

## 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 Lotería de 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.
Instalaciones Lotería de Bogotá (Carrera 32 A # 26 – 14)	Unidad de Loterías: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Radicación física de	- Atención a la ciudadanía en relación con trámites y servicios en el área de Unidad

	correspondencia - SICA: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m	de Loterías para pago de premios y en el SICA para radicación física de correspondencia.
--	---	--

**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, los ciudadanos podrán registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros).
Correo electrónico de Atención al Cliente <a href="mailto:cliente@loteriadebogota.com">cliente@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, los ciudadanos podrán registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros).
Link del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas S.D.Q.S Bogotá Te Escucha <a href="http://bogota.gov.co/sdqs">http://bogota.gov.co/sdqs</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, los ciudadanos podrán registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros).

<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, contratistas, entidades, organismos colegiados y ciudadanía en general podrán enviar, las 24 horas del día, la correspondencia, facturas o comunicaciones que deseen entregar a la Lotería de Bogotá.</p>
<p>Correo electrónico para notificaciones judiciales: <a href="mailto:notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com">notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com</a></p>	<p>Permanente 24/7 (se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.)</p>	<p>- A través de este correo se efectuarán las notificaciones de las decisiones judiciales, conforme al artículo 197 de la Ley 1437 de 2011</p>
<p>Correo electrónico para notificaciones de actos administrativos: <a href="mailto:notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com">notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com</a></p>	<p>Permanente 24/7 (se gestionarán en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.)</p>	<p>- 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</p>
<p>Comunicados de prensa</p>	<p>Permanente 24/7 (Canal de lectura de información de interés)</p>	<p>Comunicación de una sola vía con la ciudadanía de temas de interés.</p>
<p>Blog</p>	<p>Permanente 24/7 (Canal de lectura de información de interés)</p>	<p>Comunicación de una sola vía con la ciudadanía de temas de interés.</p>
<p>Formulario de inscripción tienda virtual</p>	<p>Permanente 24/7</p>	<p>Formulario de datos personales para juego de Lotería online y envío de mailing autorizado.</p>
<p>Plataforma "GESTORES" ubicado en la página web <a href="http://www.loteriadebogota.com">www.loteriadebogota.com</a></p>	<p>Permanente 24/7</p>	<p>En este canal se atenderán las solicitudes de juegos promocionales y rifas</p>
<p>Plataforma "DISTRIBUIDORES" ubicado en la página web <a href="http://www.loteriadebogota.com">www.loteriadebogota.com</a></p>	<p>Permanente 24/7</p>	<p>Canal de acceso a la plataforma para distribuidores de lotería</p>

**Canal Telefónico:**

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
<p>Línea de Atención al Cliente 3351535 extensión: 2210 o 2216</p> <p>Línea gratuita nacional 018000 123070</p>	<p>Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.</p>	<p>- Recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas (a través de este canal se brindará a los ciudadanos, información general y podrán registrar derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias; entre otros)</p>
<p>PBX: 3351535</p>	<p>Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>	<p>- Atención a la ciudadanía que requiera información general de trámites y servicios de la entidad.</p>
<p>Línea de Atención Juegos Promocionales y Rifas: 3351535 Extensión: 2224</p>	<p>Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.</p>	<p>- En este canal se atenderán inquietudes relacionadas con rifas y juegos promocionales</p>

**Canal de Correspondencia - Oficinas:**

PUNTO DE ATENCIÓN	HORARIOS	SERVICIOS OFRECIDOS
<p>Oficina de radicación Lotería de Bogotá</p> <p>Carrera 32 A N° 26 – 14 Piso: 2°</p>	<p>Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>	<p>- Radicación física de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas por medio escrito, así como correspondencia, oficios y comunicaciones dirigidas a la Entidad</p>

**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.
Twitter <a href="https://twitter.com/loteriadebogota">https://twitter.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/user/loteriadebogota?reload=9">https://www.youtube.com/user/loteriadebogota?reload=9</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
12/10/2021	Se ajusta al formato de la entidad.	1

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Milena Trujillo Vargas Profesional III Atención al Cliente	Durley Edilma Romero Torres Secretaría General	Comité Institucional de Gestión y desempeño 12 de octubre de 2021