

# MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y VENTANILLA ÚNICA

## ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ AEROCAFÉ

2021



(8720472- 8720474  
NIT: 900.240.084-2



**Manizales** - Carrera 22 No. 18-09 piso 2  
Centro Administrativo Municipal



[atencion@aeropuertodelcafe.com.co](mailto:atencion@aeropuertodelcafe.com.co)



**Palestina** Calle 8 No. 5-04.  
Teléfonos: 8710845

## Contenido

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                                | 4  |
| 1 CONSIDERACIONES GENERALES DEL MANUAL .....                                                                      | 5  |
| 1.1 OBJETIVO .....                                                                                                | 5  |
| 1.2 ALCANCE.....                                                                                                  | 5  |
| 1.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....                                                                                  | 5  |
| 1.4 MARCO NORMATIVO .....                                                                                         | 7  |
| 2 LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....                                                       | 9  |
| 2.1 COMPROMISO DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ CON EL SERVICIO AL CIUDADANO .....                            | 9  |
| 2.2 ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO .....                                                                              | 10 |
| 2.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LOS SERVIDORES DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFÉ .....   | 10 |
| 2.4 CANALES DE ATENCIÓN ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFÉ.....                                            | 12 |
| 2.4.1 Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias .....                                            | 12 |
| 2.4.2 Para Trámites y Servicios.....                                                                              | 13 |
| 2.4.3 Por correspondencia .....                                                                                   | 13 |
| 2.5 CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFÉ ..... | 13 |
| 3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN .....                                                                                    | 16 |
| 3.1 PROTOCOLOS POR ROL ASIGNADO A LOS SERVIDORES DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ                             | 16 |
| 3.2 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL DE COMUNICACIÓN .....                                                 | 17 |
| 3.2.1 Protocolo de atención presencial y por correspondencia .....                                                | 17 |
| 3.2.2 Protocolo de atención telefónica.....                                                                       | 17 |
| 3.2.3 Protocolo de atención virtual.....                                                                          | 18 |
| 3.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.....                                                           | 20 |
| 3.3.1 Lineamientos para la atención preferencial.....                                                             | 20 |
| 3.3.2 Protocolos de atención a personas en situación de discapacidad.....                                         | 20 |
| 3.3.3 Protocolos de atención a personas de talla baja .....                                                       | 22 |
| 3.3.4 Protocolos de atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.....                                         | 23 |



|       |                                                                                                                                                                                                  |    |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.3.5 | Protocolos de atención de niños niñas y adolescentes.....                                                                                                                                        | 23 |
| 3.3.6 | Lineamientos para brindar un buen servicio a las víctimas en un escenario de construcción de paz.....                                                                                            | 23 |
| 3.3.7 | Lineamientos para brindar un servicio respetuoso, incluyente y sin discriminar la orientación sexual o identidad de género .....                                                                 | 24 |
| 3.3.8 | Lineamientos para la atención de grupos étnicos y culturales del país.....                                                                                                                       | 25 |
| 4     | VENTANILLA ÚNICA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFÉ .....                                                                                                                                 | 26 |
| 4.1   | SERVICIOS DEL ÁREA DE VENTANILLA ÚNICA .....                                                                                                                                                     | 26 |
| 4.2   | FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA.....                                                                                                                                                            | 27 |
| 4.3   | OBLIGACIONES .....                                                                                                                                                                               | 28 |
| 4.4   | HORARIO .....                                                                                                                                                                                    | 28 |
| 4.5   | FORMATO PARA LA RECEPCIÓN Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.....                                                                                                                                        | 29 |
| 4.6   | RADICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES .....                                                                                                                                                 | 29 |
| 4.7   | ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES .....                                                                                                                                                              | 30 |
| 4.8   | MANEJO Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.....                                                                                                                                                           | 31 |
| 4.9   | TRATAMIENTO DE CORRESPONDENCIA PELIGROSA O SOSPECHOSA.....                                                                                                                                       | 31 |
| 5     | ALINEACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL.....                                                                                                                                      | 32 |
| 5.1   | ALINEACIÓN CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL .....                                                                                                                                             | 32 |
| 5.2   | ALINEACIÓN CON LOS REQUERIMIENTOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN/ ARTICULACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN CON EL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO ..... | 33 |



## INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio al ciudadano como un fin esencial de estado. En cumplimiento de este mandato las entidades deben establecer instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer las necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

La atención de los diferentes grupos de valor como base fundamental del éxito de las organizaciones, especialmente de los entes públicos, deben cumplir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor a través de la generación de resultados con valor público, enfoque diferencial y concibiendo la atención al ciudadano como una labor integral a través de la articulación entre las dependencias y el uso eficientes de los recursos para el desarrollo de las diferentes iniciativas organizacionales.

En concordancia y dentro del propósito de darle relevancia al servicio al ciudadano con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, Asociación Aeropuerto del Café – Aerocafé garantiza lo derechos fundamentales y promueve el bienestar social a través de la adopción de estrategias de responsabilidad social institucional y establece los diferentes espacios de participación e interlocución con la comunidad a fin de garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos.

De esta manera se proyecta el Manual de Atención al Ciudadano y Ventanilla Única como instrumento orientador de fácil acceso y comprensión para los diferentes grupos de valor que permita establecer los lineamientos para una efectiva comunicación y gestión del servicio a la ciudadanía.



## 1 CONSIDERACIONES GENERALES DEL MANUAL

### 2 OBJETIVO

Definir los lineamientos y protocolos de atención al ciudadano y de ventanilla única como guía orientadora a los servidores de Asociación Aerpuerto del Café en la atención que se presta a la ciudadanía y los demás grupos de valor durante toda la fase del servicio.

### 3 ALCANCE

El presente Manual se encuentra dirigido a todos los servidores (funcionarios y contratistas) en la comunicación los grupos de valor en todas las etapas del ciclo del servicio a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la entidad.

