gracias. https://loteriadeltolima.com/wp-content/uploads/elementor/forms/69f16cf9867de1deq
32	DENUNCIANTE ANÓNIMO		5/5/2026	6/5/2026	Denuncia	SI	*Para.* denuncias@coljuegos.gov.co, fiscalia@fiscalia.gov.co *CC.* quejasyreclamos@tolima.gov.co, interior@tolima.gov.co, procuraduria@procuraduria.gov.co *Asunto:* DENUNCIA PENAL URGENTE - RIFA ILEGAL EN CURSO + CONFESIÓN PRESIDENTA JAC ALTO DEL ROSARIO HONDA Señores Coljuegos y Fiscalía General de la Nación: De manera ANÓNIMA y por temor a represalias contra mi vida e integridad, denuncio los siguientes hechos que configuran delito Art. 312 Código Penal y violación a la Ley 2166 de 2021: *1. HECHOS: *A. Rifa ilegal en curso: El señor LUIS, párroco de la Parroquia Nuestra Señora del Rosario de Honda - Tolima, celular +57 312 3042061, promociona y vende "Bono Solidario" por valor de \$50.000 con premio de \$2.000.000, sorteo el 1 de junio de 2026 con Lotería del Tolima. Esta rifa NO cuenta con autorización de Coljuegos, violando Ley 643 de 2001. *B. Uso de canales oficiales JAC para delito: * La rifa se promociona en el grupo de WhatsApp "Comunidad...", canal oficial de la Junta de Acción Comunal del barrio Alto del Rosario, Honda - Tolima. Este grupo tiene 170 miembros y es administrado por la Presidenta de la JAC. *C. Responsabilidad directa de la Presidenta

[illegible]

verificar	recursos	de	rifas	illegales.
*A	Gobernación	del	Tolima:	*
1.	Suspensión	provisional	inmediata	de OLGA SIERRA como presidenta JAC.
2.	Intervención	de la JAC	Alto del Rosario	por Art. 79 Ley 2166 de 2021.
3.	Investigación	a todos los	directivos	que figuren como administradores del grupo.
*3.	PRUEBAS	ANEXAS:		*
1.	Foto	de la	bolea	de rifa ilegal con premio, valor y fecha.
2.	Pantallazo	del párroco	LUIS +57 312 3042061	publicando la rifa en el grupo "Comunidad..."
3.	Pantallazo	de	HERNANDO CORREA y DARI... +57 311 8923612	ofreciendo comprar boletas.
4.	Pantallazo	de	FÁNY ARDILA	ofreciendo vender boletas.
5.	Foto	del	contacto de OLGA SIERRA +57 310 7684307.	
6.	Pantallazo	de	información	del grupo donde OLGA SIERRA figura como "Admin. del grupo".
7.	*CONFESIÓN:	Pantallazo	de OLGA SIERRA	admitiendo "el dinero en el Banco se consiguió por medio de rifas".*
Solicito	RESERVA	ABSOLUTA	DE MI IDENTIDAD	conforme Art. 67 Ley 906 de 2004, por riesgo contra mi vida al denunciar a miembros de la iglesia y directivos de la JAC.
Atentamente,	DENUNCIANTE		ANÓNIMO	Tolima
Honda,				
5 de mayo de 2026				
33	Mauricio Correa	Ciudadano	13/5/2026	14/5/2026
			Petición	Si
				Quisiera obtener los resultados de los premios mayores de la Lotería del Tolima de años anteriores a 1997. Agradezco me den información al respecto.

34	Andry José muñoz Flores	comprado r	29/5/2026	29/5/2026	Solicitud	si	Buenos días como hago para cobrar un ticket
35	Gersi Urbina García	comprado r	2/6/2026	2/6/2026	Solicitud	si	Buenos días una pregunta yo hice una lotería los 333 y jugó 3313 con los dos primeros números no gana nada
36	Diego Vivas	comprado r	2/6/2026	2/6/2026	Solicitud	si	Buenas tardes, recibí un correo donde me informaban que era ganador de un bono, pero al momento de redimirlo para una nueva compra por error le día de a generar cobro, ¿es posible volver a revertir para cobrar el bono directamente en la página?
37	Nelcy González Rojas	comprado r	4/6/2026	4/6/2026	Solicitud	si	Cordial saludo; Requiero de su amable ayuda ya que se hizo el cobro de un premio en línea y se cargaron los documentos solicitados desde el día lunes 1 de junio y aún no tengo respuesta. Cc 1110545422 Nelcy González Valor Rojas \$18.000 nelcy-9494@hotmail.com
38	Wilson Alvarez	comprado r	3/6/2026	4/6/2026	Solicitud	si	Buenas tardes. Señores lotería de Tolima Asunto: saber sobre el premio que diligencie días tras He diligenciado días atrás dicho premio y nadie da razón cuando y como llega el premio. No a llegado comprobante de pago de premio, ni premio Me podían informar cuanto tiempo dura para desembolsar en premio como el mío. Atentamente Wilson Álvarez

