



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

Instituto
Municipal de **Cultura**
y **Turismo**

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

TABLA DE CONTENIDO

- 1. Introducción**
- 2. Objetivo general**
- 3. Objetivos específicos**
- 4. Alcance**
- 5. Marco conceptual**
- 6. Principios y enfoques de atención**
- 7. Marco normativo**
- 8. Lineamientos institucionales de servicio al ciudadano**
- 9. Canales de atención y estándares mínimos de servicio**
 - 9.1 Canales de atención
 - 9.2 Estándares mínimos por canal
- 10. Derechos y deberes de la ciudadanía**
 - 10.1 Derechos
 - 10.2 Deberes
- 11. Fortalecimiento del servicio al ciudadano**
- 12. Estructura de la Estrategia**
 - 12.1 Subcomponente 1: Diagnóstico y planeación estratégica del servicio
 - 12.2 Subcomponente 2: Talento humano
 - 12.3 Subcomponente 3: Oferta institucional
 - 12.4 Subcomponente 4: Evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana
- 13. Indicadores de seguimiento**
- 14. Gobernanza, roles y responsabilidades**
 - 14.1 Roles por canal y por dependencia
 - 14.2 Instancias de seguimiento (Comité/MIPG/Control Interno)
- 15. Anexo 1: Ac-F-07 Estrategia De Relacionamento Con La Ciudadanía 2026**
- 16. Referencias**
- 17. Relación De Versiones**

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

1. INTRODUCCIÓN.

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga – IMCT, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adopta la presente **Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano** como instrumento de gestión para garantizar una atención **oportuna, clara, accesible, incluyente y resolutive**, orientada a generar **valor público** y fortalecer la confianza ciudadana en la entidad.

Esta Estrategia define los lineamientos institucionales para la interacción con la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, digital, correspondencia y módulo PQRS), abarcando la orientación, recepción, trámite, respuesta y seguimiento de solicitudes, así como la medición de la experiencia ciudadana y la mejora continua del servicio. Su implementación exige articulación interna entre dependencias, estandarización de prácticas, trazabilidad documental y toma de decisiones basada en evidencia.

En cumplimiento de la Circular 100-004 de 2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el IMCT estructura esta Estrategia bajo los cuatro subcomponentes mínimos para su seguimiento y evaluación: i) diagnóstico y planeación estratégica del servicio, ii) talento humano idóneo y suficiente, iii) oferta institucional fácil de acceder, comprender y usar, y iv) evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana, garantizando coherencia con los lineamientos normativos vigentes y con los instrumentos institucionales de planeación, seguimiento y control.

La presente Estrategia se constituye en un documento que define responsabilidades, estándares mínimos por canal, mecanismos de medición e indicadores, gobernanza y control de versión, asegurando condiciones verificables para auditoría y seguimiento por entes de control.