### 4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Atención al ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría y orientación.
- **Canales de atención:** Medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- **Ciudadano:** Persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Denuncia:** Manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- **Enfoque diferencial:** El enfoque diferencial tiene un doble significado, en el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.



- **Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.
- **Grupo étnico:** Aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por sus prácticas socioculturales, las cuales pueden ser visibles a través de sus costumbres y tradiciones.
- **Identidad de género:** Forma individual e interna de vivir el género, la cual podría o no corresponder con el sexo con el que nacimos.
- **LGTBI:** Siglas que identifican a las palabras lesbiana, gay, bisexual y transgénero, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.
- **Otro Procedimiento Administrativo - OPA:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- **Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- **Política de Servicio al Ciudadano:** Según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos.
- **PQRS:** Sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.



- **Servicio al ciudadano/grupo de interés:** Derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderando a los ciudadanos para que puedan exigir a la Administración Pública la mejora continua de la gestión pública en su beneficio.
- **Sugerencia:** Consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, que deben efectuar los grupos de valor ante una entidad para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.

## 5 MARCO NORMATIVO

| MARCO LEGAL           |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |
|-----------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| TIPO                  | NÚMERO | CONCEPTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | FECHA |
| CONSTITUCIÓN POLÍTICA | N/A    | Artículos: 1, 2,13,20, 23,40,45,74,79,88,95 y 270.                                                                                                                                                                                                                                                                          | 1991  |
| LEY                   | 134    | Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.                                                                                                                                                                                                                                                   | 1994  |
| LEY                   | 190    | Artículo 58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.                                                                                               | 1995  |
| LEY                   | 393    | Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política.                                                                                                                                                                                                                                                       | 1997  |
| LEY                   | 472    | Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                         | 1998  |
| LEY                   | 489    | 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. | 1998  |
| LEY                   | 1437   | Por la cual se expide el Código de                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2011  |



| MARCO LEGAL |        |                                                                                                                                                                                       |       |
|-------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| TIPO        | NÚMERO | CONCEPTO                                                                                                                                                                              | FECHA |
|             |        | Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.                                                                                                                      |       |
| LEY         | 1474   | 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. | 2011  |
| LEY         | 1712   | 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.                                       | 2014  |
| LEY         | 1755   | 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.             | 2015  |
| LEY         | 1757   | Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.                                                                  | 2015  |
| DECRETO     | 2232   | Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.         | 1995  |
| DECRETO     | 1382   | Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.                                                                                                                 | 2000  |
| DECRETO     | 1538   | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997.                                                                                                                            | 2005  |
| DECRETO     | 2623   | Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.                                                                                                                     | 2009  |
| DECRETO     | 19     | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.                                   | 2012  |
| DECRETO     | 2641   | Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.                                                                                                              | 2012  |
| DECRETO     | 2573   | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras                          | 2014  |



| MARCO LEGAL |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |
|-------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| TIPO        | NÚMERO | CONCEPTO                                                                                                                                                                                                                                                                                 | FECHA |
|             |        | disposiciones                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |
| DECRETO     | 103    | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                                                              | 2015  |
| DECRETO     | 1081   | Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.                                                                                                                                                                                      | 2015  |
| DECRETO     | 270    | Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.                       | 2017  |
| DECRETO     | 1499   | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.                                                                       | 2017  |
| CONPES      | 3649   | Política Nacional de Servicio al ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                              | 2010  |
| CONPES      | 3650   | Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.                                                                                                                                                                                                                           | 2010  |
| CONPES      | 3654   | Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.                                                                                                                                                                                                                  | 2010  |
| CONPES      | 3785   | Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano | 2013  |

## 6 LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

### 7 COMPROMISO DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ CON EL SERVICIO AL CIUDADANO



(8720472- 8720474  
NIT: 900.240.084-2



atencion@aeropuertodelcafe.com.co



**Manizales** - Carrera 22 No. 18-09 piso 2  
Centro Administrativo Municipal



**Palestina** Calle 8 No. 5-04.  
Teléfonos: 8710845

La Asociación Aeropuerto del Café Aerocafé está comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de valor mediante la promoción e incorporación de atributos de buen servicio para la atención a la ciudadanía a través de un talento humano competente y los diferentes canales de comunicación.

Para la prestación de un servicio al ciudadano de calidad, la Asociación Aeropuerto del Café Aerocafé se compromete a:

- Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés.
- Implementar acciones acordes con los protocolos de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada y los diferentes canales de atención al ciudadano, establecidos.
- Socializar los lineamientos para estandarizar la información oportuna requerida para la rendición de cuentas dirigidas a los grupos de interés.

## 8 ATRIBUTOS DE BUEN SERVICIO

Con el fin de ofrecer un buen servicio, la Asociación Aeropuerto del Café Aerocafé acoge los siguientes atributos esenciales a través de sus servidores mediante el desarrollo de sus labores en los diferentes canales de atención:

- CORTESÍA
- CREDIBILIDAD
- PROFESIONALISMO
- INCLUYENTE
- EMPATÍA
- DIGNO
- EFECTIVO
- OPORTUNO
- RESPETUOSO

## 9 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y LOS SERVIDORES DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFÉ

### • DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información



y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Dichas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

### • DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar conforme con al principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

### • DEBERES DE ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFÉ

- Dar trato respetuoso y considerado a los ciudadanos y demás grupos de interés sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.



- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer protocolos para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por los diferentes canales, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para gestionar y resolver peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público

#### 10 CANALES DE ATENCIÓN ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFÉ

La Asociación Aerpuerto del Café – Aerocafé establece los siguientes canales de información, comunicación e interacción con los ciudadanos y grupos de interés.

