

LOTERIA DEL TOLIMA

Gerencia

15 ENE 2025

FECHA:

REVISADO:

RECIBIDO:



## LOTERIA DEL TOLIMA - EICE

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

JEFE DE CONTROL INTERNO

IBAGUE, ENERO 2025



## TABLA DE CONTENIDO

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

Ibagué, 13 de enero de 2026

Doctora  
**NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS**  
Gerente Lotería del Tolima  
Ibagué.

Asunto: Seguimiento PQR segundo semestre 2025

Respetada doctora Nancy Liliana,

Por medio de la presente, me permito allegarle el Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos, con corte al 31 de diciembre de 2025.

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 segundo semestre de 2025 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:** enero 13 de 2026.

**PERIODO EVALUADO:** julio-diciembre de 2025

### **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 julio al 31 de diciembre de 2025.

### **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 julio al 31 de diciembre de 2025.

### **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-011, 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 ([loterias@loteriadeltolima.com](mailto:loterias@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 julio al 31 de diciembre de 2025, la entidad en cumplimiento a la norma, ha implementado las tablas de retención documental, administración del archivo de gestión, trasferencias documentales y depuración el archivo central.

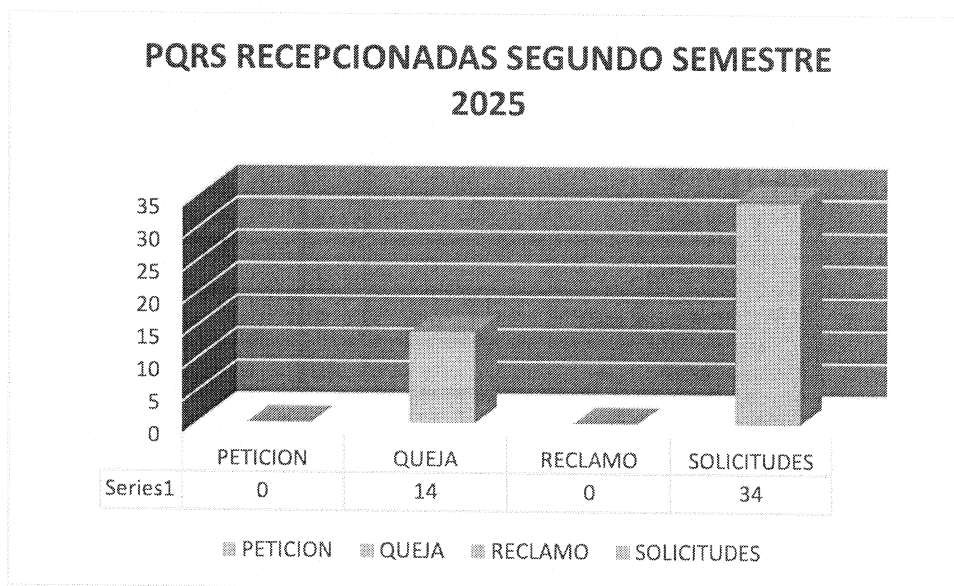
#### 5.4 RESULTADOS GENERALES JULIO-DICIEMBRE 2025

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 julio al 31 de diciembre de 2025.

Se verifico que en el periodo evaluado ingresaron a la entidad un total de 48 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: 0 petición, 14 quejas, y 34 solicitudes.

TIPO DE PQRS		Porcentaje
Petición	0	0%
Queja	14	29%
Reclamo	0	0%
Solicitudes	34	71%
Total	48	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 (Página WEB), vía telefónica, buzón de sugerencias, visitante, documento escrito, línea gratuita.

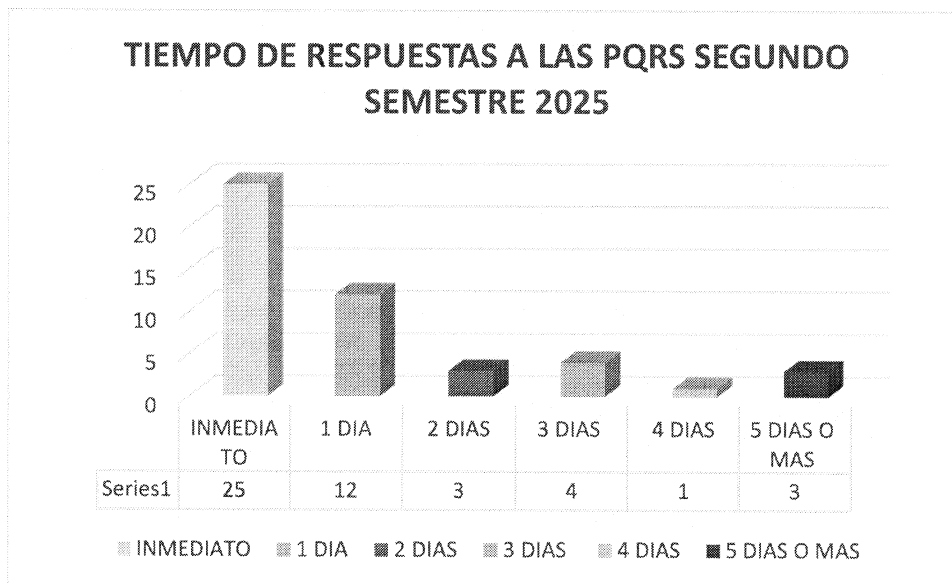
A las PQRS se les da traslado a la Unidad que le corresponde la solicitud y se le efectúa el seguimiento al cumplimiento de lo solicitado. Los derechos de petición son remitidos a la oficina administrativa y jurídica de la entidad.

