



TABLA DE CONTENIDO

Tunja, 25 abril de 2026	2
RESPONSABLE.....	2
PRESENTADO A.....	2
NOMBRE Y PERIODO DEL INFORME.....	2
OBJETIVO.....	2
RESUMEN.....	2
DESARROLLO.....	4
FORTALEZAS, HALLAZGOS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	19




Oficina principal



 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

www.loteriadeboyaca.gov.co

Líneas de atención al cliente

 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
 (601) 2875498

Tunja, 25 abril de 2026

RESPONSABLE.

Martha Azucena Granados Castro
Asesora de Control Interno
Luz María Fernández Calderón
Profesional universitario

PRESENTADO A.

DIEGO FABIÁN HERNÁNDEZ RUIZ
Gerente Lotería de Boyacá

NOMBRE Y PERIODO DEL INFORME.

NOMBRE: INFORME DE PQRS
PERIODO: SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2025.

OBJETIVO.

Verificar la atención oportuna, efectiva y de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos y grupo de interés ante la lotería de Boyacá durante el segundo semestre del año 2025, con el fin de evaluar el cumplimiento de las normas legales vigentes, tal como lo establece el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Objetivos Específicos

- Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS recibidas en el Sistema de Gestión Documental y demás canales de comunicación de la lotería de Boyacá
- Verificar la publicación de los informes mensuales de PQRS en la página web de la lotería de Boyacá.
- Validar la disponibilidad de los canales de comunicación para que los ciudadanos y grupos de interés presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los posibles actos de la administración.

RESUMEN.

Realizar seguimiento correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias atendidas en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2025.

Se realiza evaluación del proceso, seguimiento y verificación de la información.

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

www.loteriadeboyaca.gov.co

Líneas de atención al cliente

☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498

DESARROLLO.

MARCO LEGAL

Ley 87 de 1993.	"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones". Artículo 12 funciones de los auditores internos.
Ley 1437 de 2011.	<p>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".</p> <p>Artículo 7: manifiesta los deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción. 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio. 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención. 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código. 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
Ley 1474 de 2011.	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498

Artículo 76:

"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." 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.

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.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Ley 962 del 2005

Artículo 15

Establece el Derecho de turno de la siguiente manera: Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el Título II del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma.

Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley. En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498

	señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario. Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.
Ley 2080 de 2021.	"Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 – y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción."
Ley 1755 de 2015.	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." Artículo 1
Decreto 1166 de 2016.	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
Decreto 2641 de 2012.	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano). Artículo 2.
Decreto 1081 de 2015.	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República". Título 4 de la parte 1 del libro 2.
Ley 190 de 1995	Artículo 54. Las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2 Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
Decreto 2150 de 1995	Artículo 32. "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella.
Circular Externa 001 DE 2020.	Director General del Archivo General de la Nación. Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales. B. Administración de Comunicaciones Oficiales 1. "Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎️ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎️ (601) 2875498

otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización. Las medidas adoptadas deberán garantizar el control, ingreso, salida y distribución de las comunicaciones, hasta que los documentos originales reposen en los expedientes correspondientes. Lo anterior, en concordancia con los términos de respuesta de peticiones y solicitudes establecidos en la Ley 1755 de 2015, y con la ampliación de términos para atender peticiones contemplada en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020. Para el caso de las entidades que no cuenten con los medios tecnológicos necesarios para acatar la medida de aislamiento dispuesta en el Decreto 457 de 2020, estas deberán garantizar el servicio de recepción de comunicaciones de manera presencial, en virtud del artículo 3 del Decreto 491 de 2020, implementando los protocolos de sanidad para el personal designado”.

Ley 1757 de 2015

Artículo 69

Definición en el control fiscal. La denuncia está constituida por la narración de hechos constitutivos de presuntas irregularidades por el uso indebido de los recursos públicos, la mala prestación de los servicios públicos en donde se administren recursos públicos y sociales, la inequitativa inversión pública o el daño al medio ambiente, puestos en conocimiento de los organismos de control fiscal, y podrá ser presentada por las veedurías o por cualquier ciudadano.

Denuncia: Es la declaración que efectúa una persona para poner en conocimiento unos hechos que pueden llegar a constituir un delito, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

www.loteriadeboyaca.gov.co

Líneas de atención al cliente

☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
📞 (601) 2875498

RIESGO NORMATIVO

Evento Riesgo	Consecuencias	Zona de Riesgo
R1: Respuesta inoportuna a las PQRSD interpuestas por la ciudadanía, entidades públicas y privadas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanciones disciplinarias y administrativas. 2. Pérdida de confianza de la ciudadanía frente a la entidad. 3. Demandas o acciones judiciales por incumplimiento de normas de vulneración de derechos. 	Alto

METODOLOGÍA

El seguimiento sobre la gestión y tratamiento de las peticiones ciudadanas durante el segundo semestre del año 2025 se efectuó a través de los siguientes ítems:

- 1) Verificación de los canales de atención disponibles por la lotería de Boyacá para que la ciudadanía, grupos de valor y usuarios presenten las peticiones.
- 2) Verificación de la publicación en la página web de la Entidad, de los informes mensuales de seguimiento a la atención de las PQRSD, efectuado por la oficina de atención al Usuario de la Lotería de Boyacá.
- 3) Resultados obtenidos a través de seguimiento a planes de mejoramiento formulados con base en situaciones observadas por la Oficina de Control Interno como resultado de seguimientos al tratamiento de las PQRSD en períodos anteriores.
- 4) Evaluación informe de gestión de dependencias, de atención al ciudadano y Subgerencia comercial.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La lotería de Boyacá dispone de los siguientes canales de atención para que los grupos de valor y usuarios presente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias.

Canales	
Canal Presencial oficina principal	Calle 19 No 9-35 tercer piso Tunja Boyacá
Casa de Boyacá	Calle 98 n°19 a-67/Bogotá
Canal Telefónico	6087401475
Teléfono	3158727559
Correo Servicio al Ciudadano	servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co
Comunicaciones Escritas	Calle 19 No 9-35 tercer piso Tunja Boyacá

De acuerdo con lo anterior, se evidencia el cumplimiento del Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎️ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
📞 (601) 2875498

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.

INFORMES TRIMESTRALES DE PQRS

Los informes que corresponden al segundo semestre del año 2025 se pueden verificar en los siguientes links publicados en la página Web de la Lotería de Boyacá que se presentan a continuación:

Mes	Link de Verificación
Julio	No se evidencia informe en la página web de la Lotería de Boyacá
Agosto	No se evidencia informe en la página web de la Lotería de Boyacá
Septiembre	No se evidencia informe en la página web de la Lotería de Boyacá
Octubre	No se evidencia informe en la página web de la Lotería de Boyacá
Noviembre	No se evidencia informe en la página web de la Lotería de Boyacá
Diciembre	No se evidencia informe en la página web de la Lotería de Boyacá

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LAS PQRS

Se evidencia que por medio de la página web se encuentra establecido un mecanismo para la recepción de las PQRSF:

<https://jorgecorp.com/loteriapqrsf/home.php>

Derechos de Petición:

- <https://loteriadeboyaca.gov.co/wp-content/uploads/2026/01/RGD-13-DERECHOS-DE-PETICION-2025-12.pdf>

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

www.loteriadeboyaca.gov.co

Líneas de atención al cliente

☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498

Línea de atención al cliente + (57) 315 872 7559



Inicio Resultados ¿Cómo Jugar? Juego Legal Nosotros Transparencia Contacto Distribuidores



servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co
Servicio al cliente

+57 315 872

7559

Atención al Cliente

018000918706
Línea nacional

Fuente. Página web lotería de Boyacá

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Respuesta Completa o resolución de Fondo	La respuesta dada resuelve concretamente la petición realizada.
Respuesta Objetiva y Motivada	La respuesta ofrece razones precisas al peticionario(a) para conceder, negar o trasladar su solicitud. Asimismo, presenta el sustento jurídico y técnico de la decisión. La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.
Oportunidad de Respuesta	La respuesta es oportuna de acuerdo con la situación que sustenta o motiva la presentación de la PQRSD. En caso de no poder dar respuesta en los términos establecidos, se aplicó lo establecido en el parágrafo del artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Parágrafo: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Integridad en la Respuesta	En caso de que lo establecido por el peticionario(a) amerite la intervención o conocimiento de otra autoridad, se debe hacer el traslado a la entidad competente e informarle al peticionario. En los casos en que el peticionario (a) debe remitirse a otra entidad o a una oficina para adelantar el trámite, se le informa

Vigilado Supersalud

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎️ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎️ (601) 2875498

claramente la dirección, el teléfono, horarios de atención y correo electrónico.

Artículo 16. Decreto 735 de 2013. Garantía legal en los casos de prestación de servicios. En los casos de prestación de servicios, el proveedor del servicio deberá dejar constancia escrita de la elección del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía legal, la cual puede ser la repetición del servicio o la devolución del dinero. La Superintendencia de Industria y Comercio establecerá los requisitos de la constancia escrita prevista en este artículo.