#### 11 Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

| MEDIO                                                                                                      | ESCENARIO                      | UBICACIÓN                                                                                    | HORARIO DE ATENCIÓN                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PRESENCIALES</b><br> | Punto de atención al ciudadano | <b>MANIZALES</b><br>Carrera 22 Nro. 18-09, piso 2.<br><b>PALESTINA</b><br>Calle 8 Nro. 5-04. | <b>Lun-Jue</b><br>7:30 a.m. – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 6:00 p.m.<br><b>Viernes</b><br>7:30 – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 5:00 p.m. |
|                                                                                                            | Buzón de sugerencias           | <b>MANIZALES</b><br>Carrera 22 Nro. 18-09, piso 2.<br><b>PALESTINA</b><br>Calle 8 Nro. 5-04. | <b>Lun-Jue</b><br>7:30 a.m. – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 6:00 p.m.<br><b>Viernes</b><br>7:30 – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 5:00 p.m. |
|                         | Línea fija desde               | (57+6) 8720474 – Fax 57+6)                                                                   | <b>Lun-Jue</b>                                                                                                                    |

| MEDIO                                                                                              | ESCENARIO                  | UBICACIÓN                                                                                                                                                                                              | HORARIO DE ATENCIÓN                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TELEFÓNICOS                                                                                        | Manizales                  | 8720472                                                                                                                                                                                                | 7:30 a.m. – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 6:00 p.m.<br><b>Viernes</b><br>7:30 – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 5:00 p.m. |
|                                                                                                    | Línea fija desde Palestina | (57+6) 8710845                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                 |
|  <b>VIRTUALES</b> | Sitio web                  | <a href="http://www.aeropuertodelcafe.com.co">www.aeropuertodelcafe.com.co</a>                                                                                                                         | Permanente                                                                                                      |
|                                                                                                    | Correo institucional       | <a href="mailto:contacto@aeropuertodelcafe.com.co">contacto@aeropuertodelcafe.com.co</a><br><a href="mailto:oficina.palestina@aeropuertodelcafe.com.co">oficina.palestina@aeropuertodelcafe.com.co</a> |                                                                                                                 |

## 12 Para Servicios

Por el objeto social de la entidad, el cual es construir un aeropuerto, no ofrece trámites ni servicios a la comunidad.

## 13 Por correspondencia

| MEDIO                                                                                                   | ESCENARIO                      | UBICACIÓN                                                                                    | HORARIO DE ATENCIÓN                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>PRESENCIALES</b> | Punto de atención al ciudadano | <b>MANIZALES</b><br>Carrera 22 Nro. 18-09, piso 2.<br><b>PALESTINA</b><br>Calle 8 Nro. 5-04. | <b>Lun-Jue</b><br>7:30 a.m. – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 6:00 p.m.<br><b>Viernes</b><br>7:30 – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 5:00 p.m. |
|                                                                                                         | Buzón de sugerencias           | <b>MANIZALES</b><br>Carrera 22 Nro. 18-09, piso 2.<br><b>PALESTINA</b><br>Calle 8 Nro. 5-04. | <b>Lun-Jue</b><br>7:30 a.m. – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 6:00 p.m.<br><b>Viernes</b><br>7:30 – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 5:00 p.m. |

## 14 CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFÉ

| CONSIDERACIONES | LINEAMIENTOS |
|-----------------|--------------|
|-----------------|--------------|



(8720472- 8720474  
NIT: 900.240.084-2



[atencion@aeropuertodelcafe.com.co](mailto:atencion@aeropuertodelcafe.com.co)



**Manizales** - Carrera 22 No. 18-09 piso 2  
Centro Administrativo Municipal



**Palestina** Calle 8 No. 5-04.  
Teléfonos: 8710845

| CONSIDERACIONES                                                                                                                 | LINEAMIENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>EN LA ESCUCHA</b></p>                    | <p>Para tener una óptima comunicación con el ciudadano inicialmente se debe tener una actitud receptiva de acuerdo con los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchar atentamente los argumentos y reflexiones del ciudadano.</li> <li>• Transmitir confianza al ciudadano sobre su comunicación.</li> <li>• Eliminar distractores tales como: celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, entre otros.</li> <li>• Tener paciencia con una actitud total de servicio.</li> <li>• Obviar contrargumentar de manera excesiva, evitando enfrentamientos con el ciudadano que interfieran en la efectiva comunicación.</li> <li>• Utilizar un lenguaje claro, sencillo, que el ciudadano pueda comprender de manera sencilla.</li> </ul> |
| <p><b>EN LA COMUNICACIÓN VERBAL</b></p>       | <p>Para tener una comunicación verbal constructiva se deben apropiar los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectar una mirada de atención y concentración en las expresiones del ciudadano.</li> <li>• Tener una expresión facial asertiva que proyecte empatía al ciudadano.</li> <li>• Adoptar una postura corporal de acercamiento con el ciudadano.</li> <li>• Mantener unos movimientos corporales suaves que no permitan agitar la conversación con el ciudadano, así como un tono de voz agradable aunado a una conversación fluida y sin perturbaciones.</li> </ul>                                                                                                                                                               |
| <p><b>EN EL CONTACTO INICIAL</b></p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar al ciudadano con una buena actitud y disposición, así como un tono de voz adecuado.</li> <li>• Saludar siempre al ciudadano de una maneja cordial.</li> <li>• Escuchar atentamente los requerimientos del ciudadano.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener atención exclusiva a la persona que se está atendiendo.</li> <li>• Responder con claridad al ciudadano a través de un lenguaje claro y sin tecnicismos</li> <li>• En caso de no responder a la solicitud, explicar de una manera amable al ciudadano los pasos a seguir.</li> <li>• Cuando se deba direccionar al ciudadano a otra dependencia, indicar el nombre del funcionario que debe atenderlo y el asunto con el fin de evitar reprocesos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |



| CONSIDERACIONES                                                                                                                                 | LINEAMIENTOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRS</b></p>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>En ejercicio del derecho de petición cualquier ciudadano podrá solicitar a la Asociación Aeropuerto del Café, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho que resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.</li> <li>La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Asociación Aeropuerto del Café están establecidos en el numeral 2.4.1 de este Manual.</li> <li>Para la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS de Asociación Aeropuerto del Café se debe tener en cuenta el procedimiento establecido en el MOP, en la normatividad vigente aplicable y el marco legal descrito en el numeral 1.4 de este Manual</li> </ul> |
| <p><b>PREGUNTAS FRECUENTES</b></p>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Con el fin de establecer una adecuada orientación a los grupos de valor, Asociación Aeropuerto del Café define en el sitio web una sección de preguntas frecuentes con la información más consultada sobre la entidad y su gestión.</li> <li>Para una adecuada atención se debe conocer la información publicada en la sección de preguntas frecuentes del sitio web de Asociación Aeropuerto del Café y generar las alertas pertinentes cuando se oportuna su actualización o completitud.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>ATENCIÓN DE PERSONAS ALTERADAS O CONFLICTIVAS</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Permitir que el ciudadano se exprese libremente sin interrumpirlo.</li> <li>Escuchar al ciudadano, manteniendo siempre un contacto visual.</li> <li>Evitar tomar la situación como personal.</li> <li>Ser solidario con el ciudadano con el fin de satisfacer las necesidades formuladas.</li> <li>Evitar discusiones que alteren más al ciudadano.</li> <li>Recopilar toda la información necesaria del ciudadano para poder brindar las respuestas acertadas.</li> <li>Presentar diferentes alternativas de solución.</li> <li>Realizar seguimientos a la solución.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 15 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Asociación Aeropuerto del Café establece los siguientes lineamientos de atención al ciudadano y demás grupos de valor de acuerdo a los roles asignados a los servidores y los diferentes canales de comunicación determinados por la entidad.

### 16 PROTOCOLOS POR ROL ASIGNADO A LOS SERVIDORES DE LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ

#### • ROL DEL COLABORADOR EN MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Conocer los protocolos y procedimientos de la entidad con el fin de brindar información integral al ciudadano.
- Aplicar todas las pautas establecidas en el contacto inicial descritas en este Manual.
- Dar información acertada y actualizada, utilizando un lenguaje claro y entendible al ciudadano.
- Verificar la documentación requerida para prestar el servicio, e indicar de manera precisa cuando falte documentación necesaria para llevar a buen término la satisfacción de la necesidad del ciudadano.
- Confirmar la satisfacción del usuario con respecto a la claridad de la respuesta.
- En el caso de quedar actividades pendientes, indicar al ciudadano los pasos a seguir.
- Si el requerimiento no es respondido de la manera adecuada, adelantar el procedimiento respectivo para su efectiva solución.

#### • ROL DEL EQUIPO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA DEL EDIFICIO

- Garantizar la seguridad de las personas que acuden a las instalaciones de la Asociación bajos los lineamientos y procedimientos dispuestos para tal fin.
- Orientar al ciudadano de manera clara al punto de atención de la Asociación, indicando que es la dependencia adecuada para los requerimientos.



## 17 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR TIPO DE CANAL DE COMUNICACIÓN

### 18 Protocolo de atención presencial y por correspondencia

La entidad establece los siguientes lineamientos para todos los colaboradores que tienen contacto con los ciudadanos y demás grupos de valor que se acercan a la entidad de manera presencial:

- Aplicar las pautas establecidas para el contacto inicial descritas en este Manual.
- Brindar información apropiada y actualizada, utilizando un lenguaje claro y entendible al ciudadano.
- Aplicar las pautas para el desarrollo del servicio definidas en este Manual.
- Tener una buena presentación personal, el puesto de trabajo ordenado y no usar elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos, así como no consumir comidas ni bebidas dentro del puesto de trabajo.
- Archivar adecuadamente la documentación, cuando se trate de un archivo temporal.

### 19 Protocolo de atención telefónica

Asociación Aeropuerto del Café establece los siguientes lineamientos de atención al ciudadano y demás grupos de valor para la atención telefónica:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Hablar a una distancia de 3 cm del auricular.
- Saludar de una manera cordial al ciudadano, identificándose con nombre y apellido.
- Hablar con nitidez y buena vocalización para que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Dar al ciudadano una atención amable y completa durante el tiempo de la comunicación.
- Tomar nota de los puntos más relevantes.
- No interrumpir al ciudadano cuando esté hablando.



- Realizar seguimiento a la información suministrada, hasta dar la respuesta al usuario.

**Al transferir una llamada tenga en cuenta lo siguiente:**

- Remitir exclusivamente aquellas llamadas que no está en capacidad de atender.
- Conocer las funcionalidades del teléfono y las respectivas extensiones para trasladar la llamada.
- Comunicar al ciudadano el motivo del traslado y en la medida de lo posible decir el nombre del servidor que va a recibir la consulta.
- Al momento de transferir la llamada, esperar a que el servidor lo atienda, informando el nombre del usuario y el motivo de la llamada.
- Al recibir una llamada transferida, realizar la presentación y llamar al ciudadano por su nombre, así como realizar la verificación de la información recibida.
- Despedir al ciudadano de una manera cordial.

20 Protocolo de atención virtual

**21 Lineamientos generales**

- Proyectar la imagen institucional elegida para la recordación de la entidad en el ciudadano.
- Usar fuentes y tamaños de letras de fácil comprensión e interpretación que no saturen de manera equivocada el sitio virtual de la entidad.
- Establecer accesos de búsqueda adecuados que permitan encontrar la información requerida por el ciudadano de manera fácil y comprensible.
- Garantizar el acceso de todas las personas, incluyendo aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o tratamiento especial.
- Asegurar una mayor cobertura con el fin de llegar a todos los habitantes a través de la flexibilidad en los idiomas y lenguajes.



- Generar un espacio que facilite al ciudadano interactuar con la entidad para materializar las necesidades y requerimientos en pro del buen servicio.
- Utilizar un lenguaje adecuado y concreto que sea entendible por la ciudadanía en general.

