



PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO.



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

Instituto
de **Cultura y**
Turismo



CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03			
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

1. Introducción.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT), consciente de su responsabilidad institucional y del papel fundamental que cumple el servicio al ciudadano en la construcción de confianza y legitimidad, reafirma su compromiso con la mejora continua en la atención que brinda a la comunidad. Para el IMCT es de gran importancia contar con protocolos claros, sólidos y actualizados que orienten la relación entre servidores públicos y ciudadanos, garantizando una atención efectiva, respetuosa, incluyente, transparente y de calidad.

Este documento constituye una herramienta estratégica que describe los lineamientos y reglas básicas para la atención presencial y no presencial, en coherencia con los principios de Lenguaje Claro, trato digno, accesibilidad e inclusión, así como con los estándares establecidos por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

De esta manera, el IMCT asume el compromiso de ofrecer una atención que no solo cumpla con la normatividad vigente, sino que también promueva la empatía, la confianza y la participación de la ciudadanía, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión pública y al reconocimiento del Instituto como una entidad cercana y responsable con la comunidad.

2. Alcance.

El presente protocolo aplica a todos los Servidores Públicos y Contratistas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT) que prestan atención directa al ciudadano a través del canal presencial, y constituye una guía de obligatorio cumplimiento para garantizar un servicio con altos estándares de calidad. Para el IMCT es de gran importancia que cada interacción con la ciudadanía se realice bajo principios de respeto, equidad, inclusión y transparencia, asegurando así que el usuario reciba un trato digno y oportuno.

El protocolo establece lineamientos claros de comportamiento, pautas de orientación en la atención y procedimientos definidos para gestionar aquellas solicitudes que no puedan resolverse de manera inmediata. Asimismo, busca fortalecer la capacidad institucional de dar respuesta efectiva a las necesidades ciudadanas, promoviendo la coherencia entre los compromisos del IMCT y los lineamientos nacionales en materia de servicio al ciudadano, gobierno abierto y lenguaje claro.

De esta forma, el alcance de este documento no se limita únicamente al acto de atención presencial, sino que también se proyecta como un instrumento de mejora continua y cultura organizacional, que refuerza la misión del IMCT de consolidarse como una entidad cercana, confiable y comprometida con el bienestar de la comunidad.

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Objetivo General.

Establecer un conjunto de orientaciones claras para la atención presencial al ciudadano, garantizando un servicio eficiente, respetuoso, accesible y coherente con los principios de trato digno y calidad institucional.



3.1 Objetivos Específicos.

- Fortalecer las competencias del personal en la atención directa al ciudadano mediante lineamientos claros y prácticos.
- Mejorar la experiencia de los ciudadanos en su contacto con el IMCT, promoviendo confianza y satisfacción.
- Unificar criterios de atención presencial para asegurar la coherencia en el servicio en todas las dependencias de la entidad.

3. Marco Normativo Legal Vigente.

El protocolo de servicio al ciudadano se enmarca en las siguientes disposiciones:	
Constitución Política de Colombia (1991)	• 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.

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

La Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)	Regula las actuaciones de las autoridades públicas frente a los ciudadanos, garantizando que los trámites y decisiones administrativas se realicen con transparencia, debido proceso, eficacia y respeto por los derechos. Asimismo, establece los mecanismos de control judicial para que los ciudadanos puedan defenderse frente a actuaciones u omisiones de la administración.
El Decreto 1078 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector TIC	Compila y unifica la normativa relacionada con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Colombia. Su propósito es establecer las reglas que orientan el uso, desarrollo y aprovechamiento de las TIC, promoviendo la modernización del Estado, el acceso a la información, la prestación eficiente de servicios digitales y el fortalecimiento de la política de Gobierno Digital.
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.
Los Lineamientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2013)	Guía para que las entidades públicas fortalezcan la atención al ciudadano y mejoren la calidad de los servicios que prestan. Establecen orientaciones en materia de eficiencia, transparencia, uso de lenguaje claro y participación, con el fin de que las instituciones generen mayor confianza y cercanía con la ciudadanía.
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.
Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición)	Regula el derecho que tienen todas las personas a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y a recibir respuestas claras, oportunas y de fondo. Esta norma garantiza la transparencia y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las entidades públicas, fortaleciendo la confianza y el acceso a la información.
Política Nacional de Servicio al Ciudadano	Marco de acción para que las entidades públicas presten una atención eficiente, transparente, incluyente y de calidad a los ciudadanos. Su finalidad es unificar criterios y buenas prácticas en la gestión pública, promoviendo el uso de lenguaje claro, la simplificación de trámites y el fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía en el Estado.