## 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	25	52%
1 día	12	25%
2 días	3	6%
3 días	4	8%
4 días	1	2%
5 días o más	3	6%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

### GRAFICA: tiempo de respuesta a las PQRS

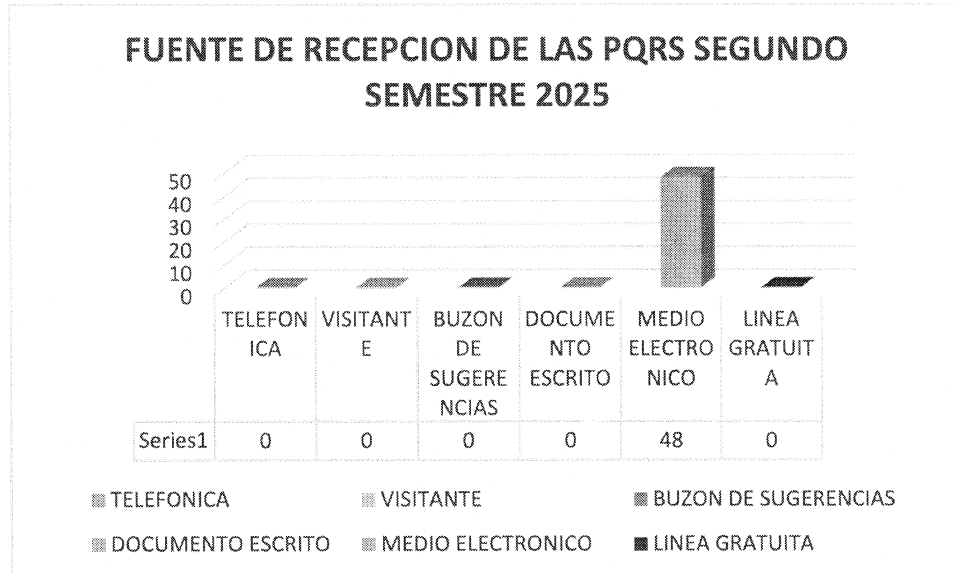


### Fuente de Recepción de la PQRS

Se puede visualizar en el siguiente cuadro, que el cliente utiliza masivamente la página electrónica de la entidad para realizar el acercamiento; de las 48 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	48	100%
Línea Gratuita	0	0%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

### GRAFICA: MEDIO UTILIZADO



#### 5.7 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE PQRS

En el cuadro de registro CI-R-011, Informe de Solicitudes y Respuestas a Peticiones, Quejas y sugerencias, del segundo semestre de 2025.

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 número jugado ganó 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 julio al 31 de diciembre de 2025:

LOTERIA DEL TOLIMA E.I.C.E							
INFORME DE SOLICITUDES Y RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2025							
ITEM	NOMBRE DEL QUERELLANTE	ENTIDAD	FECHA DEL PQR	FECHA RESPUESTA PQR	TIPO DE PQRSF	DENTRO DEL TERMINO	ASUNTO
1	Guadalupe Villa	Comprador	7/9/2025	7/14/2025	Solicitud	Si	Hola buenas tardes me podrian dar informacion por favor si tienen un boleto premiado a nombre de María del Socorro villa Cazares les agradecería si me podrian dar informacion por favor.
2	Bianca Nelly Perez	Comprador	7/12/2025	7/14/2025	Solicitud	Si	Buen día, Señores Lotería del Tolima Ibagué - Tolima Respetados señores, La presente tiene como fin confirmar si soy ganadora de algún premio con este número correspondiente al Bono por \$40 millones Remodelación de Casa, el cual al consultar en su página sale mensaje de ganador, pero al intentar cambiar la fracción en el punto de Paga Todo me indican que no pueden pagarlo De ser ganadora, agradezco me indiquen cómo puedo cambiarlo. Muchas gracias
3	Néstor Pardo	Comprador	7/19/2025	7/22/2025	Solicitud	Si	Agradezco me informen el resultado del Bono por 40 millones Remodelación de Casa. Por transparencia, les sugiero respetuosamente, que publiquen el resultado de esos premios opcionales en la misma página del sorteo. Atentamente, Néstor Pardo CC19442971