## **22 Por correo institucional**

- Asociación Aeropuerto del Café – Aerocafé establece los correos institucionales y [contacto@aeropuertodelcafe.com.co](mailto:contacto@aeropuertodelcafe.com.co) [oficina.palestina@aeropuertodelcafe.com.co](mailto:oficina.palestina@aeropuertodelcafe.com.co) con el fin de atender las solicitudes remitidas por la ciudadanía a través de este medio electrónico.
- El horario de atención de los requerimientos a través de los correos institucionales es el fijado para los puntos de atención presencial, lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m. para las oficinas de Manizales y Palestina.
- Garantizar las respuestas a los ciudadanos dentro de los plazos establecidos por la legislación a través de los correos institucionales.
- Usar el correo institucional para temas exclusivos de la entidad.
- Los servidores que tengan asignados los correos institucionales deben responder por la administración del uso de la cuenta, motivo por el cual no se debe permitir accesos a terceros.

## **23 Por redes sociales**

- Monitorear los comentarios, las preguntas y los mensajes en general con el fin de dar respuesta al ciudadano en el tiempo suficiente.
- En el contacto inicial establecer los mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales con el fin de estar al tanto de los mensajes recibidos y procesar las respuestas en el caso que se requiera.



- En el desarrollo del servicio se deben consultar los demás canales de comunicación con el fin de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero teniendo en cuenta la particularidad de cada mensaje.
- En el Twitter se recomienda no seguir a los usuarios, así como reservar la información en un solo servidor; tampoco se debe publicar información personal.
- Si en la finalización del servicio se presentan inconvenientes, se debe comunicar al jefe inmediato para ser resuelta.
- Los mensajes deben contener los caracteres exigidos por estos medios.

## 24 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

Asociación Aeropuerto del Café – Aerocafé establece los protocolos de servicio con enfoque diferencial para el reconocimiento a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman el país y solicitan servicios suministrados por la entidad. Por lo anterior, los colaboradores de la entidad no deben rechazar a las personas por su orientación sexual, contexto de desarrollo, expresión, raza, creencia religiosa, condición de discapacidad, o cualquier otra condición.

## 25 Lineamientos para la atención preferencial

La atención preferencial es aquella que se da de manera prioritaria a la ciudadanía en situaciones particulares como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en situación de discapacidad, infantes y personas de talla baja.

Para el caso de las mujeres embarazadas y los adultos mayores serán atendidos con prioridad por orden de llegada.

## 26 Protocolos de atención a personas en situación de discapacidad

### • PAUTAS GENERALES

- Permitir el acceso de la persona con discapacidad de manera inmediata, el funcionario se debe identificar y preguntar el servicio a realizar.



- Asignar el turno preferencial y guie la persona al módulo de atención.
- Si el ciudadano se encuentra acompañado y se requiere mayor información, se debe preguntar directamente al ciudadano con discapacidad.
- Actuar con respeto y equidad.
- Presenta actitud de servicio con el fin de cubrir todas las actividades que la persona no puede realizar por sí misma.

- **DISCAPACIDAD VISUAL**

- No tomar bruscamente a la persona, ubicarse un paso adelante para tomar su codo u hombro y guiarlo en el desplazamiento del lugar.
- Mantener a la persona informada sobre las actividades que está realizando.
- Orientar con claridad.
- Si el ciudadano tiene perro guía, no separarlo del animal, ni consentirlo, ni distraerlo.
- Ayudar al ciudadano para movilizarse de un punto a otro si así lo solicita, posando la mano de el sobre el hombro o brazos propios.
- Para la entrega de la documentación, informarle con claridad cuáles son.
- Informar a la persona si debe retirarse del módulo de trabajo antes de dejarla sola.

- **DISCAPACIDAD FÍSICA O MOTORA**

- Cuando el ciudadano se encuentre en muletas, caminador o bastón, no tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos.
- Cuando la persona se encuentre en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.
- Identificar la ruta adecuada para la movilización del ciudadano dentro del puto hasta el módulo de atención.
- Si la persona requiere ser acompañada, hacerlo despacio y al ritmo de ella.



- En caso de emergencia, de ser necesario las personas en silla de ruedas deben ser cargadas en los brazos.
- Actuar de manera natural con las personas con parálisis cerebral, pues en algunas ocasiones pueden realizar movimientos involuntarios con sus extremidades.

- **DISCAPACIDAD COGNITIVA**

- Brindar información de forma visual a través de mensajes precisos y cortos.
- Tener paciencia con el ciudadano al suministrar la información, pues la persona puede tardar en entender los conceptos.
- Validar que el ciudadano comprendió la información suministrada.
- Señalar por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo.

- **DISCAPACIDAD AUDITIVA**

- Determinar en primera instancia el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea el lenguaje de señas, español escrito u oral.
- Hablar frente a la persona, articulando las palabras de una manera clara y pausada.
- Evitar taparse la boca o voltear la cara, impidiendo leer los labios.
- Evitar exagerar al momento de gesticular para comunicarse con la persona.
- Tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Solicitar de una manera respetuosa que la persona repita si no se comprende lo que intenta decir, pedir que lo escriba si es necesario.

27

### Protocolos de atención a personas de talla baja

- Atender a la persona de talla baja a una altura adecuada para hablarle.



(8720472- 8720474  
NIT: 900.240.084-2



atencion@aeropuertodelcafe.com.co



**Manizales** - Carrera 22 No. 18-09 piso 2  
Centro Administrativo Municipal



**Palestina** Calle 8 No. 5-04.  
Teléfonos: 8710845

- Tratar a la persona según su edad cronológica.
- Verificar que los elementos necesarios para el servicio se encuentren al alcance de la persona.

28                                      Protocolos de atención a adultos mayores y mujeres embarazadas

- Atender de manera preferencial.
- Evitar los diminutivos y expresiones paternalistas para referirse a la persona.
- Ser cortés con el ciudadano, escuchándolo con respeto, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Precisar la solicitud a través de preguntas cerradas y concretas.
- Certificar que la persona obtuvo la respuesta adecuada.