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

1. OBJETIVO GENERAL.

Establecer la Estrategia Institucional de Atención y Servicio al Ciudadano del IMCT, definiendo lineamientos, estándares, responsabilidades, mecanismos de evaluación y mejora continua, con enfoque diferencial e incluyente, garantizando la oportunidad, calidad, accesibilidad y transparencia en la atención, conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y a los lineamientos técnicos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en particular la Circular 100-004 de 2026.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. **Formalizar el diagnóstico anual del servicio** mediante la consolidación de información de demanda por canales, caracterización de ciudadanías y grupos de valor, identificación de brechas y priorización de oportunidades de mejora, como línea base para la planeación del servicio.
2. **Estandarizar la prestación del servicio por canales de atención** (presencial, telefónico, digital, correspondencia y PQRS), fijando estándares mínimos, protocolos operativos, rutas de escalamiento y criterios de trazabilidad para garantizar consistencia y resolutiveidad.
3. **Fortalecer el talento humano para la atención al ciudadano**, definiendo roles por canal, perfiles de competencias, plan anual de capacitación e inducción/reinducción, y condiciones operativas necesarias para una atención de calidad con enfoque diferencial e incluyente.
4. **Optimizar la oferta institucional para que sea accesible, comprensible y usable**, asegurando actualización y divulgación del menú/portafolio de atención y servicios, aplicación de lenguaje claro, accesibilidad y ajustes razonables, y reducción de fricciones para la ciudadanía.
5. **Implementar un sistema de medición y evaluación del servicio** que integre indicadores de oportunidad, calidad, accesibilidad, satisfacción/experiencia y resolutiveidad, con periodicidad definida, fuentes verificables y responsables asignados.
6. **Asegurar la mejora continua del servicio** mediante análisis periódico de resultados, formulación y cierre de planes de mejora, seguimiento a su efectividad y reporte a las instancias internas definidas (MIPG/Comité/Control Interno).
7. **Garantizar transparencia, publicación y control de versión** de la Estrategia, así como su socialización interna, conservación de evidencias y trazabilidad documental, facilitando la verificación por entes de control.

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

4. ALCANCE.

Esta Estrategia aplica a todas las dependencias del IMCT y comprende la atención a la ciudadanía en todos los canales institucionales (presencial, telefónico, digital, PQRS(D), correspondencia física/electrónica y demás dispuestos por la entidad), incluyendo orientación, recepción, trámite, respuesta, seguimiento y cierre de solicitudes, así como la medición de la experiencia ciudadana y la gestión de mejora.

5. MARCO CONCEPTUAL

Para efectos de esta Estrategia se adoptan, entre otras, las siguientes definiciones operativas:

- **Atención al Ciudadano:** Interacción entre la entidad y la ciudadanía para orientar, recibir, tramitar y responder solicitudes, garantizando trato digno, oportunidad y claridad.
- **Servicio al Ciudadano:** Conjunto de actividades y decisiones institucionales orientadas a generar valor público, facilitando el acceso a la oferta y asegurando una experiencia consistente.
- **PQRS(D):** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, gestionadas según marco legal aplicable.
- **Enfoque diferencial e incluyente:** Ajustes razonables y medidas de accesibilidad para garantizar igualdad real de acceso y trato, considerando condiciones particulares (discapacidad, edad, ruralidad, barreras de idioma, etc.).
- **Lenguaje claro:** Comunicación institucional comprensible, directa y útil, evitando tecnicismos innecesarios.

6. PRINCIPIOS Y ENFOQUES DE ATENCIÓN

El IMCT prestará el servicio bajo los siguientes principios:

- **Orientación al ciudadano y valor público:** priorizar la solución real y la claridad, no el “rebote” entre áreas.
- **Oportunidad y eficacia:** respuestas dentro de términos y con contenido que resuelva.
- **Transparencia y trazabilidad:** registro, seguimiento y evidencia de cada atención.
- **Accesibilidad e inclusión:** ajustes razonables y atención preferente cuando aplique.
- **Respeto y trato digno:** comunicación empática y profesional, sin discriminación.
- **Mejora continua:** medición, análisis y cierre de planes de mejora.

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

7. MARCO NORMATIVO.

La Estrategia se soporta, entre otras, en:

- Constitución Política de Colombia (principios de función administrativa y derechos).
- Ley 1437 de 2011 (CPACA) y normas que la modifiquen o sustituyan.
- Normativa vigente aplicable a PQRS, transparencia, protección de datos, participación ciudadana y gestión documental.
- MIPG – Política de Servicio al Ciudadano (DAFP).
- Circular 100-004 de 2026 (DAFP): criterios para formulación de Estrategia de Servicio al Ciudadano (subcomponentes mínimos y seguimiento).

8. LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO

El IMCT define como lineamientos institucionales:

1. **Un solo IMCT frente al ciudadano:** la ciudadanía no debe gestionar internamente “quién responde”; la entidad se coordina.
2. **Información visible y útil:** oferta institucional publicada y actualizada, con lenguaje claro.
3. **Atención consistente por canal:** estándares mínimos por canal y protocolos de escalamiento.
4. **Gestión basada en datos:** decisiones soportadas en reportes PQRS, encuestas y registros de atención.
5. **Cultura de servicio:** formación, seguimiento y retroalimentación permanente al talento humano.

9. CANALES DE ATENCIÓN

9.1 Canales

- **Presencial:** punto(s) de atención del IMCT.
- **Telefónico:** línea(s) institucional(es).
- **Digital:** página web institucional, formularios, correo institucional, canales habilitados.
- **PQRS:** módulo o sistema dispuesto para radicación, seguimiento y respuesta.
- **Correspondencia:** radicación física (si aplica) y recepción documental.

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Atención presencial.		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.
Horario de atención.		Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y 1:00 p.m. a 4:45 p.m. Sábados: 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y 1:00 p.m. a 3:45 p.m. Domingos: 9:00 a.m. a 1:00 p.m. únicamente Ludoteca “El Principito”.
Línea de atención. PBX		(+57) (607) 68 55 199
Página web.		https://imct.gov.co/
Correo electrónico institucional.		contactenos@imct.gov.co
Correo de notificaciones judiciales.		notificacionesjudiciales@imct.gov.co

9.2 Estándares mínimos por canal (obligatorios)

- Horario visible y actualizado.
- Información de requisitos y pasos en lenguaje claro.
- Ruta de escalamiento interno definida (quién recibe, quién tramita, quién firma).
- Registro y trazabilidad (radicado o evidencia verificable).

Accesibilidad: señalización, ajustes razonables y atención preferente cuando aplique.

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.

El seguimiento de estos canales se realizará a través de indicadores de satisfacción, oportunidad y efectividad definidos en el Plan de Acción MIPG, bajo los principios de seguimiento, cumplimiento y evaluación del servicio.

- Seguimiento.
- Cumplimiento.
- Evaluación del servicio.

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

SEGUIMIENTO

- Se recepciona la solicitud por cualquier medio/canal de atención.

CUMPLIMIENTO

- Se da inicio al estudio de la solicitud en aras de dar respuesta según normativa y según sea el caso.

EVALUACIÓN

- La ciudadanía evalúa el servicio prestado y la entidad realiza un autodiagnóstico del servicio otorgado.

1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

10.1 Derechos

La ciudadanía tiene derecho a:

- Presentar peticiones y solicitudes por los canales habilitados.
- Recibir orientación clara sobre requisitos y estado del trámite.
- Obtener respuesta oportuna y de fondo, dentro de términos legales.
- Ser tratada con respeto, sin discriminación y con enfoque incluyente.
- Acceder a información pública, salvo reserva legal.

10.2 Deberes

La ciudadanía tiene el deber de:

- Suministrar información veraz y completa para la gestión de su solicitud.
- Tratar con respeto al personal del IMCT y a otros ciudadanos.
- Usar adecuadamente los canales de atención y respetar turnos/aforos.

Cuidar la infraestructura y bienes públicos durante la atención

El cumplimiento de estos deberes fortalece la cultura de la corresponsabilidad y garantiza relaciones armónicas entre la administración y la ciudadanía.

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

2. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El IMCT implementará acciones permanentes de fortalecimiento, tales como:

- Actualización del menú de atención/servicios en la web institucional.
- Implementación de medidas de accesibilidad física y comunicacional.
- Divulgación periódica de lineamientos en punto de atención.
- Articulación con dependencias para consistencia en respuestas y trazabilidad.
- Seguimiento trimestral a PQRSD, satisfacción y mejoras.

Estas acciones consolidan un modelo de atención participativo y de confianza mutua, en el que la ciudadanía se reconoce como protagonista del desarrollo cultural y turístico de Bucaramanga.