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

DEFINICIONES TECNICAS

-  **Protocolo de Servicio al Ciudadano:** Conjunto de orientaciones, procedimientos y reglas establecidas por una entidad para ordenar y mejorar la comunicación y los intercambios entre la entidad y los ciudadanos-usuarios de manera que se realicen de manera consistente y satisfactoria (DNP, 2013).
-  **Contacto Visual Asertivo:** Mirada directa y sostenida con el ciudadano al acercarse, sin ser invasivo o intimidante. Es una forma de demostrar atención y reconocimiento.
-  **Importancia para el protocolo:** Facilita la comunicación inicial, especialmente para personas con discapacidad auditiva, y transmite interés y profesionalismo.
-  **Saludo Amable y Proactivo:** Dirigirse al ciudadano de manera cordial e inmediata al notar su presencia, utilizando expresiones como "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a al Instituto", sin esperar a que el ciudadano inicie la interacción.
-  **Identificación Clara:** Mencionar el propio nombre y apellido de manera audible y clara al iniciar la atención, seguido de una frase que indique disposición de servicio, como "Mi nombre es [Nombre y Apellido] y estoy para servirle".
-  **Lenguaje Formal y Respetuoso:** Utilizar tratamientos como "señor", "señora", "joven" y evitar el tuteo, diminutivos (ej., "un momentico") o calificativos informales. Mantener un tono profesional en la comunicación.
-  **Sentido Común en la Resolución de Inconvenientes:** La capacidad de utilizar la lógica, la empatía y el criterio propio para encontrar soluciones prácticas y razonables a problemas o situaciones inesperadas que puedan surgir durante la atención, dentro del marco de las normativas y políticas institucionales.
-  **Permanencia y Disponibilidad:** Mantenerse en el puesto de trabajo asignado durante el horario de atención. En caso de ausencia necesaria, asegurar que otro servidor público esté disponible para brindar asistencia temporal.
-  **Atención Exclusiva:** Dedicar la totalidad de la atención al ciudadano durante su consulta, evitando distracciones, interrupciones o la realización de otras tareas simultáneamente.
-  **Registro Preciso:** Documentar de manera clara y concisa en los sistemas o actas designadas la consulta del ciudadano y la respuesta o solución proporcionada, especialmente si el problema se resuelve de inmediato.

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

 **Remisión Informada:** En caso de no poder resolver la solicitud directamente, explicar de manera clara y comprensible las razones por las cuales se debe remitir al ciudadano a otra instancia.

 **Información Detallada para la Remisión:** Proporcionar al ciudadano todos los datos necesarios para continuar su trámite en otra sede (dirección, horario, documentos requeridos, nombre del servidor que atenderá) o dentro de la misma sede (ubicación, nombre del servidor público o contratista).

 **Explicación Clara del Proceso:** Describir de manera sencilla y detallada los pasos que seguirá la solicitud si no puede ser resuelta de inmediato, incluyendo plazos estimados, requisitos adicionales y canales de comunicación para el seguimiento.

4. Principios Rectores de la Atención al Ciudadano.

La atención al ciudadano en el IMCT se fundamenta en los siguientes principios:

- **Respeto y trato digno:** Garantizar un servicio equitativo y respetuoso.
- **Inclusión y accesibilidad:** Asegurar que todas las personas, en especial las poblaciones con enfoque diferencial tengan igualdad de acceso a la atención.
- **Transparencia:** Ofrecer información clara y veraz, promoviendo la confianza institucional.
- **Empatía y calidez:** Fomentar un ambiente humano y cercano en la relación con los usuarios.
- **Eficiencia:** Responder con oportunidad y efectividad, simplificando los procesos y trámites.