29                                      Protocolos de atención de niños niñas y adolescentes

- Otorgar un turno preferencial para la atención.
- Escuchar de manera atenta y sin gestos de duda.
- No usar términos cariñosos o diminutivos.
- Garantizar los derechos del niño, niña o adolescente.
- No tener contacto físico con los niños, niñas o adolescentes o encuentros por fuera de los protocolos institucionales.
- Otorgar respuestas a través de lenguajes claros y sencillos, acorde con el solicitante.
- No usar datos personales o información de los niños, niñas o adolescentes para fines diferentes a los relacionados con el requerimiento.

30      Lineamientos para brindar un buen servicio a las víctimas en un escenario de construcción de paz



Conforme a la Sentencia C-052/12 la definición de víctima para la atención, asistencia y reparación, corresponde a aquellas personas que han sufrido daños, individual o colectivamente, incluidas lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdidas económicas o afectación de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación de las normas internacionales de derechos humanos o una violación grave del derecho internacional humanitario.

Por lo anterior, Asociación Aeropuerto del Café – Aerocafé establece los lineamientos generales para brindar una adecuada atención a este grupo poblacional de conformidad con la legislación aplicable:

- Escuchar atentamente al ciudadano son mostrar ningún tipo de prevención.
- No realizar juicios de valor por la forma de vestir o hablar de la persona.
- Tratar con dignidad a la población con características de víctimas buscando proteger el equilibrio emocional.
- Utilizar un lenguaje adecuado, claro y sencillo sin tecnicismos.
- Garantizar la confidencialidad de la información suministrada.
- Evitar el trato en términos de inferioridad o de lástima.
- Asumir una postura corporal sin tensión, transmitiendo a la víctima seguridad y tranquilidad.
- No interrumpir a la víctima mientras habla.
- No hacer preguntas innecesarias.
- No emitir conceptos inadecuado.
- Mencionar que la institucionalidad está al servicio de las víctimas en garantía de sus derechos.

### 31 Lineamientos para brindar un servicio respetuoso, incluyente y sin discriminar la orientación sexual o identidad de género

- No realizar gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia la persona por su forma de vestir, movimientos y forma de hablar.
- No asumir ni identificar con un género hasta que la persona de la pauta.
- Saludar a la persona y posteriormente preguntar su nombre con el fin de dirigirse a ella de acuerdo a su género.
- Evitar presumir y usar expresiones como “LGBT”, “LGBTI”, “comunidad”, “colectivo”, “gremio”, “ustedes”, salvo que la persona así lo requiera.



Con el fin de reconocer las necesidades diferenciales al momento de la prestación de servicios de atención e información que se brinda a las personas miembro de pueblos indígenas, Raizal, Rom, Palenqueros y Afrodescendientes, Aerocafé establece los siguientes lineamientos:

**A. Lineamientos para la atención de ciudadanos que se dirijan a la Asociación Aerpuerto del Café en lenguas nativas**

- Aplicar el protocolo general de atención presencial.
- Identificar si la persona se puede comunicar en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, pedir a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos se pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las alternativas anteriores no permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registrar el mensaje del solicitante con un dispositivo móvil en formato vídeo.
- Una vez capturado el vídeo, registrar la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD de la entidad en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregar por escrito el número de radicado a la persona solicitante.

**B. Lineamientos para la divulgación de información en lenguas nativas**

- Identificar la comunidad étnica o cultural de la autoridad que solicita la información.
- Analizar la solicitud de traducción y/o interpretación de información teniendo en cuenta los criterios de: extensión del documento, características de la población a la que impactará la información, necesidad real de la traducción y/o interpretación para la población objetivo y capacidades institucionales para gestionar la traducción.



- Determinar la viabilidad de realizar o no la traducción y/o interpretación, e informar a la autoridad solicitante.

### 33 VENTANILLA ÚNICA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ – AEROCAFÉ

El Área de Ventanilla Única se encarga de centralizar y normalizar los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales físicas y electrónicas; para lo cual se debe contar con el personal debidamente capacitado y los medios físicos y tecnológicos necesarios que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, a través de los servicios de mensajería interna y externa, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios y garanticen el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Por lo anterior, toda la información producida y recepcionada por la entidad sin excepción, deberá ser radicada en la ventanilla única para tener el número de radicado y su respectivo control.

A través de la Ventanilla Única son recibidas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias escritas y demás documentos relacionados con el que hacer de la entidad. Los servidores y/o contratistas de la ventanilla deben garantizar que la petición y/o solicitud tenga la información necesaria para ser tramitada, de lo contrario se debe informar al ciudadano al respecto para que la pueda corregir al instante.

La ubicación física de la ventanilla es en:

- Carrera 22 Nro. 18-09, piso 2 en la ciudad de Manizales.
- Calle 8 Nro. 5-04 en el municipio de Palestina Caldas.

### 34 SERVICIOS DEL ÁREA DE VENTANILLA ÚNICA

El Área de Ventanilla Única presta los siguientes servicios:

- Atención al usuario: Es el primer lugar donde acuden los usuarios y ciudadanos en general con el propósito de obtener información sobre misión, funciones, obtención de un servicio o atención de algún requerimiento.
- Atención de consultas sobre el estado del servicio solicitado: El responsable de la ventanilla única debe informar al solicitante el estado de la solicitud siempre y cuando se haya radicado.



- **Servicio alerta:** Consiste en el recordatorio de comunicaciones recibidas para dar respuesta oportuna a las solicitudes y velar por el cumplimiento del derecho de turno.

### 35 FUNCIONES DE LA VENTANILLA ÚNICA

- **Recepción de documentos físicos:** El responsable de la ventanilla única recibe los documentos que sean entregados de forma física por personal externo o interno de la entidad, posteriormente se expide el radicado y se diligencia la información en el formato destinado para tal fin y se informa el número de radicado a la persona que se le entregó el documento.

