

	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		



Instituto de
**Cultura y
Turismo**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

 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.	ALCANCE Y APLICACIÓN.....	3
5.	MARCO NORMATIVO	4
6.	PRINCIPIOS RECTORES	4
7.	COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	5
8.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	6

1. INTRODUCCIÓN

La cultura del servicio al ciudadano constituye un eje fundamental en la gestión pública del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil. Esta política nace con el compromiso de garantizar el acceso equitativo, digno, oportuno y eficaz de la ciudadanía a los servicios culturales y turísticos que ofrece la entidad, en coherencia con el derecho fundamental a una administración pública transparente, participativa y centrada en las personas.

El Instituto reconoce que cada interacción con la ciudadanía es una oportunidad para fortalecer el vínculo entre el Estado y la comunidad, y para generar confianza mediante acciones incluyentes, eficientes y empáticas. En consecuencia, la presente política se articula con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), promoviendo una atención basada en el respeto, la igualdad, la corresponsabilidad, la transparencia y la mejora continua.

Esta política tiene un carácter transversal y se constituye en una hoja de ruta que orienta la gestión institucional, promoviendo el acceso a la información, la participación ciudadana y la resolución eficaz de solicitudes, quejas, peticiones y reclamos, fortaleciendo el papel del Instituto como garante de los derechos culturales y del bienestar turístico de la comunidad sangileña.

2. OBJETIVO GENERAL

Garantizar un servicio al ciudadano accesible, digno, eficaz y de calidad, que fortalezca la confianza institucional y asegure el ejercicio pleno de los derechos culturales y turísticos de la ciudadanía, en concordancia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fomentar una cultura de servicio centrada en el respeto, la escucha activa, la equidad y la orientación al usuario, desde todos los niveles del Instituto.
- Promover la mejora continua de los servicios ofrecidos, mediante la implementación de canales de atención eficaces, ágiles y multiformato (presenciales y digitales).
- Fortalecer los procesos internos que inciden en la atención al ciudadano, mediante el trabajo articulado entre las áreas misionales, estratégicas y de apoyo.
- Impulsar mecanismos de participación ciudadana que reconozcan la voz de los usuarios y faciliten la corresponsabilidad en la construcción de una oferta cultural y turística pertinente.
- Garantizar el acceso oportuno a la información pública, facilitando la consulta, la rendición de cuentas y la gestión eficiente de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSD).

4. ALCANCE Y APLICACIÓN

La presente política aplica a todas las áreas, procesos, servidores públicos, contratistas y colaboradores del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil que participen en la prestación de servicios, atención a la ciudadanía, gestión de información pública o interacción con grupos de valor.

Su implementación se extiende a los procesos misionales, estratégicos y de apoyo, incluyendo aquellos relacionados con:

- La Escuela de Formación Artística y Cultural – EFAC San Gil,
- La promoción del turismo y la cultura,
- La atención en ventanillas físicas y canales digitales,
- El manejo de PQRSD,
- La organización de eventos, jornadas pedagógicas y espacios de participación ciudadana,
- La difusión institucional y los servicios bibliotecarios o turísticos que se ofrecen al público.

 Instituto de Cultura y Turismo SAN GIL	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE SANTANDER INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL Nº: 900301249-3		
	Código:	Versión: 0.0	Página 4 de 6
	POLÍTICAS INSTITUCIONALES		

Esta política constituye un marco de referencia obligatorio para todas las actuaciones que involucren contacto con la ciudadanía, de forma directa o indirecta, y busca garantizar el cumplimiento de estándares de calidad, accesibilidad, oportunidad y pertinencia en el servicio público.

5. MARCO NORMATIVO

La Política de Servicio al Ciudadano del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio San Gil se fundamenta en el siguiente marco jurídico y normativo:

Norma	Descripción
Constitución Política de Colombia (1991)	Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y obtener pronta resolución.
Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, y se establece la participación ciudadana en la gestión pública.
Ley 1437 de 2011 (CPACA)	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: regula el derecho de petición y las actuaciones administrativas.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Ley 1755 de 2015	Regula el derecho fundamental de petición, en sus diferentes modalidades.
Ley 2052 de 2020	Establece disposiciones para la racionalización de trámites y servicios en la administración pública.
Decreto 1499 de 2017	Por el cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, incluyendo la política de servicio al ciudadano como componente esencial.
Decreto 1081 de 2015	Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, que establece lineamientos para la implementación de políticas de atención al ciudadano.

Este marco regula y orienta el accionar del Instituto en lo relacionado con la atención al ciudadano, el acceso a los servicios, la transparencia, la eficiencia administrativa y la promoción de una gestión pública centrada en las personas.

