



## **POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

La Lotería de Manizales, en su deseo de brindar un óptimo nivel de servicio a nuestros clientes y fuerza de venta, se compromete a proporcionarles un servicio eficiente, eficaz y efectivo, a través de una atención con calidad que responda a sus requerimientos y expectativas en el menor tiempo posible, solucionando de manera proactiva sus necesidades e inquietudes con calidad humana y dándoles a conocer los mecanismos y lineamientos para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados a la Lotería de Manizales.

Así mismo, la Lotería de Manizales, se compromete a responder oportunamente a las necesidades de los clientes, ofreciendo un excelente servicio, conociendo sus necesidades y expectativas, creando espacios en los que las opiniones de ellos sean el precedente para nuestro óptimo desarrollo.

### **POLÍTICAS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES (PQRS)**

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que sean realizadas de forma:

1

Personal, escrita, vía Web, correo electrónico y telefónico, serán recibidas por la persona encargada o colaborador del área de Atención al Cliente.

Para todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los canales habilitados, la Secretaria de Gerencia encargada del servicio al cliente, debe diligenciar el formato establecido de Quejas y Soluciones y asignarlo, a través del mismo sistema, al área pertinente para dar respuesta.

La Secretaria de Gerencia, encargada del servicio al cliente deberá por su parte, llevar un control en formato Excel de las peticiones que asigna a través del SDQS, con el fin de que las mismas sean contestadas dentro de los términos de Ley, dicho archivo debe contener las siguientes columnas:

- Número de petición interna.
- Número de petición con la que queda registrada en el SDQS
- Nombre del peticionario (persona natural, persona jurídica o anónimo).
- Área a la que se asigna la petición.



MANIZALES  
+GRANDE

## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Tipo de petición (derecho de petición de interés general, derecho de petición de interés particular, queja, reclamo, sugerencia, denuncia por actos de corrupción, felicitación, solicitud de acceso a la información, solicitud de copias, consulta).
- Fecha en la que se asigna la petición a través del sistema
- Término de vencimiento (en días)
- Semáforo (fecha 3 días antes del vencimiento)
- Fecha de vencimiento
- Fecha en que se da la respuesta

Cada petición, queja, reclamo y/o solicitud debe llevar su respectivo número de consecutivo y tramitar una a una, no se podrá unir varias solicitudes, aunque pertenezcan a la misma persona.

### 1. Medios de recepción queja, reclamo y/o solicitud

Vía Telefónica: La Secretaria de Gerencia (Atención al Cliente) recibe todas las llamadas que entran por los siguientes números: 01 8000 968333 (Línea nacional) y 884-19-27 ext. 101 (en Manizales).

2

Para efectos de calidad y transparencia en el servicio, las llamadas podrán ser grabadas y monitoreadas y la protección de los datos personales serán tratados conforme a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Habeas Data.

Vía Correo Electrónico: Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes también podrán ser recibidas a través del Correo Electrónico [emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com).

Se debe proporcionar la siguiente información básica de la persona a quien se le debe tramitar la petición: NOMBRE y CORREO ELECTRÓNICO y demás datos que el ciudadano registre en su e-mail, en caso contrario, será tratado como anónimo.

**Vía Presencial:** Estas PQRS se reciben por medio de las visitas a las Oficinas de Emsa – Lotería de Manizales ubicadas en la Calle 51 C carrera 15B piso 3 Barrio la Asunción.

Horario de atención:

|                   |  |
|-------------------|--|
| Lunes a jueves de | 7:00 a.m. a 12:00 p.m.<br>1.00 p.m. a 05.00 p.m. |
| Viernes           | 7:00 a.m. a 12:00 p.m.<br>1.00 p.m. a 04.00 p.m. |

EMSA – LOTERIA DE MANIZALES  
Calle 51C Carrera 15B Piso 3 - Barrio La Asunción  
PBX: (57+6) 8841927 Línea de Atención al Cliente 01 8000 968 333  
Manizales – Caldas – Colombia  
[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[emsa@loteriademanizales.com](mailto:emsa@loteriademanizales.com)  
[www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



MANIZALES  
+GRANDE

## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Las PQRS recibidas por escrito u oficio deben tener un número de radicado fecha y ser ingresadas al SDQS el mismo día en que son radicadas por el cliente.

### 2. Trámite de la petición, queja, reclamo y sugerencia

**Clasificación de la PQRS:** Tan pronto se recibe la PQRS, esta se ingresa al Sistema y se asigna al área responsable de tramitar y dar respuesta al peticionario y la secretaria de gerencia hará el respectivo seguimiento para llevar un control que garantice que las mismas sean contestadas y atendidas oportunamente.

**Tipificación de PQRS:** a cada PQRS se le asigna un número de petición interno y uno que es asignado directamente por el área encargada de dar respuesta a la solicitud

Estas se tipifican en:

- Derecho de Petición de Interés General.
- Derecho de Petición de Interés Particular
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia por Actos de Corrupción
- Felicitación
- Solicitud de Acceso a la Información
- Solicitud de Copias
- Consulta

3

El tiempo de respuesta de los mismos dependerá del trámite que corresponda y de acuerdo a lo establecido en la Ley.

- Salvo norma legal, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción en la entidad.
- Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
  - ✓ Las solicitudes de acceso a la información y las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los



MANIZALES  
+GRANDE

## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

- ✓ Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. (Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto).
- ✓ Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo, exceptuando aquellas que requieran de un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el código único disciplinario.
- ✓ Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

4

**Seguimiento a PQRS: La Secretaria de Gerencia** (Atención al Cliente) hace una tarea de seguimiento del estado de las PQRS y controla que las mismas sean atendidas dentro de los términos de Ley para sí brindar una respuesta oportuna al cliente y ciudadano.

**Temas de PQRS o trámites de información que pueden ser respondidos directamente por la Secretaria de Gerencia (Oficina de Atención al Cliente) y por cualquier funcionario o área donde sea requerida la información.**

Los siguientes temas o trámites de información deberán ser resueltos directamente **ser respondidos directamente por la Secretaria de Gerencia (Oficina de Atención al Cliente) y por cualquier funcionario donde sea requerido la información**, en un plazo máximo de 24 horas después del recibo de la PQRS o de manera inmediata según el tema:

EMSA – LOTERIA DE MANIZALES  
Calle 51C Carrera 15B Piso 3 - Barrio La Asunción  
PBX: (57+6) 8841927 Línea de Atención al Cliente 01 8000 968 333  
Manizales – Caldas – Colombia  
[emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[emsa@loteriademanizales.com](mailto:emsa@loteriademanizales.com)  
[www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- ✓ Resultados de Sorteos
- ✓ Plan de Premios
- ✓ Aciertos y Aproximaciones
- ✓ Información acerca de cuánto gana el comprador por determinados aciertos
- ✓ Horario y calendario de sorteos
- ✓ Información de promocionales
- ✓ Mecanismos de contacto ciudadano
- ✓ Resultados de promocionales
- ✓ Dónde jugar la Lotería de Manizales.
- ✓ Direccionamiento de propuestas
- ✓ Requerimiento de distribuidores
- ✓ Respuesta sobre el estado de las PQRS