4	Nery Gomez	Comprador	7/25/2025	7/28/2025	Solicitud	Si	Como puedo saber si gane  Cordial saludo,
5	María Marta Coderque Lozano	Distribuidor	7/26/2025	7/28/2025	Solicitud	Si	Compre 2 billetes por internet para el sorteo del 28-07-25, se aprobó la transacción por PSE pero no me llegaron los billetes ni me aparecen en mi usuario. Nombre: María Marta Coderque Lozano CC: 1083011633
6	Ever Campos Garzón	Comprador	7/28/2025	7/28/2025	Solicitud	Si	Buenos días, el día de ayer compre un billete de lotería por internet, pero el sistema no me ha dado el producto (Billete de lotería para imprimir o guardar). Le encargo me ayuden a resolver este inconveniente lo antes posible, porque lo compre para participar en este sorteo de hoy.  Gracias  mi cel: 317 4017455
7	Tatiana Lopez Carrero	Comprador	7/28/2025	7/28/2025	Solicitud	Si	Buenas tardes  Por medio del presente me permito solicitar la devolución del dinero debido a que el día de hoy 28 de julio realice la compra del billete de lotería por la plataforma de la lotería del Tolima y paso la transacción del dinero pero no se generó el billete.  Agradezco la colaboración  Gineth Tatiana López
8	Luis Moreno	Comprador	7/26/2025	7/31/2025	Solicitud	Si	Esperando se encuentre bien  Apuesto con pijao muchas varias a la semana.  Quisiera conocer la historia de este sorteo. En qué fecha fue su primer resultado, y si es posible, una referencia para averiguar todo el histórico de resultados porque en la página de la Lotería del Tolima solo está hasta el 8/jul/2020, pero por el # de sorteo en que va, creo que el sorteo lleva 20años o más

9	Esmeralda Aroca	Comprador	8/5/2025	8/6/2025	Queja	Si	<p>El día de antier hice la compra de dos billetes porque la empresa de pse fue mi intermediario de pago y dice que el dinero si llego a su destino osea que ustedes recibieron la compra de los dos billetes y solo me llegó constancia de un solo billete exijo solución ...el cus de la empresa con que pague es este</p> <p>CUS: 1675802793</p>
10	Yarley Luna	Comprador	8/12/2025	8/12/2025	Solicitud	Si	<p>Buenos días cordial saludo</p> <p>Por medio de la presente me dirijo a usted como mucho respeto para prendario donde puedo solicitar este pequeño premio, dado que me dirijo donde compre el billete de lotería y ellos me dicen que no gane nada, pero em la página de ustedes me dice que si.</p> <p>Adjunto fotografías.</p> <p>Agradezco de ante mano su atención</p>
11	Stivel Rodolfo Murillo López	Comprador	8/19/2025	8/19/2025	Queja	Si	<p>Yo, stivel Rodolfo Murillo López, presento la siguiente queja debido a que ya entregué todos los documentos requeridos para el cobro de mi premio de la Lotería del Tolima, el cual debía consignarse a mi cuenta Nequi. Sin embargo, ya ha pasado una semana desde la entrega de los papeles y hasta el momento no he recibido el dinero ni tampoco se me ha informado el resultado del trámite.</p> <p>Solicito, de manera respetuosa, una pronta respuesta sobre el estado del proceso y la fecha exacta en la que se me hará efectiva la consignación del premio.</p> <p>Agradezco su atención y quedo pendiente de una solución inmediata.</p> <p>Atentamente, Stivel Rodolfo Murillo lopez C.C. 1105693179 Cel: 3022668250 (única WhatsApp) Correo: mstivelrodolfo@gmail.com</p>
12	German Estefan	Comprador	8/20/2025	8/24/2025	Solicitud	Si	<p>¡Buenos días!</p>

							<p>¿Por favor informar porque se indica en canales de Internet que la lotería del Tolima tiene solo 150 series de la 000 hasta la 149 y en el sorteo del 19 de agosto resulta ganadora la serie 228? ¿Cuántas series tiene realmente la Lotería del Tolima?</p> <p>Quedo pendiente de sus comentarios y agradezco la atención.</p> <p>Cordialmente</p> <p>German estefan</p>
13	Jonathan Castiblanco	Comprador	8/22/2025	8/24/2025	Solicitud	Si	<p>Forwarded message</p> <p>De: Jhonatan castiblanco &lt;jhonatancastiblanco97@hotmail.com&gt; Date: vie, 22 ago 2025 a las 14:09 Subject: Premio promocional kit escolar To: comercial@loteriadeltolima.com &lt;comercial@loteriadeltolima.com&gt;</p>
14	Diego Fernando Bárcenas	Comprador	8/25/2025	8/25/2025	Queja	Si	<p>Obtener Outlook para Android</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Respetados señores de la Lotería del Tolima:</p> <p>Me permito informarles que soy usuario nuevo en 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.</p> <p>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.</p>
15	Lilian Cepeda	Comprador	8/26/2025	8/26/2025	Queja	Si	<p>Cordial saludo,</p> <p>Agradezco publiquen el numero ganador del bono viaje en pareja para quienes compramos todo el billete.</p> <p>En su pagina estan publicados todos los resultados de los ganadores del sorteo 4132, menos el ganador del bono viaje en pareja.</p> <p>Gracias,</p> <p>Lilian Cepeda</p>
16	Luis Alberto Beltrán Carvajal	Comprador	8/26/2025	8/27/2025	Queja	Si	<p>Hola buen día soy Luis Alberto Beltrán Carvajal</p> <p>Yo hice una compra de un billete de lotería por la página, pero no me ah llegado algún recibo de compra con el número</p>
17	Mary Sol Castro García	Comprador	9/1/2025	9/1/2025	Queja	Si	<p>Hola, hice el pago de los 12000 pesos por página y se realizó el débito de mi cuenta pero no me llegó el correo de confirmación de que compré el billete de lotería.</p>
18	Fabian Sánchez	Comprador	9/1/2025	9/1/2025	Queja	Si	<p>Buen día</p>

