



## **MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INSTITUTO MUNICIPAL DE  
CULTURA Y TURISMO**





## TABLA DE CONTENIDO MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN .....	4
CAPITULO PRIMERO. GENERALIDADES .....	4
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.2 ALCANCE.....	5
1.3 MARCO LEGAL.....	5
1.4 POLITICA DE CALIDAD .....	7
1.5 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	7
1.6 DEFINICIONES.....	8
CAPITULO SEGUNDO. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	11
2.1. ALTA DIRECCIÓN: .....	11
2.2. FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS:.....	11
CAPITULO TERCERO. POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	11
3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	11
3.1.1 PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CLIENTES CON DISCAPACIDAD. ....	11
3.1.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONAL .....	14
3.1.3 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL .....	15
3.1.4 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL .....	13
3.2. ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	15
3.3. CANALES DE ATENCIÓN .....	16
3.3.1. PRESENCIAL .....	16



3.3.2 ESCRITO .....	17
3.3.4 VIRTUAL: .....	3
3.3.5 TELEFÓNICO:.....	19
<b>CAPITULO CUARTO. TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO QUINTO. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>CAPITULO SEXTO: MEJORA CONTINUA.....</b>	<b>20</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>21</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>21</b>

COPIA CONTROLADA



## INTRODUCCIÓN

El presente manual es una herramienta que permite a los grupos de valor conocer los sistemas, instrumentos, aplicativos y procesos con los que cuenta el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá para poder interactuar con las actividades funcionales y administrativas de la entidad y de esta forma expresar su opinión respecto al desempeño de las mismas, esta gestión fortalece la relación **Estado – Ciudadano**, haciendo participe de esta forma a la comunidad como el principal insumo para mejorar la gestión administrativa, la participación de las colectividades frente al desarrollo de la atención y la prestación de los servicios encaminados al cumplimiento de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, es de vital importancia establecer canales claros de comunicación que permitan a los usuarios internos y externos expresar su experiencia y como esta puede mejorar estableciendo medios tecnológicos que aporten a la evolución del sistema de participación ciudadana.

### CAPITULO PRIMERO. GENERALIDADES

#### 1.1 OBJETIVO GENERAL

Definir la metodología y estándares de atención al ciudadano, en pro de una oferta ágil y dinámica de los tramites y servicios de la entidad, generando de esta forma un sistema de respuesta oportuna a los usuarios y de esta forma mantener un vínculo directo con estos, cumplir con los lineamientos establecidos en la Misión, visión, código de buen gobierno, código de integridad y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia para el Instituto y por la ley.

#### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Crear mecanismos que permitan la Integración del Instituto con la ciudadanía buscando los medios comunes que garanticen la oportuna respuesta al usuario.
- Retroalimentar y propiciar acciones correctivas y preventivas competentes al manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Generar procesos efectivos y oportunos de respuesta en tiempo, modo y forma (Físico y Virtual).



### 1.3 ALCANCE

Inicia desde el primer contacto de un ciudadano con los servicios del Instituto, interviene la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los diferentes canales con que dispone la administración municipal de Cajicá, hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de los ciudadanos.

### 1.4 MARCO LEGAL



Constitución Política de 1991, Artículo 23, 86, 209: Por los cuales se establecen el derecho Fundamental de Petición, La Acción de Tutela y la Función Administrativa al servicio del interés general.<sup>1</sup>

NTCGP: 1000:2009: Por medio la de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

NTC 4140: Accesibilidad de las personas al medio físico edificios y espacios urbanos y rurales pasillos y corredores.

NTC 4245: Tecnología de la información.

NTC 4201: accesibilidad de las personas al medio físico. Edificios y espacios urbanos. Equipamientos. Bordillos, pasamanos, barandas y agarraderas

NTC 4245: Accesibilidad de las personas al medio físico edificios y espacios urbanos y rurales escaleras.

Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.<sup>2</sup>

Ley 489 de 1998: por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> (Constitución Política de Colombia , 1991)

<sup>2</sup> (Consulta la Norma, 2011)

<sup>3</sup> (portal.dafp, 1998)



Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.<sup>4</sup>

Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 962 de 2005, Decreto 019 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1712 de 2014: Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1151 de 2008: por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.<sup>5</sup>

Decreto 2623 de 2009: por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.<sup>6</sup>

Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.<sup>7</sup>

Decreto 1599 de 2005: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.<sup>8</sup>

Plan de Desarrollo Municipal “Progreso Con Responsabilidad Social”

CONPES 3649 de 15 de marzo de 2010: Política Nacional De Servicio Al Ciudadano.

<sup>4</sup> (Consulta de la Norma, 2013)

<sup>5</sup> (Consulta la Norma, 2012)

<sup>6</sup> (Consulta la Norma, 2009)

<sup>7</sup> (Consulta la Norma, 2012)

<sup>8</sup> (Consulta la Norma, 2005)



ISO 10002:2004: Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

CONPES 3854 de 11 de abril de 2016: Política Nacional de Seguridad Digital

Ley 1928 de 2018: Por medio de la cual se aprueba el «convenio sobre la ciberdelincuencia.

Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Ley estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

CONPES 3785 de 9 de diciembre de 2013: Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano.

## 1.5 POLITICA DE CALIDAD

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, está comprometido con la gestión transparente, efectiva y participativa del fomento de la cultura, así como al desarrollo y fortalecimiento del sector turístico, de conformidad con lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal; cumpliendo con los requisitos legales, en búsqueda de la mejora continuo en los procesos relacionados al desarrollo de estas actividades, con la ayuda del talento humano competente y calificado, con apoyo de la alta dirección, garantizando un servicio más ágil y oportuno al ciudadano.

## 1.6 OBJETIVOS DE CALIDAD-

- Desarrollar una gestión transparente mediante un manejo adecuado de los recursos financieros y de la información, tendiente a la consolidación y sostenibilidad de la Institución.
- Desarrollar y fomentar actividades culturales y turísticas que permitan la satisfacción de la comunidad.
- Identificar e implementar acciones para mejorar continuamente el Sistema de gestión.
- Promover la cultura de la información sobre el acontecer cultural, recreativo, deportivo y turístico de la ciudad, como elemento fundamental para la planeación, gestión y control de la cultura y turismo.



- Mantener un talento humano competente con sentido de compromiso y pertenencia a la entidad, afianzados en la ética, los valores y el crecimiento personal.
- Satisfacer las necesidades y expectativas en la prestación del servicio al ciudadano haciéndolo más ágil y oportuno.

## 1.7 DEFINICIONES

### RECLAMANTE:

Persona, organización o su representante, que expresa una queja.<sup>9</sup>

### CLIENTE O USUARIO:

Organización o persona que recibe un producto.



### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

### GRUPOS DE INTERÉS:

“Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

### GRUPOS DE VALOR:

“Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

### ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria, o la recepción de quejas, reclamos o denuncias que deban tramitarse por las puestas en marcha de la función pública a cargo de la entidad.

<sup>9</sup> (SATISFACTION QUALITY MANAGEMENT CUSTOMER, 2004)



### **ATENCIÓN PREFERENCIAL:**

Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.

### **CONSULTA:**

Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

### **DENUNCIA:**

Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

### **DERECHO DE PETICIÓN:**

El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas. Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las solicitudes lleven la anotación “petición”, porque la norma constitucional se refiere es a solicitudes respetuosas.

### **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:**

El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la Petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

### **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:**

Cualquier persona podrá formular Peticiones respetuosas ante la Alcaldía Municipal de Cajicá. Las Peticiones que en interés particular se radiquen ante la Alcaldía Municipal de Cajicá, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

### **INFORMACIÓN:**



Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

#### **QUEJA:**

Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

#### **RADICACIÓN DE COMUNICACIONES:**

Consiste en agregar un numero consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas dejando constancia de la fecha y hora de su recibo o de su envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

#### **RECLAMO:**

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Su manifestación de inconformidad puede ser de forma verbal o escrita, y presentada por una persona natural o jurídica sobre su insatisfacción, debido a que un servicio le ha sido prestado de forma deficiente.

