





INTRODUCCIÓN

El Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, es un organismo descentralizado de la Alcaldía del Municipio de San Gil el cual tiene por objeto planear, programar, ejecutar, hacer seguimiento a las actividades culturales y turísticas del municipio. Asimismo, fomentar la cultura y el turismo, su difusión, coordinación y desarrollo de actividades de orden nacional e internacional, departamental y Municipal. El Instituto vela por el fomento de la cultura y el turismo ejerciendo administración.

De igual manera el plan de participación ciudadana está relacionado con el protocolo general de atención al usuario de la institución; pues la finalidad de los dos es fortalecer la interacción con la ciudadanía, logrando con ello aumentar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios y la mejora continua al interior de la entidad.

INFORMACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

A continuación, se relaciona la información disponible para la ciudadanía, la cual se ha consolidado en el siguiente cuadro, en el cual se identifica el tema, la descripción de la información que se puede encontrar y el enlace de acceso para hacerlo.

| Tema | Descripción de información | Link de publicación |
|--|---|---|
| Direccionamiento estratégico del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil | Misión | https://culturayturismosangil.com/nosotros/ |
| Direccionamiento estratégico del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil | Visión | https://culturayturismosangil.com/nosotros/ |
| Direccionamiento estratégico del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil | Política de calidad | https://ictsangil.wixsite.com/ictsangil/misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n |
| Direccionamiento estratégico del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil | Objetivos de calidad | https://ictsangil.wixsite.com/ictsangil/misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n |
| Direccionamiento estratégico del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil | Mapa de procesos | https://ictsangil.wixsite.com/ictsangil/misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n |
| Direccionamiento estratégico del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil | Organigrama | https://ictsangil.wixsite.com/ictsangil/misi%C3%B3n-y-visi%C3%B3n |
| Directorio | Directorio de entidades relacionadas y de los cargos, teléfonos de los funcionarios del Ict | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdP-k6911nPAV6j3E9sOiudVni6lg-IDTU72hIhi91JRlqncA/viewform |

| Tema | Descripción de información | Link de publicación |
|------------------------------------|---|---|
| Plan anual de adquisiciones. | Plan anual de adquisiciones | https://culturayturismosangil.com/category/planeacion-2021/ |
| Trámites y servicios | Se encuentran nuestros trámites y nuestros servicios en SUIT | https://culturayturismosangil.com/atencion-al-ciudadano/ |
| Presupuesto | Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual, estados financieros. | https://ictsangil.wixsite.com/ictsangil/presupuesto |
| Protocolo de atención al ciudadano | Protocolo general de atención al usuario. | https://ictsangil.wixsite.com/ictsangil/puntos-de-atenci%C3%B3n |
| Normatividad | Acuerdos, decretos, leyes, resoluciones. | https://e5f5bc52-f400-481b-b76f-bc57bc3d9a8a.filesusr.com/ugd/a48a68_d83254abeaea423d8bb38613f0d1b78f.pdf |
| Proceso de contratación | Contratación directa y convenios, procesos de mínima cuantía, procesos selección abreviada de menor cuantía, procesos subasta inversa, licitación pública, concurso de méritos, manual de contratación. | https://ictsangil.wixsite.com/ictsangil/contrataci%C3%B3n |

| Tema | Descripción de información | Link de publicación |
|--|---|---|
| PQRSD | Formulario para radicar PQRSD | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdP-k6911nPAV6j3E9sOiudVni6lg-IDTU72hIhi91JRlqncA/viewform |
| Rendición de cuentas | Video del evento de rendición de cuentas. | https://ictsangil.wixsite.com/ictsangil/rendicion-de-cuentas |
| Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano | Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, mapa de riesgos y acto administrativo que los aprueba, código de integridad. | https://culturayturismosangil.com/category/planeacion-2021/ |
| Plan de acción integral | Plan de acción que recopila las estrategias, en cumplimiento al decreto 612 de 2018. | https://culturayturismosangil.com/category/planeacion-2021/ |
| Mapa de riesgos institucionales | Matriz que recopila los riesgos establecidos para los diferentes procesos, junto con su valoración, controles y Acciones asociadas. | http://www.imct.gov.co/IMCT2/wp-content/uploads/2020/02/MAPA-DE-RIESGOS-2020.xlsx |
| Información de interés | Publicación de datos abiertos, convocatorias, preguntas y respuestas frecuentes, noticias, calendario de Actividades. | https://culturayturismosangil.com/vive-san-gil-nuestra-identidad/ https://culturayturismosangil.com/noticias/ https://culturayturismosangil.com/2022/08/25/calendario-de-eventos-2022/ |

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se cuenta con los siguientes canales para atender a la ciudadanía y proporcionar información:

Atención presencial



Se ofrece atención a la ciudadanía en general en las instalaciones del Instituto de cultura y turismo de San Gil, en los horarios de:

Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00am y

Lunes a viernes de 2:00 pm a 6:00 pm.

