

 Instituto de Cultura y Turismo	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL NIT: 900301249-3		
	Código:	Versión: 0.0	Página 1 de 6
	POLÍTICAS INSTITUCIONALES		



POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL NIT: 900301249-3		
	Código:	Versión: 0.0	Página 2 de 6
	POLÍTICAS INSTITUCIONALES		

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO GENERAL	3
3.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
5.	PRINCIPIOS RECTORES	4
6.	COMPONENTES ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA	4
7.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	5

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL NIT: 900301249-3		
	Código:	Versión: 0.0	Página 3 de 6
	POLÍTICAS INSTITUCIONALES		

1. INTRODUCCIÓN

La racionalización de trámites es una política institucional orientada a facilitar la relación de la ciudadanía con el Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil, mediante la simplificación, optimización, estandarización y automatización de los trámites y otros procedimientos administrativos que ofrece la entidad.

Este proceso no solo responde a las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y al marco normativo vigente en materia de gestión pública, sino que constituye un compromiso con la eficiencia administrativa, la transparencia, la experiencia ciudadana y la confianza institucional.

En un entorno en constante transformación, donde las demandas de los usuarios requieren respuestas más ágiles, accesibles y oportunas, el ICT San Gil adopta esta política como una herramienta estratégica para modernizar sus procesos, reducir cargas innecesarias, eliminar pasos redundantes y promover el uso adecuado de tecnologías de la información en la prestación de servicios culturales y turísticos.

La presente política busca establecer los lineamientos necesarios para que las dependencias institucionales identifiquen, prioricen y mejoren sus trámites, garantizando el cumplimiento de derechos ciudadanos, la mejora continua en la atención y la generación de valor público.

2. OBJETIVO GENERAL

Implementar lineamientos institucionales para simplificar, mejorar y optimizar los trámites y procedimientos administrativos del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil, garantizando una gestión pública eficiente, transparente, accesible y centrada en las necesidades del ciudadano.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar, revisar y priorizar los trámites institucionales, con enfoque en pertinencia, utilidad, impacto y carga operativa.
- Reducir tiempos, costos y requisitos innecesarios, mediante la estandarización y simplificación de procesos internos asociados a los trámites.
- Promover el uso de medios digitales y tecnologías de la información como herramientas facilitadoras de trámites más ágiles y accesibles.
- Fortalecer las capacidades institucionales para la gestión, monitoreo y mejora continua de los trámites, en articulación con las demás políticas de gestión y servicio al ciudadano.
- Mejorar la experiencia del usuario en su relación con el Instituto, garantizando lenguaje claro, orientación adecuada y canales efectivos de atención.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política aplica a todas las dependencias, procesos, servidores públicos y contratistas del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil que intervienen en la formulación, ejecución, evaluación, mejora o control de trámites y procedimientos administrativos.

Su implementación es transversal a la gestión institucional y de obligatorio cumplimiento en todos los niveles jerárquicos, especialmente en las áreas responsables de brindar servicios a la ciudadanía, tales como:

- Atención al usuario,
- Promoción cultural y turística,
- Gestión de eventos y convocatorias,
- Proyectos culturales y educativos,
- Servicios de archivo, biblioteca, escuela de formación y gestión documental.

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL NIT: 900301249-3		
	Código:	Versión: 0.0	Página 4 de 6
	POLÍTICAS INSTITUCIONALES		

Asimismo, esta política se aplica en la articulación con otras entidades públicas, actores sociales, prestadores turísticos y ciudadanos, en los casos donde se requiera el cumplimiento de trámites o requisitos administrativos para acceder a servicios, programas o beneficios institucionales.

5. PRINCIPIOS RECTORES

La implementación de la Política de Racionalización de Trámites en el Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil se orienta por los siguientes principios, que garantizan coherencia con el enfoque de gestión pública moderna y con los derechos ciudadanos:

- **Legalidad:** Todo trámite debe estar respaldado por una norma vigente, clara y accesible. La racionalización no implica desconocer requisitos legales, sino optimizar su aplicación.
- **Eficiencia:** Se busca eliminar pasos innecesarios, duplicidades y requerimientos que no agregan valor, reduciendo tiempos y costos para la ciudadanía y para la entidad.
- **Enfoque en el usuario:** Los trámites deben facilitar la vida del ciudadano. Se prioriza su experiencia, comprensión, facilidad de acceso y orientación durante todo el proceso.
- **Simplificación:** Aplicación de metodologías que permitan reorganizar, estandarizar o automatizar trámites y procedimientos, haciéndolos más ágiles y claros.
- **Transparencia y trazabilidad:** Cada trámite debe contar con información visible, seguimiento disponible, puntos de contacto definidos y mecanismos de rendición de cuentas.
- **Uso estratégico de tecnologías:** Las herramientas digitales son aliadas para acercar los servicios, reducir barreras y mejorar la interacción entre el Instituto y los ciudadanos.
- **Mejora continua:** La racionalización es un proceso dinámico que se retroalimenta permanentemente con las sugerencias ciudadanas, el análisis institucional y los cambios normativos.
- **Accesibilidad e inclusión:** Los trámites deben diseñarse con criterios de equidad, eliminando barreras físicas, tecnológicas o culturales que impidan su realización efectiva.