3. ESTRUCTURA DE LA ESTRATEGIA

En cumplimiento de los lineamientos del DAFP, el IMCT estructura esta Estrategia bajo los siguientes subcomponentes mínimos:

12.1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

El diagnóstico del servicio al ciudadano se construye con base en información ya disponible en la entidad (PQRSD, registros de atención por canal, encuestas de satisfacción/experiencia y hallazgos de mesas de trabajo). Esta información se consolida en el seguimiento periódico de la Política de Servicio al Ciudadano y se utiliza para priorizar acciones dentro del Plan de Acción institucional y el PAAC, sin requerir la elaboración de un documento adicional, garantizando trazabilidad y evidencia verificable.

12.2 Talento humano

El IMCT define y asegura:

- **Roles por canal:** responsable de orientación, recepción, trámite, respuesta y seguimiento.
- **Competencias mínimas:** orientación al ciudadano, comunicación en lenguaje claro, enfoque diferencial e incluyente, manejo de situaciones difíciles, trazabilidad y protección de datos.
- **Plan anual de capacitación e inducción/reinducción:** con evidencias y evaluación de efectividad.
- **Condiciones operativas:** herramientas, guías, formatos, soporte TIC y protocolos vigentes.

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

12.3 Oferta institucional

El IMCT garantizará que la ciudadanía pueda **encontrar, entender y usar** la oferta institucional mediante:

- Portafolio/menú de atención y servicios actualizado y visible en web y punto físico.
- Contenidos en lenguaje claro (requisitos, pasos, tiempos, responsables).
- Accesibilidad en canales digitales y físicos (ajustes razonables, atención preferente, señalización).
- Protocolos de remisión interna para asegurar resolutiveidad (evitar re-trabajo y rebotes).
- Gestión de demanda

12.4 Evaluación de la gestión y medición de experiencia ciudadana.

El IMCT implementará medición y evaluación para toma de decisiones:

- Indicadores definidos (oportunidad, calidad, accesibilidad, satisfacción/experiencia).
- Seguimiento periódico por canal y por dependencia.
- Análisis de causas y planes de mejora con responsables y fechas.
- Presentación de resultados a instancias internas (Comité/Control Interno/MIPG) y trazabilidad de cierre.

13. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Se adoptan, como mínimo, los siguientes indicadores (ajustables según línea base del IMCT). Cada indicador debe tener ficha técnica:

1. **Oportunidad PQRS**: % de PQRS respondidas dentro del término legal.
2. **Tiempo promedio de respuesta**: promedio de días por tipología y dependencia.
3. **Satisfacción/experiencia ciudadana**: calificación promedio en encuestas por canal.
4. **Lenguaje claro**: % de piezas/guías revisadas con cumplimiento de lenguaje claro.

14. GOBERNANZA, ROLES Y RESPONSABILIDADES

14.1 Roles clave

- **Subdirección Administrativa y Financiera**: dirección operativa del servicio, articulación interdependencias, priorización de mejoras.
- **Profesional Líder – Política de Atención al Ciudadano**: coordinación técnica, seguimiento, consolidación de reportes y planes de mejora.

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

- **Responsable PQRSD / Atención al Ciudadano:** operación del canal PQRSD, trazabilidad, control de términos, calidad de respuesta.
- **TIC / Comunicaciones:** disponibilidad de canales digitales, actualización web, accesibilidad y lenguaje claro.
- **Dependencias IMCT:** trámite de solicitudes y respuestas de fondo, aporte de insumos y cierre de acciones.

14.2 Instancias de seguimiento

- Seguimiento periódico interno (mesa técnica) y presentación a instancia institucional (Comité de Gestión y Desempeño o equivalente).
- Articulación con Control Interno para verificación de evidencias, riesgos y cumplimiento.