Los requisitos para la recepción de la documentación deben contener como mínimo lo siguiente:

- ✓ Nombre de la entidad
  - ✓ Fecha de recibido
  - ✓ Hora de recibido
  - ✓ N.º de radicado
  - ✓ Firma de quien recibe
- 
- **Recepción de documentos o archivos por correo electrónico:** Al correo destinado para la ventanilla única el responsable de esta área diligencia la información requerida y procede a dar respuesta por el mismo medio, informando el número de radicado resultado de dicha solicitud.
  - **Radicación de correspondencia física y digital:** El responsable del área asigna el número de radicado sobre el documento físico o electrónico que ingresó al área.
  - **Reparto de correspondencia interna y externa:** El responsable del área realiza el reparto de la correspondencia recibida en el horario establecido por la entidad, adicionalmente se lleva el registro diario con los datos de la fecha y hora de recibido del documento, así como la firma del mismo.
  - **Recepción y radicación de correspondencia interna para ser enviada:** El responsable deja constancia del día, hora y persona que despacha o envía la correspondencia que es radicada en ventanilla única, así como la constancia de la firma en el formato establecido.



- **Seguimiento para contestación de correspondencia:** El funcionario responsable realiza el seguimiento a los documentos que requieren de respuesta conforme a los plazos establecidos por la normatividad. Adicionalmente se deben generar las alertas o comunicaciones a las personas responsables de dar respuesta, además verificar si es enviado por correo electrónico o documento físico, el cual debe llevar el radicado de salida.
- **Escaneo de documentos:** El responsable del área debe escanear los documentos que sean radicados tanto para los que ingresan como los que salen.
- **Sistematización de la correspondencia recibida y enviada:** El funcionario responsable debe diligenciar el formato digital establecido por la entidad con toda la información solicitada.

## 36 OBLIGACIONES

- Guardar reserva sobre todos los documentos que lleguen a la ventanilla única.
- Cumplir los lineamientos derivados de este Manual y demás directrices aplicables.
- Dar un excelente manejo a los documentos y evitar al máximo que alguno se extravíe o dañe.
- Atender de la mejor manera y actitud a las personas que requieran de servicios de la ventanilla única.
- Dar trámite y seguimiento a los documentos en los tiempos establecidos por la legislación.
- No guardar números de radicado.
- Entregar toda la información y recursos al momento de dejar el cargo, terminación del contrato o cambio de administración.

## 37 HORARIO

| UBICACIÓN                                          | HORARIO DE ATENCIÓN                                               |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>MANIZALES</b><br>Carrera 22 Nro. 18-09, piso 2. | <b>Lun-Jue</b><br>7:30 a.m. – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 6:00 p.m. |
| <b>PALESTINA</b><br>Calle 8 Nro. 5-04.             | <b>Viernes</b><br>7:30 – 12:30 p.m.<br>2:00 p.m. – 5:00 p.m.      |



(8720472- 8720474  
NIT: 900.240.084-2



atencion@aerpuertodelcafe.com.co



**Manizales** - Carrera 22 No. 18-09 piso 2  
Centro Administrativo Municipal



**Palestina** Calle 8 No. 5-04.  
Teléfonos: 8710845

### 38 FORMATO PARA LA RECEPCIÓN Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

la persona encargada del manejo de ventanilla única es la responsable de llevar el respectivo seguimiento con respecto a la recepción y envío de la correspondencia, el formato debe establecido por la entidad debe contener la siguiente información:

- Número de radicado
- Fecha de radicación
- Tipo de documento: petición, queja, reclamo, solicitud, sugerencia, denuncia, invitación, notificación u otros
- Asunto o referencia
- Nombre del solicitante o quien envía
- Hora de radicado
- Teléfono
- Dirección o sitio de residencia
- Número de folios
- Medio o forma de radicación
- Dependencia responsable de la respuesta
- nombre de la persona que recibe en la entidad
- Medio de envío
- Fecha de radicación en oficina
- Fecha límite de respuesta
- Días para respuesta
- Alerta de respuesta
- Fecha en que se dio la respuesta
- Número de radicado de salida
- Medio de salida
- Dependencia de salida
- Consecutivo de la dependencia
- Dirección en la que se dio la respuesta
- Descripción breve de la respuesta
- Calificación tiempo de respuesta
- Estado
- Número de folios de la respuesta

### 39 RADICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

La entidad debe asignar un número de consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibido o de envío con el fin



(8720472- 8720474  
NIT: 900.240.084-2



atencion@aeropuertodelcafe.com.co



**Manizales** - Carrera 22 No. 18-09 piso 2  
Centro Administrativo Municipal



**Palestina** Calle 8 No. 5-04.  
Teléfonos: 8710845

de oficializar el servicio en cumplimiento de los términos establecidos por la Ley, contados a partir del día siguiente de la radicación del documento.

Para el registro y radicación de las comunicaciones oficiales Aerocafé establece los siguientes protocolos:

- Solo a través de la ventanilla única son recibidas las comunicaciones que conciernen a la entidad, en caso de no ser de la entidad, debe ser devueltas a través del respectivo destinatario.
- Antes de legalizar las comunicaciones que recibe la entidad deben ser sometidas a un proceso de selección estableciendo la fecha, hora, firma o sello, para determinar si son de carácter oficial o personal, o si amerita su registro y radicación; igualmente, se debe confrontar si la información que se recibe está completa, tiene anexos y se encuentra en buen estado de conservación.
- La correspondencia o comunicaciones de carácter privado no deben ser abiertas y deben estar plenamente identificadas a través de mensajes como confidencial.
- Las publicaciones, libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter informativo como plegables y publicidad no se radican.
- El registro y radicación de las comunicaciones oficiales debe hacerse de forma permanente, estableciendo horarios de reparto y distribución, para el carácter de prioridad y urgencia debe ser entregado de inmediato. Posterior al registro y radicación, se realiza el reparto y distribución de las comunicaciones, el cual debe contener número de radicación, nombre del remitente, asunto, fecha y hora de recibo, dependencia a la cual se remite el documento y espacio para la firma del funcionario que la recibe.
- En cuanto al envío de las comunicaciones oficiales, estas deben ser registradas y radicadas fundamentadas en los lineamientos establecidos por la entidad en materia de producción documental e imagen corporativa.
- A través de la ventanilla única se deberá velar por la adecuada conservación y control de la producción documental, radicando y tramitando únicamente las comunicaciones que cumplan con los requisitos exigidos.

