



ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

Instituto
de **Cultura y**
Turismo





CÓDIGO: AC-O-02	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 18/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.
2. Alcance.
3. Objetivo general.
4. Objetivos específicos.
5. Marco normativo.
6. Canales de atención.
7. Derechos de los ciudadanos.
8. Deberes de los ciudadanos.
9. Fortalecimiento del servicio al ciudadano.

CÓDIGO: AC-O-02	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01			
FA: 18/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

INTRODUCCIÓN.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, en su compromiso de servir a la comunidad, busca mejorar y facilitar el acceso de atención a la ciudadanía, garantizando la calidad, eficiencia y sostenibilidad de sus servicios. Enmarcado en los fines esenciales del Estado, establecidos en la Constitución Política de Colombia de 1991, y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, esta estrategia se enfoca en generar valor público, fortalecer la relación del Estado con el ciudadano y promover la participación ciudadana activa en la gestión cultural y turística de la ciudad.

Esta estrategia se fundamenta en los principios de transparencia, accesibilidad, eficiencia y responsabilidad, y busca responder a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, garantizando la igualdad de oportunidades y el acceso a la información y los servicios culturales y turísticos. Además, se enfoca en fomentar la participación ciudadana y la colaboración entre los diferentes actores de la comunidad, para construir una ciudad más inclusiva, sostenible y próspera.

A través de esta estrategia, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga se compromete a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, promoviendo el desarrollo cultural y turístico de la ciudad, y garantizando la sostenibilidad y la responsabilidad en la gestión de los recursos públicos.

ALCANCE.


El alcance de esta estrategia comprende la atención al ciudadano en los servicios culturales y turísticos ofrecidos por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, incluyendo la gestión de información, la atención a peticiones, quejas y reclamos, y la promoción de la participación ciudadana.

OBJETIVO GENERAL.

Mejorar la calidad y eficiencia de la atención al ciudadano en los servicios culturales y turísticos del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.


- Fortalecer la transparencia y accesibilidad implementando mecanismos de información y comunicación efectivos para garantizar el acceso oportuno y claro a la información sobre los servicios culturales y turísticos.
- Mejorar la eficiencia en la atención al ciudadano estableciendo protocolos y procedimientos eficientes para la atención de peticiones, quejas y reclamos garantizando una respuesta oportuna y efectiva.

CÓDIGO: AC-O-02	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 18/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

- Fomentar la participación ciudadana diseñando e implementando mecanismos de participación ciudadana para involucrar a la comunidad en la planificación, ejecución y evaluación de los servicios culturales y turísticos.
- Evaluar y mejorar continuamente estableciendo indicadores de desempeño y realizando evaluaciones periódicas para medir la eficacia de la atención al ciudadano.

MARCO NORMATIVO.

Constitución Política de Colombia (1991)	<ul style="list-style-type: none"> • Artículo 2: El Estado tiene como fines esenciales servir a la comunidad, garantizar la efectividad de los derechos y deberes consagrados en la Constitución, y facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan. • Artículo 365: Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. • Artículo 369: La ley determinará los derechos y deberes de los usuarios, así como el régimen de protección y participación en la gestión y fiscalización de los servicios públicos.
Ley 1474 de 2011 - Lucha contra la Corrupción	Esta ley establece que todas las entidades del Estado deben elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que incluya la racionalización de trámites, el fortalecimiento de la transparencia y la mejora de la eficiencia administrativa.
Ley 962 de 2005 - Racionalización de Trámites	Define la obligatoriedad de las entidades del Estado de racionalizar y suprimir los trámites administrativos innecesarios, promoviendo una administración pública más ágil y accesible.
Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.	Establece que todas las entidades públicas deben garantizar el acceso a la información pública de manera clara, comprensible y accesible, y asegura la posibilidad de que los ciudadanos ejerzan su derecho a la información de manera eficiente.


CÓDIGO: AC-O-02	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 18/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO	


Decreto Ley 2150 de 1995 - Simplificación Administrativa.	Regula la supresión y reforma de trámites innecesarios en la administración pública, lo que contribuye a la mejora en la calidad del servicio a los ciudadanos.
Ley 1581 de 2012 - Ley de Habeas Data.	Regula la recolección, tratamiento y circulación de los datos personales en el ámbito público y privado, garantizando la protección de la privacidad de los ciudadanos.
Política Nacional de Servicio al Ciudadano (CONPES 3649 de 2010).	Define las pautas para el fortalecimiento de la relación entre el Estado y los ciudadanos, promoviendo la mejora continua en la calidad del servicio público.

➔ CANALES DE ATENCIÓN.

El Instituto Municipal de Cultura y turismo de Bucaramanga cuenta con el manual de atención al ciudadano que se encuentra en la página web de la entidad y se puede visualizar a través del siguiente enlace:

Sin embargo, a través de esta estrategia se pretende implementar una cercanía con el ciudadano mostrando los canales de atención con los que cuenta el instituto para así lograr una atención efectiva, eficiente y oportuna.

