

 SAN GIL	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	
		MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	



Instituto de
**Cultura y
Turismo**

MANUAL DE ATENCIÓN 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
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	MARCO NORMATIVO	3
4.	PRINCIPIOS	3
5.	ALCANCE	3
6.	CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
7.	TIPOS DE SOLICITUDES (PQRSD)	4
8.	RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN	4
9.	FLUJO DE ATENCIÓN A PQRSD	4

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil, como entidad pública comprometida con la promoción del desarrollo cultural y turístico, reconoce la importancia de establecer canales efectivos de comunicación con la ciudadanía. Por ello, presenta el presente Manual de Atención al Ciudadano, como un instrumento orientado a fortalecer la relación entre la institución y la comunidad, garantizando un servicio accesible, eficiente, transparente, amable y oportuno.

Este manual establece los principios, lineamientos, mecanismos y procedimientos para la atención integral al ciudadano, con el fin de fomentar una cultura institucional de servicio, participación y confianza, alineada con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y en concordancia con la normatividad vigente sobre atención al usuario, participación ciudadana, rendición de cuentas y transparencia.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para garantizar una atención al ciudadano eficiente, oportuna, respetuosa y de calidad, que permita resolver de forma adecuada las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD), promoviendo una cultura de servicio, transparencia y participación ciudadana.

3. MARCO NORMATIVO

Este manual se enmarca en la legislación vigente, entre la cual se destacan:

- **Constitución Política de Colombia**
- **Ley 87 de 1993** – Normas sobre el control interno.
- **Ley 489 de 1998** – Organización y funcionamiento de las entidades del Estado.
- **Ley 962 de 2005** – Disposiciones para racionalizar trámites administrativos.
- **Ley 1474 de 2011** – Estatuto Anticorrupción.
- **Ley 1755 de 2015** – Derecho de petición.
- **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1801 de 2016** – Código Nacional de Policía y Convivencia.
- **Decreto 1081 de 2015** – Único Reglamentario del Sector Presidencia.
- **Decreto 2641 de 2012** – Lineamientos para la Política de Servicio al Ciudadano.
- **Directiva Presidencial 04 de 2012** – Estrategia de Servicio al Ciudadano.
- **Política de Servicio al Ciudadano – DAFP**
- **Lineamientos MIPG y FURAG.**

4. PRINCIPIOS

Los principios que rigen la atención al ciudadano en el Instituto son:

- **Calidad:** Brindar un servicio eficiente, eficaz y con trato digno.
- **Accesibilidad:** Garantizar igualdad de condiciones para todos los ciudadanos.
- **Transparencia:** Facilitar el acceso a la información pública.
- **Participación:** Promover el diálogo y la inclusión de la comunidad en la gestión pública.
- **Celeridad:** Dar respuesta oportuna a las PQRSD.
- **Cortesía:** Atender con amabilidad, empatía y respeto.

5. ALCANCE

Este manual aplica a todos los servidores públicos, contratistas y personal vinculado al Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil, que tengan contacto directo o indirecto con los ciudadanos y usuarios de los servicios culturales y turísticos. También

 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
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		

establece las responsabilidades y lineamientos para los canales presenciales, virtuales y telefónicos de atención.

6. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

Canal	Descripción	Horario de Atención
Presencial	Oficina de atención ubicada en la sede del Instituto: Calle 12 No. 10-31 (Casa de la Cultura) Alcaldía de San Gil, 3er piso (sede temporal)	Lunes a viernes, 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Telefónico	Líneas de atención 3204988239	En horario de oficina.
Correo electrónico	ict@sangil.gov.co	24/7. Respuesta dentro del tiempo legal.
Página web ICT	https://sangilculturayturismo.com/ Formulario PQRS: https://sangilculturayturismo.com/atencion-al-ciudadano/	Disponible en todo momento.
Redes sociales ICT	Facebook: Instituto de Cultura y Turismo San Gil Instagram: sangilculturayturismo YouTube: InstitutodeCulturayTurismo-q8l	Atención sujeta a disponibilidad del equipo.
Parque Natural El Gallineral	Instagram: parquenaturalelgallineral	Atención sujeta a disponibilidad del equipo.