#### **SUGERENCIA:**

Es una propuesta, manifestación, insinuación o consejo de una idea que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos que guardan relación con la misión de la administración municipal.

#### **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:**

El derecho a la información es la facultad que tiene las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la administración y sus distintas dependencias.

#### **CONFIANZA:**

Es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar.<sup>10</sup>

#### **EMPATÍA:**

<sup>10</sup> (REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, 2008)



Capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.<sup>11</sup>

### **AMABILIDAD:**

Es la manera más sencilla, delicada y tierna de hacer realidad un amor maduro y universal, libre de exclusivismos. Ese amor que dice «te necesito porque te amo» y no te amo porque te necesito». Es entonces cuando la amabilidad se convierte en una constante porque el comportarse de manera complaciente y afectuosa con los demás, sentir su felicidad, es lo mismo que sentir la propia dicha y alegría compartida. Ser amable llega a ser algo así como una «necesidad biológica del espíritu».<sup>12</sup>

## **CAPITULO SEGUNDO. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**2.1. ALTA DIRECCIÓN:** La alta Dirección, representada por el director del Instituto de Cultura y Turismo debe estar siempre atento y disponible a prestar atención al ciudadano, así como analizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que presenten los ciudadanos; y propiciar procesos de mejora continua.

**2.2. FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS:** Todos los funcionarios y/o contratistas tienen la competencia para atender y resolver la PQRS que les competen de acuerdo con el desarrollo de sus funciones laborales o contractuales en el tiempo que determine la Ley, desarrollando el procedimiento establecido para tal fin. Cada dependencia contará con un responsable directo de la trazabilidad de las PQRS que le corresponda dar respuesta y será el enlace con la Ventanilla Única.

## **CAPITULO TERCERO. POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **3.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **3.1.1 PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.**

En este punto se definirá la forma en que se debe atender a cualquier persona en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres, embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos

<sup>11</sup> (Abaut en Español, S,f)

<sup>12</sup> (Sector Matematica. , S,f)



minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, para lo cual se debe actuar de la siguiente manera:

- Los adultos mayores o mujeres embarazadas que ingresan al punto de atención se les dará prelación en su solicitud y serán atendidos sin que estos tengan que esperar o hacer fila, el servidor público encargado de Atención al Ciudadano Institucional o quien haga sus veces se encargara de garantizar este trato.
- Las solicitudes de niños, niñas y adolescentes tienen prioridad sobre los demás usuarios, hay que prestarles atención y conceder tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar suspicacia frente a la información suministrada, no se les debe llamar chiquillo, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad garantizando que el proceso de comunicación sea claro.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, conflicto armado, desplazados o personas en situación de pobreza extrema). Se les debe garantizar un tratamiento en el cual se les reconozca su derecho a la atención y asistencia humanitaria, prestarles atención y direccionarlos sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Para la atención a grupos étnicos (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras, raizales y pueblos rom), se les debe garantizar un proceso de comunicación clara, para esto es necesario identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español y no se cuenta con un intérprete, debe solicitar a la persona que manifieste con señas la solicitud o adjudique los documentos, con el objeto percibir cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- Para atención de personas de talla baja, se debe hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica.
- Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, para esto se debe identificar las diferentes condiciones de discapacidad, no tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tonos distintos a los normales, mirar al ciudadano con naturalidad, antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”. Cuando la persona cuente con acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión o prefiere que lo haga su acompañante.
- La atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual se realizará manteniendo una conversación clara en donde se le informara sobre las



actividades que se están ejecutando durante la solicitud. Se debe establecer un proceso de comunicación clara y guiar a la persona por medio de indicaciones como: “A su derecha está el formato o a su izquierda está el bolígrafo”. Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc. Si la persona tiene perro guía, no deben separarlos o impedir el ingreso de este. Si la persona solicita ayuda para moverse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios. Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son, si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona con discapacidad visual antes de dejarla sola.

