

CARTA DE TRATO DIGNO AL CLIENTE

Apreciado cliente

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 nuestros clientes es de vital importancia para el desarrollo y alcance de nuestros objetivos, así como para el cumplimiento de nuestra misión 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 a nuestros clientes 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 al cliente que tenemos a su disposición.

USTED TIENE DERECHO A

- *Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente, superando los estereotipos y roles discriminatorios. Lo que implica eliminar modos de representar, por ejemplo, a los grupos étnicos, a las personas con discapacidad, a las personas que ejercen las actividades sexuales pagadas (ASP), a las personas de los sectores sociales LGBTI, con otras orientaciones, identidades y expresiones de género diversas, firmantes de paz; así como a población migrante, refugiada o retornada, personas pospenadas o en procesos de reincorporación o reintegración, entre otras poblaciones.*
- *Recibir información oportuna de la ubicación, horarios de atención y servicios prestados en los diferentes canales.*
- *Recibir atención especial y prioritaria para niñas, niños, adolescentes, personas gestantes o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, veteranos de la Fuerza Pública, personas con protección personal vigente o con un estado delicado de salud, personas con mascota de apoyo o asistencia, personas con enfermedades terminales y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.*
- *Recibir información en lenguaje claro e inclusivo, así como los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.*

- *Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.*
- *Obtener el radicado de la petición, con el fin de conocer el estado de la misma.*
- *Recibir respuesta de fondo a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.*
- *Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la entidad con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos en los casos que aplique.*
- *Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.*
- *Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.*
- *Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.*
- *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.*
- *Cualquier otro que reconozcan la Constitución y las Leyes.*

SUS DEBERES SON

- *Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.*
- *Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la entidad en el marco del servicio.*
- *Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe la atención que le presta la entidad, y dar buen uso a sus instalaciones.*
- *Elevar solicitudes y requerimientos a la entidad, en las condiciones establecidas por la ley.*
- *Usar de forma apropiada los canales de atención dispuestos por la entidad y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.*
- *Cumplir con sus responsabilidades tributarias, contractuales o administrativas cuando éstas sean aplicables en su interacción con la entidad, realizando los trámites de información, inscripción, actualización, declaración o pago que correspondan como persona natural o jurídica.*
- *Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio o la atención.*
- *Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la entidad, para acceder a la atención o para adelantar trámites y solicitudes.*
- *Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.*
- *Informar todas sus inquietudes a los servidores de la entidad, para obtener la atención solicitada.*
- *Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación de la atención.*
- *Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.*

- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Obrar conforme al principio de buena fe.

CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PARTES INTERESADAS

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

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 – Bogotá Carrera 32 A # 26 – 14 Primer Piso	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
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 www.loteriadebogota.com	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).
Correo electrónico de Atención al Cliente cliente@loteriadebogota.com	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).
Enlace del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha http://bogota.gov.co/sdqs	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 y denuncias; entre otros).
Correo electrónico para radicación virtual de correspondencia – ventanilla virtual: siga@loteriadebogota.com	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.)	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.
Correo electrónico para radicación virtual de facturas y/o cuentas de cobro: factura@loteriadebogota.com	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.)	A través de este canal los proveedores y contratistas podrán enviar, las 24 horas del día, las facturas y/o cuentas de cobro que deseen radicar y entregar a la Lotería de Bogotá.
Correo electrónico para notificaciones judiciales: notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com	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: notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com	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 www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7	En este canal se atenderán las solicitudes de juegos promocionales y rifas.
Plataforma "DISTRIBUIDORES" ubicado en la página web www.loteriadebogota.com	Permanente 24/7	Canal de acceso a la plataforma para distribuidores de lotería.
Correo electrónico para temas relacionados con el Tratamiento de Datos Personales: protecciondedatos@loteriadebogota.com	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: denuncias@loteriadebogota.com	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 www.loteriadebogota.com	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 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.	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)
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 https://www.facebook.com/loteriadebogota/	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) https://x.com/loteriadebogota	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 https://www.instagram.com/loteriadebogota/	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 https://www.youtube.com/@loteriadebogota	Permanente 24/7 (Se dará respuesta en horario	Mensajes directos e interacciones en las publicaciones.

	laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)	
Tik Tok https://www.tiktok.com/@loteriadebogota	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 https://www.linkedin.com/company/loter%C3%ADa-de-bogot%C3%A1/	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 el formato de la entidad.	1
28/04/2023	Se ajusta y actualiza la información en la descripción de los canales de atención a la ciudadanía	2
30/01/2025	Se hace una nueva actualización y ajuste en los canales de atención a la ciudadanía	3
28/09/2026	Se ajusta el título y parte del contenido del documento y se actualiza, en los canales de atención, el 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	4

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Milena Trujillo Vargas Profesional III Atención al Cliente	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño