INFORME 02.

CONTRATISTA	**VALENTINA BUITRAGO CANO**
CONTRATO	**020-2026**
OBJETO	**PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN DERECHO PARA APOYAR JURÍDICAMENTE A LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ EN ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL COMPONENTE SOCIAL DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL (PMA) EN LA ZONA DE INFLUENCIA DEL PROYECTO CORRESPONDIENTE AL MUNICIPIO DE PALESTINA (CALDAS), ASÍ COMO EN LAS GESTIONES JURÍDICAS REQUERIDAS PARA EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PREDIAL ASOCIADOS AL MISMO.**
FECHA	**01 DE MARZO - 31 DE MARZO 2026**

Actividades.

1. Respuesta a observación del contrato de catering en la oferta pública

Obligación asociada: 7, 14

Se realizó la revisión jurídica de las observaciones formuladas dentro del proceso de oferta pública del contrato de catering, emitiendo respuesta fundamentada conforme a la normativa contractual aplicable. (Ver anexo 1).

2. Gestión de boletas exentas San Carlos Parte C y Parte 1 con la Alcaldía de Palestina

Obligación asociada: 10, 11, 13

Se adelantaron gestiones administrativas ante la Alcaldía de Palestina para la obtención de boletas fiscales exentas de los predios requeridos, facilitando el saneamiento tributario necesario para la transferencia de dominio dentro del proceso de adquisición predial del proyecto. (Ver anexo 2).

3. Pago del predial Villa Juliana Lote 3 ($61.11)

Obligación asociada: 13

Se realizó el pago correspondiente al impuesto predial del predio Villa Juliana Lote 3, como parte del saneamiento de obligaciones fiscales, requisito indispensable para avanzar en los procesos de adquisición y formalización de la propiedad. (Ver anexo 3).

4. Gestión de acuerdo de pago predial Villa Juliana 2 (recaudo inicial $879.594)

Obligación asociada: 11, 13

Se apoyó la negociación y formalización de un acuerdo de pago con la Alcaldía de Palestina respecto al predial adeudado del predio Villa Juliana 2, logrando un recaudo inicial significativo que contribuye al saneamiento del inmueble y viabiliza su adquisición. (Ver anexo 4).

5. Contacto con propietarios de Santa Anita.

Obligación asociada: 13

Se estableció contacto directo con los propietarios del sector Santa Anita, logrando que accedieron a pagar los trámites como predial y boletas exentas, lo cual permite avanzar en la regularización jurídica y administrativa de los predios requeridos para el proyecto. (Se adjuntan evidencias de Chats - Ver anexo 5).

6. Levantamiento de medida cautelar en Villa Praga

Obligación asociada: 10, 11, 12, 13

Se gestionó el levantamiento de una medida cautelar que afectaba el predio Villa Praga ante la Alcaldía de Palestina, acción clave para garantizar la viabilidad jurídica del inmueble dentro del proceso de adquisición y eventual transferencia de dominio.

ANOTACION: Nro 16 Fecha: 27-02-2026 Radicación: 2026-100-6-3385
Doc: RESOLUCION 098 DEL 2026-02-19 03:00:00 ALCALDIA MUNICIPAL DE PALESTINA VALOR ACTO: $0
Se cancela anotación No: 14
ESPECIFICACION: 0842 CANCELACION PROVIDENCIA ADMINISTRATIVA DE DECLARATORIA DE UTILIDAD P�BLICA E INTER�S SOCIAL ORDENADA POR LA ALCALD�A MUNICIPAL DE PALESTINA MEDIANTE OFICIO SIN N�MERO DEL 12/07/2021 DE CONFORMIDAD AL DECRETO MUNICIPAL NUMERO 75 DEL 17 DE JUNIO DE 2021 (CANCELACION)
PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL ACTO (X-Titular de derecho real de dominio,I-Titular de dominio incompleto)
DE: ALCALDIA DE PALESTINA
A: HENAO DE ZULUAGA GLORIA CC 24326261
A: ZULUAGA RIOS ROBERTO CC 10234660