- La atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando la boca (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- Para atención a personas con sorda ceguera es preciso informar que se está presente tocando suavemente en el hombro o el brazo al usuario, tratar de ponerse en su campo de visión, vocalizar correctamente y atender las indicaciones del acompañante sobre el método de comunicación que prefiere.
- La Atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda (caminador, muletas, bastón), y si se encuentra en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia mínima de un metro.
- A las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar (dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información).
- Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.
- Atención a personas con discapacidad múltiple. Se considera discapacidad múltiple al conjunto de dos o más deficiencias asociadas, de orden física, sensorial, mental, emocional o de comportamiento social. Para atender a una persona en con discapacidad múltiple, es necesario que se remita en los protocolos a cada una de las capacidades y aplique todos los protocolos asociados.
- Para prestar un servicio y atención incluyente en forma adecuada a las personas con discapacidad, las entidades del Estado deben garantizar el



acceso a los trámites y servicios de la administración pública, en condiciones de igualdad, para lo cual se ha diseñado en forma mancomunada entre entidades públicas y privadas una guía. El referido documento fue elaborado entre el Departamento Nacional de Planeación (DNP) en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Fundación Saldarriaga Concha y Arquitectura e Interiores, denominada: «Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente», que podrá ser consultada a través del siguiente enlace:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nac>

### 3.1.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONAL

En este se genera contacto directo de los representantes de la entidad con los grupos de valor caracterizados por la misma, con el fin de brindar información de manera oportuna y personalizada frente a los diferentes trámites o servicios que solicite el cliente, para que este proceso sea efectivo se debe atender a las siguientes recomendaciones:

- La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano
- respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- Los gestos: el lenguaje gestual, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato de corrección y educación. Nunca deberán mostrarse gestos de desagrado o dejadez. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas.
- El tono de voz: habrá de ser intermedio.
- El lenguaje: será sencillo, descriptivo, adaptado.
- Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos).
- El aspecto físico: el personal que atiende al público debe ir vestido con propiedad.
- La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- Los niveles de servicio: Es importante establecer niveles de servicio óptimos que permitan a los usuarios realizar sus solicitudes de manera ágil y eficaz.



### 3.1.3 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Los usuarios necesitan información oportuna, verídica y completa. Por tanto, los servidores públicos y responsables de la atención deben utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual, conocer los procedimientos, formatos, protocolos, manuales o lineamientos de atención definidos por la entidad para dar respuesta a las solicitudes de los usuarios.

Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.

Contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser imágenes animadas.

Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.

En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.

La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes.

Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias



### 3.2. ATENCIÓN AL CIUDADANO

El instituto municipal de cultura y turismo de Cajicá definió los horarios de atención al ciudadano de la siguiente forma de acuerdo con cada proceso:

Almacén:

El **Horario de atención:** lunes a sábado de 7:00 am a 8:00 pm en jornada continua.



### Biblioteca

El **Horario de atención:** Se atenderá al público en el siguiente horario: lunes a viernes de 8:30 am a 6:00 pm en jornada continua y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

### Escuelas de formación

El **Horario de atención:** Se atenderá al público en el siguiente horario: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

### Recepción

El **Horario de atención:** Se atenderá al público en el siguiente horario: lunes a viernes de 9:30 am a 12:30 pm y 2:30 p.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

### Ventanilla Única

El **Horario de atención:** Se atenderá al público en el siguiente horario: lunes a jueves de 7:00 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm, los viernes de 7:00 am a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m.

### Turismo

El **Horario de atención:** Se atenderá al público en el siguiente horario: de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. en la oficina y viernes sábado y domingo en el PIT de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

## 3.3. CANALES DE ATENCIÓN

### 3.3.1. PRESENCIAL



El Instituto de Cultura y Turismo brinda asesoría y orientación personalizada para realizar radicación de comunicaciones oficiales, solicitudes de trámites, peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas al Instituto.

- **Atención al usuario**

Presta atención prioritaria a los PQRS, y atención a Población especial niños, adultos mayores, con capacidades diferentes madres gestantes.



