



**LOTERÍA DE MANIZALES**  
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

REGLAMENTO INTERNO PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS



## REGLAMENTO INTERNO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

### GESTIÓN DOCUMENTAL



1

EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD

EMSA

LOTERÍA DE MANIZALES

AGOSTO 2023

 Calle 51C Carrera 15B Barrio La Asunción.  
Manizales, Colombia

 PBX: (606) 8928057

 [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

 Línea de Atención al Cliente 018000188057

 [emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com)  
[notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com](mailto:notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com)



## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>3</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPIOS</b>	<b>4</b>
<b>MARCO LEGAL</b>	<b>4</b>
<b>DEFINICIONES</b>	<b>6</b>
<b>DEBERES DE LA EMSA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>	<b>7</b>
<b>TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES</b>	<b>8</b>
<b>EXCEPCIÓN DE LOS TÉRMINOS</b>	<b>9</b>
<b>ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES</b>	<b>9</b>
<b>PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES</b>	<b>10</b>
<b>CONTENIDO DE LAS PETICIONES.</b>	<b>11</b>
<b>LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES</b>	<b>11</b>
<b>DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO</b>	<b>15</b>



## PRESENTACIÓN

Las actuaciones de los servidores públicos de la Empresa Municipal para la Salud –EMSA–, que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio y se desarrollarán de acuerdo con los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación y coordinación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3o. del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo así como los derechos, obligaciones y fines del Estado.

La expedición de las leyes 1437 de 2011, 1618 de 2013, 1712 de 2014 y 1755 de 2015, entre otras, pretenden que las entidades estatales se ajusten para que la información producida por cada una de ellas la hagan pública a través de las páginas Web, la rendición de cuentas y demás mecanismo con los que se cuente. Además, se reglamentó el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia con la Ley 1755 de 2015, dándoles garantías a las personas naturales y jurídicas para presentar peticiones, quejas, reclamos y denuncias ante las autoridades competentes. Es por ello, que EMSA establece un reglamento interno de Atención a PQRSD que garantice a la ciudadanía, entidades públicas, distribuidores, clientes interno y externos y grupos de interés entre otros el acceso a la información financiera y administrativa que se produce en EMSA. Además, permite la participación ciudadana teniendo en cuenta los mecanismos establecidos en la Constitución Política, en la Ley 5ª de 1992 y en la Ley 134 de 1994.

3

## OBJETIVO GENERAL

Implantar los procedimientos de las actuaciones administrativas y procesales que deben seguirse para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, aplicando las disposiciones legales vigentes.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ⇒ Contribuir al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía a través de los mecanismos de participación y acceso a la información.
- ⇒ Diseñar un reglamento interno para la atención a las PQRSD, para la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias institucionales recibidas.
- ⇒ Diseñar mecanismos que permitan la participación de la ciudadanía en las rendiciones de cuentas que presente la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales.



- ⇒ Adoptar las nuevas tecnologías orientadas a la participación ciudadana.
- ⇒ Impulsar el interés de la ciudadanía a través de la opinión sobre las acciones desarrolladas por la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, y el acontecer administrativo de la Empresa.

### **ALCANCE**

El presente reglamento es aplicable a todas las dependencias de EMSA y en especial aquellas que tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten en la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales. Se reglamenta el trámite interno de las PQRSD que le corresponde resolver a la empresa.

### **PRINCIPIOS**

Las actuaciones de los Servidores Públicos de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, que intervengan en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público y se desarrollarán de acuerdo con los principios de buena fe, igualdad, moralidad, transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, participación y coordinación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3o.- del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con los postulados que rigen la gestión pública. Igualmente se apoyarán en las normas que regulan la conducta de los servidores públicos, en los principios generales del derecho y en las normas que regulan la protección y la reserva procesal

4

### **MARCO LEGAL**

El presente reglamento se realizó con base en las siguientes disposiciones legales:

- ⇒ Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que integran el bloque constitucional.
- ⇒ La ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la ley general de archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- ⇒ El Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo, General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.



