




## **MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE  
CAJICÁ**

**CAJICÁ  
2025**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ		
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	CÓDIGO: GAC-MN-001	VERSIÓN: 001	FECHA: 26/02/2025
			PÁGINA 1 DE 11

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. OBJETIVO .....	2
3. ALCANCE .....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD VIGENTE .....	2
5. DEFINICIONES .....	3
6. GENERALIDADES .....	5
6.1 POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	5
6.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	5
6.2.1 PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD .....	5
6.2.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONAL .....	6
6.2.3 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL .....	6
6.3 ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	7
6.3.1 HORARIO DE ATENCIÓN .....	7
6.3.2 PÁGINA WEB INSTITUCIONAL .....	7
6.4 CANALES DE ATENCIÓN .....	7
6.4.1 PRESENCIAL .....	7
6.4.2 ATENCIÓN AL USUARIO .....	7
6.4.3 ESCRITO .....	7
6.4.4 BUZONES DE SUGERENCIAS .....	7
6.4.5 TELEFÓNICO .....	8
6.4.6 PÁGINA WEB .....	8
6.4.7 TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....	9
6.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	9
7. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	10
8. CONTROL DE CAMBIOS .....	10
9. CONTROL DE DOCUMENTOS .....	10

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 001	CÓDIGO: GAC-MN-001	PÁGINA 2 DE 11

## 1. INTRODUCCIÓN

La participación y opinión de los ciudadanos constituyen un elemento fundamental para el fortalecimiento y la mejora continua de la gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá. Su aporte permite orientar las acciones institucionales y asegurar que los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación respondan de manera efectiva a las necesidades reales de la comunidad.

La percepción de los usuarios, tanto internos como externos, se convierte en una herramienta clave para el diseño y la implementación de metodologías y estrategias de atención que promuevan un servicio oportuno, accesible y de calidad, apoyado en diversos medios tecnológicos y electrónicos.

## 2. OBJETIVO

Brindar a los ciudadanos una respuesta oportuna y establecer un vínculo directo y efectivo con la comunidad, en coherencia con la misión, visión, código de integridad, principios, valores y demás lineamientos estratégicos que orientan la gestión del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

## 3. ALCANCE

El presente manual abarca todas las actividades relacionadas con la gestión de la atención al usuario, iniciando con la recepción de documentos, incluyendo los procedimientos de admisión y envío de correspondencia, y finalizando con la entrega, remisión y archivo de la documentación generada o recibida por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD VIGENTE

- 1. 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
- 2. 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".
- 3. Ley 594 de 2000** "Por medio de la cual se dicta la Ley General de archivos y se dictan otras disposiciones".
- 4. 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
- 5. 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.

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 001	CÓDIGO: GAC-MN-001	PÁGINA 3 DE 11

6. **Ley 1952 de 2019, Art 47:** Las faltas gravísimas están taxativamente señaladas en la ley.
7. **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.
8. **Resolución 095 del 2021** por medio de la cual se crea y adopta la ventanilla única de atención al usuario.

## 5. DEFINICIONES

1. **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.
2. **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.
3. **Cliente externo:** Se refiere a la ciudadanía, entes distritales, gubernamentales, entre otros, que radican documentación para ser tramitada.
4. **Cliente interno:** Son todas las áreas que generan correspondencia del Instituto.
5. **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.
6. **Confianza:** Es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo.
7. **Consulta:** Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
8. **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.
9. **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.
10. **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

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 001	CÓDIGO: GAC-MN-001	PÁGINA 4 DE 11

funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

- 11. 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.
- 12. Empatía:** Capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.
- 13. Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- 14. 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.
- 15. 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.
- 16. 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.
- 17. Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una queja.
- 18. 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.
- 19. Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 20. 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.
- 21. 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.

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 001	CÓDIGO: GAC-MN-001	PÁGINA 5 DE 11

## 6. GENERALIDADES

### 6.1 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 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>

### 6.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 6.2.1 PROTOCOLO PARA MANEJAR SITUACIONES DE CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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).
5. 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.

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 001	CÓDIGO: GAC-MN-001	PÁGINA 6 DE 11

## 6.2.2 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PERSONAL

Para atender de manera personal se debe tener en cuenta:

1. La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano.
2. Respecto al servidor público y a la Entidad, la identificación del servidor debe estar visible.
3. 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.
4. El lenguaje será sencillo, descriptivo y adaptado.
5. Silencios: positivos (entendimiento), negativos (demasiado largos).
6. El aspecto físico: El personal que atiende al público debe ir vestido con propiedad.
7. 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.
8. 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.
9. Los niveles de servicio: Es importante establecer niveles de servicio óptimos que permitan a los usuarios realizar sus solicitudes de manera ágil y eficaz.