5. Tipos de atención al ciudadano.

En el Instituto Municipal de Cultura y turismo de Bucaramanga IMCT cuenta con diferentes medios de atención al ciudadano entre las que podemos encontrar las siguientes.

- **Atención Presencial:** Por medio del canal presencial el ciudadano establece contacto personal con la Entidad y para ello es importante seguir las siguientes reglas básicas de atención (DNP, 2013)

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

En este los servidores siguen los siguientes parámetros:

Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.	Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar que el ciudadano salude primero.	Decir su nombre y apellido e informe que está a su servicio.	Evitar tutear y usar diminutivos o calificativos. Hacer uso de las palabras señor, señora, joven.
Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.	Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.	Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.	Si el servidor responde de manera inmediata a una petición verbal al ciudadano, debe dejar constancia en el acta (aplicativo) de la respuesta dada.
Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde explicarle al ciudadano el proceso que surtirá su solicitud para dar respuesta.			

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Es importante recalcar que para visitar las instalaciones de manera presencialmente, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga IMCT cuenta con controles de acceso según corresponda. Estos son;

Control de acceso físico en la entrada principal del edificio.

Atención preferencial a:

- Adultos mayores
- Mujeres embarazadas.
- Niños, niñas y adolescentes.
- Población vulnerable.
- Grupos étnicos minoritarios.
- Personas en condición de discapacidad.
- Personas de talla baja.



Brindando orientación hacía el área de su destino, escuchando atentamente y dirigiéndose a ellos con respeto y claridad. En caso de requerir herramientas, estas serán proporcionadas según corresponda.

- **Atención telefónica:** Es un canal que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Al momento de atender la llamada se debe tener en cuenta:

Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm.	Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.	Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.	Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.	Contestar la llamada antes del tercer timbre.
Saludar al ciudadano	Preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”	Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.	Esperar, sin interrumpir.	Si es preciso, informar al ciudadano el paso que sigue en el proceso.

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03			
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

--	--	--	--	--

Si debe poner la llamada en espera debe;

Explicar al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar. Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.

Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al ciudadano de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si el ciudadano acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada. Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.



Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata, explicarle la razón de la demora.

En la finalización del servicio;

Verificar con el ciudadano si entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir. Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente. Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y permitirle al ciudadano colgar primero.

- **Atención Virtual:** Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como;

La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como su respectiva respuesta a los	https://imct.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd/
---	---

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

ciudadanos, se tramitan a través del canal de PQRSD en el siguiente enlace	
Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas a través de redes sociales, se direcciona al usuario al correo electrónico oficial de la entidad	contactenos@imct.gov.co 

Recomendaciones generales;

-  Ser conciso al momento de escribir correos electrónicos. Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones. Evitar escribir líneas de más de 100 caracteres, teniendo en cuenta que muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
-  Asegurarse de que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Recordar usar la plantilla de firma de la entidad.
- **Atención por correspondencia:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencia también hacen parte de este canal. Tener en cuenta lo siguiente:
 -  Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
 -  Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03			
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.



Para el buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD): Disponer del Buzón de PQRSD ubicado en el instituto Municipal de cultura y turismo ubicado en la Calle 30 # 26 – 117, Parque de los niños, Bucaramanga, Santander.

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), cuando la petición que ingresa al Instituto Municipal de Cultura y Turismo, por cualquier canal de atención, carece de

dirección física y/o electrónica de envío, se registra como petición anónima en tal sentido se notifica por medio de aviso la comunicación de respuesta al derecho de petición.

6. Canales de atención.

Son los medios y espacios para que los ciudadanos puedan solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad y del Estado en general. Adicionalmente, son el medio de comunicación bidireccional entre el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga y el ciudadano para conocer su opinión sobre la gestión de la Unidad.

