



LOTERÍA DE MANIZALES
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



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:

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, con el fin de que las mismas sean contestadas dentro de los términos de Ley, dicho archivo debe contener las siguientes columnas:

1. NO. RADICACIÓN
2. FECHA RECIBO
3. HORA RECIBO
4. ENTIDAD
5. QUIEN FIRMA
6. CIUDAD
7. FECHA ORIGEN
8. NÚMERO
9. FORMA DE RECIBO
10. FACTURACION
11. ASUNTO O REFERENCIA
12. ANEXOS DESCRIPCIÓN
13. # DE FOLIOS
14. DEPENDENCIA A QUE PASA
15. FUNCIONARIO QUE RECIBE
16. P.Q.R.S.D
17. PLAZO DE RESPUESTA
18. FECHA RESPUESTA SUGERIDA ANTES DE
19. # OFICIO RESPUESTA
20. FECHA DE RESPUESTA

1

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

PBX: (606) 8928057

www.loteriademanizales.com

Línea de Atención al Cliente 018000188057

emsa.loteriademanizales@gmail.com
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com



21. SEMÁFORO (FECHA 3 DÍAS ANTES DEL VENCIMIENTO.).

Así mismo, la Empresa Municipal para la Salud EMSA- 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.

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

MEDIOS DE RECEPCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS.

1. Vía Telefónica: La Secretaria de Gerencia (Atención al Cliente) recibe todas las llamadas que entran por los siguientes números: 01 8000 188057 (Línea nacional) y 606-8928057 (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.
3. Vía Correo Electrónico: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias también podrán ser recibidas a través del Correo Electrónico emsa.loteriademanizales@gmail.com.
4. 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.
5. **Vía Presencial:** Estás PQRSD 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	07:00 a.m. a 12:00 p.m.
		01:00 a.m. a 05.00 p.m.
	Viernes	07:00 a.m. a 01:00 p.m.

6. **Vía Redes Sociales:** Los comentarios recibidos por redes sociales que tengan la intención de PQRSD se radicarán como tal y se realizará la debida diligencia.

TRÁMITE DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y DENUNCIAS

Clasificación de la PQRSD: Tan pronto se recibe la PQRSD, esta se ingresa al Sistema y se asigna al área responsable de tramitar y dar respuesta al petionario 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 PQRSD: a cada PQRSD se le asigna un número de petición interno y uno que es asignado directamente por el área encargada de dar respuesta a la solicitud

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

PBX: (606) 8928057

www.loteriademanizales.com

Línea de Atención al Cliente 018000188057

emsa.loteriademanizales@gmail.com
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com



Estas se tipifican en:

1. Derecho de Petición de Interés General.
2. Derecho de Petición de Interés Particular
3. Queja
4. Reclamo
5. Sugerencia
6. Denuncia por Actos de Corrupción
7. Felicitación
8. Solicitud de Acceso a la Información
9. Solicitud de Copias
10. Consulta

El tiempo de respuesta de estos dependerá del trámite que corresponda y de acuerdo con lo establecido en la Ley.

ARTICULACIÓN CON LINEAMIENTOS

La presente política se articula con los siguientes lineamientos de atención a la ciudadanía, en cumplimiento con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y con miras a mejorar los mecanismos de trato a la ciudadanía:

Protocolo de Atención a la Ciudadanía: Herramienta funcional y pedagógica, de fácil comprensión, que funciona como una guía básica de servicio a la ciudadanía, generando una empresa comprometida, entregada a su misión, constituida en una familia que busca día a día ofrecer el mejor servicio a sus ciudadanos, basado en la atención oportuna y efectiva de sus necesidades y requerimientos, sustentada en los más altos y nobles valores institucionales.

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía: Documento que busca fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos, a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Manual que tiene como propósito orientar de forma clara y concreta a las entidades sobre el manejo de las peticiones, el cual debe ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadanía, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y denuncias: Procedimiento que busca garantizar la calidad y oportunidad en la atención a los ciudadanos brindando una comunicación efectiva a la totalidad de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas a la entidad.

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 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 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 PQRSD: El colaborador de la Oficina de Atención al Cliente hace una tarea de seguimiento del estado de las PQRSD 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 PQRSD o trámites de información que pueden ser respondidos directamente por la Oficina de Atención al Cliente.

Los siguientes temas o trámites de información deberán ser resueltos directamente por el colaborador de la oficina 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.

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

PBX: (606) 8928057

www.loteriademanizales.com

Línea de Atención al Cliente 018000188057

emsa.loteriademanizales@gmail.com
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com



- Resultados de promocionales.
- Dónde jugar la Lotería de Manizales
- Respuesta sobre el estado de las PQRSD.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Como mecanismos de seguimiento y evaluación a la presente política, se contará con dos (2) informes elaborados por la Oficina de Atención al Cliente, a saber:

- Informe Mensual de PQRSD
- Informe Mensual Interno de PQRSD

Seguimiento a PQRSD: La secretaria de Gerencia (Atención al Cliente) hace una tarea de seguimiento del estado de las PQRSD 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 PQRSD 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.

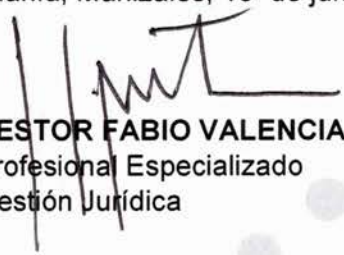
En el Informe Mensual de PQRSD se relacionará la información referente a tipologías de PQRSD recibidas por mes, canales de preferencia de la ciudadanía, tiempos de respuesta y se generan algunas recomendaciones frente a las métricas con que cuenta la Oficina de Atención al Cliente.

Cabe resaltar que este informe será publicado en el portal web de la Lotería de Manizales en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5

Actualización de esta política de Atención a la ciudadanía, Manizales, 15 de junio de 2023


JORGE ANDRES ARTEAGA MARTINEZ
Gerente


NESTOR FABIO VALENCIA TORRES
Profesional Especializado
Gestión Jurídica


WILLIAM ANDRES VASCO PINEDA
Profesional Universitario (Gestión Administrativa)