Atención telefónica



Por este canal es posible la interacción entre el ciudadano y los funcionarios. La línea telefónica habilitada es: (57+607) 724-46-17 y celular 320-498-82-39.

Atención virtual

Es la atención que se realiza a los ciudadanos mediante los diferentes canales de tecnologías de información y comunicaciones, tales como: correo electrónico (ict@sangil.gov.co).

- Facebook: instituto de cultura y turismo San Gil



Atención por correspondencia

Los ciudadanos pueden enviar su correspondencia física a la siguiente dirección:
Calle 12 N° 10 – 31, Barrio centro- San Gil Santander.



Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un espacio de interacción entre los servidores públicos y la ciudadanía, el cual busca fortalecer la transparencia en la gestión pública, mediante la respuesta a las acciones de petición de información y evaluación de la gestión realizada. El evento de rendición de cuentas se lleva a cabo en el mes de diciembre.

Foros virtuales

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de San Gil coloca a disposición de la ciudadanía sus foros virtuales en la página web, en los cuales se lleva a cabo un proceso de consulta sobre temas que pueden resultar de interés o que pueden tener impacto para la misma.

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

| Mecanismo | Descripción |
|-------------------------------|--|
| Acción de tutela | Mecanismo mediante el cual toda persona podrá “reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad”. (Constitución Política de Colombia, 1991) |
| Audiencia pública | “Espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas”. (Dane) |
| Acción de cumplimiento | Recurso mediante el cual “toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo. En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido”. (Constitución política de Colombia, 1991) |
| Derecho de petición | Mecanismo mediante el cual “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. (Constitución Política de Colombia, 1991) |

| Mecanismo | Descripción |
|---------------------------------|--|
| Habeas data | “El derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza Pública o privada”. (Superintendencia de industria y comercio) |
| Solicitud de información | Solicitud dirigida a un organismo o entidad pública, en la cual se solicita información concerniente a algún tema específico planteado en la solicitud; la respuesta se realiza acorde a los tiempos establecidos en el procedimiento para la gestión de las peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias. |
| Quejas y reclamos | Mecanismo mediante el cual los usuarios pueden establecer su insatisfacción con respecto al o los servicios ofrecidos en la entidad, los usuarios pueden interponer sus quejas y reclamos por medios virtuales (a través del correo electrónico institucional o de la página web) o escritos (radicando las quejas en las instalaciones del ICT, o mediante el buzón de sugerencias). |
| Iniciativa popular | “Podrán presentar proyectos de ley o de reforma constitucional, un número de ciudadanos igual o superior al cinco por ciento del censo electoral existente en la fecha respectiva o el treinta por ciento de los concejales o diputados del país. La iniciativa popular será tramitada por el Congreso, de conformidad con lo establecido en el artículo 163, para los proyectos que hayan sido objeto de manifestación de urgencia”. (Constitución política de Colombia, 1991)- |

ROLES Y RESPONSABILIDADES DE LAS DIFERENTES ÁREAS RESPECTO AL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Subproceso de comunicaciones: Divulgar y difundir información respecto a los diferentes mecanismos y espacios de participación ciudadana existentes en el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de San Gil. Así mismo difundir información de interés para los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por el ICT.

Proceso Gestión Administrativa y financiera: Velar por la formación y capacitación del personal en temáticas relacionadas con la participación ciudadana, ello con el fin de que la información ofrecida y los canales de participación sean eficaces y el personal sea eficiente en su gestión y en el trato a los ciudadanos.



Procesos Gestión técnica y Dirección estratégica: Diseñar estrategias que permitan que los canales de participación ciudadana sean eficaces y que cumplan su objetivo, el cual es mantener informada a la ciudadanía respecto a la gestión institucional, y dar cumplimiento oportuno a las solicitudes que los usuarios o ciudadanía en general pueda presentar.

Todas las áreas: Mantener información actualizada acerca de la gestión institucional, y responder oportunamente, a la ciudadanía las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que se puedan presentar.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA INFORMAR SOBRE LA ACTIVIDAD PARTICIPATIVA

La estrategia para informar sobre la actividad participativa, se basa en lo siguiente: montar un video tutorial, o publicidad en el cual se expliquen los mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta el Instituto municipal de cultura y turismo de San Gil, este será publicado periódicamente en las redes sociales institucionales, y se ubicará así mismo en la página institucional <https://culturayturismosangil.com/noticias/> de igual manera el audio del guion se convertirá en cuña para que se emita en los breaks de programación de las emisoras comunitarias ; y se proyectará un boletín de prensa para la comunidad en general para informar sobre el plan de participación.



Bibliografía

Constitución política de Colombia (1991).

Dane. (s.f.). *Dane*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/terminos-de-uso/138-espanol/831-ique-es-una-audiencia-publica-a-la-ciudadania>

Superintendencia de industria y comercio. (s.f.). Obtenido de <http://www.sic.gov.co/manejo-de-informacion-personal>