19	Francisca jimenez	Comprador	9/1/2025	9/1/2025	Solicitud	Si	<p>Mi nombre es Fabian Sánchez identificado con cédula de ciudadanía número 1095947258, el día de hoy compré mi ticket de lotería por la página directamente de la lotería del Tolima, todo salió bien me hicieron el descuento pero no llegó a mi correo el ticket y en la plataforma tampoco queda evidencia de mi compra en el historial de sorteos comprados, y al momento de buscar mi número y la serie aún me sale disponible</p> <p>Quisiera saber de que forma se podría solucionar</p> <p>Adjunto pago de la plataforma de mi ticket gracias</p> <p>Me dijeron que. Si en el recibo salen los números del día 9 de julio y me hicieron el cheque que supuestamente tenía que ayer llegado por Fedex expres</p> <p>El lun, 1 sept 2025, 14:31, Paqui Jiménez Enrique &lt;meigas33@gmail.com&gt; escribió:</p> <p>Me pueden decir si está premiado el numero</p>
20	Saul Riveros	Comprador	9/5/2025	9/5/2025	Queja	Si	<p>Muy buenas tardes, les escribo para comunicarles que el día de ayer compré un billete en Línea de la lotería del Tolima, lo pagué en línea y no me enviaron el billete, solicito que me remitan el billete por este medio o se comuniquen conmigo dado que el sorteo que se compró es para el 8 de septiembre de 2025</p>
21	ESTEFFANY LEAL	Comprador	9/15/2025	9/15/2025	Queja	Si	<p>buen día señores lotería del Tolima les habla Estefany Katherine leal molina , identificada con cedula de ciudadanía N° 1.110.523. 805 el día de hoy 15/09/2025 realice compra de lotería con numero 0855 por la página, y no recibí el billete, pero si me descontaron de la cuenta de ahorro, solicito por favor me realicen devolución de dinero o en su derecho el billete de lotería que compre</p> <p>Señores Lotería del Tolima cordial saludo</p>
22	Exneyder Díaz manuyama	Comprador	9/16/2025	9/16/2025	Solicitud	Si	<p>Quisiera saber cómo se gana con los números secos de la lotería de Tolima.</p> <p>si es en mismo orden y con la serie o con los mismos números independiente el orden y serie diferente.</p> <p>tengo en esta ocasión la lotería numero 4265 serie 080 y cayo 6542 serie 000.</p> <p>sorteo 4135 del 15 de septiembre del 2025</p> <p>Att Esneyder Diaz</p>

23	ESTEFFANY LEAL	Comprador	9/22/2025	9/22/2025	9/22/2025	Queja	Si	<p>buen día señores lotería del Tolima les habla Estefany Katherine leal molina , identificada con cedula de ciudadanía N° 1.110.523. 805 el día de hoy 22/09/2025 realice compra de lotería con numero 4128 con serie 072 por la página, y no recibí el billete, pero si me descontaron de la cuenta de ahorro, solicito por favor me realicen ENVIO del billete de lotería que compre</p> <p>ESTEFFANY K. LEAL MOLINA Profesional en Salud Ocupacional</p> <p>Forwarded message De: Martha Isabel Borja &lt;marthica212008@gmail.com&gt; Date: lun, 22 sept 2025 a las 22:20 Subject: Solicitud de aclaración por compra de billete virtual pago pero no llego al correo ni aparece en historial de compras To: &lt;comercial@loteriadeltolima.com&gt;</p>
24	MARTHA ISABEL BORJA	Comprador	9/22/2025	9/23/2025	9/23/2025	Queja	Si	<p>Buena noche</p> <p>Escribo a esta hora para dejar constancia que no llego a mi correo el billete de loteria comprado, realice el proceso, pague y no llego el billete, pague a las 8:11 p.m de hoy y ni siquiera aparece en el historial de compra.</p> <p>Espero para ver si aparecía en el correo y no fue así.</p> <p>Solicito una explicación.</p> <p>Atte. Martha Borja</p>
25	RAUL BARREIRO RODRIGUEZ	Comprador	9/23/2025	9/24/2025	9/24/2025	Solicitud	Si	<p>Respecto al número y serie bono viaje crucero. lastimosamente el cliente no encuentra reflejado el resultado en la página web gracias quedo atento</p>
26	JAIME MEJIA	Comprador	9/30/2025	10/1/2025	10/1/2025	Solicitud	Si	<p>Hola buenos días</p> <p>Estoy tratando de redimir el premio de \$12.000 con el código que me aparece mi cuenta de la loteria del Tolima el cual es: TNPYW8373GYH, pero dice que error que ese código no es válido me pueden ayudar nuevamente por favor y gracias</p> <p>JaiMejiaM</p>
27	ALEJANDRO OSORIO SANCHEZ	Comprador	10/3/2025	10/4/2025	10/4/2025	Solicitud	Si	<p>Buen día, de manera atenta me dirijo a ustedes con el fin de reclamar un premio SECO SIN SERIE, el cual no he podido reclamar, ya que compre por el canal virtual el billete de la lotería, pero no hay un instructivo ni hay un canal en la página para reclamar el premio, la única imagen que hay la adjunto y solo aplica para cuando alguien gana comprando el billete de manera física, solicito su ayuda para que el premio sea cancelado, adjunto la documentación la cual creo sería necesaria para dicho fin.</p> <p>cordialmente</p>

