

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Con el objetivo de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Lotería del Cauca se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros compradores sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, para garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Presencial y Escrito: A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la carrera 7 No. 1N-66, 1er piso, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Igualmente por el correo electrónico: quejasyreclamos@loteriadelcauca.gov.co, o diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal www.loteriadelcauca.gov.co, en el siguiente enlace: <https://www.loteriadelcauca.gov.co/pqrds/enviar-pqrd?view=sol&layout=edit&catid=13&articleid=12>.

Las respuestas a las mismas, se realizarán atendiendo lo establecido en el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Lotería del Cauca”

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Lotería del Cauca.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Lotería del Cauca.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

TIPOS DE PETICIÓN	MEDIO	RESPUESTA (DÍAS HÁBILES)
Toda Petición	Físico o por correo electrónico	15 días siguientes a la recepción
Petición de documentos	Físico o por correo electrónico	10 días siguientes a la recepción
Consultas de materias a su cargo	Físico o por correo electrónico	30 días siguientes a la recepción

6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

7. 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.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

**Lotería
del Cauca**