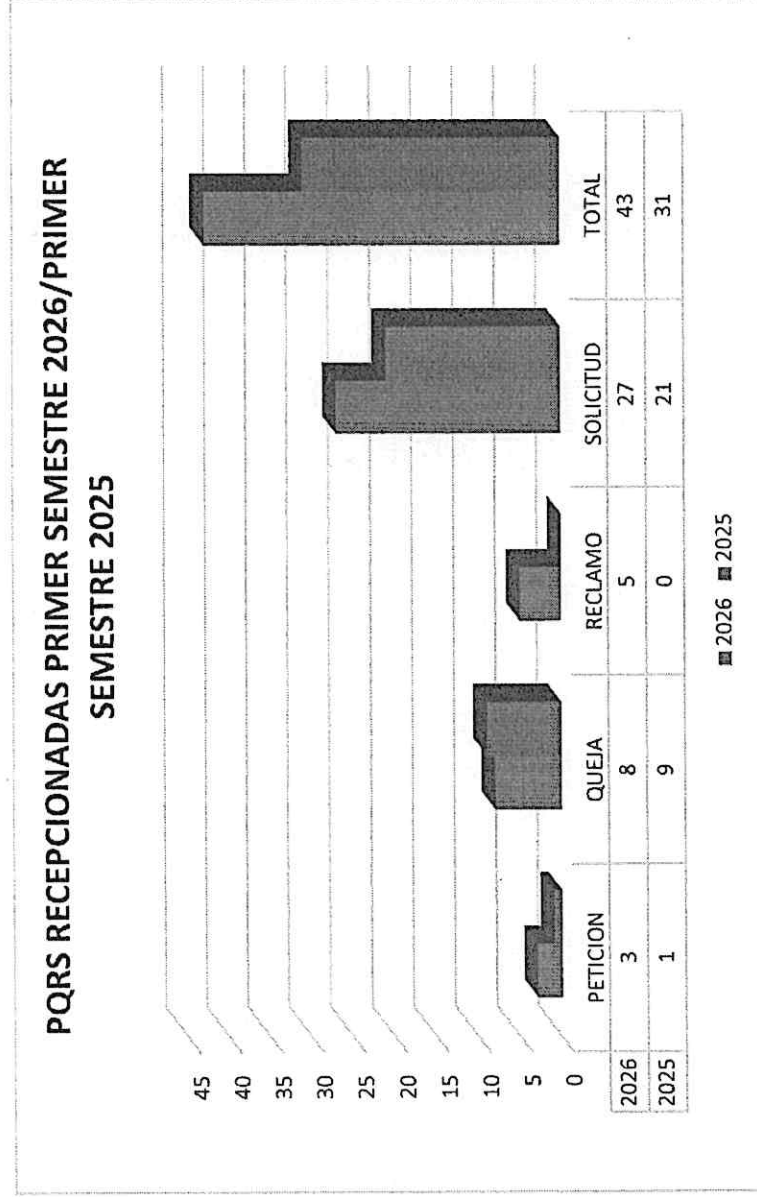
39	Oscar Muñoz	comprador	10/6/2026	10/6/2026	Solicitud	si	Compre la lotería del Tolima con lotero en la ciudad de Ibaqué me encuentro en Rovira Tolima fui al gana gana a redimir me dicen que no se puede cobrar por ese medio, quiero saber dónde lo puedo hacer si me encuentro por fuera de Ibaqué.... Que no sea ir a buscar al mismo lotero https://loteriadeltolima.com/wp-content/uploads/elementor/forms/6a29568f12016.jpg
40	Cecilia Arévalo	comprador	13/6/2026	16/6/2026	Solicitud	si	Buenos días para averiguar el travesio de la lotería del Tolima de esta semana tengo el número completo en una fracción que debo hacer vivo en Bogotá agradezco su colaboración gracias quedo pendiente
41	Carlos David Orjuela Velandia	Ciudadano	4/6/2026	17/6/2026	Derecho de petición	SI	Bogotá, 4 de junio de 2026 Señores Lotería del Tolima Asunto: Derecho de petición - Solicitud de histórico oficial de resultados ordinarios de Lotería del Tolima Respetados señores: En ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y desarrollado por la Ley 1755 de 2015, solicito respetuosamente información oficial sobre el histórico de resultados de la lotería ordinaria administrada por su entidad. La solicitud se formula como último recurso después de revisar las fuentes oficiales públicas disponibles, inventariar actas oficiales y probar extracción documental. La auditoría local inventarió actas oficiales, pero no logró extraer flas confirmaries de manera automática porque los documentos requieren OCR/visión de imagen y las herramientas locales disponibles no permitieron consolidación confiable sin riesgo de error. 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.					
Si la entidad ya cuenta con un enlace oficial de					
datos abiertos, API, repositorio de actas					
históricas o archivo masivo publicado, agradezco					
indicar la ruta exacta para consulta y descarga.					
Si parte de la información no se encuentra					
disponible, solicito indicar expresamente el rango					
faltante y la razón administrativa o documental.					
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.					
Autorizo notificación electrónica a este mismo					
correo desde el cual se radica la presente					
solicitud.					
Atentamente,					
Carlos	David	Orjuela	Velandia		
C.C.	80118473	de	Bogotá		
WhatsApp.		3016783199			