28	RUBEN DARIO POSSO MARTINEZ	Comprador	10/6/2025	10/6/2025	Solicitud	Si	<p>image.png Estimados lotería del Tolima,</p> <p>Como pueden ver en el correo de compra enviado por ustedes y en el PDF adjunto, compre la extra pijao y acerté en la primera y en la última cifra del mayor, esta lotería la compre virtual desde la página oficial de lotería del Tolima, a la cual me inscribí y mis datos reposan ahí.</p> <p>Agradezco, me guíen para poder reclamar el premio que me corresponde.</p> <p>Gracias.</p> <p>Rubén Darío Poso Martínez Cel 315 4795546 rubendariposso@gmail.com</p> <p>Buen día Estimados,</p>
29	CESAR GONZALEZ	Comprador	10/6/2025	10/6/2025	Solicitud	Si	<p>De manera atenta me permito solicitar orientación relacionado con el sorteo 004 el cual se jugó el pasado 04 de octubre de la presente vigencia, debido a lo siguiente:</p> <p>Realice la compra en la ciudad de Bogotá del billete con el número 0124 serie 036. El resultado del sorteo del premio mayor es 4217 serie 229. El número mayor invertido es 7124 serie 229. Revisando el plan de premios, en la tabla de APROXIMACIONES AL MAYOR SIN SERIE, puedo encontrar que tengo últimas tres cifras del MAYOR INVERTIDO SIN SERIE. Agradezco por favor orientación para realizar el respectivo cobro del premio el cual correspondería a un monto por un valor de \$48.000. Muchas gracias.</p> <p>Cordialmente, César Augusto González Chaparro Bogotá - Colombia</p>

30	DORA BENAVIDEZ	Comprador	10/6/2025	10/7/2025	Solicitud	Si	<p>¡Buen día!</p> <p>Una pregunta que tengo, es la siguiente:</p> <p>Al ganar, tener el boleto ganador; de allí toman lo del IVA o uno deberá pagar lo del IVA de nuestra bolsa; y es así que ya después le otorgan el monto de la ganancia??</p> <p>Atentamente: Sra. Dora Benavidez</p>
31	YIME PRADA	Comprador	10/7/2025	10/7/2025	Solicitud	Si	<p>Buenas tardes, fui ganador de la última cifra de la lotería del Tolima. En qué punto o lugar puedo cobrarlo, ya que me encuentro en la ciudad de Bogotá, la lotería la compré en un pueblo del Tolima.</p> <p>Agradezco su atención y comprensión</p>
32	FRANCISCO PÉREZ	Comprador	10/9/2025	10/9/2025	Solicitud	Si	<p>Respetada Señora Aura buen y bendecido día; tengo otros dos sorteos por cobrar, pero la verdad me ocurre lo mismo que el pasado (no me llegaron los billetes de lotería al mail...) y aunque los busco en la papelera de spam pude haberlos borrado.</p> <p>anexo los soportes que compre dichos sorteos para determinar si es viable que me los vuelvan a enviar.</p> <p>los billetes fueron;</p> <p>8144 de la serie 049 (28 de Julio de 2025) 4163 de la serie 077 (12 de Julio de 2025)</p>