VERIFICACIÓN

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 La Lotería de Boyacá, según registro RGD-013 y expediente 100-0006-2025 Derechos de petición, recibió 19 derechos de petición, los cuales están registrados en el registro RGD-13 control correspondencia. Distribuidos por meses de la siguiente manera:

✓ Julio

Durante este mes se recibieron y tramitaron 2 derechos de petición:

NUMERO	FECHA	ENTIDAD NOMBRE DEL SOLICITANTE	DEPENDENCIA ENCARGADA	PETICION	FECHA DE CONTESTACIÓN	RESPUESTA
Lot-100-01148-2025-e	07/07/2025	Jairo pacheco Suárez	Gerencia Financiera	Asunto: recurso de insistencia frente a la respuesta de 1 de julio de 2025	14/07/2025	Lot-100-00871-2025-s
Lot-100-01192-2025-e	14/07/2025	Leandro James Hidalgo Arias	Comercial Gerencia	Asunto: derecho de petición - inconsistencia en sorteo y solicitud de reconocimiento de perjuicios económico	04/08/2025	Lot-100-00943-2025-s

El tiempo promedio de respuesta ante los derechos de petición recibidos y tramitados el mes de julio del 2025 es de 8.2 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

✓ Agosto

Numero	Fecha	Entidad nombre del solicitante	Dependencia encargada	Petición	Fecha de contestación	Respuesta
Lot-125-01361-2025-e	08/08/2025	Arturo becerra corredor	Tal Humano	Asunto: derecho de petición solicitud de cetil tiempo laborados de 1992 a 1994	13/08/2025	Lot-125-01010-2025-s
Lot-100-01397-2025-e	15/08/2025	William pachón Gutiérrez	Gerencia Comercial	Asunto: derecho de petición verificación de premio raspa y gana sorteo 4581 y 4584	25/08/2025	Lot-100-01032-2025-s
Lot-100-01419-2025-e	20/08/2025	Cindy milena Rodríguez Castellanos	Tal Humano Oficial De Cumplimiento	Asunto: derecho de petición - información sobre PEP - personas expuestas políticamente	27/08/2025	Lot-100-01047-2025-s

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498

Lot-100-01420-2025-e	20/08/2025	Luis Darío García Hernández	Talento Humano Oficial De Cumplimiento	Asunto: derecho de petición - información sobre PEP – personas expuestas políticamente	27/08/2025	Lot-100-01046-2025-s
Lot-101-01425-2025-e	21/08/2025	Jer Sa	Comercial Apuestas	Asunto: derecho de petición, solicitud expedición paz y salvo contrato de concesión apuestas permanentes	08/09/2025	Lot-101-01076-2025-s
Lot-101-01426-2025-e	21/08/2025	Jer Sa	Comercial Apuestas	Asunto: derecho de petición solicitud de certificación ingresos brutos de los contratos de concesión del 2006 al 2026, incluido incentivo raspa y todo	08/09/2025	Lot-101-01077-2025-s
Lot-100-01397-2025-e	15/08/2025	William Pachón Gutiérrez	Gerencia Comercial	Asunto: derecho de petición verificación de premio raspa y gana sorteo 4581 y 4584	25/08/2025	Lot-100-01032-2025-s

Durante este mes de agosto se recibieron 7 derechos de petición y se contestaron en un promedio de 7.3 días cumpliendo la normativa vigente, no obstante, se revisaron dos derechos de petición que tuvieron una contestación de 17 días hábiles.

✓ Septiembre

Durante este mes se recibió y tramitó 1 derecho de petición

NUMERO	FECHA	ENTIDAD NOMBRE DEL SOLICITANTE	DEPENDENCIA A ENCARGADA	PETICION	FECHA DE CONTESTACIÓN	RESPUESTA
Lot-100-01479-2025-e	01/09/2025	Jairo pacheco Suárez	Gerencia comercial	Asunto: solicitud documentos y acceso a información oficial - diputado Jairo pacheco Suarez	05/09/2025	Lot-100-01072-2025-s

El tiempo promedio de respuesta de los derechos de petición fue 4 días cumpliendo con la norma.

✓ Octubre

Durante este mes de octubre se recibieron y tramitaron 3 derechos de petición

NUMERO	FECHA	ENTIDAD NOMBRE DEL SOLICITANTE	DEPENDENCIA ENCARGADA	PETICION	FECHA DE CONTESTACIÓN	RESPUESTA
lot-100-01805-2025-e	21/10/2025	Sintraloteboy	Gerencia Financiera	Asunto: derecho de petición - solicitud acuerdo y acto administrativo para modificación de los contratos de trabajo a trabajadores oficiales lotería de Boyacá – Sintraloteboy.	12/11/2025	lot-100-01391-2025-s
lot-100-01807-2025-e	21/10/2025	Marisol Valencia López	Comercial	Asunto: derecho de petición, solicitud pago premio	06/11/2025	lot-100-01327-2025-s

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso
Tunja - Boyacá
☎ (608)7401475
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498

lot-100-01892-2025-e	31/10/2025	CNJSA	Gerencia Comercial Loterías	Asunto: derecho de petición alcance al rad 20250379151 pedro nel flores – radicado 20250386461	07/11/2025 20250405092 cnjsa	lot-100-01333-2025-s
----------------------	------------	-------	-----------------------------	--	------------------------------------	----------------------

