



Plan de Participación Ciudadana

2019




instituto
municipal
de cultura
y turismo
Bucaramanga



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga




Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

CÓDIGO: GTE-O-02	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
VERSION: 02		
FA: 12/07/2019	GESTIÓN TÉCNICA	

INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, como entidad encargada de ejecutar eficaz y eficientemente las políticas culturales y turísticas de la ciudad, fortaleciendo los valores socioculturales; entiende la importancia de establecer un plan de participación ciudadana, mediante el cual se busqué generar espacios de interacción con la ciudadanía, permitiendo que esta pueda ejercer vigilancia a la gestión pública, y que si tiene alguna petición, pregunta, queja, reclamo, sugerencia o denuncia sea atendida y tramitada según corresponda.


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.

CÓDIGO: GTE-O-02	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
VERSION: 02		
FA: 12/07/2019	GESTIÓN TÉCNICA	


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 link de acceso para hacerlo.

Tema	Descripción de información	Link de publicación
Direccionamiento estratégico del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.	Misión	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/mision-y-vision/
Direccionamiento estratégico del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.	Visión	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/mision-y-vision/
Direccionamiento estratégico del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga	Política de calidad	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/procesos-procedimientos/
Direccionamiento estratégico del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga	Objetivos de calidad	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/procesos-procedimientos/
Direccionamiento estratégico del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga	Mapa de procesos	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/procesos-procedimientos/
Direccionamiento estratégico del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga	Organigrama	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/organigrama/
Trámites y servicios	Se encuentran nuestros trámites y nuestros trámites en SUIT	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/
Presupuesto	Presupuesto general,	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/

CÓDIGO: GTE-O-02	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
VERSION: 02		
FA: 12/07/2019	GESTIÓN TÉCNICA	

Tema	Descripción de información	Link de publicación
	ejecución presupuestal histórica anual, estados financieros.	MCT/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/
Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo general de atención al usuario.	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/atencion-ciudadano/
Normatividad	Acuerdos, decretos, leyes, resoluciones.	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/leyes/
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.	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/contratacion-2/
PQRSD	Formulario para radicar PQRSD	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/pqrsd_temp/
Rendición de cuentas	Video del evento de rendición de cuentas.	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/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.	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/plan-anticorrupcion/
Plan de acción integral	Plan de acción que recopila las estrategias, en cumplimiento al decreto 612 de 2018.	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/plan-accion-2019/
Información de interés	Publicación de datos abiertos, convocatorias, preguntas y respuestas frecuentes, noticias, calendario de actividades.	http://www.imct.gov.co/IMCT2/IMCT/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/

CÓDIGO: GTE-O-02	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
VERSION: 02		
FA: 12/07/2019	GESTIÓN TÉCNICA	

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 municipal de cultura y turismo de Bucaramanga, en los horarios de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 am y de 1:00 pm a 5:00 pm.



Atención telefónica



Por este canal es posible la interacción entre el ciudadano y los funcionarios. La línea telefónica habilitada es: (57+7) 6341132.

CÓDIGO: GTE-O-02	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
VERSION: 02		
FA: 12/07/2019	GESTIÓN TÉCNICA	

Atención virtual

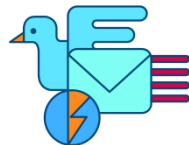
Es la atención que se realiza a los ciudadanos mediante los diferentes canales de tecnologías de información y comunicaciones, tales como: correo electrónico (contactenos@imct.gov.co y emisoracultura@imcut.gov.co), Instagram: imctbga, Facebook : www.facebook.com/imcut.bucaramanga, twitter: @IMCTBGA, página web: www.imct.gov.co .




A pesar de que Facebook, twitter e instagram no constituyen canales formales de doble vía para la atención de ciudadanos, si se da interacción con ellos, a través de estos canales.

Atención por correspondencia

Los ciudadanos pueden enviar su correspondencia física a la siguiente dirección: Calle 30 N° 26 – 117, Barrio Antonia Santos – Parque de los Niños, Bucaramanga Santander. Código Postal 680002.




CÓDIGO: GTE-O-02	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
VERSION: 02		
FA: 12/07/2019	GESTIÓN TÉCNICA	

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.

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 pública”. (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)
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)

CÓDIGO: GTE-O-02	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
VERSION: 02		
FA: 12/07/2019	GESTIÓN TÉCNICA	


Mecanismo	Descripción
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 Imct, 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 Bucaramanga. Así mismo difundir información de interés para los usuarios respecto a los servicios ofrecidos por el Imct.

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


CÓDIGO: GTE-O-02	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
VERSION: 02		
FA: 12/07/2019	GESTIÓN TÉCNICA	

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, en el cual se expliquen los mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta el Instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga, este será publicado periódicamente en las redes sociales institucionales, y se ubicará así mismo en la página institucional www.imct.gov.co; de igual manera el audio del guión se convertirá en cuña para que se emita en los breaks de la parrilla de programación de la emisora cultural; y se proyectará un boletín de prensa a la base de datos de la comunidad en general para informar sobre el plan de participación.

CÓDIGO: GTE-O-02	PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	
VERSION: 02		
FA: 12/07/2019	GESTIÓN TÉCNICA	

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>