

16 DIC 2022

# Carta de trato digno al ciudadano

## ESTIMADOS (A) USUARIOS (A) :

La EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO - LOTERÍA DEL TOLIMA, en cumplimiento del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, que establece: en su artículo 7°. numeral 5°: *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”*.

El propósito del presente documento, es fortalecer la interacción de la Lotería del Tolima, con la ciudadanía, mediante el compromiso de los servidores públicos (empleados públicos y trabajadores oficiales) para brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

La misionalidad de la Entidad, es generar transferencias al sector salud, mediante la operación, admiración y control de los juegos de suerte y azar (a nivel nacional mediante la venta de Lotería y en el Departamento del Tolima, mediante el control de las apuestas permanentes o chance, rifas, promocionales e incentivos.

En la parte tecnológica y de innovación la Entidad, cuenta con la página web [www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com); redes sociales (Facebook, tic tok, YouTube, Instagram y Twitter) con el fin de mantener una interacción fluida eficiente y eficaz con las partes interesadas y/o grupos de valor

Así mismo, en cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, se cuenta con las herramientas para trabajar con transparencia, honestidad, respeto, justicia y compromiso; con el fin de mantener la confianza, eficacia y transparencia con sus clientes internos y externos, es por ello, que la lotería del Tolima se encuentra actualmente certificada en todos sus procesos y procedimientos bajo los criterios de la NTC ISO 900: 2015.

## 1. DERECHOS QUE TIENEN LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ENTIDAD:

- Exigir transparencia en los procesos.
- Obtener un trato respetuoso y amable por lo establecido en el artículo 13 de la constitución política de Colombia.
- Exigir el conocimiento claro del campo legal, el estado de trámite y obtener copia de los costos incurridos en la expedición de los documentos solicitados, de igual manera obtener archivos y registros públicos de la entidad, en los términos previstos por la ley colombiana.
- Conocer la información como resultados de ganadores, compromiso por parte de la empresa en dar a conocer toda la información pertinente de la empresa, leyes y normas que la rigen, entre otros.
- Recibir atención especial a personas con discapacidades de todo tipo y a adultos mayores.
- Requerir el cumplimiento de las obligaciones de los contratistas y funcionarios que trabajen en la Lotería del Tolima.
- Informar irregularidades a la lotería sobre el servicio, el producto o cualquier problema presentado o de su conocimiento, mediante los PQRS.
- Otros derechos que le reconozca las leyes y constitución que se apliquen en las competencias de la lotería del Tolima.

## 2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ENTIDAD:

- Tener un comportamiento adecuado hacia el servicio que se les está prestando y un buen cuidado hacia la billetería entregada.
- Dirigirse apropiadamente a cualquier funcionario y cliente.

**Parágrafo:** El incumplimiento de este deber, puede llevar sanciones penales y legales, según sea la gravedad de la falta.

- Acatar las leyes y decretos establecidas por el Gobierno para la buena interacción entre todos.

### **3. DEBERES DE LA ENTIDAD PARA SALVAGUARDAR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.**

La Lotería del Tolima E.I.C.E. cuenta con un fortalecido equipo de trabajo que con su compromiso brinda un servicio que cumple con los más altos estándares de calidad.

### **4. CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E. cuenta con la página web [www.loteriadeltolima.com](http://www.loteriadeltolima.com) en la pestaña PQRS, en esta sección puede dirigir sus sugerencias, peticiones, quejas y reclamos.

- Se puede dirigir a Centro comercial la once – Cra 2 N°. 11 – 59 piso 2.
- Lamar a la línea: 3125929517 – (608) 2631883 y a la línea gratuita 01 800 094 2542
- Atención al público de lunes a jueves de 07:00 am a 12m y de 02:00 pm a 06:00 pm, el viernes 07:00 am a 12m y de 02:00 pm a 05:00 pm



**NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ**  
Gerente

Elaboró: Ingrid Amparo Morad Campos  
Revisó: BLANCA ENA BARRAGAN TORO, Secretaria general y jurídica Unidad Administrativa