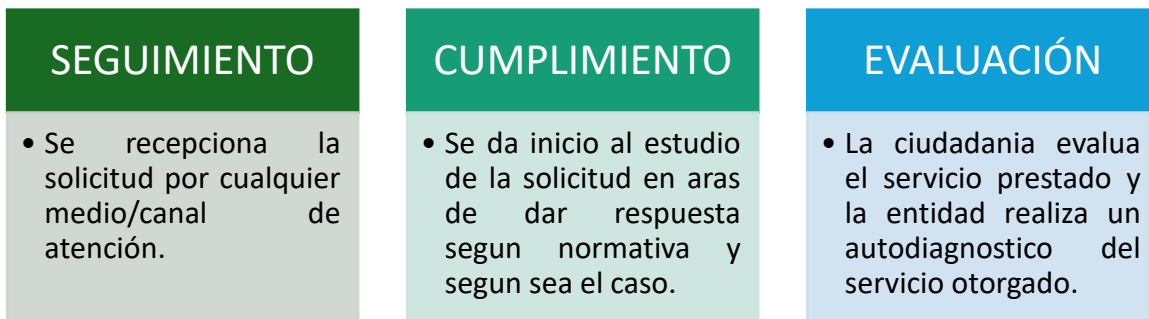
	<p>➤ Atención presencial.</p>	<p>El instituto municipal de cultura y turismo de Bucaramanga presta su servicio de atención presencial en la Calle 30 # 26 – 117, Parque de los niños, Bucaramanga, Santander-Colombia.</p>
	<p>➤ Horario de atención.</p>	<p>Lunes a viernes entre 8:00am – 12:00am y 1:00pm – 4:45pm.</p>
	<p>➤ Línea de atención.</p>	<p>(+57) (607)6059460</p>
	<p>➤ Página web.</p>	<p>https://imct.gov.co/</p>
	<p>➤ Correo electrónico institucional.</p>	<p>contactenos@imct.gov.co</p>
	<p>➤ Correo de notificaciones judiciales.</p>	<p>notificacionesjudiciales@imct.gov.co</p>

CÓDIGO: AC-O-02	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 18/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Cada una de las anteriores representan formas de establecer un contacto con la ciudadanía de manera que esta pueda radicar algún tipo de solicitud ya sea de trámite o de servicio y expresar algún comentario.

Tan pronto el ciudadano se comunique con la entidad, se dará inicio a la implementación de la estrategia siguiendo tres pilares fundamentales como:

- Seguimiento.
- Cumplimiento.
- Evaluación del servicio.




➔ FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

De igual forma el Instituto Municipal de Cultura y turismo de Bucaramanga en busca de fortalecer la prestación de dicho servicio y obtener un buen diagnóstico y evaluación al cumplimiento de solicitudes implementa las siguientes acciones:

- Prestación de servicio continua del personal a todas las personas y atención preferencial para niños, adultos mayores y personas en situación de discapacidad.
- Uso de tecnologías para simplificar trámites y mejorar la experiencia del usuario. (Correo electrónico, manuales digitales, líneas telefónicas, instructivos, etc)
- Mantenimiento continuo del sitio web para garantizar la disponibilidad de servicios virtuales sin interrupciones.
- Atención humanizada y comunicación efectiva.
- Compromiso Institucional.

Siempre recalando la importancia de los derechos y deberes de la ciudadanía que son los siguientes:

➔ DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.


CÓDIGO: AC-O-02	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 18/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

- Presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y peticiones respetuosas en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer el estado de cualquier actuación, trámite, documentación e información, salvo expresa reserva legal y solicitar copias a sus costas de los respectivos documentos.
- Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes, salvo reserva legal.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que éstas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

➔ DEBERES DE LOS CIUDADANOS.

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones y de hacer o aportar afirmaciones o declaraciones temerarias y documentos falsos
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.



CÓDIGO: AC-O-02	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 01		
FA: 18/12/2024	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga reafirma su compromiso con la excelencia en el servicio, promoviendo un ambiente de confianza y colaboración con la ciudadanía para fortalecer el acceso a la oferta cultural y turística de nuestra región.

REFERENCIAS

TABLA DE REFERENCIA DE DOCUMENTOS CONSULTADOS				
DOCUMENTOS DE REFERENCIA				
TIPO DE DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	ORIGEN	
			Externa	Interna
ABC	Atención al ciudadano		X	

CAMBIOS DE VERSIONES							
ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTOS CONTROL DE CAMBIOS							
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			
	DD	MM	AAAA				
01	18	12	2024	Elaboración inicial para su implementación			
ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ			PROCESO RESPONSABLE				
Andrea Juliana Núñez Solano			Atención al ciudadano				
Yeimis Vásquez Torres			Gestión Integral				
REVISIÓN TÉCNICA SGC							
NOMBRES Y APELLIDOS			DEPENDENCIA RESPONSABLE				
Diana Carolina Duarte Galindo			Subdirección Técnica				
APROBÓ (RESPONSABLE DEL PROCESO)							
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO		FECHA		
					DD	MM	AAAA
Alid María Lindarte Rincón			Subdirectora Administrativa y Financiera		18	12	2024
APROBÓ POR LA ALTA DIRECCIÓN- COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO “Si aplica”							
NÚMERO DE ACTA			N°.	FECHA			