

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 1 de 14

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO **DEL** **INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y** **TURISMO DE CAJICÁ**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023
			PÁGINA 2 de 14

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN4

CAPÍTULO PRIMERO. GENERALIDADES4

1.1 Objetivo general4

1.2 Objetivos específicos4

1.3 Alcance4

1.4 Marco legal4

1.5 Política de calidad5

1.6 Objetivos de calidad5

1.7 Definiciones6

CAPITULO SEGUNDO. RESPONSABILIDADES Y ROLES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO8

2.1. Alta dirección:8

2.2. Funcionarios y/o contratistas:8

CAPÍTULO TERCERO. POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO9

3.1 Protocolo de atención al ciudadano9

3.1.1 Protocolo para manejar situaciones de clientes con discapacidad9

3.1.2 Protocolo para atención personal9

3.1.3 Protocolo atención virtual10

3.2. Atención al ciudadano11

3.3. Canales de atención11

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 3 de 14

3.3.1. Presencial¹¹

3.3.2 Escrito¹¹

3.3.3 Buzones de sugerencias¹¹

3.3.4 Telefónico¹²

CAPÍTULO CUARTO. TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.¹³

CAPITULO QUINTO. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN¹³

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 4 de 14

Introducción

La opinión de la comunidad es el principal insumo para la mejora de la gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, la participación de la comunidad frente al desarrollo de la gestión y la ejecución de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación; por tanto, es de vital importancia como herramienta para conocer los que piensan los usuarios internos y externos, por eso se establecen medios tecnológicos y electrónicos.

Capítulo primero. Generalidades

1.1 Objetivo general

Ofrecer a los ciudadanos una respuesta oportuna y mantener un vínculo directo con la ciudadanía, cumplir con los lineamientos establecidos en la misión, visión, código de integridad, principios, valores y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia para el Instituto.

1.2 Objetivos específicos

- Crear mecanismos que permitan la integración del Instituto con la ciudadanía buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción.
- Retroalimentar y propiciar acciones correctivas y preventivas competentes al manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

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 el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de los ciudadanos.

1.4 Marco legal

- **Constitución Política de Colombia 1991, Art 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 5 de 14

- **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
- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1952 de 2019, Art 47:** Las faltas gravísimas están taxativamente señaladas en la ley.
- **Decreto Ley 2591 de 1991, Art 1:** Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale este Decreto. Todos los días y horas son hábiles para interponer la acción de tutela.

1.5 Política de calidad

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá se compromete a garantizar el goce pleno de los derechos culturales de la población cajiqueña, fortaleciendo planes, procesos, programas, proyectos y actividades culturales, artísticas, patrimoniales, bibliotecarias y turísticas, promoviendo la apropiación del territorio y la construcción de una identidad cultural en la población del municipio de Cajicá, por medio de las Escuelas de Formación Artística y Cultural, el Fomento Cultural, la Red Municipal de Bibliotecas, la Coordinación de Patrimonio y la Coordinación de Turismo.

Así mismo, se define la mejora continua de nuestros procesos como el camino para garantizar un servicio más ágil y oportuno a nuestra comunidad.

Por lo anterior, la Dirección del Instituto ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y se compromete a cumplir con los requisitos aplicables.

1.6 Objetivos de calidad

- Planear, desarrollar y fomentar programas, proyectos y actividades culturales, bibliotecarias, patrimoniales y turísticas que permitan la satisfacción de la comunidad.
- Fortalecer la promoción y divulgación de los procesos artísticos, culturales, bibliotecarios, patrimoniales y turísticos del municipio de Cajicá.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 6 de 14

- Desarrollar procesos de educación informal para la comunidad en general, que fortalezcan los entornos de aprendizaje, desarrollo personal y aprovechamiento del tiempo libre a través del arte y la cultura.
- Promover un talento humano competente garantizando así la calidad de los servicios.
- Fortalecer la estructura organizativa del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, a través de la ejecución de lineamientos técnicos para mejorar los procesos y procedimientos de la entidad.
- Identificar, analizar y evaluar lecciones aprendidas y buenas prácticas para el mejoramiento continuo de la entidad.
- Satisfacer las necesidades y expectativas en la prestación del servicio al ciudadano, haciéndolo más ágil y oportuno.

1.7 Definiciones

Amabilidad: Cualidad de amable.

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.

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.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

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.

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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 7 de 14

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 el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá. Las Peticiones que en interés particular se radiquen ante el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.

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.

Empatía: Capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

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.

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

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

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023
			PÁGINA 8 de 14

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.

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

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 al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá y sus distintas áreas.

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.

Capítulo segundo. Responsabilidades y roles en la atención al ciudadano

2.1. Alta dirección: La Alta Dirección, representada por el Director Ejecutivo del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá 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.

