



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

Carta de derechos y deberes

De los usuarios de la Lotería Nacional
de Beneficencia de El Salvador

Fecha de actualización:
26 de julio de 2022, San Salvador





LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

1. Información General y Legal de la Institución

La Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador, ("Lotería" o "LNB") es una Institución de utilidad pública con personalidad jurídica, que gozará de autonomía administrativa en cuanto a sus operaciones económicas y financieras.

Su objetivo principal es obtener fondos para ayudar al Estado en el cumplimiento de sus fines, especialmente en lo referente a los servicios de salud pública y asistencia social.

Marco normativo:

Ley Orgánica de la Lotería Nacional de Beneficencia y su Reglamento
Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la LNB



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

2. Servicios que ofrece la Institución



Venta de Billetes de Lotería Tradicional y Lotería Instantánea.



Pago de premios



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

3. Tipos de productos que comercializa

Lotería Tradicional

Sorteo ordinario de \$1.50



Sorteo extraordinario de \$2.50



Especial del billettero de \$2.50



Sorteo navideño de \$3.00



*Nota: Los diseños mostrados son con fines ilustrativos.



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

Lotería Instantánea

Juegos de Lotin de \$0.50



Juegos de Lotin de \$1.00



*Nota: Los diseños mostrados son con fines ilustrativos.



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

4. Derechos de los clientes y usuarios

1. Ser atendido de forma oportuna con respeto, cordialidad y en igualdad de condiciones sin discriminación alguna.
2. Recibir atención según el orden de llegada, con excepción de las personas adultas mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas o personas acompañadas de menores de 5 años, quienes tendrán un trato preferencial.
3. Recibir información clara, completa, precisa, veraz y oportuna de los productos lotéricos que se comercializan.
4. Recibir de forma gratuita la Lista Oficial de Premios para los agentes vendedores de la LNB; y para el público en general se publica en la página web www.lnb.gob.sv, redes sociales y en un periódico de mayor circulación en el país.
5. Presentar sugerencias, quejas o reclamos relativos a los servicios prestados, a través de correo electrónico, WhatsApp de Lotería o agencias en todo el país.
6. Adquirir productos lotéricos de calidad con medidas de seguridad para verificar su autenticidad.
7. Recibir las medidas básicas de bioseguridad al presentarse a las instalaciones de la LNB.



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

5. Deberes de los clientes y usuarios con Lotería Nacional de Beneficencia

1. Tratar con respeto, ética y esmero al consumidor final de productos de lotería.
2. Brindar información clara, precisa, entendible y fiable al consumidor final cuando le consulte sobre pago de premio de productos lotéricos.
3. Brindar información actualizada requerida por el personal de la LNB.
4. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entreguen.
5. Ser cortés y respetuoso con el personal y colaborar con lo que le sea requerido para la buena atención.
6. Participar en reuniones cuando le fuere convocado por la LNB.
7. Informar oportunamente de irregularidades en la prestación de los servicios y la atención recibida.
8. Denunciar cualquier acción irregular que observe o le sea solicitada por el personal de la LNB.
9. Hacer buen uso de las instalaciones, equipo y mobiliario de la LNB.
10. Atender las actividades de bioseguridad que establezca la LNB.



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

6. Compromisos de calidad con los clientes

1. Revisar constantemente los procesos de servicios a los clientes para brindar una mejor atención en la compra y pago de premios de productos de lotería, cumpliendo con estándares de calidad.
2. Realizar la venta de productos de lotería, en tiempo estándar: 10 minutos por cliente.
3. Pagar los premios mayores en el periodo de 3 a 5 días hábiles.
4. Pago de premios menores de 10 a 30 minutos por cliente (el tiempo dependerá de la cantidad de vigésimos y boletos a cambiar).

7. Derechos compensatorios

1. Llamada telefónica o carta de notificación para dar continuidad al trámite pendiente.
2. Mejora continua de atención al cliente.
3. Reintegro del valor del producto lotérico que presente defecto de fábrica.



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

8. Direcciones de las agencias y teléfonos:

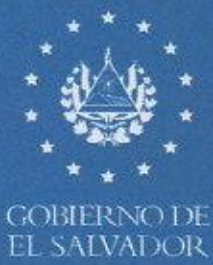
AGENCIAS	DIRECCIÓN Y TELÉFONO
San Salvador	Av. Monseñor Oscar Arnulfo Romero y 3a. Calle Oriente. Tel.: 2261-5325.
Roosevelt	Alameda Roosevelt y 47 Av. Norte #110, en Oficina Central. Tel.: 2261-5270.
Bco. Hipotecario 25 Avenida	25 Av. Norte y 27 Calle Poniente No. 1429, Banco Hipotecario. San Salvador. Tel.: 2261-5338.
Zacamil	Centro Comercial Zacamil II, local 6, 29 Avenida Norte, Banco Hipotecario, Mejicanos. Tel.: 2261-5326.
Apopa	3a Avenida Sur N° 22. Barrio San Sebastian, Apopa. Tel.: 2261-5327.
Santa Ana	Av. Independencia entre 3a. y 5a. Calle Poniente Cond. Tomás Regalado Local 3B. Tel.: 2261-5334.
Sonsonate	1a. Av. Norte y 1a. Calle Poniente, esquina opuesta Alcaldía Municipal, Banco Hipotecario. Tel.: 2261-5330.
Zacatecoluca	1a. Calle Poniente y Av. José Matias Delgado. Esquina opuesta al DUICENTRO, Banco Hipotecario. Tel.: 2261-5329.
Cojutepeque	2a. Calle Poniente No. 51, Barrio El Calvario. Tel.: 2261-5328.
San Vicente	1a. Calle Oriente No. 2, Banco Hipotecario, Barrio El Centro, San Vicente. Tel.: 2261-5345.
Usulután	2a. Av. Norte y 2a. Calle Oriente frente al Parque Central, Banco Hipotecario. Tel.: 2261-5335.
San Miguel	2a. Calle Poniente N° 192, frente al Parque Barrios, Banco Hipotecario. Tel.: 2261-5336.
Santa Rosa De Lima	1a. Avenida Sur, Barrio La Esperanza, Banco Hipotecario. Tel.: 2261-5342.
La Unión	1a. Calle Oriente y 1a. Av. Norte, Esquina opuesta al Parque Central, Banco Promérica. Tel.: 2261-5337.
PBX	(503) 2261-5200



LOTERÍA NACIONAL DE BENEFICENCIA

9. Canales de comunicación de servicio al cliente y usuarios.

- Buzones: ubicados en oficina central y en agencias de la LNB.
- Página web:
<https://www.lnb.gob.sv/contactenos/>
- Correo electrónico: comunicaciones@lnb.gob.sv.
- Atención al Cliente: 2261-5200
- Redes sociales:
WhatsApp: 7986-3605
Facebook, Instagram, Twitter y YouTube como: @loteria.sv



LOTERÍA
NACIONAL DE
BENEFICENCIA