El tiempo promedio de respuesta ante los derechos de petición recibidas y tramitadas en el mes 2025 es de 8.3 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

✓ **Noviembre**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 2 derechos de petición

NUMERO	FECHA	ENTIDAD NOMBRE DEL SOLICITANTE	DEPENDENCIA ENCARGADA	PETICION	FECHA DE CONTESTACIÓN	RESPUESTA
LOT-125-02067-2025-E	24/11/2025	José Neftalí Abril	Gerencia - Jurídica	Derecho de petición solicitud de pago dotación de vestir correspondiente a los años 2020-2022 - José Neftalí Abril Gómez	11/12/2025	LOT-125-01514-2025-S
LOT-125-02027-2025-E	18/11/2025	Ana Lucy Castro Castro	Tal Humano	Asunto: derecho de petición solicitud historia laboral y certificado cetil con fecha de expedición actualizada para Colpensiones - Ana Lucy Castro	04/12/2025	LOT-125-01441-2025-S

El tiempo promedio de respuesta ante los derechos de petición recibidos y tramitados en el mes es de 12 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

✓ **Diciembre**

Durante este mes se recibieron y tramitaron 3 derechos de petición.

NUMERO	FECHA	ENTIDAD NOMBRE DEL SOLICITANTE	DEPENDENCIA ENCARGADA	PETICION	FECHA DE CONTESTACIÓN	RESPUESTA
LOT-101-02078-2024-E	30/12/2024	Distribuidora De Loterías El Zipa Ltda - 259	Jurídica - Comercial Derecho De Petición	Asunto: derecho de petición solicitud descargue estado de cuenta en cartera para descontar cupo no entregado - distribuidora de loterías el zipa ltda -259.	22/01/2025 - Plazo 31/01/2025	LOT-101-00081-2025-S LOT-101-00103-2025-S
LOT-100-02095-2025-E	01/12/2025	Cesar Augusto Capera Guzmán - Gobernación De Boyacá	Comercial	Asunto: derecho de petición de cesar Augusto Cepeda Guzmán - Premio	11/12/2025	LOT-100-01517-2025-S
LOT-100-02156-2025-E	12/12/2025	LIJUSACA SMITH (Correo Electrónico: Lijusacusmith@gmail.Com)		Asunto: derecho de petición solicitud histórico de resultados del premio mayor de la Lotería de Boyacá correspondiente a los últimos 20 años.	24/12/2025	LOT-100-01559-2025-S

Vigilado Super-salud

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498

El tiempo promedio de respuesta ante los derechos de petición recibidos y tramitados en el mes es de 10 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

Informe General Segundo Semestre 2025

La Lotería de Boyacá recibe, tramita y da respuesta a las manifestaciones de los usuarios puestas en conocimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario, a través de los diferentes canales habilitados por la entidad, tales como líneas telefónicas, página web institucional, redes sociales, buzones de sugerencias y atención presencial.

El presente informe corresponde al seguimiento efectuado al segundo semestre de la vigencia 2025, comprendido entre los meses de julio y diciembre. Como insumo para su elaboración, se tomó la información remitida por el profesional Luis Fernando Araque, quien presentó el informe correspondiente a los meses de julio, agosto y septiembre de 2025 el día 28 de octubre de 2025; así mismo, el 12 de marzo de 2026 radicó el informe correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025.

Los informes trimestrales del período objeto de análisis fueron verificados por la Oficina Asesora de Control Interno en la página web institucional de la Lotería de Boyacá.

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2025

TIPO	CANTIDAD PRIMER TRIMESTRE	CANTIDAD TRIMESTRE SEGUNDO	TOTAL LOS DOS TRIMESTRES	%
PETICIONES	992	1394	2386	77%
QUEJAS	171	319	490	15%
RECLAMOS	41	169	210	6%
DERECHOS DE PETICION	10	6	16	1%
SUGERENCIAS	6	38	44	1%
TOTAL	1220	1926	3146	100%

TABLA 1

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

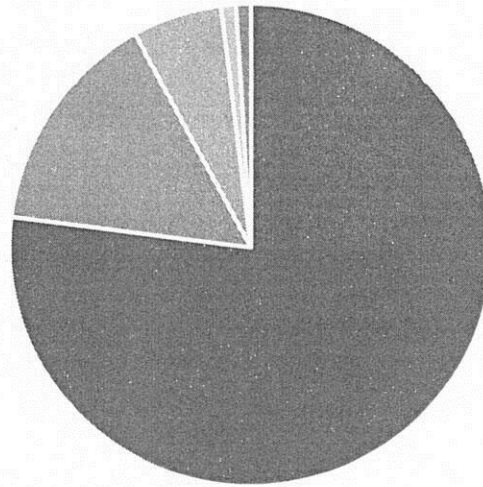
Líneas de atención al cliente

☎️ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎️ (601) 2875498

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS Y SUGERENCIAS 2025



■ PETICIONES ■ QUEJAS ■ RECLAMOS ■ DERECHOS DE PETICION ■ SUGERENCIAS

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS 2025 SEGUNDO SEMEESTRE (JULIO-DICIEMBRE)