Canal	Descripción	Horario de atención	Responsable
Presencial	Este es un canal, a través del cual los ciudadanos y servidores públicos, interactúan de manera personal. Los ciudadanos pueden radicar las PQRSD de manera verbal.	En la sede de la Unidad: Calle 30 # 26 – 117, Parque de los niños, Bucaramanga, Santander Horario: lunes a viernes 8:00 am – 12:00 am y 1:00 pm 4:45 pm	Subdirección Administrativa y Financiera

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Impreso	En este canal, los ciudadanos radican las PQRSD de forma impresa o escrita.	En la sede de la Unidad: Calle 30 # 26 – 117, Parque de los niños, Bucaramanga, Santander Horario: lunes a viernes 8:00 am – 12:00 am y 1:00 pm 4:45 pm en el buzón de PQRSD	Subdirección Administrativa y Financiera
Telefónico	A través de este canal es posible la interacción en tiempo real, entre el servidor público y el ciudadano, utilizando las redes de telefonía fija o móvil de la Entidad.	Marcando el teléfono (+57) (607)6059460 Horario: lunes a viernes 8:00 am – 12:00 am y 1:00 pm 4:45 pm	Subdirección Administrativa y Financiera
Electrónico	Los canales electrónicos se refieren a los que hacen uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. En este canal, los ciudadanos radican las PQRSD de forma escrita.	Ingresando al Portal web: https://imct.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/ Enlace: https://imct.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pgrsd/ Horario: lunes a viernes 8:00 am – 12:00 am y 1:00 pm 4:45 pm	Subdirección Administrativa y Financiera

7. Etapas del Protocolo de Atención al Ciudadano.

En el IMCT, la atención al ciudadano descrita anteriormente bajo los diferentes medios establecidos, se desarrolla bajo las siguientes etapas:

- **Recepción:** Acoger de manera cordial al ciudadano, identificando claramente su necesidad.
- **Orientación:** Brindar información clara, precisa y suficiente para resolver inquietudes.
- **Gestión:** Tramitar las solicitudes conforme a los procedimientos internos y la normatividad aplicable.

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03			
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

- **Seguimiento:** Realizar control sobre el estado de las solicitudes y garantizar respuestas oportunas.
- **Cierre:** Verificar la satisfacción del ciudadano y promover mecanismos de retroalimentación.

8. Pilares del Protocolo de Atención Presencial.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, comprometido con la calidad del servicio al ciudadano, presenta este Protocolo de Atención al Ciudadano como una herramienta de gestión institucional. Su propósito es garantizar una atención eficiente, respetuosa, incluyente y transparente, en coherencia con los lineamientos de Lenguaje Claro, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y la normativa vigente en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Cada elemento de este protocolo es un componente esencial para construir una experiencia de atención positiva, respetuosa y efectiva para todos los ciudadanos, independientemente de sus características o necesidades.

➤ **Cercanía.**

Importancia: El contacto visual es la primera señal de reconocimiento y apertura. Demuestra que el servidor público está atento y dispuesto a interactuar. Para muchas personas, especialmente aquellas con discapacidad auditiva que pueden leer los labios o las expresiones faciales, es fundamental para iniciar la comunicación. Para otros, simplemente transmite respeto y profesionalismo.

Por qué se debe cumplir: Ignorar o no notar la presencia del ciudadano puede generar una sensación de invisibilidad o desinterés, lo que impacta negativamente la percepción del servicio. El contacto visual inmediato establece una conexión humana básica y sienta las bases para una interacción positiva.

➤ **Saludo.**

Importancia: Un saludo proactivo establece un tono de bienvenida y cortesía. Reduce la barrera inicial de la interacción y hace sentir al ciudadano cómodo y valorado. Para personas que pueden sentirse inseguras al acercarse a una institución, un saludo amigable puede marcar una gran diferencia.

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Por qué se debe cumplir: Esperar a ser saludado puede interpretarse como falta de atención o incluso descortesía. Tomar la iniciativa en el saludo demuestra profesionalismo, disposición de servicio y crea un ambiente más cálido y accesible.

➤ **Identificación.**

Importancia: Identificarse genera confianza y transparencia. Permite al ciudadano saber quién lo está atendiendo y a quién puede dirigirse en caso de necesitar seguimiento. Humaniza la interacción y fomenta una relación más personal y responsable.