7. Capacitación SARLAFT y tratamiento de datos a Cootranscafé

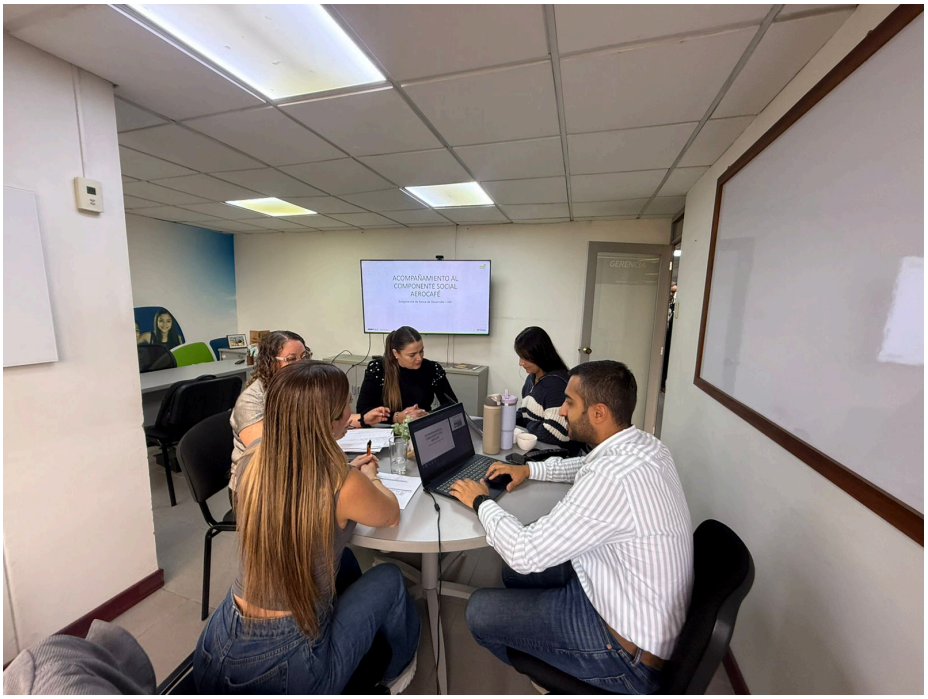
Obligación asociada: 3, 6.
Se brindó capacitación en temas de SARLAFT y protección de datos personales, fortaleciendo el conocimiento de actores del territorio en cumplimiento normativo, prevención de riesgos y protección de derechos, en el marco del componente social.



8. Reunión 18 de marzo de 2026 – Área social y comunicaciones (auditoría control interno)

Obligación asociada: 5, 9.

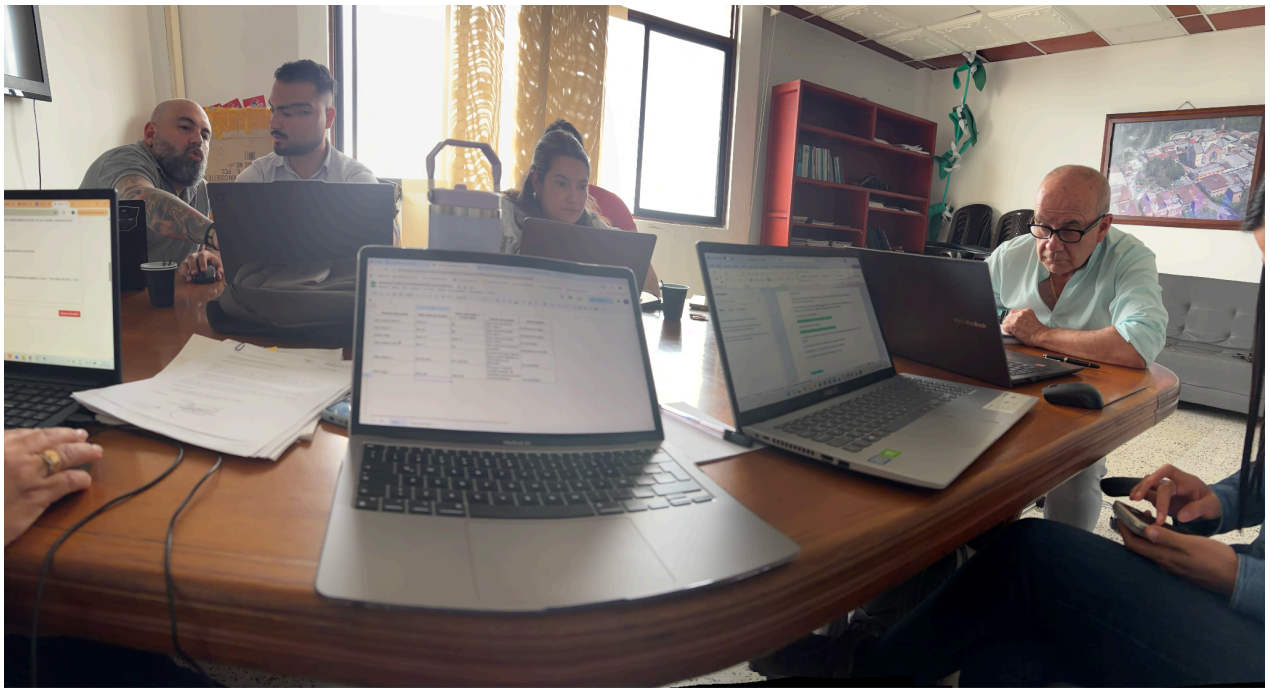
Se participó en reunión de seguimiento con el área social y de comunicaciones para atender requerimientos de auditoría de control interno, revisando el cumplimiento normativo de las acciones implementadas y dejando trazabilidad de las actuaciones.



9. Reunión 18 de marzo de 2026 – Municipio de Palestina y Secretaría de Infraestructura de Caldas

Obligación asociada: 10, 11, 13

Se participó en mesa de trabajo interinstitucional para el seguimiento de la gestión predial de los sectores Santa Anita, San Carlos (Partes C y 1), Villa Juliana (1 y 2) y Villa Praga, articulando acciones para avanzar en la adquisición de predios.