Todas las PQRS deben ser enviadas al Director Ejecutivo quien revisara la pertenencia de la respuesta y solicitará al área que corresponda la proyección de la misma, para luego ser de nuevo revisada por el Director antes de ser contestada.

2.2. Funcionarios y/o contratistas: Todos los funcionarios y/o contratistas tienen la competencia de atender y resolver las PQRS en el tiempo que determine la Ley, desarrollando el procedimiento establecido para tal fin. Cada área contará con un responsable directo de la trazabilidad de las PQRS que le corresponda dar respuesta y será el enlace con la Ventanilla Única.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 9 de 14

Capítulo tercero. Política para la atención al ciudadano

3.1 Protocolo de atención al ciudadano

3.1.1 Protocolo para manejar situaciones de clientes con discapacidad

- Mostrar el lado positivo de la discapacidad: centrar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones; evitar enfoques (miradas) prolongados en aparatos como bastones o muletas.
- 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 movilizarse 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 y pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- 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.

3.1.2 Protocolo para atención personal

Para atender de manera personal se debe tener en cuenta:

- La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 10 de 14

- 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 y 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 la tipografía adecuada según el Manual de Identidad de marca IMCTC, 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 11 de 14

3.2. Atención al ciudadano

El Horario de atención: Se atenderá al público en el siguiente horario: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

También se pueden consultar en la página Institucional:

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá (culturacajica.gov.co)

3.3. Canales de atención

3.3.1. Presencial

El Instituto de Cultura y Turismo de Cajicá 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 y madres gestantes.

3.3.2 Escrito

Los interesados podrán radicar sus derechos de petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por escrito en el Instituto el cual se responderá dentro de los términos establecidos por la ley.

3.3.3 Buzones de sugerencias

Otro medio de recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son por medio del AP-GAC-MN-001-FM-001 FORMATO PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES.

El buzón tendrá las siguientes características:

1. El buzón, se instalará en un lugar visible y asequible tanto para los funcionarios (clientes internos), como para los usuarios y comunidad en general (cliente externo), el cual estará ubicado en la recepción del Centro Cultural.
2. El Buzón permanecerá cerrado a excepción del espacio para el depósito de las opiniones o sugerencias.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023
			PÁGINA 12 de 14

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.
4. El buzón, se abrirá cuando haya formatos diligenciados para ingresarlos como solicitudes al sistema Sysman y se juntaran con las demás que vayan depositando en le buzón.
5. Se realizará el acta de apertura de buzón cada mes teniendo en cuenta los tipos de solicitudes que se hicieron por medio del formato de petición, quejas, reclamos y solicitudes, y adjuntando los formularios como anexos. Se debe diligenciar AP-GAC-MN-001-FM-002 FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZÓN.

3.3.4 Telefónico

A través de la línea 310 584 4637 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 12:30 pm y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:30 pm y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Las siguientes son las líneas de atención telefónicas del Instituto:

Teléfonos:

Ventanilla Única: 310 5844637
Recepción: 310 3097495
Coordinación de Turismo: 318 2754908
Red de Bibliotecas: 317 8937951
Administrativo: 310 2056145

1.3.5. Página web:

A través del siguiente enlace: Ventanilla Única "PQRS" - Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá (culturacajica.gov.co), el usuario podrá diligenciar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 13 de 14

Capítulo 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 RESPUESTA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN, QUEJAS O RECLAMOS ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia.	1. Las peticiones de documentos y de información 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. 2. 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. Si la autoridad 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

Capítulo quinto. Seguimiento, control y evaluación

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

El área 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.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN			
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ			
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	VERSIÓN: 04	FECHA: 09/11/2023	PÁGINA 14 de 14

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

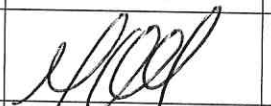
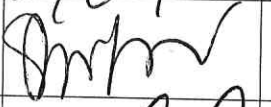
Anexos

CARTA TRATO DIGNO.

BIBLIOGRAFÍA

CNSC. Manual Atención al Ciudadano, 2022 recuperado del sitio web: m-si-001-manual-de-atencion-al-ciudadano-08062022.pdf (cnscc.gov.co)

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
20/01/2020	01	Se crea documento
25/11/2022	02	Se actualiza el documento
10/08/2023	03	Se modifica los horarios, roles y teléfonos.
09/11/23	04	Se modifican algunas definiciones

CONTROL DE EMISIÓN			
RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA	CARGO
Elaboró:	Daniel Baena		Técnico Administrativo
Revisó:	Miguel Ricardo Quiroga		Responsable SGC (OPS)
Aprobó:	Shirley Jiménez		Profesional Universitario
Adoptó:	Héctor Moncada		Director Ejecutivo