Concepto	Resultado	Observación
Total, PQRS recibidas	3.146	Correspondientes al período evaluado
Total, de peticiones	2.386 (77%)	Principal tipo de manifestación recibida
Consulta de resultados	42%	Tipología más recurrente
Consulta cobro de premios	20%	Segunda causa de consulta
Aclaraciones promocionales	0,17%	Relacionadas con bonos e incentivos
Canal WhatsApp	2.410 (77%)	Principal canal de atención
Llamadas telefónicas	460 (14%)	Segundo canal utilizado
Correo electrónico	276	Canal de menor utilización
Respuesta menor a 8 horas	42%	Nivel favorable de oportunidad
Respuesta entre 8 y 24 horas	28%	Tiempo de atención intermedio
Respuesta entre 48 y 72 horas	14%	Requiere fortalecimiento
Respuesta mayor a 72 horas	0,04%	Casos con demora significativa

Vigilado Supersalud

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

www.loteriadeboyaca.gov.co

Líneas de atención al cliente

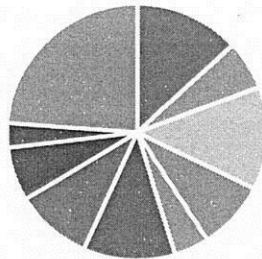
☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498

Solicitudes sin respuesta	0,03%	Riesgo de incumplimiento
Usuarios muy satisfechos	37%	Mayor porcentaje de satisfacción
Usuarios satisfechos	31%	Percepción positiva del servicio
Usuarios insatisfechos	22%	Asociado principalmente a bonos promocionales
Usuarios muy insatisfechos	10%	Inconformidades por redención de incentivos

COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS 2025 SEGUNDO SEMEESTRE (JULIO-DICIEMBRE)



- Consulta de resultados
- Consulta cobro de premios
- Aclaraciones promocionales
- Respuesta menor a 8 horas
- Respuesta entre 8 y 24 horas
- Respuesta entre 48 y 72 horas
- Respuesta mayor a 72 horas
- Solicitudes sin respuesta
- Usuarios muy satisfechos
- Usuarios satisfechos
- Usuarios insatisfechos
- Usuarios muy insatisfechos
- Total, de peticiones

Durante el período objeto de análisis se registró un total de 3.146 PQRS, de las cuales 2.386 correspondieron a peticiones, equivalentes al 77% del total. Dentro de las solicitudes más recurrentes se encuentran: consulta de resultados con el 42%, consulta sobre el proceso de cobro de premios con el 20% y aclaraciones relacionadas con promociones con el 0,17%, siendo estas las tipologías más representativas.

En cuanto a los canales de atención utilizados por los usuarios, el medio de mayor utilización fue WhatsApp con 2.410 solicitudes, equivalentes al 77% del total; seguido de las llamadas telefónicas con 460 registros correspondientes al 14%, y el correo electrónico con 276 solicitudes. Lo anterior evidencia la necesidad prioritaria de implementar y poner en funcionamiento el sistema CRM institucional, teniendo en cuenta que el mayor volumen de atención se está gestionando a través de WhatsApp, situación que dificulta garantizar una trazabilidad efectiva, control documental y medición objetiva de los tiempos de respuesta.

Respecto a la oportunidad en la atención de las PQRS, según la información suministrada por el responsable del servicio al cliente, el 42% de las solicitudes recibieron respuesta en menos de ocho (8) horas; el 28% entre ocho (8) y veinticuatro (24) horas; el 14% entre cuarenta y ocho (48) y setenta y dos (72) horas; el 0,04% superó las setenta y dos (72) horas y el 0,03% no obtuvo respuesta. No obstante, desde la Oficina Asesora de Control Interno se hace énfasis en la importancia de contar con un sistema de información formal y automatizado que permita validar con mayor confiabilidad la trazabilidad y los tiempos de atención reportados.

Durante el período evaluado también se analizó el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la gestión de las PQRS. De los 3.146 usuarios atendidos, el 37% manifestó encontrarse muy satisfecho, el 31% satisfecho, el 22% insatisfecho y el 10% muy insatisfecho. La principal causa de inconformidad identificada corresponde a situaciones relacionadas con la redención o pago de bonos promocionales por valores de \$1.000, \$2.000, \$3.000 y \$4.000, donde algunos apostadores manifestaron dificultades en el proceso de reconocimiento y pago de dichos incentivos. Sin perjuicio de lo anterior, se resalta que el mayor porcentaje de percepción corresponde a usuarios muy satisfechos, con una participación del 37%.