10. Creación del Observatorio Empresarial – diagnóstico con empresarios (19 de marzo 2026)

Obligación asociada: 1, 4, 6

Se inició la creación de un observatorio empresarial en el municipio de Palestina, realizando diagnóstico participativo con empresarios locales, identificando problemáticas, necesidades y oportunidades, promoviendo la participación ciudadana y la protección de derechos colectivos.

Nombre	Área Comercial	Razón social	Persona natural	Persona jurídica	Contacto
Natalia Marín / Ana Lucía Gutiérrez	Papeleria	Papeleria tato	X		3146005324
Restaurante el buen gusto					
Isabella Ospina	Alimentos	La caseta del sabor			3232872838
Luisa Fernanda saldarriaga	Ocio	Billares máster club		X	3229323685-30 19101657
María Alejandra Ramírez		City mart		X	3134064437
Juan Carlos Muñoz	Confitería informal				3213129777
José jair Jaramillo				X	3117757249
Gloria Janeth toro	Alimentos	La colina recuerdos y café y artesanías	X		3108845290
Estefanía	Accesorios	Brochas y letras			3165608558
José hacer Garcia	Alimentos	Multiartesanais s del café			3001042732
Patricia rios	Productos de aseo	Jabones artesanales / angel mio			3012712995
Nancy		Cipres			3217401875



11. Clase de participación ciudadana en Palestina (19 de marzo)

Obligación asociada: 1, 3, 6

Se desarrolló espacio formativo dirigido a la comunidad sobre mecanismos de participación ciudadana y derechos ambientales, fortaleciendo capacidades locales y garantizando el acceso a la información y ejercicio de derechos.



12. Cumplimiento de requerimientos de control interno al Área social y comunicaciones.

Obligación asociada: 2, 5, 9.

Se dio cumplimiento a los requerimientos formulados por control interno mediante la elaboración de instrumentos administrativos y jurídicos, incluyendo manual de perfiles y funciones, concepto jurídico y actas, garantizando claridad, legalidad y trazabilidad en la gestión. (Ver anexo 6).

13. Oficios para alianzas estratégicas con Universidad de Caldas y UNISARC

Obligación asociada: 2, 7.

Se elaboraron y remitieron comunicaciones formales orientadas a la generación de alianzas estratégicas con instituciones académicas, revisando su adecuación jurídica y coherencia con los objetivos del componente social del proyecto. (Ver anexo 7 y 8).

14. Avances en el protocolo del Manual de Atención al Ciudadano y creación de perfiles de atención

Obligación asociada: 2, 5, 8, 9.

Se avanzó en la estructuración del protocolo del Manual de Atención al Ciudadano, incluyendo la definición de perfiles de atención y lineamientos operativos para la gestión de interacciones con la comunidad. Esta actividad permitió fortalecer la adecuada prestación del servicio, garantizando criterios de legalidad, claridad y acceso a la información, así como la correcta operación de los mecanismos de atención a PQRS. Adicionalmente, se generaron insumos documentales organizados que contribuyen a la trazabilidad y mejora continua del proceso. (Ver anexo 9).

15. Aclaraciones al Informe de Auditoría Interna – Auditoría de cumplimiento del área social y comunicaciones

Obligación asociada: 5, 9.

Se elaboraron y presentaron aclaraciones jurídicas y técnicas al informe de auditoría interna, atendiendo observaciones relacionadas con el cumplimiento de los procesos del área social y de comunicaciones. Esta gestión permitió precisar el alcance de las actuaciones realizadas, subsanar posibles inconsistencias y fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y mejora institucional, dejando registro documentado de las actuaciones. (Ver anexo 10).

Cordialmente,
VALENTINA BUITRAGO CANO
ABOGADA- CONTRATISTA.



ANEXOS.

1.

FUNCUPA®
CULTURA & PATRIMONIO

Salamina, 03 de marzo de 2026

Señores:
ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ
Manizales, Caldas

ASUNTO: Observación proceso de selección de Mínima Cuantía **MC-AAC-028-2026**

Cordial saludo,

En atención a la invitación publica publicada a través del portal transaccional SECOP II cuyo objeto es: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO INTEGRALES DE RESTAURANTE Y CATERING, QUE INCLUYEN EL SUMINISTRO DE ALIMENTACIÓN, BEBIDAS Y SERVICIOS OPERATIVOS ASOCIADOS, ASÍ COMO LA DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS FÍSICOS EQUIPADOS CON TECNOLOGIA BASICA PARA LA REALIZACIÓN DE EVENTOS, CON EL FIN DE ATENDER REUNIONES, MESAS TÉCNICAS, JORNADAS INSTITUCIONALES, ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y ENCUENTROS DE RELACIONAMIENTO PROGRAMADOS POR LA ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ - AEROCAFÉ, DURANTE LA VIGENCIA 2026, EN LAS SEDES FÍSICAS DEL PROVEEDOR UBICADAS EN LAS ZONAS DE INFLUENCIA DEL PROYECTO, CONFORME A LAS NECESIDADES OPERATIVAS Y MISIONALES DE LA ENTIDAD"**

En el punto **18. REQUISITOS HABILITANTES** de la invitación publica la entidad establece lo siguiente:

12. El proponente persona jurídica, deberá acreditar que tenga establecimiento de comercio en la ciudad de Manizales, para lo cual presentará el registro mercantil de la Cámara de Comercio de Manizales y una certificación de la ubicación de su sede o sucursal en la ciudad, indicando dire[illegible] y teléfono.

