



Fecha de publicación: 30/01/2026.

Dependencia responsable: Gestión Administrativa.

1. Introducción

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la **EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD – EMSA-LOTERÍA DE MANIZALES** tiene como propósito fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, garantizando una atención oportuna, incluyente, transparente y de calidad, conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Circular Externa 100-004-2026 expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Esta Estrategia se articula con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, promoviendo el enfoque al ciudadano, la medición del desempeño del servicio, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y la mejora continua de los procesos que tienen interacción directa o indirecta con la ciudadanía.

2. Marco normativo

La Estrategia de Servicio al Ciudadano se formula con fundamento en:

- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 1755 de 2015
- ✓ Ley 1712 de 2014
- ✓ Decreto 1499 de 2017 (MIPG)
- ✓ Circular Externa 100-004-2026 – Función Pública
- ✓ Política de Servicio al Ciudadano – MIPG
- ✓ Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad.

3. Objetivo general

Fortalecer la prestación del servicio al ciudadano mediante la implementación de acciones orientadas a mejorar la calidad, accesibilidad, oportunidad y satisfacción en la atención, trámites y servicios ofrecidos por la **EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD – EMSA-LOTERÍA DE MANIZALES**

Además de dar a conocer los mecanismos de participación ciudadana que tiene establecidos la Empresa Municipal para la Salud- Lotería de Manizales, con el propósito de facilitar la interacción con la ciudadanía mediante los canales presenciales y virtuales disponibles para tal fin.

3.1. Objetivos específicos

- ✓ Garantizar canales de atenciones eficientes y accesibles.





- ✓ Mejorar la gestión de PQRSD.
- ✓ Promover el lenguaje claro en la comunicación institucional.
- ✓ Medir y mejorar la satisfacción ciudadana.
- ✓ Fortalecer las competencias del talento humano en servicio al ciudadano.
- ✓ Informar a la ciudadanía sobre los diferentes espacios y canales disponibles para interactuar con la Empresa Municipal para la Salud- Lotería de Manizales.
- ✓ Dar a conocer el cronograma de actividades en las cuales la ciudadanía podrá participar para apoyar la construcción de planes programas y proyectos de la Empresa Municipal para la Salud- Lotería de Manizales.
- ✓ Apoyar la creación de una cultura de colaboración entre la Empresa Municipal para la Salud- Lotería de Manizales y la ciudadanía.
- ✓ Permitir el acceso a la información de forma oportuna.
- ✓ Facilitar el ejercicio de control social a la gestión pública.

4. Alcance

La presente estrategia aplica a todos los procesos, dependencias, servidores públicos y contratistas de la **EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD – EMSA-LOTERIA DE MANIZALES** que tengan interacción directa o indirecta con la ciudadanía.

5. Caracterización de ciudadanos y grupos de valor

La **EMPRESA MUNICIPAL PARA LA SALUD – EMSA-LOTERIA DE MANIZALES** identifica como principales grupos de valor:

- ✓ Ciudadanía en general
- ✓ Usuarios de trámites y servicios
- ✓ Entidades públicas
- ✓ Grupos poblacionales específicos (contratistas, proveedores, distribuidores, loteros cliente interno y externo)

La caracterización se realiza considerando variables como necesidades, expectativas, barreras de acceso, ubicación geográfica y medios de contacto más utilizados.

6. Canales de atención

La entidad dispone de los siguientes canales de atención:

Canales de comunicación y atención. La entidad cuenta con diferentes canales de comunicación y de atención, los cuales permiten a los ciudadanos y demás grupos de interés hacer efectivos sus derechos y a garantizarle un servicio con calidad y oportunidad de la siguiente manera:

Presencial: Permite el contacto directo de los ciudadanos con el personal de la Empresa Municipal para la Salud- Lotería de Manizales, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para



obtener algunos de los productos, servicios o trámites que ésta ofrece, o presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas.

Presencial: Calle 51C Carrera 15B – Piso 3 Barrio la Asunción
Horario: Lunes a jueves: 7:30 a.m. a 12 m y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
 Viernes: 7:30 a.m. a 1:00 p.m.

Telefónico: Permite establecer un contacto con los clientes mediante un servicio telefónico, centralizado. Así:

Comutador PBX:	+ 57 (606) 8928057
Línea Servicio al Cliente/ Línea Anticorrupción	018000188057
Celulares:	
Secretaría de Gerencia	315- 4972634
Área Comercial día del Sorteo	317-6593525 y 315- 4972635

Virtual: Permite la interacción entre la Empresa Municipal para la Salud – Lotería de Manizales y los ciudadanos, a través de medios electrónicos.
 Por medio del correo electrónico se reciben peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y consultas ciudadanas. A través de este canal, los ciudadanos podrán registrar, las 24 horas del día, derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones; entre otros servicios.

Correo electrónico: emsaloteriademanizales@gmail.com
notificacionesjudiciales@loteriademanizales.com.

Página web: A través de este canal se puede consultar toda la información de la entidad. <https://www.loteriademanizales.com.co/>

Redes sociales: A través de estos canales se manejan mensajes directos e interacciones en las publicaciones de la Lotería de Manizales

Facebook: <https://www.facebook.com/loteriaMzles>
Instagram: <https://www.instagram.com/loteriademanizales/>
Canal youtube: <https://www.youtube.com/@loteriademanizales>

Escrito: Compuesto por todos los mecanismos de recepción, de PQRSD a través de documentos escritos

Todos los canales garantizan principios de accesibilidad, oportunidad, trato digno y enfoque diferencial.



A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Calle 51C Carrera 15B Piso 3 Barrio Asunción de la ciudad de Manizales – Caldas- Colombia, se pueden radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en el horario de **Horario:** lunes a jueves: 7:30 a.m. a 12 m y 1:30 p.m. a 5:00 p.m. Viernes: 7:30 a.m. a 1:00 p.m.

