



El emprendimiento
es de todos

Mín hacienda

Coljuegos



CARTA

TRATO DIGNO

Coljuegos, Empresa Industrial y Comercial del Estado Administradora del Monopolio Rentístico de los Juegos de Suerte y Azar, con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y grupos de interés, garantizando los derechos constitucionales y legales, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente. Brindando a los ciudadanos un servicio con calidad y oportuno a través de los siguientes canales de atención:

1 SEDE

Carrera 11 No. 93A - 85 Bogotá D.C, Colombia, en jornada 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.

2 ADMINISTRATIVO

PBX : (+571) 742 33 68

3 RADICACIÓN PRESENCIAL

En la sede de Coljuegos ubicada en la Carrera 11 No 93 A-85 1er piso, se podrá radicar peticiones quejas y reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

4 PBX LÍNEA TELEFÓNICA

(+571) 742 06 98 atención jornada de lunes a viernes de 8:00 a.m a 12:00 p.m y de 2:00 p.m a 5:00 p.m.

5 LÍNEA GRATUITA NACIONAL

018000 18 28 88

6 CORREO ELECTRÓNICO

contactenos@coljuegos.gov.co

7 DENUNCIA A ILEGALES

Para interponer denuncias ante la entidad, se pueden utilizar los siguientes canales:

- Línea gratuita nacional exclusiva para denunciar al ilegal 01 8000 180 417
- correo electrónico: denunciealilegal@coljuegos.gov.co

8 CANAL VIRTUAL

• Chat portal del Operador: Es un canal diseñado y en operación exclusivamente para los operadores que actualmente cuentan con un contrato con Coljuegos, presta sus servicios de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

• Chat Página web: Canal diseñado para atender las inquietudes de la ciudadanía en general presta sus servicios de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

9 CORREO NOTIFICACIONES JUDICIALES:

notificacionesjudiciales@coljuegos.gov.co

10 REDES SOCIALES

Son canales que cuentan con acceso las 24 horas se tratan de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p. m.



@Coljuegos



@ColjuegosCo



@Coljuegos_Colombia



ColjuegosCo

11 PÁGINA WEB

www.coljuegos.gov.co

12 ESTOS SON LOS DERECHOS QUE TIENES COMO CIUDADANO Y QUE EN COLJUEGOS TRABAJAMOS PARA GARANTIZAR

- Confidencialidad en el manejo de los datos personales.
- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Recibir información de forma respetuosa y clara.
- Presentar peticiones verbales o escritas.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la debida consideración a la dignidad de la persona.
- 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.