Página 1 / 2

Con relación a lo anterior, la exigencia mencionada constituye una **limitación**

Señores (a)
FUNDACIÓN PARA LA CONSERVACIÓN DE LA CULTURA Y EL PATRIMONIO - (FUNCUPA ONG)
hola@funcupa.org
Salamina - Caldas

ASUNTO: Respuesta observación proceso de selección de Mínima Cuantía MC-AAC-028-2026.

Cordial saludo,

En atención a la observación presentada dentro del proceso de Mínima Cuantía MC-AAC-028-2026, la entidad se permite dar respuesta en los siguientes términos:

I. AUTONOMÍA DE LA ENTIDAD PARA LA DEFINICIÓN DE REQUISITOS HABILITANTES.

Es fundamental iniciar reconociendo que las entidades estatales, en su rol de estructuradoras de procesos de contratación y en virtud de la Ley 80 de 1993 gozan de autonomía para definir los requisitos habilitantes que consideren necesarios para garantizar la idoneidad del futuro contratista. Esta facultad, si bien no es absoluta, permite establecer condiciones más allá de las mínimas enlistadas en la ley.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente ha sostenido que el listado de requisitos habilitantes del artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 es de carácter enunciativo y no taxativo, dado que la norma no utiliza expresiones restrictivas como "únicamente" o "solo". Esto significa que la Asociación Aeropuerto del Café, en ejercicio de su autonomía, puede solicitar requisitos adicionales, siempre que estos sean objetivos, adecuados y proporcionales a la naturaleza y valor del contrato.

"En ese sentido, las entidades estatales son autónomas para definir los requisitos habilitantes, pero tal facultad debe ser ejercida procurando diseñar condiciones habilitantes de manera objetiva, de suerte que estas sirvan para determinar si los

Gobierno de CALDAS

RECIBO DE PAGO
No. Referencia: 0012647354596313
PIN: 1701099797354596313

Fecha de impresión
2026-03-04 13:07:52

ID DE DOCUMENTO: 109979
TIPO DOCUMENTO:ESCRITURA
PROCEDENCIA:NOTARIA ÚNICA DE PALESTINA DE PALESTINA - CALDAS
N° DE DOCUMENTO: 067
FECHA DE DOCUMENTO: 2023-05-04
CIRCULO: 100 - MANIZALES
N° MATRÍCULAS INMOBILIARIAS: 100-26012-MANIZALES-CALDAS
(Se visualizan máximo 10 matriculas, para visualizar todas las matriculas ingrese a la opcion de ver pin en https://www.abcpagos.com/vur_caldas/)
FECHA INICIO EXTEMPORANEIDAD: 2023-07-05

PAGADORES

Identificación	Nombre
CC 75088670	MAURICIO JARAMILLO MARTINEZ

DETALLE DEL PAGO

Código acto	Cant.	Acto	Matrícula	Base Gravable	Impuesto	Extemp.	Desc.	Sub Total
124	1	COMPRAVENTA	100-26012	$ 332,242,060	$ 3,322,000	$ 1,276,000	$ -1,661,000	$ 2,937,000

Total Impuesto: $ 3,322,000
Extemporaneidad generada: $ 1,276,000
Total Extemporaneidad: $ 1,276,000
Total Descuentos: $ -1,661,000
Total Extemporaneidad pagada: $ 0
Pago Total $ 2,937,000

AUTORIZADO POR: Yuri Alexandra Cárdenas Grajales
Identificación: 1053796940

Páguese únicamente en Banco de Occidente, Efecty o pago en línea por PSE a través del link https://www.abcpagos.com/vur_caldas/ o escaneando el código QR
Realizado el pago debe generar la boleta fiscal digitando el PIN en el link https://www.abcpagos.com/vur_caldas/
Fecha límite de pago (AAAA/MM/DD): 2026-03-31
Pago con código de barras:

(415)7709998017672(8020)0012647354596313(3900)0002937000(96)20260331

2.

Gobierno de CALDAS	**RECIBO DE PAGO** **No. Referencia:** 0012647735865181 PIN: 1701099807735865181	Fecha de impresión 2026-03-04 13:13:39

ID DE DOCUMENTO: 109980
TIPO DOCUMENTO:ESCRITURA
PROCEDENCIA:NOTARIA ÚNICA DE PALESTINA DE PALESTINA - CALDAS
N° DE DOCUMENTO: 066
FECHA DE DOCUMENTO: 2023-05-04
CIRCULO: 100 - MANIZALES
N° MATRÍCULAS INMOBILIARIAS: 100-150471-MANIZALES-CALDAS
(Se visualizan máximo 10 matriculas, para visualizar todas las matriculas ingrese a la opcion de ver pin en https://www.abcpagos.com/vur_caldas/)
FECHA INICIO EXTEMPORANEIDAD: 2023-07-05