#### 40 ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES

Aplicar los parámetros fijados por el Área Social y de Comunicaciones:



(8720472- 8720474  
NIT: 900.240.084-2



atencion@aerpuertodelcafe.com.co



**Manizales** - Carrera 22 No. 18-09 piso 2  
Centro Administrativo Municipal



**Palestina** Calle 8 No. 5-04.  
Teléfonos: 8710845

- Emplear el papel de la entidad.
- Manejar los formatos establecidos por la entidad.
- Escribir la ciudad seguida de coma (,) la fecha (día-mes-año).
- Tener en cuenta las normas para diligenciar un oficio o memorando según sea el caso.
- Verificar que los datos del destinatario sean correctos, con la dirección y teléfonos actualizados, entre otros.
- Una vez revisado y firmado por parte del colaborador autorizado en original y copia, debe ser enviado a la dependencia encargada de la correspondencia.
- Generar la planilla de envío y remitir para su envío, acompañado del respectivo sobre remisorio con todos los datos requeridos; en caso de presentarse alguna inconsistencia, se debe devolver al área que lo generó; para el caso de los oficios con anexos, estos deben ser enviados en sobre marcado con los datos del remitente y del destinatario.

#### 41 MANEJO Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

Se deberá llevar un control de movimiento de la correspondencia registrada, con el fin de asegurar la ubicación de los documentos.

La documentación debe ser presentada ante la ventanilla única bajo los siguientes parámetros:

- Sobre cerrado.
- Plenamente identificado con remitente, destinatario y número de radicado.
- Presentar copia para la prueba de entrega.

#### 42 TRATAMIENTO DE CORRESPONDENCIA PELIGROSA O SOSPECHOSA

Es importante para la entidad dar un buen manejo a aquella correspondencia que se identifique como peligrosa o sospechosa, toda vez que las entidades públicas poder ser objeto de ataques terroristas o de personas mal intencionadas que quieren alterar la tranquilidad de la entidad y de las personas que la conforman.

Por lo anterior, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- No abrir se identifican sobres, cajas, bolsas con contenido sospechoso, olores o colores extraños, amarrados con cables alambres, con sonidos entre otros.
- Dar aviso a las autoridades competentes para que sean ellos quienes con sus protocolos de seguridad abran los paquetes.



- Dejar constancia por escrito sobre lo acontecido y toda la información del caso.

## 43 ALINEACIÓN CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL

### 44 ALINEACIÓN CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

El Pacto Global es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil y para aplicar los Diez (10) Principios que lo integran en sus estrategias y operaciones.

Asociación Aeropuerto del Café se adhiere al Pacto Global para asumir voluntariamente el compromiso de ir implantando los diez Principios en las actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad, con publicidad y transparencia. En el marco del modelo de Responsabilidad Social Institucional, en su articulación y contribución en lo pertinente a las relaciones con Derechos Humanos, estará dada por:

| PRINCIPIOS PACTO GLOBAL                                                                                                                              | ALINEACIÓN CON EL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y VENTANILLA ÚNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DERECHOS HUMANOS</b>                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente.</b></p> | <p><b>Servicio al Ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Servicio al Ciudadano</li> <li>• Consideraciones especiales Buen Servicio al Ciudadano</li> <li>• Atención a personas inconformes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atributos Buen Servicio</li> </ul> </li> <li>• Deberes y Derechos del Ciudadano</li> </ul> <p><b>Protocolos de Atención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de atención presencial</li> <li>• Protocolo de atención telefónica</li> <li>• Protocolo de atención virtual</li> <li>• Protocolo de atención preferencial</li> <li>• Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</li> </ul> <p><b>Ventanilla Única de y Servicios de la Asociación Aeropuerto del Café</b></p> |
| <p><b>Principio 2: Las empresas deben asegurarse que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.</b></p>                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



#### 45 ALINEACIÓN CON LOS REQUERIMIENTOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN/ ARTICULACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN CON EL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

El modelo de Responsabilidad Social Institucional, establece el ámbito de Servicio al Ciudadano para el cumplimiento de la Política Nacional del Servicio al Ciudadano, en donde el servicio se define como un derecho y factor de interacción con la Administración, así mismo establece como finalidad la satisfacción de la ciudadanía en su demanda de información, trámites, requerimientos y servicios.

Su articulación y alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG; esta dado de la siguiente manera:

| MODELO RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG                                                                                                                                                                              | ALINEACIÓN CON EL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y VENTANILLA ÚNICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ámbito de Servicio al Ciudadano             | <p>3ª. Dimensión: Gestión con Valores para Resultados</p> <p>3.2.2 Relación Estado Ciudadano</p> <p>3.2.2.1 Política de Servicio al ciudadano</p> <p>3.2.2.3 Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública</p> | <p><b>Servicio al Ciudadano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Servicio al Ciudadano.</li> <li>• Consideraciones especiales Buen Servicio al Ciudadano.</li> <li>• Atención a personas inconformes.</li> <li>• Atributos Buen Servicio. Deberes y Derechos del Ciudadano</li> </ul> <p><b>Protocolos de Atención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de atención presencial.</li> <li>• Protocolo de atención telefónica.</li> <li>• Protocolo de atención virtual.</li> <li>• Protocolo de atención preferencial.</li> <li>• Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.</li> </ul> <p><b>Ventanilla Única de Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios</li> </ul> |