Redes sociales y medios de comunicación

Durante el segundo semestre de 2025, la estrategia de redes sociales de la Lotería de Boyacá presentó un crecimiento sostenido en términos de alcance, interacción y posicionamiento digital. Se reportaron más de 14,8 millones de visualizaciones, representando un crecimiento del 26,9%, lo que evidencia una expansión significativa de la visibilidad institucional en medios digitales.



Las interacciones superaron las 149 mil, con un incremento del 8%, reflejando una audiencia activa y participativa. Así mismo, se registró un aumento de 17,8 mil nuevos seguidores (+19%), fortaleciendo la comunidad digital de la entidad y consolidando estrategias de contenido enfocadas en cercanía y presencia territorial.

De igual forma, las visitas a los diferentes canales digitales alcanzaron los 2,4 millones (+39,8%), demostrando un alto interés de los usuarios por consultar información relacionada con sorteos, premios y servicios ofrecidos por la entidad. Aunque se evidenció una disminución del 28% en los clics hacia enlaces externos, esta situación obedece a tendencias propias de las plataformas digitales actuales, que priorizan el consumo de contenido dentro de las mismas redes sociales.


Los resultados obtenidos durante el semestre posicionan a la Lotería de Boyacá como una entidad con alta recordación de marca, crecimiento orgánico sostenido y una estrategia digital alineada con tendencias modernas de comunicación y relacionamiento con la ciudadanía.

Se destaca igualmente que la estrategia comunicativa basada en historias reales, emociones, ilusión y esperanza ha fortalecido el vínculo con los usuarios, permitiendo que la entidad trascienda la promoción comercial del producto y genere una conexión emocional significativa con la comunidad.



Oficina principal

 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
 (601) 2875498

Verificación de canales de atención

El día 24 de abril de 2026, la Oficina Asesora de Control Interno realizó llamadas de verificación a las líneas de atención al usuario publicadas en la página web institucional: 3158727559, (608) 7401475 y 018000918706, evidenciando que no fueron atendidas o aparentemente no se encontraban en funcionamiento al momento de la validación.

Verificación del sitio web institucional

Se evidenció que el sitio web de la Lotería de Boyacá cuenta con un diseño moderno, alineado con principios de usabilidad y accesibilidad, facilitando una navegación intuitiva para los usuarios. Así mismo, dispone de herramientas funcionales como verificador de resultados por número y serie y un chatbot de atención en línea.

No obstante, se observaron debilidades relacionadas con el enlace de transparencia y acceso a la información pública, debido a que existen contenidos pendientes de actualización y publicación, situación que limita el cumplimiento integral de los principios establecidos en la Ley 1712 de 2014.

PQRSDF – Segundo semestre 2025

Durante el segundo semestre de 2025 se recibieron un total de 88 manifestaciones clasificadas como PQRSDF, evidenciándose un comportamiento oscilante en el número de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas mensualmente, con un promedio aproximado de 15 manifestaciones por mes.

El comportamiento observado resulta similar al registrado durante la vigencia 2024, período en el cual se presentó un promedio de 16 manifestaciones mensuales.

Así mismo, se evidenció que el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes interpuestas por los usuarios se mantuvo en 9,7 días hábiles, conservando niveles de oportunidad similares a los observados en períodos anteriores.

A continuación, se presenta el gráfico comparativo entre la cantidad de quejas, felicitaciones y demás solicitudes tramitadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario durante el segundo semestre de 2025.

Distribución de las PQRS recibidas por canal de atención durante el segundo semestre de 2025 en la Lotería de Boyacá.

