

**CIRCULAR No. 012 -2020**

**DE: GERENCIA GENERAL  
SECRETARIA GENERAL**

**PARA: PÚBLICO EN GENERAL**

**ASUNTO: INFORMACIÓN DE LOS CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA LOTERÍA DE BOGOTÁ MEDIANTE LOS CUALES SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE MANERA VIRTUAL PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO / MECANISMOS TECNOLÓGICOS PARA EL REGISTRO Y RESPUESTA DE PETICIONES**

En cumplimiento de las disposiciones impartidas con ocasión de la emergencia de salud pública de importancia internacional, con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por causa del nuevo coronavirus (COVID-19); atendiendo las disposiciones expedidas por el Gobierno Nacional y Distrital, relativas al aislamiento preventivo y obligatorio para todas las personas habitantes de la República de Colombia; las cuales disponen el distanciamiento y aislamiento social; que en el marco de las medidas dispuestas en el Decreto 457 de 2020 *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público”*; así como de Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 *“ Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia, Económica, Social y Ecológica”* .

Conforme a lo anterior, la **Lotería de Bogotá** adopta medidas para garantizar la atención a la ciudadanía, a través del uso de medios tecnológicos y de telecomunicación; toda vez que, **suspendió temporalmente la atención al ciudadano de forma presencial en la carrera 32 A # 26 - 14 Bogotá D.C.**; razón por la cual informa las tecnologías de la Información y las Comunicaciones; así como los canales virtuales de información y atención al público, de la siguiente manera:

**1. Canales de Atención Virtual a través de la Página Web:**

**Centro de Contacto:** Comunícate con un asesor a través de nuestro **chat institucional en vivo** ingresando a la página oficial **[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)**, en este canal se brindará a los ciudadanos, información general y orientación sobre los mecanismos para interponer peticiones, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros, en el horario laboral de Lunes a Viernes de 8:00 A.M. a 1:00 P.M. y de 2:00 P.M. a 5:00 P.M.

**Formulario "Contáctenos" página web:** **[www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com)**: A través de este canal, los ciudadanos podrán registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros.

## 2. Canales de Atención Virtual a través de Bogotá te Escucha.

**Bogotá te escucha - SDQS:** <https://bogota.gov.co/sdqs/>: Mediante este canal, los ciudadanos podrán radicar las 24 horas del día derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros.

## 3. Canales de Atención Virtual a través de Correo Electrónico.

**Correo electrónico:** [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com) En este canal, los ciudadanos podrán enviar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros. Así como verificar la veracidad de cualquier información que circule en redes sociales relacionada con la administración y funcionamiento de la Lotería de Bogotá.

**Correo electrónico:** [siga@loteriadebogota.com](mailto: siga@loteriadebogota.com) Por medio de este canal los usuarios, proveedores y clientes en general podrán enviar, las 24 horas del día, la correspondencia o comunicaciones que deseen entregar a la Lotería de Bogotá y las mismas serán radicadas en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M. Se informa que esta herramienta **estará habilitada al público a partir del 6 de abril de 2020.**

**Correo electrónico:** [notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com](mailto: notificaciones-administrativos@loteriadebogota.com): A través de este correo se efectuarán y/o recibirán 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.

**Correo electrónico:** [notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com](mailto: notificaciones-judiciales@loteriadebogota.com): A través de este correo se efectuarán las notificaciones de las decisiones judiciales, conforme al artículo 197 de la Ley 1437 de 2011.

## 4. Canales de Atención Telefónica:

A través Línea telefónica: **3351535** y Línea gratuita nacional: **01 8000 123070**: en este canal se brindará a los ciudadanos, información general y podrán registrar derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros; en el horario laboral de Lunes a Viernes de 8:00 A.M. a 1:00 P.M. y de 2:00 P.M. a 5:00 P.M.

**Nota 1:** Las anteriores medidas se mantendrán vigentes o podrán ampliarse o modificaran hasta tanto duren las causas que le dieron origen o se disponga lo pertinente por las autoridades competentes.

**Nota 2:** Para garantizar el principio de publicidad de los canales de comunicación e información se dispone su divulgación en la página web de la entidad [www.loteriadebogota.com](http://www.loteriadebogota.com); en los términos del literal a) del artículo 2 y artículo 6 de la Ley 527 de 1999 “*Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones*”

Original Impreso Firmado por

**LUZ MARY CARDENAS HERRERA**  
Gerente General

Original Impreso firmado por

**JENNY ROCÍO RAMOS GODOY**  
Secretaria General

Aprobó: Jenny Rocío Ramos Godoy- Secretaria General  
Revisó: Martha Liliana Duran- Jefe de Talento Humano- Secretaría General  
Revisó: Sandra Miliena Trujillo Vargas – Profesional III- Atención al Cliente  
Revisó: Yolanda Patricia Gallego Galvis- Profesional Especializado – Sistemas- Secretaría General  
Revisó: Juan Gabriel Lozano Murgas- Profesional I-Sistemas- Secretaría General  
Revisó: Natalia Russi- Contratista- (Contrato 37 de 2019)  
Elaboró: María Camila Arroyave – Contratista (Contrato No. 07 de 2020)