- **Sistema de atención**

El Instituto de cultura y turismo definió un sistema de atención presencial por medio de carnés, estos establecen un juego de colores que define el lugar al cual se dirige el visitante, lo anterior con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad y generar procesos ordenados de visitas al instituto, los carnés según su finalidad y lugar de visita tienen el siguiente juego de colores:



### 3.3.2 ESCRITO

Por este medio los usuarios pueden establecer contacto con la entidad por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRS, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, radicar derechos de petición, orientación o asistencia relacionada con el que hacer del instituto y sus diferentes grupos, los cuales deben ser respondidos en los términos establecidos por la ley vigente para ese momento.

### 3.3.3 CORREO ELECTRÓNICO- REDES SOCIALES

A través del correo Electrónico [pqr@culturacajica.gov.co](mailto:pqr@culturacajica.gov.co) se da respuesta al usuario sobre los servicios, requisitos para trámites, puntos de atención ciudadana. El horario de atención al usuario en el INSCULTURA es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.



Redes sociales:

Enlace	Red Social	Área
<a href="https://www.facebook.com/IMCTCajica">https://www.facebook.com/IMCTCajica</a>	Facebook	IMCTC general
<a href="https://twitter.com/IMCTCajica">https://twitter.com/IMCTCajica</a>	Twitter	IMCTC general
<a href="https://www.instagram.com/insculturacajica/">https://www.instagram.com/insculturacajica/</a>	Instagram	IMCTC general
<a href="https://www.youtube.com/channel/UCLb477JZ2_N8i-XIXRJc6cg">https://www.youtube.com/channel/UCLb477JZ2_N8i-XIXRJc6cg</a>	YouTube	IMCTC general
<a href="https://www.facebook.com/Red-Municipal-de-Bibliotecas-de-Cajic%C3%A1-1975016066154707">https://www.facebook.com/Red-Municipal-de-Bibliotecas-de-Cajic%C3%A1-1975016066154707</a>	Facebook	Bibliotecas
<a href="https://www.facebook.com/TurismoCajica">https://www.facebook.com/TurismoCajica</a>	Facebook	Turismo
<a href="https://instagram.com/turismocajica?utm_medium=copy_link">https://instagram.com/turismocajica?utm_medium=copy_link</a>	Instagram	Turismo

### 3.3.4 BUZONES DE SUGERENCIAS:



Otro medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son por medio del

EST-PIC-MN-002-FM-001 Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes

ES-PIC-MN-002- FM-002 Formato de encuesta de satisfacción a la atención al usuario.

El buzón tendrá las siguientes características:

1. El buzón, se instalará en un lugar visible y asequible tanto para los funcionarios y colaboradores (clientes internos), como para los usuarios y comunidad en general (cliente externo).



2. El Buzón permanecerá cerrado a excepción del espacio para el depósito de las opiniones o sugerencias.

3. Las opiniones o informaciones depositadas en el buzón tienen la calidad de peticiones formales conforme a la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### 3.3.5 TELEFÓNICO:

A través de las líneas Telefónicas se orienta al usuario sobre los servicios, requisitos para trámites, puntos de atención ciudadana. El horario de atención al usuario en el INSCULTURA es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Números de atención:

Numero	Dependencia
310-5844637	Ventanilla Única
317-8937951	Biblioteca
318-2744908	Coordinación de turismo
310-3097495	Escuelas de formación
310-2056145	Administración

## CAPITULO CUARTO. TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Los términos internos condiciones y responsables para la respuesta oportuna y de fondo al peticionario se describen a continuación:

CLASE DE PETICIÓN	TERMINO DE LEY	TERMINO INTERNO
SOLICITUD DE INFORMACIÓN, QUEJAS O RECLAMOS	Por regla general el término para responder las peticiones de solicitud de información, quejas y reclamos es de 15 días hábiles siguientes a su recepción. Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 8 días hábiles al recibo de la petición respectiva. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento



legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para él envió al peticionario.

## CAPITULO QUINTO. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN



En cada dependencia existirá un delegado, responsable de hacer seguimiento y asegurar que todas las respuestas de su área sean emitidas oportunamente a la ventanilla única.