## 6.2.3 PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 001	CÓDIGO: GAC-MN-001	PÁGINA 7 DE 11

## 6.3 ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 6.3.1 HORARIO DE ATENCIÓN

- **VENTANILLA ÚNICA**

El horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 7:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

- **PUNTO INFORMACIÓN TURÍSTICO**

El horario de atención es de domingo a domingo, de 9:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

### 6.3.2 PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

la información institucional del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá está disponible para consulta en su página web, <https://www.culturacajica.gov.co/>

## 6.4 CANALES DE ATENCIÓN

### 6.4.1 PRESENCIAL

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá ofrece asesoría y orientación personalizada para la radicación de comunicaciones oficiales, así como para la presentación de trámites, peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes dirigidas a la entidad.

### 6.4.2 ATENCIÓN AL USUARIO

Se garantiza una atención integral a todas las personas que acuden al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, asegurando un servicio oportuno, respetuoso y acorde con sus necesidades. No obstante, se establece prioridad en la atención de las PQRS y de la población con requerimientos especiales, incluyendo niños, personas adultas mayores, personas con discapacidad y mujeres gestantes, con el fin de brindar un acompañamiento diferencial que responda adecuadamente a sus condiciones particulares.

### 6.4.3 ESCRITO

Los ciudadanos podrán presentar ante el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá sus derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los canales habilitados para tal fin. Todas las solicitudes serán registradas, tramitadas y respondidas conforme a los procedimientos internos establecidos, garantizando el cumplimiento de los términos legales vigentes y asegurando una atención oportuna, transparente y acorde con los principios de la entidad.

### 6.4.4 BUZONES DE SUGERENCIAS

Otro canal habilitado para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es AP-GAC-MN-001-FM-001 FORMATO PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES, el



MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 001	CÓDIGO: GAC-MN-001	PÁGINA 8 DE 11

cual debe ser diligenciado por los usuarios para su debido registro y trámite conforme a los procedimientos establecidos por el Instituto.

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.
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 el buzón.
5. 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.

#### 6.4.5 TELEFÓNICO

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá pone a disposición de los usuarios la línea telefónica 310 584 4637, a través de la cual se ofrece orientación sobre los servicios disponibles, los requisitos para trámites y la ubicación de los puntos de atención ciudadana.

El horario de atención es el siguiente:

- Lunes a jueves: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Viernes: 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Adicionalmente, el Instituto cuenta con otras líneas telefónicas de atención ciudadana, destinadas a garantizar información oportuna y asistencia integral a los usuarios.

1. **Ventanilla Única:** 310 5844637
2. **Escuelas de Formación Artística y Cultural:** 310 3097495
3. **Gestión del Turismo:** 318 2754908
4. **Red de Bibliotecas:** 317 8937951
5. **Administración:** 310 2056145

#### 6.4.6 PÁGINA WEB

En la página web del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá ([culturacajica.gov.co](http://culturacajica.gov.co)) se encuentra un espacio habilitado para que los usuarios puedan diligenciar y radicar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, garantizando su registro formal y el trámite conforme a los procedimientos institucionales.

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 001	CÓDIGO: GAC-MN-001	PÁGINA 9 DE 11

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

A continuación, se presentan los términos internos, las condiciones y los responsables para garantizar una respuesta oportuna y de fondo a los peticionarios:

CLASE DE PETICIÓN	TERMINO DE RESPUESTA
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN, QUEJAS O RECLAMOS</b>	<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>
<b>ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</b>	<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>
<b>ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia.</b>	<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>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>

#### 6.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL

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,

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
VERSIÓN: 001	CÓDIGO: GAC-MN-001	PÁGINA 10 DE 11

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 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.


## 7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

ROL	RESPONSABILIDAD
CPS - Ventanilla única	Es responsabilidad del CPS- Ventanilla única: - Entregar informes al área de Control Interno. - Realizar seguimiento a las PQRS
Técnico Administrativo	Es responsabilidad del técnico administrativo: - Realizar seguimiento y control al área de ventanilla única
CPS- Control interno	Es responsabilidad del CPS- Control Interno: - Realizar el seguimiento, control y evaluación de las acciones e informes presentados por ventanilla única

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
No.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1	Se crea documento	20/01/2020
2	Se actualiza el documento	25/11/2022
3	Se modifica los horarios, roles y teléfonos.	10/08/2023
4	Se modifican algunas definiciones	09/11/2023
5	Se actualiza el documento.	26/02/2025

## 9. CONTROL DE DOCUMENTOS

CONTROL DE DOCUMENTOS			
RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA	CARGO
Proyectó	Yadira Espinel		CPS - Ventanilla única
Proyectó	Marisol Suarez		Técnico Administrativo
Revisó	Franz Barreto		Profesional Universitario
Aprobó	Darwin Trujillo		Director Ejecutivo