Por qué se debe cumplir: Un servidor público que se identifica claramente asume la responsabilidad de su atención y facilita la comunicación. Para ciudadanos que puedan tener inquietudes o necesiten recordar con quién hablaron, tener el nombre del servidor es fundamental.

➤ **Lenguaje.**

Importancia: El uso de un lenguaje formal y respetuoso es crucial para mantener la profesionalidad y evitar cualquier forma de discriminación o trato condescendiente. Dirigirse a los ciudadanos con los tratamientos adecuados reconoce su dignidad y respeta su individualidad.

Por qué se debe cumplir: El tuteo o el uso de diminutivos y calificativos pueden percibirse como informales, irrespetuosos o incluso paternalistas. Esto puede generar incomodidad, especialmente en personas mayores, personas con discapacidad o ciudadanos que esperan un trato profesional en una institución pública. El lenguaje respetuoso asegura una comunicación equitativa y sin prejuicios.

➤ **Sentido común.**

Importancia: Empoderar al servidor público para utilizar su criterio y lógica en la resolución de problemas agiliza la atención y demuestra flexibilidad. Permite abordar situaciones inesperadas de manera eficiente y centrada en las necesidades del ciudadano.

Por qué se debe cumplir: Apegarse estrictamente a reglas sin considerar el contexto específico puede generar frustración y demoras innecesarias. El sentido común permite encontrar soluciones pragmáticas y efectivas, mejorando la experiencia del ciudadano y la eficiencia del servicio.

➤ **Presencia.**

Importancia: La presencia constante del servidor en su puesto garantiza la disponibilidad del servicio y evita que los ciudadanos pierdan tiempo buscando a quién dirigirse. Asegurar un reemplazo en caso de ausencia evita interrupciones y asegura la continuidad de la atención.

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Por qué se debe cumplir: La ausencia injustificada o la falta de información sobre dónde encontrar ayuda genera confusión e incomodidad. Un puesto de trabajo atendido de manera constante demuestra compromiso y respeto por el tiempo del ciudadano.

➤ **Dedicación.**

Importancia: Dedicar la atención total al ciudadano asegura que sus necesidades sean comprendidas en su totalidad y que reciba una respuesta adecuada. Evita distracciones y transmite la importancia que se le da a su solicitud.

Por qué se debe cumplir: Atender múltiples tareas o interrumpir la conversación con otros asuntos puede hacer sentir al ciudadano ignorado o que su problema no es prioritario. La atención exclusiva garantiza una comunicación clara y efectiva.

➤ **Registro.**

Importancia: Mantener un registro de las consultas y las soluciones proporcionadas asegura la transparencia, la rendición de cuentas y la posibilidad de dar seguimiento si es necesario. También permite al Instituto identificar patrones y mejorar sus servicios.

Por qué se debe cumplir: La falta de registro puede generar inconsistencias en la información, dificultar el seguimiento de casos y afectar la confianza del ciudadano en la institución.

➤ **Precisión.**

Importancia: Proporcionar información completa y precisa sobre la instancia a la que se remite la solicitud facilita al ciudadano continuar su trámite de manera eficiente y reduce la incertidumbre.

Por qué se debe cumplir: La falta de información detallada puede generar que el ciudadano pierda tiempo y recursos al dirigirse a la otra sede sin los requisitos necesarios o en horarios incorrectos.

➤ **Orientación.**

Importancia: Asegurar una transición fluida dentro de la misma sede evita que el ciudadano se sienta perdido o desorientado. Informar al siguiente servidor permite una continuidad en la atención.

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03			
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Por qué se debe cumplir: Dejar al ciudadano sin orientación dentro de la misma sede genera una mala experiencia y puede hacer que desconfíe de la coordinación interna del Instituto.

➤ Información.

Importancia: Informar al ciudadano sobre los pasos a seguir, los plazos estimados y los canales de comunicación para el seguimiento genera expectativas realistas y reduce la ansiedad ante la incertidumbre.

Por qué se debe cumplir: La falta de información sobre el proceso puede generar frustración, desconfianza y la necesidad de realizar múltiples consultas. La transparencia sobre los tiempos y las etapas del trámite es fundamental para una buena experiencia de atención.