La Oficina de Control Interno es la encargada de hacer seguimiento, control y evaluación de las acciones o soluciones que se den en la Entidad producto de la queja, reclamos, solicitudes o sugerencias, de lo cual deberán presentar informes de las quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias presentadas por los ciudadanos y que no fueron resueltas en los términos estipulados en este manual.

El responsable de atención al ciudadano debe entregar informes a la oficina de Control Interno que debe incluir: estadísticas de sexo, rango de edades, tema, dependencia responsable, fecha de solicitud del trámite o PQRS, fecha de respuesta, mecanismo de notificación, nivel de satisfacción del cliente, entre otros.

## CAPITULO SEXTO: MEJORA CONTINUA



La organización debería mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas. Como resultado, la organización puede mejorar continuamente la calidad de sus productos. Esto puede ser alcanzado a través de acciones correctivas y preventivas y mejoras novedosas<sup>1</sup>. Por lo anterior es necesario hacerles seguimiento a todas las solicitudes presentadas por los usuarios ya que ellos son la razón de ser del Instituto y se debe trabajar en pro de ellos.



## ANEXOS

ES-PIC-MN-002- FM-001 Formato petición, quejas, reclamos y solicitudes  
ES-PIC-MN-002- FM-002 Formato de encuesta de satisfacción a la atención al usuario.

## Bibliografía

- About en español. (S,f). Obtenido de [http://motivacion.about.com/od/psicologia\\_positiva/a/Que-Es-La-Empatia.htm](http://motivacion.about.com/od/psicologia_positiva/a/Que-Es-La-Empatia.htm)
- Constitución Política de Colombia . (1991).
- Consulta de la Norma. (2013). Recuperado el 16 de 02 de 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>
- Consulta la Norma. (2011).
- Consulta la Norma. (20 de 05 de 2005). *DECRETO 1599 DE 2005*. Recuperado el 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16547>
- Consulta la Norma. (03 de 12 de 2012). *DECRETO 2482 DE 2012*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50803>
- Consulta la Norma. (13 de 07 de 2009). *DECRETO 2623 DE 2009*. Recuperado el 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36842>
- Consulta la Norma. (17 de 12 de 2012). *DECRETO 2641 DE 2012*. Recuperado el 2015, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=50959>
- MARKETING GUNEA. (S,f). *PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL Y TELEFÓNICA*. Recuperado el 16 de 02 de 2015, de [http://marketingunea.com/wp-content/uploads/downloads/Protocolo\\_de\\_atencion\\_personal\\_y\\_telefonica.pdf](http://marketingunea.com/wp-content/uploads/downloads/Protocolo_de_atencion_personal_y_telefonica.pdf)
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN. (2015). *ATENCIÓN INTEGRAL*. Obtenido de <http://www.mineducacion.gov.co/primerainfancia/1739/article-177827.html>
- Policía Nacional. (2010). Obtenido de [http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale\\_al\\_director/Manual%20y%20Protocolo%20para%20la%20atenci%F3n%20y%20Servicio%20al%20Ciudad.pdf](http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale_al_director/Manual%20y%20Protocolo%20para%20la%20atenci%F3n%20y%20Servicio%20al%20Ciudad.pdf)
- Policía Nacional. (2010). Obtenido de [http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale\\_al\\_director](http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/CONTACTENOS/Escribale_al_director)



r/Manual%20y%20Protocolo%20para%20la%20atenci%F3n%20y%20Servicio%20al%20Ciudad.pdf

portal.dafp. (1998). *LEY 489 DE 1998* . Recuperado el 16 de 02 de 2015, de [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive\\_publicaciones?no=836](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrive_publicaciones?no=836)

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2008). Obtenido de <http://definicion.de/confianza/>

SATISFACTION QUALITY MANAGEMENT CUSTOMER. (2004). *ISO 10002: 2004*. Recuperado el 13 de 02 de 2015, de ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del

Sector matemático. . (S,f). Obtenido de <http://www.sectormatematica.cl/orientacion/amabilidad.htm>

COPIA CONTROLADA