PAGADORES

Identificación	Nombre
CC 75088670	MAURICIO JARAMILLO MARTINEZ

DETALLE DEL PAGO

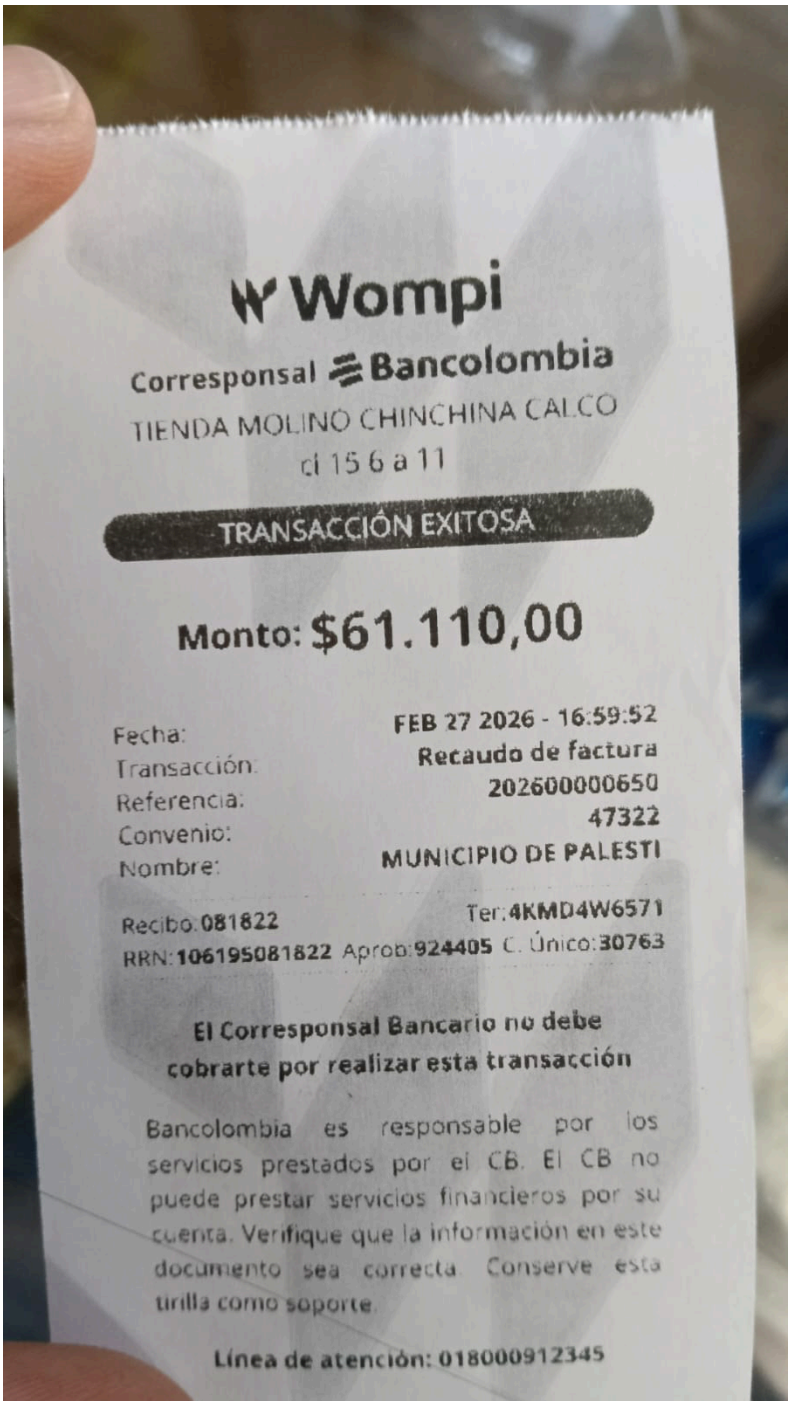
Código acto	Cant.	Acto	Matrícula	Base Gravable	Impuesto	Extemp.	Desc.	Sub Total
124	1	COMPRAVENTA	100-150471	$ 292,996,960	$ 2,930,000	$ 1,125,000	$ -1,465,000	$ 2,590,000

Total Impuesto: $ 2,930,000
Extemporaneidad generada: $ 1,125,000
Total Extemporaneidad: $ 1,125,000
Total Descuentos: $ -1,465,000
Total Extemporaneidad pagada: $ 0
Pago Total $ 2,590,000

AUTORIZADO POR: Yuri Alexandra Cárdenas Grajales
Identificación: 1053796940

Páguese únicamente en Banco de Occidente, Efecty o pago en línea por PSE a través del link https://www.abcpagos.com/vur_caldas/ o escaneando el código QR
Realizado el pago debe generar la boleta fiscal digitando el PIN en el link https://www.abcpagos.com/vur_caldas/
Fecha límite de pago (AAAA/MM/DD): 2026-03-31
Pago con código de barras:

(415)7709998017672(8020)0012647735865181(3900)0002590000(96)20260331

3. 

