



ESTRATEGIA DE SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS 2026

Adoptado mediante Resolución N° 006-2026

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA.....	3
2.1 DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS.....	3
2.2 TALENTO HUMANO IDÓNEO Y SUFICIENTE AL SERVICIO DE LAS CIUDADANÍAS.	4
2.3 OFERTA INSTITUCIONAL DE FÁCIL ACCESO, COMPRENSIÓN Y USO PARA LAS CIUDADANÍAS.....	5
2.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA.....	5
3. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	6

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, presentan la estrategia de servicio a las ciudadanías para el año 2026, la cual, en el marco de Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) busca garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los derechos y servicios de las ciudadanías, promoviendo una relación de confianza enfocándose en la satisfacción de las ciudadanías.

La política de servicio al ciudadano se enmarca en la Dimensión 3 denominada “Gestión con valores para resultados” de MIPG, cuyo propósito es permitir a las entidades realizar actividades que las conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público y que contribuyan directamente a los objetivos del MIPG, en particular, los de “agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos” y “facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas”.

Para dar debida diligencia a la política de servicio al ciudadano, el Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP) orienta a las entidades para establecer la correspondiente estrategia con las herramientas que suministra el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la misma sea publicada anualmente, conforme lo establece el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 y en el mismo sentido el artículo 2.2.22.3.14 del Decreto 1083 de 2015, adicionado por el artículo 1 del Decreto 612 de 2018.

De conformidad con esta perspectiva y bajo el enfoque de Estado abierto, las políticas de gestión y desempeño están orientadas a mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía y estas deben contribuir a la generación de confianza pública a partir de la participación ciudadana, rendición de cuentas y demás actividades que fortalezcan el relacionamiento con las ciudadanías en las políticas de: Servicio al Ciudadano, Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Gobierno Digital.

La estrategia de servicio al ciudadano del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, para el año 2026 está conformada por los siguientes componentes:

- 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio
- 2. Talento humano idóneo y suficiente
- 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías.
- 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.

2. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

2.1 DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO A LAS CIUDADANÍAS.

Este componente permite identificar de manera sistemática las necesidades, expectativas y problemáticas de las ciudadanías, además de orientan la formulación de acciones y decisiones institucionales, asegurando la alineación de los servicios con los objetivos estratégicos, la generación de valor público y el mejoramiento continuo de la atención.

Entidad:	INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO		Año:	2026
Componente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Componente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	1.1 Formular/actualizar la política institucional, modelo o estrategia de servicio y/o relacionamiento con la ciudadanía que contenga acciones de lenguaje claro y	Actualización de la Política Institucional de Servicio a las Ciudadanías 2026.	Dirección General	31/12/2026

		que cuente con un responsable para su implementación.			
	1.2	Desarrollar ejercicios de difusión de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, en articulación con otras dependencias y acorde a la identificación de necesidades o alcance definido por la entidad.	Estrategia de socialización del Informe de caracterización de ciudadanías y grupos de valor	Dirección General	30/12/2026
	1.3	Realizar el análisis del estado de implementación de la Política, a partir de resultados del FURAG, vigencia 2025.	Informe de recomendaciones de mejora de la PSC con fundamento en los resultados FURAG 2025	Dirección General	30/12/2026

2.2 TALENTO HUMANO IDÓNEO Y SUFICIENTE AL SERVICIO DE LAS CIUDADANÍAS

Este componente se refiere a la calidad del servicio público el cual depende en gran medida de la disponibilidad de talento humano idóneo, competente y suficiente. En el marco de la función pública, es indispensable fortalecer las capacidades técnicas, comportamentales y éticas de los servidores públicos, garantizando una atención oportuna, eficiente y con enfoque en el respeto de los derechos de las ciudadanías.

Entidad:	INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO			Año:	2026
Componente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Componente 2 Talento humano idóneo y suficiente	2.1	Incorporar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), y desarrollar espacios de formación dirigidos a servidores públicos sobre servicio y relacionamiento con la ciudadanía	PIC formulado e implementado con temáticas de servicio y relacionamiento con la ciudadanía	Dirección General	30/01/2026 – 31/12/2026
	2.2	Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público.	1 estrategia de apropiación de los valores del servicio público implementadas a nivel institucional.	Dirección General	30/01/2026 y 31/12/2026
	2.3	Reconocer, incentivar y estimular la labor desarrollada por los servidores que interactúan con la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento, con el fin de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.	Plan institucional de bienestar social, estímulos e incentivos para fortalecer la identidad y vocación por la gestión del servicio.	Dirección General	31/03/2026

2.3 OFERTA INSTITUCIONAL DE FÁCIL ACCESO, COMPRENSIÓN Y USO PARA LAS CIUDADANÍAS

Para este componente el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) promueve el diseño y la prestación de una oferta institucional accesible, clara y orientada a las necesidades de las ciudadanías. Esto implica la simplificación de trámites, el uso de lenguaje claro y la habilitación de canales presenciales y digitales incluyentes, que faciliten la interacción con el Estado y contribuyan a la reducción de barreras administrativas.

Entidad:	INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO		Año:	2026	
Componente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Componente 3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	3.1	Definir, actualizar y publicar en la página web la oferta institucional (información pública, portafolio de trámites y servicios, formulario de PQRSD y espacios de diálogo)	Portafolio de oferta y directorio institucional consolidado	Dirección General	30/07/2026
	3.2	Socializar e implementar una política de protección de datos personales.	Política de protección de datos personales a nivel institucional.	Dirección General	30/04/2026
	3.3	Resolver peticiones ciudadanas de manera efectiva, oportuna y con calidad, en atención al procedimiento interno, recibo y respuesta de las peticiones.	2 informes de gestión de PQRSD con recomendaciones de mejora, publicados en la página web.	Dirección General	31/01/2026 – 30/07/2026

2.4 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA

La evaluación permanente de la gestión del servicio y la medición de la experiencia ciudadana son herramientas esenciales para el fortalecimiento institucional. Estos procesos permiten monitorear el desempeño, identificar oportunidades de mejora y retroalimentar la toma de decisiones, con el fin de elevar la calidad del servicio y fortalecer la confianza y legitimidad de la gestión pública.

Entidad:	INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO			Año:	2026
Componente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<i>Componente 4</i> <i>Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana</i>	4.1	Implementar instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y la comprensión de la información, en su interacción con la entidad.	Encuesta de satisfacción ciudadano	Dirección General	30/07/2026

La presente Estrategia de Servicio a las Ciudadanías 2026 se organiza en cuatro componentes: diagnóstico y planeación estratégica del servicio, talento humano idóneo y suficiente, oferta institucional accesible y comprensible, y evaluación de la gestión y experiencia ciudadana. Cada componente incluye actividades definidas por niveles, con

metas, responsables y cronogramas específicos, que permiten un seguimiento riguroso y una gestión eficaz orientada a la mejora continua, la optimización del servicio público y la generación de valor público, en alineación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

3. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para garantizar la implementación efectiva y sostenible de la Estrategia de Integridad en el Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, se establecen los siguientes mecanismos de seguimiento y evaluación:

1. Seguimiento semestral:
- Se realizará un seguimiento semestral al cumplimiento del plan de acción de la estrategia de integridad, liderado por la Dirección General y en articulación con el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

HISTORIAL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DETALLES DEL CAMBIO
31/01/2025	0.0	Adopción mediante Resolución N° 013-2025
30/01/2026	0.1	Adopción mediante Resolución N° 006-2026