33	FRANCISCO PÉREZ	Comprador	10/9/2025	10/10/2025	Solicitud	Si	<p>Señorita Aura buena y bendecida tarde; me disculpa incomodar, aun me faltan los billetes (en especial el número 4163 de la serie 077) del sorteo 4126; como bien se lo he explicado no entiendo en principio porque no me llegaron (desde que usted me está facilitando este tema ahora si llegan).</p> <p>Le anexo los soportes de la compra.</p> <p>Ya monté la documentación correspondiente del número 8144 de la serie 049 del 28/07/2025.</p> <p>Mil gracias por todo su apoyo.</p> <p>Yo, Stivel Rodolfo Murillo López, presento este informe para solicitar una verificación del pago correspondiente a un bono de la Lotería del Tolima.</p> <p>Según la consulta realizada en la plataforma oficial, los datos del bono son los siguientes:</p> <p>Código: PAICS9385CYA Número: 3276 Serie: 083 Valor: \$12.000 Caducidad: 30/09/2026 Estado: Pagado Premio ganado: Última cifra sin serie</p> <p>El sistema muestra que el bono aparece como "Pagado", pero el dinero no se ha reflejado en mi cuenta Nequi ni en ningún otro medio de pago. He revisado cuidadosamente mi historial de movimientos y no aparece ningún abono correspondiente al valor del premio.</p> <p>Por lo anterior, solicito muy respetuosamente que se verifique el estado real del pago del bono mencionado y se me informe:</p> <p>La fecha exacta y el medio de pago utilizado para el supuesto abono.</p> <p>Si el pago fue realizado, que se me entregue el comprobante o número de transacción (NO APARACE EN MI CORREO).</p> <p>En caso de error o inconsistencia, que se reprogramme el pago al medio correspondiente.</p> <p>Adjunto la captura de pantalla donde se evidencia que el bono figura como pagado.</p> <p>Agradezco su pronta atención y solución a este reclamo.</p>
34	STIVEL RODOLFO MURILLO LÓPEZ	Comprador	10/9/2025	10/10/2025	Solicitud	Si	

							<p>Atentamente, Stivel Rodolfo Murillo López C.C.1105693179 Teléfono: 3022668250 Correo: mstivelrodolfo@gmail.com Fecha: 9/10/25 9:21 a.m.</p>
35	MIGUEL ANGEL PACHECO PEREZ	Comprador	10/10/2025	10/10/2025	Queja	Si	<p>Disculpe, pero kiero mar car paela y no puedo me gane la loteria del día 8 de octubre me atendió Laura Rodriguez me puede informar soy de México</p>
36	Alberto Vargas	Comprador	10/10/2025	10/14/2025	Solicitud	Si	<p>Estimados señores:</p> <p>En Mariquita, compré el billete de lotería del Tolima 0492 serie 008, sorteo 4138 que tiene en su primera fracción el número 5404 de la serie 129 válido para sorteo bono moto Yamaha, desde luego reclamamos porque compre el billete completo.</p> <p>Al consultar la página de ustedes para ver los resultados me dice que con número 0492 no gane nada, pero al consultar el número y la serie para el Ono de la meta, me dice que si gane algo, pero en mariquita nadie me da razón (tengo foto del pantallazo de la consulta del número y serie donde dice ser ganador), por eso les solicito dar me una respuesta si soy ganador o no y donde, en caso de ser ganador puedo reclamar el premio.</p> <p>Gracias ALBERTO VARGAS MORALES TEL.3105703485 Enviado desde mi iPhone</p>

37	Esmeralda aroca	Comprador	10/16/2025	10/16/2025	10/16/2025	Queja	Si	Buenos días es para notificar que aún no me han dado en bono de mi compra de la lotería del Tolima
38	Lised Uribe	Comprador	10/20/2025	10/21/2025	10/21/2025	Solicitud	Si	<p>Buenos días como estas?</p> <p>Mi duda es cual fue el premio del sorteo 0004 del 4 de Octubre del presente año yo compre un billete con el numero 0269 con la serie 020, me acerque a un punto de Gana y no me lo dejo pagar me dijeron que en Medellín pero antes de ir por que no vivo allá quisiera saber que premio es el que ahí en ese billete.</p> <p>Quedo atenta , me he intentado comunicar a los números de teléfono que aparecen cuando escaneo el QR que aparece allí en la parte de atrás.</p> <p>También investigue en la página por el premio y me dice que un seco nunca dice valor .</p> <p>Muchas gracias</p> <p>Lised Uribe Arango Estudiante SST</p>
39	Victor Manuel Rada de Moya	Comprador	10/18/2025	10/21/2025	10/21/2025	Solicitud	Si	Secos del sorteo 0004 del extra pjjao de la lotería del Tolima