Wompi

Corresponsal Bancolombia

TIENDA MOLINO CHINCHINA CALCO

cl 15 6 a 11

TRANSACCIÓN EXITOSA

Monto: $61.110,00

Fecha:	FEB 27 2026 - 16:59:52
Transacción:	Recaudo de factura
Referencia:	202600000650
Convenio:	47322
Nombre:	MUNICIPIO DE PALESTI

Recibo: 081822 Ter: 4KMD4W6571

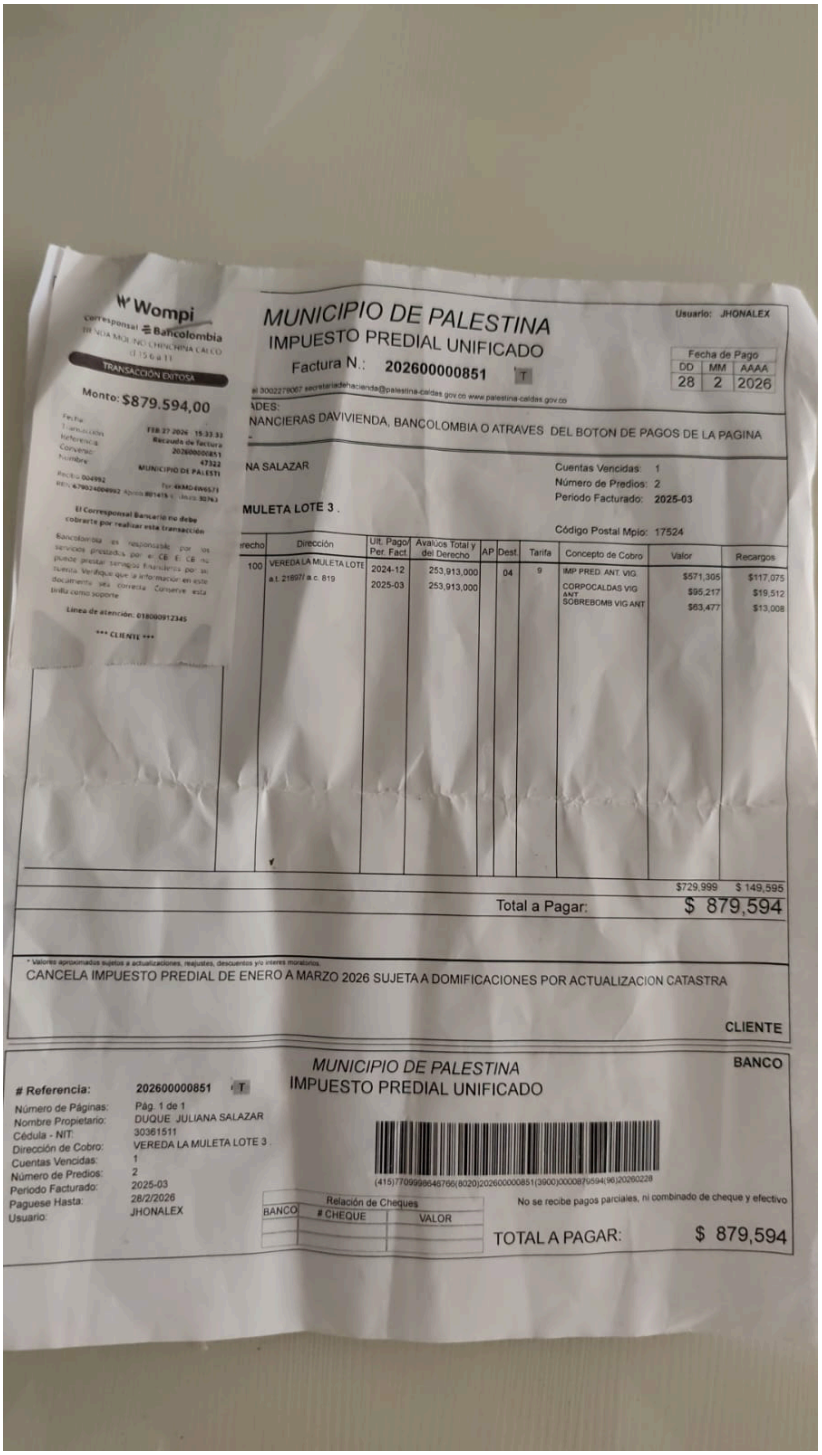
RRN: 106195081822 Aprob: 924405 C. Único: 30763

El Corresponsal Bancario no debe cobrarte por realizar esta transacción

Bancolombia es responsable por los servicios prestados por el CB. El CB no puede prestar servicios financieros por su cuenta. Verifique que la información en este documento sea correcta. Conserve esta tirilla como soporte.

Línea de atención: 018000912345

4.