6. PRINCIPIOS RECTORES

La prestación del servicio al ciudadano en el Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil se orienta por los siguientes principios, que garantizan una atención cercana, transparente, oportuna y con valor público:

- **Enfoque centrado en el ciudadano:** Todas las acciones deben priorizar el bienestar de las personas, reconociendo sus derechos, necesidades, diversidad y contexto.
- **Accesibilidad universal:** Los servicios deben estar disponibles para todas las personas, sin barreras físicas, culturales, tecnológicas o comunicativas, garantizando inclusión.
- **Calidad del servicio:** Se busca ofrecer una atención eficaz, clara, respetuosa y pertinente, ajustada a estándares de oportunidad, eficiencia y satisfacción del usuario.
- **Participación ciudadana:** Se promueve la corresponsabilidad, el diálogo y el involucramiento de la comunidad en la construcción, mejora y evaluación de los servicios.
- **Transparencia y derecho a la información:** El acceso a la información pública es un derecho fundamental. Toda la gestión debe ser clara, verificable y abierta a la ciudadanía.
- **Empatía y trato digno:** Toda interacción debe estar guiada por el respeto, la cortesía, la escucha activa y la disposición para resolver inquietudes y necesidades.
- **Mejora continua:** Los procesos de atención deben ser evaluados, retroalimentados y optimizados de manera constante, integrando aprendizajes y buenas prácticas.
- **Responsabilidad institucional:** Cada servidor público es responsable de representar dignamente a la entidad en sus interacciones con la ciudadanía, fortaleciendo la confianza en la gestión pública.

7. COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política de Servicio al Ciudadano del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil se desarrolla a través de los siguientes componentes estratégicos, los cuales permiten garantizar una atención integral, articulada y con enfoque en derechos:

6.1. Atención al ciudadano

Establece los lineamientos para brindar un servicio oportuno, cordial y efectivo, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad (presenciales, telefónicos, digitales y escritos). Incluye:

- Ventanilla única de atención
- Puntos de información en eventos o espacios culturales
- Correo electrónico y línea de atención institucional
- Redes sociales y página web del Instituto

6.2. Gestión de PQRS

Define las rutas y protocolos para la recepción, trámite, seguimiento y respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), garantizando:

- Registro y trazabilidad de todas las solicitudes
- Plazos de respuesta conforme a la ley
- Lenguaje claro y comprensible
- Canales de retroalimentación para evaluar la satisfacción del ciudadano

6.3. Participación ciudadana y control social

Fomenta espacios para el diálogo, la consulta y la construcción colectiva entre la ciudadanía y el Instituto, como:

- Encuentros comunitarios o sectoriales
- Mesas de trabajo con artistas, gestores y prestadores turísticos
- Audiencias públicas y jornadas de rendición de cuentas
- Encuestas y buzones de sugerencias

6.4. Información pública y transparencia activa

Garantiza el acceso libre y oportuno a la información pública relevante para la ciudadanía, mediante:

- Actualización de la sección de Transparencia en la web institucional
- Publicación de informes, contratos, planes y resultados
- Entrega oportuna de respuestas a solicitudes de acceso a la información
- Estrategias de comunicación clara y lenguaje ciudadano

6.5. Formación en cultura del servicio

Fortalece las capacidades del personal del Instituto para brindar una atención ética, empática y efectiva, mediante:

- Jornadas de sensibilización sobre el rol del servidor público
- Talleres en comunicación asertiva y atención inclusiva
- Formación sobre normativas, derechos del ciudadano y manejo de PQRS
- Promoción de buenas prácticas y ética del cuidado en el servicio

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y la evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano estarán a cargo de la Dirección General del Instituto, con el apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y en articulación con los líderes de proceso responsables de la atención y la comunicación con la ciudadanía.

El propósito es garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos, evaluar la efectividad de los servicios brindados y promover acciones de mejora continua.

Mecanismos de seguimiento:

- Indicadores de gestión y satisfacción ciudadana, tales como:
 - Tiempo de respuesta a PQRS
 - Nivel de satisfacción del usuario con el servicio recibido
 - Número de trámites resueltos vs. pendientes
 - Frecuencia de actualización de la información pública
 - Participación ciudadana en espacios institucionales
- Evaluaciones internas y auditorías del sistema de atención y los protocolos de servicio.
- Análisis de tendencias en los canales de atención, incluyendo quejas recurrentes y sugerencias.
- Informe anual de resultados, presentado en los espacios de rendición de cuentas institucional.

Acciones de mejora:

Con base en los resultados obtenidos, se definirán acciones correctivas, preventivas o de fortalecimiento, que serán incorporadas en los planes de acción del Instituto. La política podrá ser ajustada cuando las condiciones institucionales, normativas o territoriales lo ameriten.

La Política de Servicio al Ciudadano del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil reafirma el compromiso de la entidad con una gestión pública cercana, humana y eficiente, que reconoce a la ciudadanía como eje central de su labor.

Esta política orienta la prestación de servicios culturales y turísticos con enfoque en derechos, transparencia, participación y calidad, consolidando una cultura institucional que valora la escucha activa, el respeto y la mejora continua.

Su implementación fortalece la confianza ciudadana, promueve la interacción efectiva con los grupos de valor y garantiza el acceso equitativo a los servicios y oportunidades que ofrece el Instituto. Será revisada y actualizada periódicamente, en función de los cambios normativos, tecnológicos y de las dinámicas del territorio, para asegurar su pertinencia y sostenibilidad.