9. Compromiso Institucional.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo (IMCT) reafirma su compromiso permanente con la actualización, fortalecimiento y aplicación de este protocolo, entendiendo que la atención al ciudadano es un pilar fundamental para consolidar la confianza institucional y garantizar una gestión pública transparente, cercana y eficiente. Para el IMCT es de gran importancia que cada interacción con la comunidad esté orientada por principios de Lenguaje Claro, trato digno, inclusión, respeto, transparencia y mejora continua, de modo que se asegure no solo el cumplimiento normativo, sino también la satisfacción y el bienestar de la ciudadanía.

La entidad asume la responsabilidad de impulsar una cultura organizacional que promueva la empatía, la accesibilidad y la participación ciudadana, reconociendo que estas prácticas son esenciales para fortalecer la gobernanza democrática y la legitimidad institucional. En este sentido, el IMCT se compromete a revisar de manera periódica sus lineamientos, a implementar estrategias innovadoras de atención y a garantizar que sus servidores públicos cuenten con las herramientas necesarias para brindar un servicio de excelencia, humano y confiable.

10. Conclusiones.

- Los protocolos de atención al ciudadano representan una herramienta esencial para mejorar la calidad del servicio en el IMCT. Su correcta aplicación promueve relaciones más humanas, eficaces y transparentes entre la entidad y la ciudadanía, fortaleciendo la confianza institucional y la satisfacción de los usuarios. Es deber de todos los servidores públicos aplicar estos lineamientos con responsabilidad y compromiso.
- Protocolo de Atención Presencial contribuye a construir una relación de confianza y respeto con el ciudadano. Su cumplimiento no solo mejora la eficiencia y la calidad del

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

servicio, sino que también asegura una atención inclusiva que considera las diversas necesidades y expectativas de quienes se acercan al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

- La implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano fortalece la cultura organizacional del IMCT, fomentando en los servidores públicos valores de respeto, empatía y compromiso con la comunidad, lo que contribuye al posicionamiento del Instituto como una entidad cercana, confiable y orientada al servicio.
- La actualización y mejora continua de este protocolo permite al IMCT adaptarse a los cambios normativos y a las nuevas demandas ciudadanas, garantizando que los procesos de atención sean cada vez más claros, accesibles y eficientes, en coherencia con los principios de transparencia y participación ciudadana.

TABLA DE REFERENCIA DE DOCUMENTOS CONSULTADOS				
DOCUMENTOS DE REFERENCIA				
TIPO DE DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	ORIGEN	
			Externa	Interna
ABC	Atención al ciudadano		X	
MANUAL	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-M-01		X
ESTRATEGIA	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-O-02		X
OTRO	CARTA DE TRATO DIGNO Derechos y Deberes de los Ciudadanos	CÓDIGO: AC-O-03		X
ESTRATEGIA	ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	CÓDIGO: GT-O-09		X

CÓDIGO: AC-PRT-01	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 30/07/2025	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

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		
02	21	07	2025	Actualización de las actividades de acuerdo a la normatividad aplicable		
03	30	07	2025	Actualización de nomenclatura del código de acuerdo a los lineamientos del manual de proceso y procedimiento		
ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ			PROCESO RESPONSABLE			
Alid María Lindarte Rincón			Subdirectora Administrativa y Financiera			
Jessica Natalia Pinilla Porras			CPS – Profesional Subdirección Administrativa y Financiera			
REVISIÓN TECNICA SGC						
NOMBRES Y APELLIDOS			DEPENDENCIA RESPONSABLE			
Diana Carolina Duarte Galindo			Subdirección Técnica			
Yeimis Vásquez Torres			Gestión Integral			
APROBÓ (RESPONSABLE DEL PROCESO)						
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO	FECHA		
				DD	MM	AAAA
Alid María Lindarte Rincón			Subdirectora Administrativa y Financiera	27	07	2025
APROBÓ POR LA ALTA DIRECCIÓN- COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO “Si aplica”						
NÚMERO DE ACTA			Nº.		FECHA	