

	CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	CODIGO IN-01-M-GE-13
---	--	---------------------------------

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.

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, excepto cuando la entidad no trabaje de forma presencial, momento en el cual se atenderá por medios digitales tal y como se especifica para la atención virtual.
- 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 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,

	<p style="text-align: center;">CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</p>	<p style="text-align: center;">CODIGO IN-01-M-GE-13</p>
---	---	--

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.

Excepcionalmente:

- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles.
- Petición de copias: 10 días hábiles.
- Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles.
- Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles.
- Peticiones sin competencia: 5 días hábiles.
- Derecho de petición de información: 10 días hábiles.
- 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, 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.

	<p align="center">CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO</p>	<p align="center">CODIGO IN-01-M-GE-13</p>
---	--	---

- 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

Soporte Lottired: 01 8000 415 684

Virtual:

Email de contacto: servicioalcliente@loteriademedellin.com.co

Notificaciones Judiciales:

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



**CARTA DE TRATO DIGNO AL
CIUDADANO**

**CODIGO
IN-01-M-GE-13**

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 presentarse vía fax, 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

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.

	NOMBRE	CARGO
Proyectó	Rafael M. Maldonado cuartas	Profesional Universitario
Aprobaron	Álvaro M. Villegas Diaz	Jefe Oficina de Planeación

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.