



Lotería de Boyacá
¡Un sábado de pobre lo sacará!

RESOLUCIÓN No. 0527
(6 de diciembre de 2024)

POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

"Por la cual se actualiza la Resolución 0496 del 29 de octubre de 2019 artículo 13, mediante la cual se estableció la Política de Racionalización de Trámites de la Lotería de Boyacá conforme a la normatividad vigente."

EL GERENTE GENERAL DE LA LOTERÍA DE BOYACÁ,

en ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por el Reglamento Interno de la Entidad, y

CONSIDERANDO:

Que la Lotería de Boyacá reafirma su compromiso con la modernización y eficiencia en la gestión administrativa, en cumplimiento de su misionalidad y en el marco de la política de racionalización de trámites establecida por el Gobierno Nacional.

Que la entidad busca mejorar la experiencia de sus clientes, apostadores y aliados comerciales mediante la optimización de procesos, reducción de barreras y digitalización de servicios.

Que en virtud de lo anterior, se hace necesario actualizar y establecer una nueva Política de Racionalización de Trámites para la Lotería de Boyacá.

RESUELVE:

CAPÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETIVO.

Actualizar y optimizar los trámites administrativos de la Lotería de Boyacá, eliminando barreras innecesarias, reduciendo tiempos de respuesta y promoviendo la digitalización, con el fin de mejorar la atención a los ciudadanos, fortalecer la eficiencia institucional y consolidar la confianza de apostadores y distribuidores

CAPÍTULO II - MARCO NORMATIVO

ARTÍCULO 2.

La presente política se fundamenta en las siguientes normas y lineamientos:

1. Ley 962 de 2005 (<i>Ley Anti trámites</i>).
2. Decreto 019 de 2012 (<i>Supresión o reforma de regulaciones y procedimientos</i>).
3. Decreto 2106 de 2019 (<i>Simplificación, racionalización y eliminación de trámites</i>).
4. Directrices de la Función Pública en materia de racionalización de trámites.
5. Reglamentación interna de la Lotería de Boyacá en materia de modernización y atención al cliente.

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

📞 PBX: (608) 7428015
(608) 7422428

Líneas de atención al cliente

☎ 018000918706 | (608) 7428013 | 📞 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co
Salón el trébol: (608) 7446746

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498



CAPÍTULO III - ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

ARTÍCULO 3.

Para garantizar la efectividad de esta política, la Lotería de Boyacá implementará las siguientes estrategias:

1. **Eliminación de requisitos innecesarios:** Revisión y simplificación de documentos solicitados en los diferentes procedimientos administrativos y comerciales.
2. **Transparencia y acceso a la información:** Publicación de trámites y requisitos en el portal web institucional y el SUIT, así como mecanismos para la consulta de sorteos y premios.
3. **Capacitación y sensibilización:** Formación continua a los servidores públicos para garantizar el cumplimiento de la política y brindar mejor atención a los ciudadanos y apostadores.
4. **Mejoramiento de la atención al usuario:** Fortalecimiento de los canales de atención al cliente, incluyendo líneas telefónicas, chat en línea y oficinas físicas.

CAPÍTULO IV - SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

ARTÍCULO 4. INDICADORES.

Para medir el impacto de la racionalización de trámites, se establecen los siguientes indicadores:

Indicadores de seguimiento			
Objetivo	Indicador	Línea Base	Meta
Porcentaje de tramites digitalizados	Tramite digitalizado/tramites de la entidad *100	14%	80%
Nivel de satisfacción de los usuarios y apostadores	% Satisfacción del cliente fortalecida	80%	90%
Cantidad de trámites eliminados o simplificados	Tramites simplificados/ tramites de la entidad *100	43%	80%

CAPÍTULO V - RESPONSABILIDAD Y VIGENCIA

ARTÍCULO 5. RESPONSABLES.

El área de Planeación será la encargada de coordinar, supervisar y evaluar la implementación de esta política, en articulación con la Gerencia, el área de Sistemas, el Departamento Comercial y CRM.

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

☎ PBX: (608) 7428015
(608) 7422428

Líneas de atención al cliente

☎ 018000918706 | (608) 7428013 | 📞 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co
Salón el trébol: (608) 7446746

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498



**Lotería de
Boyacá**
¡Un sábado de pobre lo sacará!

ARTÍCULO 6. VIGENCIA.

La presente resolución rige a partir de su aprobación y será revisada anualmente para garantizar su actualización y mejora continua, alineada con la estrategia de modernización de la Lotería de Boyacá.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Tunja, a los 6 días del mes de diciembre de 2024.


DIEGO FABIAN HERNÁNDEZ RUÍZ
Gerente General

Proyectó: Lina Yohana Neiza Sierra – Profesional Área de Planeación *LN*

Revisó: Julián José Ramos Ebratt – Asesor Planeación *JR*

Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Oficina principal

🏠 Calle 19 No. 9-35 3er. piso
Tunja - Boyacá
NIT: 891.801.039-7

📞 PBX: (608) 7428015
(608) 7422428

Líneas de atención al cliente

☎ 018000918706 | (608) 7428013 | 📠 315 872 7559
servicioalclientecrm@loteriadeboyaca.gov.co
Salón el trébol: (608) 7446746

Casa de Boyacá

🏠 Calle 98 No. 19 A-67 / Bogotá
☎ (601) 2875498