

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; 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 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

