

	<b>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</b>	<b>CODIGO IN-01-M-GE-13</b>
		<b>VERSIÓN 02</b>

## **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

Para la Lotería de Medellín es grato presentar nuestro compromiso por brindar un trato considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna hacia la ciudadanía.

### **Respetadas ciudadanas y ciudadanos**

Dando cumplimiento a lo establecido en el la Ley 1437 de 2011 por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (núm. 5 del art 7), la Lotería de Medellín publica la carta de trato digno al ciudadano, con el fin de dar a conocer sus derechos y los canales de atención que esta entidad pone a su disposición para garantizarlos.

### **I. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO**

A continuación se relacionan los **derechos** que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- Tener igualdad de trato y recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, y no ser discriminado por ninguna causa.
- Ser atendido en las oficinas en el horario de atención establecido.
- Recibir la asesoría necesaria para tomar decisiones conscientes referentes a los productos y servicios ofrecidos por la Lotería de Medellín con estándares de oportunidad, seguridad y calidad.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos, así como el acceso a información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto en cualquiera de

	<b>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</b>	<b>CODIGO IN-01-M-GE-13</b>
		<b>VERSIÓN 02</b>

sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

- Tener a su disposición, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y material con información transparente, clara, veraz, actualizada y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos.
- Conocer la información que reposa en los registros y archivos públicos de la Lotería de Medellín, salvo que se trate de información clasificada o reservada conforme a la Constitución Política y la ley.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. No obstante por la situación de emergencia sanitaria, económica y social, generada por la pandemia, estos términos se han ampliado a 30 días hábiles, según el decreto legislativo 491 de 2020, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia del estado de excepción.
- Exponer argumentos, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y la ley.

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes **deberes**:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas,

	<b>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</b>	<b>CODIGO IN-01-M-GE-13</b>
		<b>VERSIÓN 02</b>

declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Verificar, cuidar y no alterar los documentos e información que entrega la entidad.
- Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos.
- Respetar los turnos y la prioridad en la atención.
- Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos.
- Presentar respetuosamente las peticiones, quejas o reclamos con la documentación completa y actualizada.

## II. CANALES DE ATENCIÓN

La Lotería de Medellín cuenta con diferentes canales de comunicación y de atención, los cuales permiten a los ciudadanos y demás grupos de interés hacer efectivos sus derechos y a garantizarle un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

### **Presencial:**

Carrera 47 No. 49 - 12 Medellín, Colombia

Horario de atención:

Lunes a viernes: 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m.

### **Telefónico:**

A través del PBX +57(4) 511 5855

Servicio al cliente: 01 8000 941 160

	<b>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</b>	<b>CODIGO IN-01-M-GE-13</b>
		<b>VERSIÓN 02</b>

Soporte Lottired: 01 8000 415 684

**Virtual:**

Email de contacto: [servicioalcliente@loteriademedellin.com.co](mailto:servicioalcliente@loteriademedellin.com.co)

Notificaciones Judiciales:

[notificacionesjudiciales@loteriademedellin.com.co](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademedellin.com.co)

Página web:

<https://www.loteriademedellin.com.co/nuestra-empresa/quienes-somos>

**Redes sociales:**



Facebook: <https://www.facebook.com/loteriademedellin> - @loteriademedellin

Instagram: <https://www.instagram.com/loteriamedellin/> - loteriamedellin

Twitter: <https://twitter.com/LoteriaMedellin> - @LoteriaMedellin

Youtube: <https://www.youtube.com/user/loteriademedellin> - Loteria de Medellín

**Escrito:**

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Carrera 47 No. 49 - 12 Medellín, Colombia, 1er piso, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción de lunes a viernes: 7:30 a.m. - 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. - 5:30 p.m.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán tramitarse vía correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Lotería de Medellín.




Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse en la línea anticorrupción 511 58 55, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico: [servicioalcliente@loteriademedellin.com.co](mailto:servicioalcliente@loteriademedellin.com.co)

	<b>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</b>	<b>CODIGO IN-01-M-GE-13</b>
		<b>VERSIÓN 02</b>

Con el número de radicado, el ciudadano podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Mientras prevalezcan las condiciones de distanciamiento social provocadas por la pandemia del covid-19, se preferirá la atención virtual, para garantizar al ciudadano, condiciones bioseguras, durante su presencia física en la Entidad.

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Proyectó</b> 13/04/2021	Carlos Evelio Cano Vásquez	Profesional Universitario	 <small>Carlos Evelio Cano Vásquez</small>
<b>Aprobaron</b>	Esteban Jiménez Acevedo	Jefe Oficina de Planeación	
	Amparo Dávila Vides	Secretaria General	 <small>AMPARO DÁVILA VIDES</small>
Los abajo firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			