



LOTERÍA DE MANIZALES
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922



SC-2000034

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Apreciado Ciudadano (a)

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; la Empresa Municipal para la Salud Emsa – Lotería de Manizales, expide la carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, nuestros deberes como entidad y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano.

La Empresa Municipal para la Salud Emsa – Lotería de Manizales continua apuntando por una Lotería más eficiente y participativa, lo cual realizamos fortaleciendo procedimientos que generen confianza, responsabilidad, transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos de la Empresa Municipal para la Salud Emsa- Lotería de Manizales.

Todo lo anterior implica un trabajo en equipo que este pendiente de nuestros clientes internos y externos con el propósito de establecer un contacto directo y garantizar sus derechos constitucionales y legales, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.

Para los funcionarios de nuestra entidad, la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia, la justicia, la transparencia y el servicio son los valores más importantes en el desarrollo de nuestras funciones; por ello conformamos un equipo de trabajo competente dispuesto a garantizar un servicio con calidad y oportunidad al ciudadano a través de los siguientes canales de atención:

 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

 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



LOTERÍA DE MANIZALES
PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922



SC- 2000034

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

En acatamiento de lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Empresa Municipal para la Salud Emsa- Lotería de Manizales.
3. Presentar peticiones por cualquier canal disponible en la Empresa Municipal para la Salud Emsa- Lotería de Manizales.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente: a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles b) Petición de copias: 10 días hábiles c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito 10 días hábiles e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles f) Peticiones de información 10 días hábiles.
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

 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



DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

En acatamiento de lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

1. Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, tanto declaraciones o documentos falsos como hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.
3. Mantener un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Empresa Municipal para la Salud Emsa- Lotería de Manizales.
4. Acatar la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LA ENTIDAD

EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD EMSA- LOTERIA DE MANIZALES

1. Tratar de manera respetuosa a todas las personas y dar pronta atención.
2. Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.
3. Atender a todas las personas que ingresen a nuestras oficinas dentro del horario de atención establecido.
4. para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.
6. Tramitar peticiones que lleguen por medios electrónicos.
7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano
8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva
9. Adecuar espacios para consultar expedientes y documentos y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

 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



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

100 AÑOS
CUMPLIENDO SUEÑOS
DESDE 1922



SC- 2000034

RECUERDE



Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención listados anteriormente.

- Los trámites y servicios de la Empresa Municipal para la Salud Emsa – Lotería de Manizales son de carácter gratuito y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
- Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
- Escribir el objeto de la petición de manera clara y concreta.
- Describir las razones en que se apoya su solicitud.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
- Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
- La relación de documentos que acompañan su petición, revise que estén completos.
- La firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

Proyecto y elabora wavp

📍 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