Wompi
Corresponsal Bancolombia
TIENDA MOLINO CHINCHINA CALCO
TRANSACCIÓN EXITOSA
Monto: $879.594,00
Fecha: FEB 27 2026 15:33:33
Transacción: Recaudo de factura
Referencia: 202600000851
Convenio: 47322
Nombre: MUNICIPIO DE PALESTI
Recibo: 024992
REF: 6790240099O2 Aprob: 801415 Cuenta: 30743
El Corresponsal Bancario no debe cobrarte por realizar esta transacción
Bancolombia es responsable por los servicios prestados por el CB. El CB no puede prestar servicios financieros por su cuenta. Verifique que la información en este documento sea correcta. Conserve esta boleta como soporte
Línea de atención: 018000912345
*** CLIENTE ***

MUNICIPIO DE PALESTINA
IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO
Factura N.: 202600000851 T
Usuario: JHONALEX
Fecha de Pago: DD 28 | MM 2 | AAAA 2026
el 3002278067 secretariadehacienda@palestina-caldas.gov.co www.palestina-caldas.gov.co
ADES:
NANCIERAS DAVIVIENDA, BANCOLOMBIA O ATRAVES DEL BOTON DE PAGOS DE LA PAGINA
NA SALAZAR
Cuentas Vencidas: 1
Número de Predios: 2
Periodo Facturado: 2025-03
MULETA LOTE 3 .
Código Postal Mpio: 17524

recho	Dirección	Ult. Pago Per. Fact.	Avalúos Total y del Derecho	AP	Dest.	Tarifa	Concepto de Cobro	Valor	Recargos
100	VEREDA LA MULETA LOTE a.t. 21897 a c. 819	2024-12	253,913,000		04	9	IMP PRED. ANT. VIG.	$571,305	$117,075
		2025-03	253,913,000				CORPOCALDAS VIG ANT	$95,217	$19,512
							SOBREBOMB VIG ANT	$63,477	$13,008
								$729,999	$ 149,595

Total a Pagar: $ 879,594

* Valores aproximados sujetos a actualizaciones, reajustes, descuentos y/o interes moratorios.
CANCELA IMPUESTO PREDIAL DE ENERO A MARZO 2026 SUJETA A DOMIFICACIONES POR ACTUALIZACION CATASTRA

CLIENTE

BANCO

MUNICIPIO DE PALESTINA
IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO

Referencia: 202600000851 T
Número de Páginas: Pág. 1 de 1
Nombre Propietario: DUQUE JULIANA SALAZAR
Cédula - NIT: 30361511
Dirección de Cobro: VEREDA LA MULETA LOTE 3 .
Cuentas Vencidas: 1
Número de Predios: 2
Periodo Facturado: 2025-03
Paguese Hasta: 28/2/2026
Usuario: JHONALEX

(415)7099996467(8020)202600000851(3900)000087(09)4(96)20260228

Relación de Cheques		
BANCO	# CHEQUE	VALOR

No se recibe pagos parciales, ni combinado de cheque y efectivo

TOTAL A PAGAR: $ 879,594

5.

Santa Anita

para obtener más información.

Santa Anita es un contacto.

Buenos días adjunto impuesto predial 10:14 a.m.



Santa Anita.pdf
1 página • 621 KB • pdf

10:15 a.m.

Ya lo vamos a pagar 10:44 a.m.

lun, 16 de mar.

Buenas tardes! 2:15 p.m.

como esta? 2:15 p.m.

queria preguntar si lograorn realizar el pago 2:15 p.m.

Llamada
Se respondió en otro dispositivo.
2:30 p.m.

mar, 17 de mar.

Llamada perdida
Haz clic para volver a llamar.
11:48 a.m.

ÁREA DE GESTIÓN SOCIAL Y COMUNICACIONES
Asociación Aeropuerto del Café.

1. OBJETIVO DEL MANUAL

Establecer los perfiles, funciones, responsabilidades y alcances de los funcionarios y contratistas del Área de Gestión Social y Comunicaciones de la Asociación Aeropuerto del Café, con el fin de garantizar una adecuada ejecución del Plan de Gestión Social, el fortalecimiento del relacionamiento comunitario, la difusión de información institucional y el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la licencia ambiental y los instrumentos de planificación del proyecto.

2. ALCANCE.

El presente manual aplica a todos los funcionarios y contratistas vinculados al Área de Gestión Social y Comunicaciones, responsables de la ejecución de actividades sociales, comunitarias, comunicativas y de relacionamiento institucional del Proyecto Aeropuerto del Café.

3. ESTRUCTURA DEL ÁREA.

El Área de Gestión Social y Comunicaciones está conformada por los siguientes perfiles:

Perfil 1: JEFE DEL ÁREA SOCIAL Y DE COMUNICACIONES.

Perfil 2: PROFESIONAL EN PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL.

Perfil 3: PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL.

Señores (a)
UNISARC CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
Nit. 891.409.768-8
unisarc@unisarc.edu.co
Santa Rosa de Cabal - Risaralda.

Asunto: Socialización Del Proyecto Y Generación De Alianzas Estratégicas.

Cordial saludo,

Desde la Asociación Aeropuerto del Café, nos permitimos extender un respetuoso saludo y manifestar nuestro interés en generar espacios de articulación con su prestigiosa institución.