- ⇒ Ley 1952 de 2019 La vigencia de esta norma fue diferida hasta el 29 de Marzo de 2022, a excepción de los Artículos 69 y 74 de la Ley 2094, que entraran a regir a partir del 30 de Junio de 2021, y el Artículo 7 de la Ley 2094 de 2021 entrara a regir el 29 de diciembre del 2023, de acuerdo con el Artículo 73 de la Ley 2094 de 2021.
- ⇒ La Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, dispone en el artículo 34 “los deberes del servidor público entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad”.
- ⇒ El Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, dispone en el artículo 12, el seguimiento a las labores de mejoramiento del servicio al ciudadano. Las entidades de la administración pública del orden nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
- ⇒ La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece Estatuto Anticorrupción establece, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- ⇒ La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- ⇒ El Decreto Ley 19 del 2012, por medio de la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la Empresa.
- ⇒ La Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 “por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional.”
- ⇒ La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 13 dispone: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades”.
- ⇒ El Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



## DEFINICIONES

1. **Interés General.** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.
2. **Interés Particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al petionario.
3. **Información.** Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Empresa. Para efectos del tratamiento de datos que EMSA genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios.
4. **Solicitud de documentos.** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
5. **Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Empresa aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Empresa, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.
6. **Consulta a Bases de Datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Empresa, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.
7. **Reclamo en materia de Datos Personales.** Solicitud realizada por el titular de los datos o representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información de la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.
8. **Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
9. **Reclamo.** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.



10. **Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.
11. **Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Empresa. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.
12. **Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y la Contraloría General de la República.

### **DEBERES DE LA EMSA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Los servidores de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna índole.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
5. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
6. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.



7. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
8. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos. Así mismo los servidores de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:
  - a. Las normas básicas que determinan su competencia.
  - b. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
  - c. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o empresa.
  - d. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
  - e. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
  - f. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - g. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

8

### **TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES**

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. **Interés general y particular.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.
2. **De información.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.





3. **Solicitud de documentos.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Empresa ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
4. **Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
5. **Consulta a bases de datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
6. **Queja.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
7. **Reclamo.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
8. **Reclamo en materia de datos personales.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
9. **Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

### **EXCEPCIÓN DE LOS TÉRMINOS**

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados anteriormente, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, 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.

### **ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES**

Los servidores de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando



deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

## **PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES**

Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos por los canales de recepción dispuestos por la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, son:

### **Peticiones verbales:**

Se formulan directamente; los encargados de la oficina atención al ciudadano quejas y reclamos deberán dejar constancia de la misma y radicar de inmediato las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales,, esta constancia debe contener como mínimo:

- a) Número de radicado o consecutivo asignado a la petición;
- b) Fecha y hora de recibido;
- c) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección completa física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones, el peticionario podrá agregar el número telefónico de contacto y/o la dirección electrónica de notificación registrada legalmente, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;
- d) El objeto de la Petición;
- e) Las razones en las que fundamenta la petición, la no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 1755 de 2015;
- f) La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la Empresa indicará al peticionario los documentos o la información que falte;
- g) Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición;
- h) Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario le entregará copia de



la constancia de la petición verbal. Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas.

### **Peticiones escritas.**

Son las solicitudes recibidas por medio escrito, bien sea mediante la radicación de documento físico, vía fax y/o por correo electrónico, el cual puede ser presentado de forma directa o por intermedio de apoderado o representante por correo electrónico, página web [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com) y redes sociales de la Empresa. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. Ningún servidor de EMSA, podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

### **CONTENIDO DE LAS PETICIONES.**

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación del funcionario a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, si el peticionario es una persona natural que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

### **LINEAMIENTOS O TRÁMITES ESPECIALES**

#### **Peticiones incompletas y desistimiento.**

Cuando una petición ya radicada está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al peticionario

dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto administrativo, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

### **Desistimiento de la petición.**

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

### **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.**

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la empresa podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

### **Peticiones análogas.**

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, EMSA podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

### **Funcionario sin competencia.**

Si el funcionario a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito; dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará; los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.