40	Lizeth Uribe	Comprador	10/21/2025	10/22/2025	Solicitud	Si	<p>Buenos días</p> <p>Adjunto imagen que aparece en un punto de Gana y la del billete porque dice que premio bloqueado y que si gano ese número debe de librar algo</p> <p>Quedo pendiente</p> <p>Lised Uribe Arango Estudiante SST 2 archivos adjuntos* Analizado por Gmail</p> <p>Cordial saludo.</p> <p>Muy amablemente solicito enviar por este medio el acta de resultado del sorteo Extra Pijao 004 del 04 de octubre de 2025, en razón que ha sido imposible su consulta toda vez que no ha sido publicada en páginas oficiales.</p>
41	Luis Monterrosa	Comprador	10/7/2025	10/23/2025	Queja	Si	<p>Cabe resaltar que es la primera vez que compro está lotería y la experiencia de consulta de los premios ha sido imposible. Por lo anterior no la volveré a comprar, como tampoco a referir en buen concepto.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Luis Monterrosa Cel 3002015174 Obtener Outlook para Android</p>
42	Claudia Lorena Gutierrez	Comprador	10/27/2025	10/27/2025	Solicitud	Si	<p>Hola buenas tardes,</p> <p>Para Confirmar que parte puedo reclamar ya que vivió en Cali y el billete lo compre en un supermercado en Neiva.</p> <p>Quedo atenta Muchas Gracias</p> <p>Cordialmente,</p>

43	Carlos Eduardo Vargas Afanador	Comprador	11/4/2025	11/4/2025	Solicitud	Si	<p>Señores LOTERIA DEL TOLIMA Ibagué</p> <p>Ref. Información omitida sobre premios</p> <p>Como constante compradora de esa Lotería, atentamente me permito pedirles me informen los resultados de los siguientes juegos que nunca aparecen los resultados junto con los premios especiales:</p> <p>Sorteo 4139 del 14 Oct 2025 - Bono por 20 millones Moto Yamaha MT15 Sorteo 4140 del 20 Oct 2025 - Sorteo Bono Moto Yamaha MT15 Sorteo 4141 del 27 Oct 2025 - Sorteo Bono Moto Yamaha MT15 Gracias,</p> <p>Carlos Vargas c.c. 2859367 Celular: 3204571762</p>
44	Oliverio Castellanos	Comprador	11/11/2025	11/12/2025	Solicitud	Si	<p>¿Buenas tardes quiero preguntar porque en la página no se puede reclamar con cargo a la siguiente compra? es decir hacer un cruce (en mi caso \$12.000) cargando el código que emite el premio a una siguiente compra bien sea como abono o cargo total a la compra? Esto ya que me encuentro ubicado en Bogotá y por ende juego en línea.</p> <p>Muchas gracias.</p> <p>Att, Oliverio Castellanos Jerez 79502.070 cel 3005561624</p>
45	Keiner Murillo	Comprador	11/25/2025	11/25/2025	Solicitud	Si	<p>Buen día a quien corresponda Qué ría saber si se gana algo En la FRAGATA MILLONARIA si tenía el número 1609 serie 019 Muchas gracias quedo atenta</p>

46	Claudia Casas	Comprador	12/16/2025	12/16/2025	Solicitud	Si	<p>Buenas tardes</p> <p>Desde finales de noviembre, estoy tratando de cobrar un premio de \$4'000.000 en Cali, y no ha sido posible.</p> <p>Ningún punto de venta de lotería da información.</p> <p>Yo estoy en Cali. Por favor informar a q entidad me dirijo para cobrar mi premio.</p> <p>Gracias,</p> <p>Claudia Casas Cel.310 2901722</p> <p>Buenas tardes Aura</p> <p>Gracias por su pronta respuesta.</p> <p>Sorteo 4140 de octubre 20 del 2025 numero 3835 serie 051</p> <p>Yo vivo en Cali, la lotería la compre en ROZO. A 1 hora saliendo de Cali. Rara vez voy a Rozo. La compre porque estaba de paseo por esos lados.</p> <p>Gracias,</p> <p>Claudia Casas Cel 3102901722</p>
47	Claudia Casas	Comprador	12/16/2025	12/16/2025	Solicitud	Si	<p>¿Donde deseas recibir tu respuesta?: Correo electrónico</p> <p>Mensaje: Cual fue el resultado del lanzamiento adicional e independiente para un bono por 30 millones remodelación casa del sorteo 4148.</p> <p>Hago esta pregunta porque este resultado no aparece en el acta oficial; copia de la cual anexo a este mensaje.</p> <p><a href="https://loteriadeltolima.com/wp-content/uploads/elementor/forms/69459b24c855e.pdf">https://loteriadeltolima.com/wp-content/uploads/elementor/forms/69459b24c855e.pdf</a></p>
48	Gonzalo de Paula	Comprador	12/19/2025	12/22/2025	Solicitud	Si	

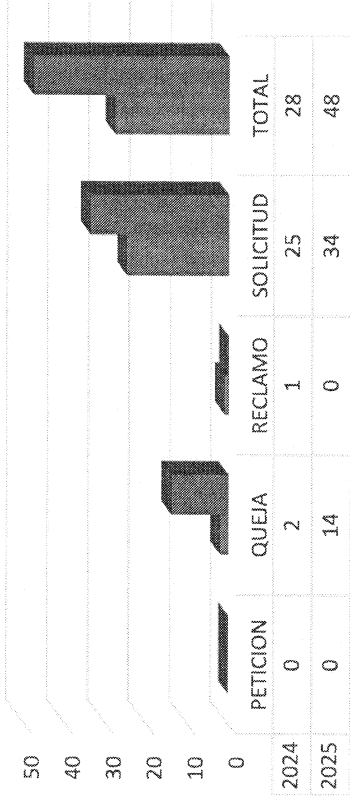


## COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025 CON EL SEGUNDO SEMESTRE 2024

Carrera 2 No. 11 – 59 Pisarcó Ibagué - Tolima  
Tel. (608) 2631883 – (608) 611023  
Línea de atención al Cliente 018000 94254

