



MANUAL DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

CAJICÁ

2024



TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	1
1. Objetivo	1
2. Alcance.....	1
3. Documentos de referencia y normatividad vigente	2
4. Generalidades.....	4
5. Responsabilidades Y Roles En La Atención Al CiudadanoGeneralidades	11
6. Control De Cambios	10
7. Control De Documentos.....	10



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 05	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	PÁGINA 1 DE 12

INTRODUCCIÓN

La opinión de los ciudadanos es el principal insumo para la mejora continua de la gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, por ello la importancia de la participación activa de la comunidad frente al desarrollo de la gestión y la ejecución de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. La percepción de los usuarios internos y externos, es la herramienta para la proyección de metodologías y estrategias de atención al ciudadano soportadas en diferentes medios tecnológicos y electrónicos.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo general

Ofrecer a los ciudadanos una respuesta oportuna y mantener un vínculo directo con la comunidad, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la misión, visión, código de integridad, principios, valores y todos aquellos parámetros estratégicos del Instituto.

1.2. Objetivos específicos

Crear mecanismos que permitan la integración del Instituto con la comunidad, buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del ciudadano.

Proyectar y ejecutar acciones que permitan dar un tratamiento oportuno a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los ciudadanos.

Establecer los lineamientos para brindar los canales de información que permitan la interacción de la información de manera puntual, eficaz y veraz de la correspondencia enviada y recibida en el Instituto.

2. Alcance

Inicia con la recepción del documento, contempla las actividades para la admisión y envío de la correspondencia, finaliza con la entrega y/o envío y el archivo de los documentos.

3. Documentos de referencia y normatividad vigente

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.

Acuerdo No. 12 de 2006: Por el cual se modifica el acuerdo No. 10 de 2001, que crea el fondo municipal de cultura en el municipio de Cajicá, se crea el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá y se dictan otras disposiciones”.

Ley 594 de 2000: Por medio de la cual se dicta la Ley General de archivos y se dictan otras disposiciones”.

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.

Resolución 095 del 2021: Por medio de la cual se crea y adopta la ventanilla única de atención al usuario.

EST-PIC-PC-003-IS-001: INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SIG

4. Generalidades

4.1. Definiciones

Atención al ciudadano: Es el conjunto de servicios y actividades brindados a la comunidad que requiera la orientación del Instituto hasta obtener una respuesta satisfactoria, o la recepción de queja, reclamo, denuncia y/o felicitación y que deban tramitarse de manera oportuna y en cumplimiento a la normatividad vigente.

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 05	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	PÁGINA 3 DE 12

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

Cliente Externo: Se refiere a la ciudadanía, entes distritales, gubernamentales, entre otros, que radican documentación para ser tramitada.

Cliente Interno: Son todas las áreas que generan correspondencia del Instituto.

Comunicación externa: Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

Confianza: Es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo.

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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

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 número 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 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.

Oficio: Es un tipo de documento que sirve para comunicar disposiciones, consultas, órdenes, informes, o también para llevar a cabo gestiones de acuerdos, de invitación, de felicitación, de colaboración, de agradecimiento, etcétera. Estas redacciones se utilizan en instituciones como: ministerios, embajadas, municipios, oficinas de gobierno, entre otras.

4.2. Procedimientos

4.2.1. Política para la atención al ciudadano

La política de servicios al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, esto es así por cuanto, uno de los fines esenciales del Estado es servicio a la comunidad, razón por la cual, la

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 05	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	PÁGINA 5 DE 12

implementación de la política de servicios al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza.

Tomado de: <https://www.culturacajica.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/Politica-de-Servicio-al-Ciudadano.pdf>

4.2.2. 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.

4.2.3. 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.

- ✓ 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.

4.2.4. 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.

4.2.5. Atención al ciudadano - Horario de atención

- **Ventanilla única**

MANUAL DE ATENCIÓN AL CUIDADANO		
VERSIÓN: 05	CÓDIGO: AP-GAC-MN-001	PÁGINA 7 DE 12

En la sede del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, se atenderá al público en el siguiente horario:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 pm y de 2:00 p.m. a 7:00 p.m.

Sábados: 8 am – 12 pm

- **Punto información Turístico**

Domingo a domingo de 9:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 4:00 pm

- **Página web Institucional**

Puede consultarse la información organizacional del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá en su página web: <https://www.culturacajica.gov.co/>

- **Canales de atención**

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

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.

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:

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

- Se realizará el acta de apertura de buzón cada vez que se realice una PQRS, 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.

Telefónico: Las siguientes son las líneas de atención telefónicas del Instituto:

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

Ventanilla única y recepción: En la sede del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, se atenderá al público en el siguiente horario:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 pm y de 2:00 p.m. a 7:00 p.m.

Sábados: 8 am – 12 pm

Punto información Turístico: Domingo a domingo de 9:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 4:00 pm

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

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	DE	TERMINO DE RESPUESTA
-------------------	----	----------------------

<p>Solicitud de información, quejas o reclamos</p>	<p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.</p> <p>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.</p>
<p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Artículo 21. Funcionario sin competencia.</p>	<p>Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio 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.</p>

Tabla 1. Términos Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias

5. Responsabilidades Y Roles En La Atención Al Ciudadano

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.

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.

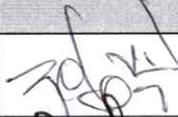
Seguimiento, Control Y Evaluación: En cada área existirá un responsable delegado, responsable de hacer seguimiento y asegurar que todas las respuestas de su área sean emitidas oportunamente a la ventanilla única. El área de Control Interno hace el seguimiento, control y evaluación de las acciones o soluciones 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 al área de Control Interno y 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.

ROL	RESPONSABILIDAD
Ventanilla única	Entregar informes al área de Control Interno
Supervisor	Realizar seguimiento al área de ventanilla única
Control interno	seguimiento, control y evaluación de las acciones

6. Control De Cambios:

CONTROL DE CAMBIOS		
No.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Se realizan ajustes al documento	19-12-2024
2	Se modifica horario	19-12-2024

7. Control De Documentos:

CONTROL DE DOCUMENTOS			
RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA	CARGO
Proyectó	Marisol Suárez V		Técnico Administrativo
Aprobó	Franz Barreto		Profesional Universitario
Aprobó	Darwin Trujillo		Director Ejecutivo