### **Características de la respuesta.**

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias se resolverán de forma pronta, completa y de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
3. Indicar razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud;
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Empresa, en caso de ser requerido.

### **Forma de respuesta.**

Lo resuelto por la Empresa frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario, las peticiones verbales se responderán de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente, dejando constancia de la atención y respuesta brindada.

Las peticiones escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía, la respuesta emitida debe ingresarse al aplicativo de atención al ciudadano quejas y reclamos dispuesto por la Empresa para tal fin.

### **Comunicación oportuna de las respuestas.**

Una vez resuelta la petición, la decisión será comunicada, de ser posible, en la misma forma en que fue presentada por el interesado o por cualquier medio previsto para tal fin. Las respuestas serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en la petición, o en la nueva que figure en comunicación realizada especialmente para tal propósito, sea esta una dirección física o de correo electrónico, las respuestas a las peticiones electrónicas se remitirán únicamente a través de la cuenta de correo establecida por la Empresa para la recepción de peticiones electrónicas.

### **Informaciones y documentos reservados.**

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:



⇒ Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, los ganadores de premios y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos.

### **Peticiones anónimas:**

---

Las peticiones allegadas que carezcan de suscriptor, sin datos personales, la persona no se identificó, lo que el legislador ha previsto en estos casos como regla general, su remisión al competente sin radicar, el cual determinará las acciones a seguir

Así mismo, se dará aplicación a lo establecido en la Ley 962 de 2005, en su artículo 81 así: “ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificadas”

### **Interrupción de términos.**

Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

Durante el término fijado para práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011, terminada la interrupción, comenzarán a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

### **Suspensión de términos.**

---

Los términos se suspenderán:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación.
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

### **DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN**

Si la queja o denuncia se refiere a posibles hechos de corrupción de servidores públicos de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, la denuncia debe:

1. Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.



2. Indicar de manera clara cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
  3. Señalar quién o quiénes lo hicieron (nombres claros), si es de su conocimiento.
  4. Adjuntar las evidencias que sustentan su relato, en caso de tenerlas suministre su nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo informado del curso de su denuncia.
- En el evento de preferir presentar la denuncia de forma anónima, asegurarse de que ésta amerite credibilidad y acompáñela de evidencias que permitan orientar la investigación.

### **Procedimiento de las denuncias.**

---

Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el grupo de atención al ciudadano así:

- ⇒ Las que ameriten el inicio de acciones penales o que sean competencia de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, o autoridad diferente a EMSA, serán remitidas al funcionario o contratista adscrito a la Oficina Asesora Jurídica, que tenga asignada la función de respuesta del aplicativo PQRS, quien las remitirá a la entidad competente.
- ⇒ Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario.

Informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad, indicando cuál.

## **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SU TRÁMITE INTERNO**

### ***Canales de atención***

---

EMSA, dispone de los siguientes canales de atención al cliente para que este formule su petición o denuncia:

**Canal escrito:** Los ciudadanos podrán realizar sus peticiones a EMSA a través de:

- ⇒ Ingresando al portal web de la entidad [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)
- ⇒ Mediante radicación en las instalaciones de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Manizales en la Calle 51 con Carrera 15 B, Centro de Oportunidades, Barrio la Asunción, en jornada de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 P.M., y viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 1:30 p.m., a 5:00 P.M.



**Canal electrónico:** Aplicativo de recepción de PQRS ubicado en la Página Web de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales: [www.loteriademanizales.com](http://www.loteriademanizales.com)