Canal	Cantidad
WhatsApp	2410
Llamadas telefónicas	460
Correo electrónico	276

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

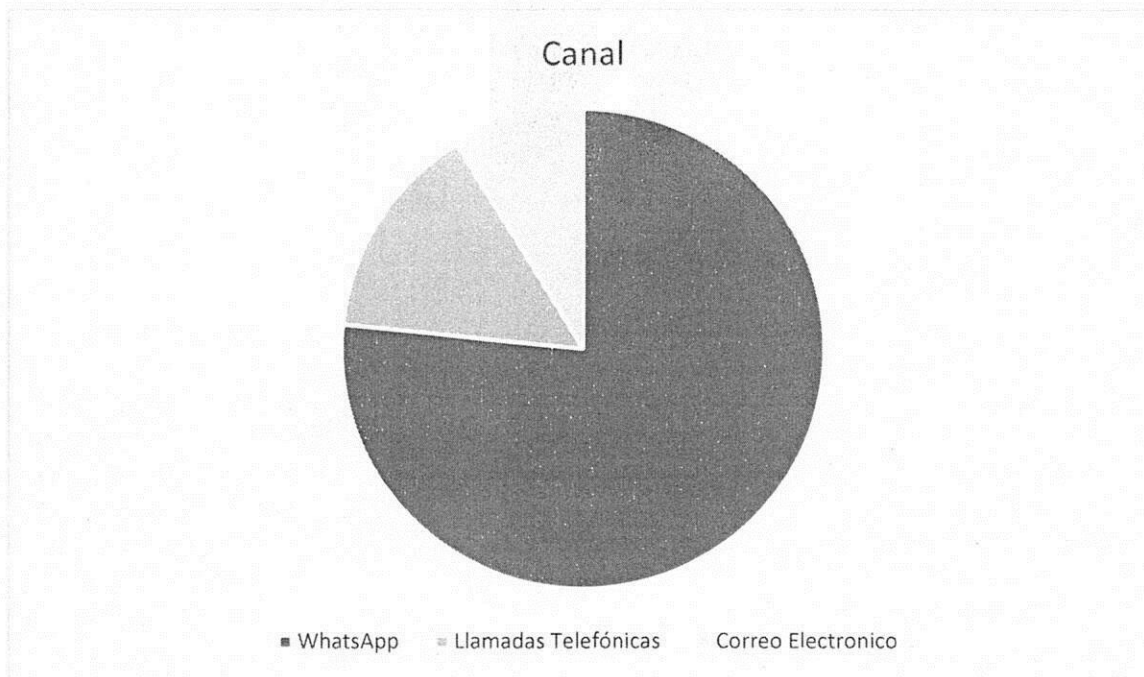
Líneas de atención al cliente

☎️ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎️ (601) 2875498

A continuación, se muestra el comportamiento de las PQRSD en el segundo semestre del año 2025.



FORTALEZAS, HALLAZGOS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Fortalezas

Se pueden evidenciar las siguientes fortalezas dentro de la lotería de Boyacá:

- ✓ Se evidencia cumplimiento en el término legal, artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ La Oficina de Atención al Usuario y Subgerencia Científica realizaron informes en los términos de la ley 909 y decreto 1499 de 2017.
- ✓ Se proyectan informes de encuestas sobre atención al cliente interno, correspondiente a sus derechos y deberes.
- ✓ Se realiza evaluación de canales de comunicación, especialmente redes sociales.
- ✓ La Empresa Social del Estado desarrolla autoevaluación y seguimiento al proceso de atención al ciudadano, utilizando el plan de acción y autodiagnóstico de la entidad.
- ✓ Se tiene definido el Manual de Atención al Ciudadano, el cual evita barreras de la atención al ciudadano y orienta sobre los servicios que presta la entidad.
- ✓ Se encuentra establecida Política de Atención al Ciudadano.
- ✓ Se suscribe Plan de Mejoramiento ante la Oficina de Control Interno y mejoramiento continuo, para realizar el seguimiento de ley, lo que favorece las debilidades de la entidad en pro de mejorar.
- ✓ Se realiza identificación de riesgos asociados a la atención de PQRSD.

Vigilado Supersatuid

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
 Tunja - Boyacá
 NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎️ 315 872 7559
 servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
 📞 (601) 2875498

Hallazgos

En ejercicio de las funciones de seguimiento y evaluación asignadas a la Oficina de Control Interno, y conforme a lo establecido en la Ley 87 de 1993, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1437 de 2011 y los lineamientos de atención al ciudadano y gestión de PQRS establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se evidenció incumplimiento en los procesos relacionados con la gestión, seguimiento, publicación y reporte de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

- ✓ Durante la auditoria y verificación realizada se observaron las siguientes situaciones:
 1. No se están elaborando ni presentando los informes **mensuales** de PQRSD correspondientes a la gestión de atención al usuario. En los tiempos establecidos.
 2. No se evidencia publicación de los informes, estadísticas o mecanismos de seguimiento en la página web institucional, afectando los principios de transparencia y acceso a la información pública. (mensualmente)
 3. La recepción y respuesta de solicitudes se está realizando principalmente mediante aplicaciones de mensajería instantánea (WhatsApp) y correos electrónicos, sin evidencia de trazabilidad integral mediante los canales oficialmente establecidos por la entidad.
 4. Producto de la evaluación de la plataforma de la lotería de Boyacá se evidencia que existe un canal de peticiones, quejas y reclamos. Pero sin funcionamiento. Se solicita se active su funcionamiento.
 5. No se evidencia adopción de plantillas, formatos o hojas de ruta referente a la atención al usuario.

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

www.loteriadeboyaca.gov.co

Líneas de atención al cliente

☎ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498

4.0 informes de empalme

4.7 Informes de gestión, evaluación y auditoría (Informe de Gestión, Rendición de Cuentas, Rendición de la cuenta, Informes a organismos de inspección, vigilancia y control, Planes de mejoramiento)

4.8 Informes de la Oficina de Control Interno (Informe pormenorizado, otros informes)

4.9 Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico (Consultar Jurídica)

4.10 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.