15. PUBLICACIÓN, SOCIALIZACIÓN, EVIDENCIAS Y CONTROL DE VERSIÓN

- La Estrategia deberá estar **publicada** en el sitio institucional o repositorio oficial definido por el IMCT.
- Se realizará **socialización** anual y/o cuando existan cambios relevantes, dejando evidencia (actas, listados, capturas, comunicaciones).
- Toda actualización debe gestionar **control de versión** (fecha, responsable, cambios) y conservar trazabilidad documental.
- Las evidencias mínimas incluyen: reportes PQRSD, encuestas, actas de mesas de trabajo, actualizaciones web, piezas de divulgación, registros de capacitación y planes de mejora.

15. ANEXO 1: AC-F-07 ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA 2026

Este anexo presenta las actividades, productos, responsables, frecuencia y fechas de finalización para la implementación de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, organizadas por componentes. Su finalidad es orientar la planeación, ejecución y seguimiento de las acciones institucionales destinadas a fortalecer la atención a la ciudadanía, mejorar la calidad del servicio, garantizar la accesibilidad, promover el lenguaje claro y evaluar la experiencia ciudadana, en cumplimiento de la normatividad vigente y con horizonte de ejecución a la vigencia 2026.

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02		
FA: 29/01/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLES	FRECUENCIA	FECHA DE FINALIZACIÓN
Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	Formular la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la entidad, incorporando los principios de lenguaje claro y definiendo mecanismos de responsabilidad, seguimiento e implementación que garanticen una atención oportuna, accesible y de calidad para la ciudadanía.	Documento de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía,	Subdirección Administrativa y financiera	Anual	Enero del /2026
	Divulgar la estrategia de relacionamiento dirigida a la población objeto de la respuesta institucional, promoviendo su comprensión, apropiación y alineación con la misionalidad de la entidad, con el fin de fortalecer el posicionamiento estratégico	Piezas y evidencias de divulgación (publicaciones web, piezas gráficas, correos, actas o registros de socialización).	Subdirección Administrativa y financiera Subdirección Técnica	Primer y segundo semestre	Diciembre del 2026

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

	Analizar los resultados del FURAG y las recomendaciones emitidas, con el fin de formular el plan de acción para el fortalecimiento e implementación de la Política, articulando los hallazgos con los informes de gestión y la percepción de la ciudadanía recogida a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.	Plan de acción de la Política, elaborado a partir de las recomendaciones del FURAG, que incluya acciones de mejora, responsables, plazos e indicadores de seguimiento.	Subdirección Administrativa y financiera	Segundo semestre	Julio del 2026
	Caracterizar a la ciudadanía que hace uso de los servicios prestados por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo, a través del análisis de la información recolectada en los diferentes canales de atención.	Informe de caracterización de la ciudadanía, que identifique perfiles, necesidades, expectativas y patrones de uso de los servicios, con base en los registros de los canales de atención.	Subdirección Administrativa y financiera	Trimestral	Diciembre del 2026
	Identificar y priorizar las necesidades, expectativas y puntos críticos de la ciudadanía, con base en los resultados del diagnóstico institucional, la caracterización de usuarios y el análisis de los canales de atención, para orientar la planeación estratégica del servicio.	Matriz de necesidades y priorización de mejoras del servicio, que sirva como insumo directo para la formulación y ajuste del plan de acción y la estrategia de servicio a la ciudadanía	Subdirección Administrativa y financiera Subdirección Técnica	Anual	Diciembre del 2026

