

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



VIVE TUS DERECHOS

- Trato respetuoso, amable, igualitario, diligente y confidencial.
- Atención en el horario y el tiempo suficiente.
- Asesoría suficiente para tomar una decisión informada.
- Presentar peticiones, quejas o reclamos por los medios disponibles.
- Tener acceso a la información no sujeta a reserva.
- Obtener respuesta a los trámites en forma oportuna según la ley.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores y acudir a niveles superiores si es necesario.



CUMPLE TUS DEBERES

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Presentar respetuosamente las peticiones, quejas o reclamos con la documentación completa y actualizada.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

1.



DEBERES LOTERÍA DE MEDELLÍN

- Dar a los ciudadanos un trato respetuoso, con esmero y diligencia.
- Atender primero a las personas en situación de prioridad.
- Brindar atención personalizada, bajo los cuidados requeridos según el caso.
- Tramitar todas las peticiones, quejas y reclamos que sean presentadas y responderlas con la celeridad que ameritan
- Adoptar los medios tecnológicos para recibir y gestionar las peticiones de los ciudadanos.



Carrera 47 No. 49 - 12 Medellín, Colombia
Teléfonos: +57(4) 511 5855
Servicio al cliente: 01 8000 941 160
Soporte Lottired: 01 8000 415 684



Email de contacto: servicioalcliente@loteriademedellin.com.co
Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@loteriademedellin.com.co



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



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

EN REDES SOCIALES
[@loteriademedellin](#)



YouTube



PQRS