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse en la **Línea de Servicio al Cliente/ Línea Anticorrupción 018000188057**, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico.

7. Gestión de PQRSD

La entidad cuenta con un procedimiento definido para la recepción, trámite, respuesta y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, asegurando:

Cumplimiento de los términos legales.

Respuestas claras y completas.

Seguimiento y análisis periódico para la mejora del servicio.

Los cuales se pueden consultar y realizar por la página web de la entidad en el enlace.
<https://loteriademanizales.com/contacto/>

4

8. Lenguaje claro y acceso a la información

La Empresa Municipal para la Salud Emsa- Lotería de Manizales promueve el uso de lenguaje claro en sus comunicaciones, garantizando que la información sobre trámites, servicios y procedimientos sea comprensible, actualizada y de fácil acceso para la ciudadanía.

9. Medición de satisfacción ciudadana

La entidad implementa mecanismos de medición de satisfacción tales como:

Rendición de Cuentas: De acuerdo con el artículo 48, Ley 1757 de 2015, por rendición de cuentas se entiende “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público”



Encuestas de percepción ciudadana:

Encuestas a Distribuidores:

Identificar la satisfacción de los Distribuidores de la Lotería de Manizales para diseñar, gestionar y mejorar los servicios inherentes al proceso de Gestión de Mercadeo. Se mide a través de una investigación cuantitativa y cualitativa, con una metodología de entrevista a los distribuidores utilizando instrumentos de recolección de datos de valor sobre los servicios prestados a nuestros distribuidores. Se realiza con una periodicidad semestral y con el resultado que arroje, se genera el informe de gestión de servicio a los distribuidores de la Lotería de Manizales.

Encuesta loteros:

Se mide a través de una investigación cuantitativa y cualitativa, con una metodología de entrevista a los loteros por medio de una encuesta donde se aplican instrumentos de recolección de datos de valor sobre los servicios prestados al canal de comercialización; se realiza con una periodicidad anual y con el resultado se genera un informe sobre la percepción que tienen los loteros sobre los servicios que ofrece la Lotería de Manizales.

Encuesta Satisfacción del Cliente Ganador:

Realizar el seguimiento y mejora a la medición del nivel de satisfacción del cliente mediante la valoración permanente a nuestro cliente ganador en cuanto a la calidad del servicio prestado, información brindada y teniendo en cuenta sus quejas, reclamos, sugerencias y comentarios, que permitan tener herramientas de mejora con el fin de incrementar su grado de satisfacción y el fortalecimiento en la gestión institucional.

Como una medida del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad la Lotería de Manizales realiza el seguimiento de los servicios prestados en el pago de premios de la Lotería de Manizales (Lotería y Promocionales).

Para este fin, desde la Dirección de Loterías se realiza la encuesta de satisfacción del cliente apostador, la cual se aplica cada vez que se paga un premio. La información capturada en la encuesta es analizada trimestralmente por el Sistema de Gestión de la Calidad SGC y se genera un informe donde se plantean acciones correctivas y/o mejora, de los aspectos que presentan un mayor impacto en la satisfacción de los usuarios.

- ✓ Análisis de PQRSD.
- ✓ Indicadores de calidad en la atención.
- ✓ Los resultados serán insumo para la mejora continua del servicio.

Encuestas de Percepción Ciudadana

Evaluar la percepción, las expectativas y necesidades de los grupos de interés a través de la aplicación de herramientas de recolección de información con respecto al servicio que presta la Lotería de Manizales.



Anualmente se diseña una encuesta de carácter propositivo, la cual es socializada por diferentes medios de comunicación de la Lotería de Manizales. Los resultados de esta encuesta permiten analizar la percepción ciudadana sobre la imagen y los servicios prestados por la Lotería de Manizales, tomar acciones de mejora que busquen satisfacer las necesidades de los diferentes grupos de interés y trabajar cada día por mejorar nuestros canales de atención.

Estos resultados también son un insumo de gran importancia para la formulación de la política de atención al ciudadano.

10. Fortalecimiento del talento humano

La Empresa Municipal para la Salud Emsa- Lotería de Manizales se desarrollan acciones de capacitación y sensibilización dirigidas a servidores públicos y contratistas en temas como:

Atención al ciudadano:

Trato digno: [https://loteriademanizales.com/institucionaltransparecia](https://loteriademanizales.com/institucionaltransparencia)

Lenguaje claro: [https://loteriademanizales.com/institucionaltransparecia](https://loteriademanizales.com/institucionaltransparencia)

Formulario PQRS: [https://loteriademanizales.com/institucionaltransparecia/](https://loteriademanizales.com/institucionaltransparencia/)

Costo de Reproducciones: [https://loteriademanizales.com/institucionaltransparecia](https://loteriademanizales.com/institucionaltransparencia)

11. Accesibilidad e inclusión

La entidad implementa medidas para garantizar espacios en canales digitales, en el menú de accesibilidad en el inicio de la página de web de la entidad.

12. Seguimiento y mejora continua

La Estrategia de Servicio al Ciudadano será objeto de seguimiento periódico, con el fin de evaluar su efectividad y realizar los ajustes necesarios para fortalecer la atención a la ciudadanía.

13. Publicación

La presente Estrategia de Servicio al Ciudadano se publica en el Portal de Transparencia de la Empresa Municipal para la Salud Emsa- Lotería de Manizales, en cumplimiento de la Circular Externa 100-004-2026 y la normativa vigente.

Enero 28 de 2026.

Proyectado: **YULI PAOLA MARIN LOAIZA**

Profesional Universitario
Gestión Administrativa

Elaborado por MCHV