7. TIPOS DE SOLICITUDES (PQRS)

- **Petición:** Solicitud de información o requerimiento específico.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad sobre el actuar del Instituto o sus funcionarios.
- **Reclamo:** Exigencia del cumplimiento de un derecho.
- **Sugerencia:** Recomendaciones para mejorar el servicio.
- **Denuncia:** Comunicación sobre hechos que puedan constituir actos de corrupción.
- **Felicitación:** Reconocimiento positivo por el servicio recibido.

8. RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN

Responsable	Función
Dirección General	Garantizar el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano.
Área Administrativa	Recibir, registrar, canalizar y hacer seguimiento a las PQRS.
Servidores Públicos y contratistas con funciones administrativas	Brindar atención directa con amabilidad y claridad.
Encargado de Comunicaciones	Administrar canales virtuales y apoyar la gestión de información.
Oficina de Control Interno	Verificar el cumplimiento de los protocolos y evaluar oportunidades de mejora.

9. FLUJO DE ATENCIÓN A PQRS

- **Recepción de solicitud** por cualquier canal disponible.
- **Radicación y registro** en el sistema.
- **Asignación al área responsable.**

- **Respuesta formal dentro del término legal:**
 - 15 días hábiles para peticiones generales.
 - 10 días para quejas, reclamos y sugerencias.
 - 30 días para denuncias.
- **Seguimiento y cierre del caso.**
- **Retroalimentación del usuario (si aplica).**

Anexo 1. Protocolo de Atención al Usuario: Estrategias de Denuncia y Administración del Riesgo

1. Canales de Denuncia

El Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de San Gil pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales seguros y confidenciales para presentar denuncias por posibles actos de corrupción, faltas éticas, maltrato, discriminación u otras irregularidades:

- **Formulario PQRS:** <https://sangilculturayturismo.com/atencion-al-ciudadano>
- **Correo institucional:** ict@sangil.gov.co
- **Línea telefónica:** 320 498 8239
- **Atención presencial:** Oficina temporal del ICT – Piso 3, Alcaldía de San Gil
- **Buzón físico de sugerencias y denuncias:** Ubicado en la entrada del Instituto.

Todas las denuncias serán tratadas con confidencialidad, garantizando el debido proceso y la protección del denunciante, de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 y la Política de Integridad Institucional.

2. Estrategias de Denuncia y Cultura de la Legalidad

Para fomentar la denuncia responsable y oportuna, el ICT implementa las siguientes estrategias:

- Campañas de sensibilización sobre la transparencia y la legalidad.
- Capacitación periódica a funcionarios y contratistas sobre el uso adecuado de canales de denuncia.
- Protocolos claros para la recepción, registro, análisis, respuesta y seguimiento de denuncias.
- Protección efectiva del denunciante y cero tolerancia a represalias.

3. Guía de Administración del Riesgo Institucional

El ICT identifica, valora y controla los riesgos asociados a su operación institucional, con énfasis en la prevención de riesgos de corrupción. Esta guía se estructura así:

- **Identificación de riesgos críticos:** mediante talleres internos y revisión documental.
- **Valoración y priorización:** basada en impacto y probabilidad.
- **Planes de tratamiento:** que incluyen responsables, cronogramas, acciones preventivas y correctivas.
- **Seguimiento cuatrimestral:** liderado por la Oficina de Control Interno.

La gestión del riesgo se alinea con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

4. Política de Administración del Riesgo

La Política de Administración del Riesgo del ICT establece los principios y lineamientos que orientan a la entidad a gestionar los riesgos institucionales de manera anticipada, sistemática y coherente con su misión. Sus pilares son:

 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
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		

- **Transversalidad:** Todos los procesos y áreas deben integrar el enfoque de riesgo.
- **Proporcionalidad:** Las medidas adoptadas se ajustan al tipo de riesgo identificado.
- **Cultura preventiva:** Se promueve una cultura de integridad, legalidad y prevención de eventos que puedan afectar la confianza ciudadana.

Esta política es un compromiso institucional y un instrumento vivo, sujeto a revisión y mejora continua.