

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

### *Apreciada ciudadanía*

La Lotería de Bogotá, empresa industrial y comercial del Distrito Capital, tiene como misión la explotación de juegos de suerte y azar, enfocada en nuestros clientes, en la mejora continua y en la innovación, que contribuye a la generación de recursos para la salud.

Es por ello, que, la interacción con la ciudadanía es de vital importancia para el desarrollo y alcance de nuestros objetivos, así como para el cumplimiento de nuestra política de calidad y en ese sentido destacamos nuestro compromiso en la atención y satisfacción de las expectativas de nuestros clientes como sujetos y eslabones primordiales en la consecución de los propósitos, metas y visiones de la Lotería de Bogotá.

En cumplimiento de los preceptos constitucionales y la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano; es nuestro interés, compromiso y obligación, brindarles una atención equitativa, cordial, cálida, amable, eficaz, oportuna, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable.

Les recordamos sus derechos y deberes, así como los canales de atención a la ciudadanía que tenemos a su disposición.

### USTED TIENE DERECHO A

- *Ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.*
- *Recibir trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, en forma diligente.*
- *Presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado; a obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la entidad.*
- *Obtener respuesta oportuna y de fondo a sus peticiones, en los plazos establecidos por la ley para tal efecto.*
- *Formular alegaciones, aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y ser informado por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.*
- *Recibir atención especial y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores o en general de quienes se encuentran en estado de indefensión o vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.*
- *Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.*

- *Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad, en los términos previstos por la Constitución Política y las Leyes.*
- *Exigir de forma respetuosa, el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos que presten sus servicios en la entidad.*
- *Cualquier otro que reconozcan la Constitución y las Leyes.*

## LOS DEBERES DEL CIUDADANO

- *Acatar la Constitución y las Leyes.*
- *Proporcionar un trato respetuoso a los servidores públicos y autoridades públicas.*
- *Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.*
- *Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la entidad, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.*
- *Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.*
- *Respetar las filas dentro de las instalaciones de la entidad, si es del caso.*
- *Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.*
- *Obrar conforme al principio de buena fe.*
- *Informar todas sus inquietudes a los servidores de la entidad, para obtener la atención solicitada.*
- *Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.*
- *Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.*

## CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Lotería de Bogotá, tiene a su disposición los siguientes canales de contacto y atención ciudadana, para la recepción de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas:

### Canal Presencial:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Oficina de Atención al Cliente – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Primer Piso	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas y Atención a la ciudadanía en relación con información y orientación general sobre trámites y servicios.
Dirección de Operación de Producto y Comercialización –	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención a la ciudadanía en relación con pago de premios

Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Primer Piso		
Punto de información y radicación de correspondencia física - Bogotá Carrera 32 A # 26 - 14 Primer Piso recepción	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Atención a la ciudadanía en relación con radicación física de correspondencia.
Oficina Oficial de Cumplimiento – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Tercer Piso	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención a la ciudadanía en relación con trámites y servicios relacionados con el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno.
Oficina Oficial de Protección de Datos Personales – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Tercer Piso	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	Atención a la ciudadanía en relación con trámites y servicios relacionados con el Tratamiento de Datos Personales.

### Canal Virtual

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Formulario electrónico “Contáctenos” ubicado en la página Web <a href="http://www.loteriadebogota.com">www.loteriadebogota.com</a>	Permanente 24/7 (las PQRS recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (a través de este canal, la ciudadanía podrá registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros).

<p>Correo electrónico de Atención al Cliente <a href="mailto:cliente@loteriadebogota.com">cliente@loteriadebogota.com</a></p>	<p>Permanente 24/7 (las PQRS recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)</p>	<p>Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (a través de este canal, la ciudadanía podrá registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros).</p>
<p>Enlace del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha <a href="http://bogota.gov.co/sdqs">http://bogota.gov.co/sdqs</a></p>	<p>Permanente 24/7 (las PQRS recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)</p>	<p>Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. (a través de este canal, la ciudadanía podrá registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros).</p>
<p>Correo electrónico para radicación virtual de correspondencia – ventanilla virtual: <a href="mailto:siga@loteriadebogota.com">siga@loteriadebogota.com</a></p>	<p>Permanente 24/7 (la documentación recibida fuera de horario laboral será radicada y registrada en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)</p>	<p>A través de este canal los usuarios, proveedores, entidades, organismos colegiados, clientes y ciudadanía en general, podrán enviar, las 24 horas del día, la correspondencia o comunicaciones que deseen radicar y entregar a la Lotería de Bogotá.</p>
<p>Correo electrónico para radicación virtual de facturas y/o cuentas de cobro: <a href="mailto:factura@loteriadebogota.com">factura@loteriadebogota.com</a></p>	<p>Permanente 24/7 (la documentación recibida</p>	<p>A través de este canal los proveedores y contratistas podrán enviar, las 24 horas del</p>

	fuera de horario laboral será radicada y registrada en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	día, las facturas y/o cuentas de cobro que deseen radicar y entregar a la Lotería de Bogotá.
Correo electrónico para notificaciones judiciales: <a href="mailto:notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com">notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com</a>	Permanente 24/7 (se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	A través de este correo se efectuarán las notificaciones de las decisiones judiciales, conforme al artículo 197 de la Ley 1437 de 2011
Correo electrónico para notificaciones de actos administrativos: <a href="mailto:notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com">notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com</a>	Permanente 24/7 (se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	A través de este correo se efectuarán las notificaciones o comunicaciones de los actos administrativos, de conformidad con lo establecido en el inciso 2 del Artículo 4 Decreto 491 del 28 de marzo de 2020
Comunicados de prensa	Permanente 24/7 (Canal de lectura de información de interés)	Comunicación de una sola vía con la ciudadanía de temas de interés.
Blog	Permanente 24/7 (Canal de lectura de información de interés)	Comunicación de una sola vía con la ciudadanía de temas de interés.
Formulario de inscripción tienda virtual	Permanente 24/7	Formulario de datos personales para juego de Lotería online y envío de mailing autorizado.
Plataforma "GESTORES" ubicado en la página web <a href="http://www.loteriadebogota.com">www.loteriadebogota.com</a>	Permanente 24/7	En este canal se atenderán las solicitudes de juegos promocionales y rifas.

Plataforma "DISTRIBUIDORES" ubicado en la página web <a href="http://www.loteriadebogota.com">www.loteriadebogota.com</a>	Permanente 24/7	Canal de acceso a la plataforma para distribuidores de lotería.
Correo electrónico para temas relacionados con el Tratamiento de Datos Personales: <a href="mailto:protecciondedatos@loteriadebogota.com">protecciondedatos@loteriadebogota.com</a>	Permanente 24/7 (Se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.)	Recepción de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas, en lo referente al Tratamiento de Datos Personales.
Correo electrónico para temas relacionados con el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno: <a href="mailto:anticorrupcionyantisoborno@loteriadebogota.com">anticorrupcionyantisoborno@loteriadebogota.com</a>	Permanente 24/7 (Se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.)	Recepción de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas, en lo referente al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno.
Botón de denuncias "Denuncie – Cero tolerancia al soborno" ubicado en la página web <a href="http://www.loteriadebogota.com">www.loteriadebogota.com</a>	Permanente 24/7 (las denuncias recibidas fuera de horario laboral serán radicadas y registradas en el Sistema de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.)	Recepción de denuncias en lo referente a temas de soborno y/o corrupción.

### Canal Telefónico:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Línea de Atención al Cliente		Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas (a través de este canal se

601 3351535 extensión: 2210 o 2216  Línea gratuita nacional 018000 123070	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	brindará a los ciudadanos, información general y podrán registrar derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros)
PBX: 601 3351535	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Atención a la ciudadanía que requiera información general de trámites y servicios de la entidad.
Línea de Atención Juegos Promocionales y Rifas: 601 3351535 extensión: 2224	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	En este canal se atenderán inquietudes relacionadas con rifas y juegos promocionales.
Línea de Atención Oficial de Cumplimiento: 601 3351535 extensión: 2254	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	En este canal se atenderán inquietudes relacionadas con temas del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Antisoborno.
Línea de Atención Oficial de Protección de Datos Personales: 601 3351535 extensión: 2238	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	En este canal se atenderán inquietudes relacionadas con el Tratamiento de Datos Personales.
Línea Móvil para Denuncias: 3208726755	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.	En este canal se atenderán denuncias de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Corrupción y Soborno.

### Canal de Correspondencia - Oficinas:

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Punto de información y radicación de correspondencia física - Bogotá Carrera 32 A # 26 - 14 Primer Piso Recepción	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	Radicación física de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas por medio escrito, así como correspondencia, oficios y comunicaciones dirigidas a la Entidad.

**Canal Redes Sociales:**

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
Facebook <a href="https://www.facebook.com/loteriadebogota/">https://www.facebook.com/loteriadebogota/</a>	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
X (Twitter) <a href="https://x.com/loteriadebogota">https://x.com/loteriadebogota</a>	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
Instagram <a href="https://www.instagram.com/loteriadebogota/">https://www.instagram.com/loteriadebogota/</a>	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
Youtube <a href="https://www.youtube.com/@loteriadebogota">https://www.youtube.com/@loteriadebogota</a>	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
Tik Tok <a href="https://www.tiktok.com/@loteriadebogota">https://www.tiktok.com/@loteriadebogota</a>	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.
LinkedIn <a href="https://www.linkedin.com/company/loter%C3%ADa-de-bogot%C3%A1/">https://www.linkedin.com/company/loter%C3%ADa-de-bogot%C3%A1/</a>	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.

Cordial saludo;

**LOTERÍA DE BOGOTÁ****Control de cambios**

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
-------	--	---------

<b>12/10/2021</b>	Se ajusta el formato de la entidad.	1
<b>28/04/2023</b>	Se ajusta y actualiza la información en la descripción de los canales de atención a la ciudadanía	2
<b>30/01/2025</b>	Se hace una nueva actualización y ajuste en los canales de atención a la ciudadanía	3

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Sandra Milena Trujillo Vargas</b> Profesional III Atención al Cliente	<b>Luis Alberto Neira Sánchez</b> Subgerente General	<b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> 30 de enero de 2025