### ***Trámite peticiones verbales y escritas Peticiones verbales.***

1. Son aquellas formuladas a través de los canales de atención telefónico y presencial y su manejo al interior de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, se establece así:
2. Las peticiones verbales serán atendidas inicialmente por Secretaría de Gerencia.
3. Secretaría de Gerencia, servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, respecto a las peticiones relacionadas con quejas, reclamos o denuncias.
4. Cuando un ciudadano manifieste su intención de formular una petición escrita, el funcionario o contratista de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, que lo atienda deberá indicarle el procedimiento a seguir, a través del aplicativo de peticiones quejas y reclamos y sugerencias PQRD, establecido en nuestra página Web.
5. De cada petición verbal que reciba el funcionario o contratista de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, en caso que ello sea procedente.
6. Presencial: En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Manizales en la Calle 51 con Carrera 15 B, Barrio la Asunción, en jornada de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m., y viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.
7. Telefónico: A través del PBX (606) 8928057 Extensión 101, Línea Gratuita Nacional 018000188057 de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m., y viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

### **Peticiones escritas.**

Formuladas a través del canal de atención escrito, y su manejo al interior de se establece así:

1. Todas las peticiones y denuncias escritas deberán ser recibidas y radicadas y direccionadas al destinatario competente de revisar y emitir respuesta dentro de los términos legales.





- ⇒ Las peticiones escritas se entenderán presentadas por el peticionario:
- ⇒ Cuando se trate de peticiones formuladas a través del portal web de EMSA, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la reciba, se realiza el mismo procedimiento detallado en numerales anteriores.
- 2. Las peticiones que se reciban a través del uso de las redes sociales, canales de atención dispuestos per la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, deberán ser reenviadas Secretaría de Gerencia, para ser radicada
- 3. Los términos para dar respuesta a las peticiones recibidas a través del portal web en horarios y días no hábiles, se contarán a partir del día hábil siguiente de la radicación automática.
- 4. Cuando en una petición no sea posible identificar la dirección de notificación del ciudadano, se registrará y responderá siguiendo el trámite contemplado en este reglamento y la dependencia responsable dará respuesta y la remitirá a Secretaría de Gerencia, quien la conservará en físico para ser reclamada por el ciudadano.
- 5. Si el funcionario a quien se le asigne la petición no es el competente para resolverla o contestarla, deberá re direccionarla al área que corresponda, a la mayor brevedad posible máximo dos (2) días, sin que los términos se prorroguen.
- 6. De cada petición escrita el responsable a quien se le direcciona para respuesta deberá dejar un registro indicando como mínimo: el día, el nombre del ciudadano, tema y motivo de su petición, modalidad de la misma y observaciones sobre el particular, si es procedente.
- 7. **Escrito:** A través de la Secretaría de Gerencia ubicada en la ciudad de Manizales en la Calle 51 con Carrera 15 B, Barrio la Asunción, en jornada de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m., y viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m., se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción. Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse correo postal, correo electrónico [emsa.loteriademanizales@gmail.com](mailto:emsa.loteriademanizales@gmail.com) o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Empresa.

### **Elaboración y presentación de informes**

En relación con las peticiones y denuncias, se deberán presentar los siguientes informes:

- ⇒ Control Interno deberá presentar un informe trimestral pormenorizado que contenga las estadísticas y el tratamiento dada a las peticiones y denuncias recibidas y tramitadas en la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, en los términos que



determine la ley, y señalando las recomendaciones sugeridas por los ciudadanos que tengan por objeto mejorar el servicio.

⇒ Secretaría de Gerencia, deberá consolidar mensualmente la información institucional sobre las PQRSD recepcionadas y radicadas en la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales.

### **Información al público.**

---

En el portal web de la Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales, el grupo de atención al ciudadano deberá mantener, información completa y actualizada sobre PQRSD de manera visible, clara y de fácil acceso al ciudadano.

### **Carta de trato digno**

---

La Empresa Municipal para la Salud EMSA – Lotería de Manizales. deberá expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde se especifiquen todos los derechos de los clientes de EMSA – Lotería de Manizales y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

### **Falta disciplinaria**

---

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

**JORGE ANDRES ARTEAGA MARTINEZ**

Gerente

**NESTOR FABIO VALENCIA TORRES**

Profesional Especializado  
Gestión Jurídica

**WILIAM ANDRES VASCO PINEDA**

Profesional Universitario (Gestión Administrativa)