6. COMPONENTES ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA

La implementación de esta política se articula en cinco componentes estratégicos, orientados a promover una gestión más ágil, coherente y accesible en los trámites del Instituto:

5.1. Identificación y priorización de trámites

- Mapeo de los trámites y procedimientos existentes en cada proceso del Instituto.
- Clasificación por tipo, complejidad, frecuencia e impacto en la ciudadanía.
- Priorización de los trámites a racionalizar, según criterios de necesidad, frecuencia, quejas, tiempos y costos.

5.2. Análisis, rediseño y simplificación

- Revisión crítica de cada trámite, identificando redundancias, pasos innecesarios o cuellos de botella.
- Eliminación o fusión de requerimientos innecesarios.
- Estandarización de formatos, requisitos y tiempos de respuesta.
- Validación jurídica y funcional de los cambios propuestos.

5.3. Digitalización y automatización

- Incorporación progresiva de herramientas tecnológicas para facilitar la gestión de trámites.
- Implementación de formularios electrónicos, plataformas interactivas y ventanillas digitales.
- Promoción del uso de canales digitales por parte de la ciudadanía.

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL NIT: 900301249-3		
	Código:	Versión: 0.0	Página 5 de 6
	POLÍTICAS INSTITUCIONALES		

- Capacitación al personal institucional en el uso de herramientas TIC asociadas a trámites.

5.4. Comunicación y orientación al ciudadano

- Diseño de guías claras y accesibles para la ciudadanía sobre cómo realizar cada trámite.
- Publicación de los trámites institucionales en el portal web oficial.
- Asistencia presencial, telefónica o virtual para orientar a los usuarios.
- Promoción de una cultura de lenguaje claro, sencillo y respetuoso.

5.5. Seguimiento, evaluación y mejora continua

- Establecimiento de indicadores de desempeño por trámite.
- Evaluación periódica del impacto de las acciones de racionalización.
- Recopilación de sugerencias ciudadanas para retroalimentar los procesos.
- Actualización constante de la información y procesos relacionados con los trámites.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación de la presente política estará a cargo de la Dirección General del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, con el acompañamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en articulación con los líderes de proceso que gestionan trámites y servicios.

Este componente busca garantizar la efectividad de las acciones de simplificación, identificar oportunidades de mejora y medir el impacto real sobre la ciudadanía y la gestión institucional.

Herramientas de seguimiento:

- **Indicadores de eficiencia por trámite**, tales como:
 - Tiempo promedio de respuesta.
 - Porcentaje de trámites digitalizados.
 - Reducción de pasos o requisitos.
 - Nivel de satisfacción ciudadana.
 - Número de trámites racionalizados vs. proyectados.
- **Revisión anual de los trámites institucionales**, para actualizar información, eliminar redundancias o ajustar a cambios normativos.
- **Análisis de PQRS**, para detectar cuellos de botella, quejas frecuentes o necesidades no resueltas por los trámites actuales.
- **Evaluación participativa**, incluyendo percepción de usuarios y personal institucional sobre la calidad, claridad y agilidad de los procedimientos.

Los resultados del seguimiento serán insumo para la mejora continua de la política, la toma de decisiones estratégicas y la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL NIT: 900301249-3		
	Código:	Versión: 0.0	Página 6 de 6
	POLÍTICAS INSTITUCIONALES		

La Política de Racionalización de Trámites del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil reafirma el compromiso institucional con una gestión pública moderna, eficiente y centrada en las personas. A través de esta política, se busca mejorar la experiencia ciudadana, reducir las barreras administrativas y consolidar una cultura organizacional que privilegie la agilidad, la claridad y el valor público.

La racionalización de trámites no solo representa una estrategia para optimizar procesos internos, sino también una apuesta por fortalecer la confianza ciudadana, fomentar la innovación y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos culturales y turísticos en el territorio.

Esta política será objeto de actualización periódica con base en la evolución normativa, tecnológica y social, asegurando su pertinencia y alineación con las necesidades del entorno y las dinámicas institucionales.

Con su implementación, el Instituto se proyecta como una entidad ágil, transparente y abierta al cambio, que trabaja con y para la ciudadanía.