En este sentido, quisiéramos solicitar la posibilidad de contar con un espacio para socializar el proyecto Aeropuerto del Café, con el propósito de dar a conocer sus alcances, avances e impacto en la región, así como propiciar un acercamiento que permita la construcción de alianzas estratégicas entre ambas entidades.

De manera especial, nos interesa trabajar y socializar este proyecto con sus programas académicos, particularmente con la Tecnología en Administración Turística y del Patrimonio, en tanto consideramos que su enfoque se encuentra alineado con los objetivos del proyecto, especialmente en lo relacionado con el fortalecimiento del desarrollo regional, la promoción del turismo y la puesta en valor del patrimonio.

Consideramos que la participación de la academia es fundamental para fortalecer este tipo de iniciativas, no solo desde la generación de conocimiento, sino también desde la vinculación de estudiantes, docentes e investigadores en procesos que contribuyan al desarrollo territorial. Estamos convencidos de que, a través de este ejercicio conjunto, se pueden generar oportunidades que beneficien a la comunidad, promoviendo impactos positivos y sostenibles.

Señores (a)
UNIVERSIDAD DE CALDAS.
Atn. FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES.
ucaldas@ucaldas.edu.co
Manizales - Caldas.

Asunto: Asunto: Socialización Del Proyecto Y Generación De Alianzas Estratégicas.

Cordial saludo,

Desde la Asociación Aeropuerto del Café, nos permitimos extender un respetuoso saludo y manifestar nuestro interés en generar espacios de articulación con su prestigiosa institución.

Desde la Asociación Aeropuerto del Café, nos permitimos extender un atento saludo y expresar nuestro interés en generar espacios de articulación con la Universidad de Caldas, en especial con la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

En este sentido, quisiéramos solicitar la posibilidad de contar con un espacio académico que nos permita socializar el proyecto Aeropuerto del Café, con el fin de dar a conocer sus alcances, avances e impacto en la región, así como propiciar un acercamiento que facilite la construcción de alianzas estratégicas entre ambas instituciones.

Nos gustaría participar activamente en escenarios académicos que nos permitan compartir este proyecto con estudiantes, docentes e investigadores, generando un diálogo que contribuya al análisis de sus implicaciones sociales, jurídicas y territoriales. Consideramos que este tipo de espacios fortalecen la formación académica y, al mismo tiempo, permiten vincular a la comunidad universitaria en iniciativas de alto impacto regional.

8.

MANUAL DE ATENCIÓN, SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y VENTANILLA ÚNICA.

ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ AEROCAFÉ

9.

5.1.1. ¿Qué es la atención presencial?

La atención presencial es el conjunto de acciones, procedimientos y comportamientos mediante los cuales los servidores públicos brindan orientación, información, acompañamiento y solución a las solicitudes de los ciudadanos que acuden físicamente a las instalaciones de la entidad.

Este tipo de atención constituye uno de los principales canales de interacción entre la **ASOCIACIÓN AEROPUERTO DEL CAFÉ** y la ciudadanía, y tiene como propósito garantizar un servicio oportuno, digno, incluyente, transparente y eficaz, permitiendo el acceso a la información y a los trámites y servicios institucionales en condiciones de respeto y calidad.

5.1.2 Roles en la atención presencial

En la atención presencial intervienen diferentes actores que contribuyen al adecuado servicio al ciudadano:

a. Servidor público de recepción o primer contacto

Es la persona encargada de recibir al ciudadano, brindar orientación inicial, verificar el motivo de la visita y direccionar al área o funcionario competente. Representa la primera imagen de la entidad y debe garantizar un trato cordial y respetuoso.

b. Servidor público responsable del trámite o servicio

Es el funcionario competente para atender de fondo la solicitud, trámite, queja, reclamo, petición o consulta presentada por el ciudadano. Debe brindar

Señores (a)
OFICINA DE CONTROL INTERNO
Atn. Diana Carolina Osorio Buitrago – Jefe de Control Interno.
Manizales - Caldas.

ASUNTO: ACLARACIONES AL INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL ÁREA SOCIAL Y COMUNICACIONES.

Cordial saludo,

En atención al Informe de Auditoría Interna de Cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el área social y de comunicaciones de la Asociación **Aeropuerto del Café – AEROCAFÉ se permite presentar las siguientes aclaraciones frente al Hallazgo H-05 y a las Oportunidades de Mejora OM-06 y OM-07**, relacionadas con la Política de Servicio a la Ciudadanía y la Política de Participación Ciudadana.

Estas aclaraciones tienen como propósito contextualizar las acciones que actualmente se vienen desarrollando desde el área, así como precisar el estado real de implementación de los procesos asociados a la atención al ciudadano, la participación comunitaria y los mecanismos de comunicación institucional, los cuales, si bien presentan oportunidades de fortalecimiento, cuentan con avances operativos que es importante visibilizar.

En este sentido, las aclaraciones que se presentan a continuación buscan aportar elementos que permitan una mejor comprensión de la gestión adelantada, así como orientar las acciones de mejora que se implementarán para fortalecer la estructuración, medición y formalización de los procesos, en concordancia con los lineamientos del MIPG y las recomendaciones formuladas por la Oficina de Control Interno.

10.