4.11 Informes de Seguimiento Políticas Públicas

4.12 PINAR

personales

13.1 Cartilla de Buenas Prácticas

13.2 Política Para el Tratamiento de Datos Personales

14. Derechos de Petición

DERECHOS DE PETICION

PQRS



5. Trámites

Pero no se encuentra habilitado.

cias.php?rao=LBY-20260428-9496

IANET

¡Recibido!

Su solicitud quedó registrada correctamente.

Radicado: LBY-20260428-9496

Guarde este número para seguimiento.

[Volver al inicio](#)

Evidencia de que se envió una solicitud y no fue atendida.

Lo anterior podría generar incumplimiento de:

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso 📞 (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

Líneas de atención al cliente

☎️ 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎️ (601) 2875498

- Ley 1755 de 2015 – Derecho de petición.
- Ley 1437 de 2011 – CPACA.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 87 de 1993 – Sistema de Control Interno.
- Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en materia de servicio al ciudadano y gestión documental.

Por lo anterior, se requiere:

La suscripción de un plan de mejoramiento por medio de la oficina de planeación y la subdirección comercial.

1. Remitir a la Oficina de Control Interno, dentro de los [cinco (5)] días hábiles siguientes, los informes mensuales de PQRSD pendientes correspondientes a la vigencia [2025–2026].
2. Implementar y formalizar el uso de los canales institucionales autorizados para la recepción, trazabilidad y respuesta de PQRSD.
3. Publicar en la página web institucional la información relacionada con atención al ciudadano y reportes periódicos conforme a las obligaciones de transparencia.
4. Presentar plan de mejoramiento con acciones, responsables y cronograma para subsanar las situaciones evidenciadas.
5. Garantizar el registro y control de todas las solicitudes recibidas por cualquier medio, incluyendo WhatsApp y correo electrónico, dentro del sistema oficial de PQRS de la entidad.

Recomendaciones

- ✓ Contestar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de modo, de fondo, tiempo y lugar.
- ✓ Responder las PQRSD de forma eficiente y oportuna, en busca de la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Realización y cargue de los informes en la página web de la lotería de Boyacá mes a mes.
- ✓ Continuar con la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario, tabular y analizar las opiniones de los usuarios sobre la atención recibida.
- ✓ Adelantar estrategias o mecanismos de promoción adecuados para fortalecer e incentivar el uso de los canales virtuales.
- ✓ Cuando una PQRDS ingresa por correo electrónico Institucional o correo personal, debe ser radicada en la oficina correspondiente, esto es responsabilidad de quien recibe dicha petición.
- ✓ Se reitera que, toda PQRDS que se asigna a las diferentes áreas, debe cumplir con una trazabilidad la cual se ve reflejada en el movimiento del documento.
- ✓ Es de suma importancia tener en cuenta la gestión que tienen las PQRDS dentro de la Lotería de Boyacá la hora de tramitarlas, debido a que se puede presentar los siguientes casos: Traslado por competencia a otra entidad, ampliación de términos, solicitud de información por petición con datos incompletos. Si esto se presenta tener en cuenta darle a conocer al usuario por medio de un oficio u correo electrónico el estado de la solicitud y la posible amplitud de tiempo de respuesta.


Conclusiones

Se evidencia que existe respuestas de las PQRS en los términos del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 establecido para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el primer semestre del año 2025. Las PQRSFD no se encuentran subidas a la plataforma de la entidad ni los respectivos informes mes a mes, donde se evidencia la evolución de respuesta que se he tenido durante el periodo de Julio a diciembre de la vigencia 2025.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 La Lotería de Boyacá, según registro RGD-013 y expediente 100-0006-2025 Derechos de petición, recibió 19 derechos de petición, los cuales están registrados en el registro RGD-13 control correspondencia, registro que fue cotejado frente a la carpeta de derechos de petición que reposa en el archivo; revisadas las respuestas y calidad de las mismas se pudo determinar que fueron respondidos dando cumplimiento al criterio de satisfacción de la necesidad y de manera oportuna.

Se evidencia que el proceso de gestión de PQRS presenta debilidades significativas en la trazabilidad, control documental y automatización de la información, principalmente por la ausencia de un sistema CRM institucional. Así mismo, se identifican riesgos altos asociados a la dependencia de canales informales como WhatsApp, lo que limita el control y la verificación de la información reportada. De igual forma, se observa incumplimiento parcial en la disponibilidad de canales telefónicos y debilidades en la publicación de información en el sitio web institucional conforme a la Ley 1712 de 2014.



Vigilado Supersalud


Martha Azucena Granados
Asesora de Control Interno


Luz María Fernández
Profesional Control Interno
Archivar en: E 102.34.08


Sistemas (publicar página web), copia planeación y subgerencia comercial *Mem. 4.2*

Oficina principal



 Calle 19 No. 9-35 3er. piso  (608)7401475
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

www.loteriadeboyaca.gov.co

Líneas de atención al cliente

 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co

Casa de Boyacá

 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
 (601) 2875498

Página: 24 de 2