42	Dany Yorley Burgos Cortázar	comprado r	21/6/2026	22/6/2026	Reclamo	SI	Buen día, Señor Burgos Cortázar Reciba un cordial saludo desde la Lotería del Tolima. En atención a su comunicación, se verificó en el Sistema de venta de Lotería en línea y se identificó que sus documentos se encuentran validados y ambos premios se encuentran en proceso de pago por nuestra Unidad financiera. Sus datos registrados en la plataforma son los siguientes y se encuentran habilitados para envío de comunicaciones: image.png Cuando un bono ya no es válido se da por dos motivos: porque ya se ha redimido o se solicitó el pago mediante la opción Cobro (Icono de la mano), como es su caso particular. Le recordamos que hay dos procesos para solicitar el pago de su billete premiado. 1. Si es un premio por valor de \$12.000 COP, el cliente podrá utilizar dicho valor para la adquisición de nuevos billetes de lotería, mediante el proceso de redención del billete, el cual se podrá realizar al momento de realizar una nueva compra y añadir el Código único del premio para que pueda redimir un billete nuevo. Podrá consultar el código en el recurso "Mis bonos" ingresando desde el menú de la plataforma. Tendrá un plazo máximo de un año contado a partir de la fecha del sorteo para realizar dicho proceso. En caso de no ser reclamado dentro de este periodo, el premio caducará. 2. Si el cliente desea recibir el valor del premio en efectivo, deberá realizar el proceso de reclamación correspondiente, ingresando a la plataforma de venta en línea de la Lotería del Tolima, acceder al recurso "Resultados" y hacer clic en el botón de solicitud de Cobro (Icono de la mano). Será necesario anexar los siguientes documentos en formato PDF:
----	--------------------------------	---------------	-----------	-----------	---------	----	--

							Fotocopia de la cédula de ciudadanía (colombianos) o pasaporte/Permiso Especial de Permanencia (extranjeros) PDF. Certificación bancaria vigente PDF. Archivo PDF del billete ganador, tal como fue enviado por correo electrónico. Una vez que el cliente haya subido la documentación requerida, la Lotería del Tolima verificará que la información sea completa y correcta. Si se identifican inconsistencias o falta algún documento, el cliente será notificado por correo electrónico con los detalles correspondientes y las instrucciones para subsanar la situación. Estaremos atentos a cualquier inquietud que tenga del proceso. Lo invitamos a seguir apostándole a sus sueños con la Lotería del Tolima.
	clara luz aristizabal correa	comprado r	23/6/2026	23/6/2026	Petición	SI	Cordial saludo, por favor me podrían indicar porque los billetes que compre directamente por la plataforma virtual no tienen número promocional, los billetes enviados a mi correo solo tienen el número que seleccione para participar, pero carecen del número adicional para participar en los promocionales de los siguientes sorteos: 4155,4156,4159. en el sorteo del mes de marzo del este año hice la solicitud a través del correo ventaenlinea@loteriadeltolima.com y tampoco hubo respuesta; adicionalmente envió pantallazo de la información que me sale al ingresar por el que de mi billete digital y tampoco sale el número adicional para participar en los promocionales. agradezco su respuesta. CLARA LUZ ARISTIZABAL. ADJUNTO PANTALLAZO CON LA INFORMACION RELACIONADA. https://loteriadeltolima.com/wp-content/uploads/elementor/forms/6a3aacbe8216a.pdf

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026 CON EL PRIMER SEMESTRE 2025



MEDIO DE RECEPCION PQRS

MEDIO UTILIZADO RECEPCION PQRS PRIMER SEMESTRE 2026/
FRENTE AL 2025