 [www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com)

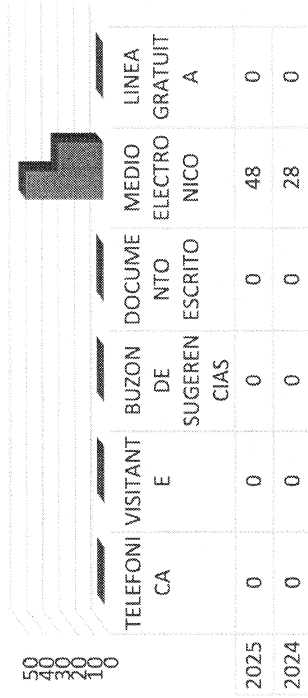
**PQRS RECEPCIONADAS SEGUNDO SEMESTRE  
2025 FRENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024**



■ 2024 ■ 2025

**MEDIO DE RECEPCION PQRS**

**MEDIO DE RECEPCION PQRS RECIBIDAS  
SEGUNDO SEMESTRE 2025 FRENTE AL SEGUNDO  
SEMESTRE DE 2024**



## 6 CONCLUSIONES

Con relación al informe del segundo semestre del año 2025, frente al informe del segundo semestre de 2024, se observa un aumento del 58% de las PQRS recibidas de más, peticiones que tuvieron un impacto positivo en el tiempo de respuestas

Reconoce la Oficina de Control Interno el buen trabajo que se realiza desde el área de mercadeo y publicidad al manejo de las PQRS, como se evidenció en el informe, no se queda ninguna comunicación sin responder.

El indicador de peticiones quejas y reclamos determina que se ha venido cumpliendo en oportunidad y eficacia en las respuestas dadas al peticionario. Para el segundo semestre, el tiempo de respuesta inmediata y no mayor a 4 días, fue del 94%, mayor a 5 días fue del 6%, concluyendo que existe muy buena efectividad en la oportunidad de contestación para que el cliente se sienta satisfecho.

Se evidencia que el mecanismo más utilizado por el cliente para esta clase de comunicación, es la de la página web de la entidad, el cual brinda la oportunidad de estar en contacto constante con los clientes, pueden consultar en cualquier momento o ver los productos y/o servicios a cualquier hora, lo cual les da confianza y seguridad, y también da una buena imagen responder las opiniones de estos clientes de forma oportuna.

Para este segundo semestre sigue marcando la incidencia el comprador como el querellante que más utiliza los medios que tiene la Lotería del Tolima para el mismo.

Se da cumplimiento a los objetivos de calidad. La Lotería del Tolima ha dado cumplimiento a la normatividad vigente en materia de quejas peticiones y reclamos, teniendo presente que es la comunidad como cliente, lo más importante.

El proceso Mercadeo y Publicidad, concretamente el Profesional Especializado está encargado de dar respuesta a las solicitudes del cliente que tienen que ver con la parte misional de la lotería, en caso de pertenecer la solicitud a otra unidad se le corre traslado y se le realiza el correspondiente seguimiento.

Invitar a las áreas de la entidad comprometidas con el procedimiento de recepción y contestación a las peticiones, quejas y reclamos, que sigan con el buen compromiso institucional de puntualizar la oportunidad de las respuestas e inquietudes, para que el cliente se sienta satisfecho.

## **7 SUGERENCIAS A LA GERENCIA**

Mantener el desarrollo de la sensibilización, socialización y divulgación a los clientes y partes interesadas sobre la utilización de los mecanismos ofrecidos por la entidad para realizar las inquietudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin que la Lotería tome las acciones de mejora respectivas.

Continuar trabajando articuladamente con las dependencias sobre la importancia que merece a la Lotería, la atención y trámite oportuno de las solicitudes de nuestros grupos de valor y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención y respuesta de las peticiones.

Como valor agregado para seguir con la mejora al proceso, se propone realizar campañas, capacitaciones, niveles de atención, etc., con las dependencias que presentan mayor grado de recurrencia en las peticiones.

Desde el proceso de Mercadeo y Publicidad en el marco del Plan Anticorrupción se sigan construyendo estrategias para garantizar dentro de los términos, que a las PQRS recepcionadas se les garanticen su respuesta con oportunidad y calidad.

Mantener fortalecida la página Web de la entidad, redes sociales y medios de comunicación, con el fin de facilitar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciban, buscando satisfacción del cliente al poder realizar procesos de envío de PQRS desde cualquier lugar.



**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
Jefe Control Interno