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

talento humano	Desarrollar espacios de socialización al interior del IMCT, sobre los lineamientos de Atención a la Ciudadanía	Desarrollar dos jornadas de socialización de lineamientos de Atención al Ciudadano a nivel interno articulando con la Subdirección de Talento Humano espacios de sensibilización en temas relacionados con el servicio a las ciudadanías, en la inducción y reintroducción a las personas en servicio público del Ministerio.	Subdirección Administrativa y financiera Subdirección Técnica	Primer y segundo semestre	Diciembre del 2026
	Coordinar y desarrollar espacios de capacitación en lenguaje claro dirigidos a las personas servidoras públicas del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, con el fin de fortalecer la atención y comunicación efectiva con la ciudadanía.	Registro de capacitaciones en lenguaje claro	Subdirección Administrativa y financiera Subdirección Técnica	Anual	Diciembre del 2026
	Promover la divulgación y apropiación del Código de Integridad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo entre las personas servidoras públicas de la entidad, con el fin de fortalecer la cultura de integridad y el comportamiento ético en la prestación del servicio a la ciudadanía.	Evidencias documentales de las acciones de divulgación, socialización y apropiación del Código de Integridad por parte de las personas servidoras públicas de la entidad	Subdirección Administrativa y financiera Subdirección Técnica	Anual	Diciembre del 2026

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

	Estimular y reconocer la labor desarrollada por las personas servidoras públicas que interactúan con la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento, con el fin de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía	Evidencias de acciones de estímulo y reconocimiento al talento humano	Subdirección Administrativa y financiera Subdirección Técnica	Anual	Diciembre del 2026
Respuesta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	Implementar acciones para el fortalecimiento del canal de atención virtual, garantizando la accesibilidad web, en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información y en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Evidencias de implementación de acciones de accesibilidad web, tales como informes técnicos, listas de verificación de cumplimiento, ajustes realizados al sitio web y registros de articulación interinstitucional.	Subdirección Administrativa y financiera Subdirección Técnica	Primer y segundo semestre	Diciembre del 2026
	Desarrollar dos jornadas de divulgación de la Circular 100-010 de 2021 del DAFP y de capacitación para la traducción a lenguaje claro de documentos de alto tráfico dirigidos a la ciudadanía.	Registros y evidencias de las jornadas realizadas, que incluyan agendas, listados de asistencia, al lenguaje claro.	Subdirección Administrativa y financiera Subdirección Técnica	Anual	Diciembre del 2026

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

	Difundir cápsulas informativas sobre los componentes clave de la Política de Servicio al Ciudadano, con el fin de fortalecer su conocimiento, apropiación y aplicación al interior de la entidad.	Cápsulas informativas elaboradas y divulgadas (piezas gráficas, audiovisuales o digitales), junto con registros de difusión en los canales internos y/o externos de la entidad.	Subdirección Administrativa y financiera	Trimestral	Diciembre del 2026
	Actualizar el Manual de Atención a la Ciudadanía para la gestión del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía, incorporando los lineamientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), así como para trámites, servicios y participación ciudadana	Manual de Atención a la Ciudadanía actualizado, debidamente aprobado y divulgado	Subdirección Administrativa y financiera	Anual	Diciembre del 2026
	Traducir la Carta de Trato Digno dirigida a la ciudadanía a una lengua étnica y a la Lengua de Señas Colombiana, con el fin de garantizar el acceso a la información y promover la atención incluyente y diferencial	Carta de Trato Digno traducida a lengua étnica y a Lengua de Señas Colombiana. Evidencias de divulgación de las versiones accesibles en los canales institucionales.	Subdirección Administrativa y financiera	Anual	Diciembre del 2026

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	Revisar, actualizar y complementar los protocolos, el manual y la guía de atención a la ciudadanía, con el fin de fortalecer la prestación del servicio, el relacionamiento con la ciudadanía y la aplicación de lineamientos institucionales.	Protocolos, manual y guía de atención a la ciudadanía actualizados, debidamente aprobados y divulgados	Subdirección Administrativa y financiera Subdirección Técnica	Anual	Diciembre del 2026
	Realizar encuestas de percepción sobre el servicio a la ciudadanía en las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), con el fin de fortalecer la medición de la satisfacción ciudadana.	Encuesta de percepción del servicio a la ciudadanía aplicada. Informe de resultados de la encuesta, que incluya análisis de satisfacción, hallazgos y recomendaciones	Subdirección Administrativa y financiera	Trimestral	Diciembre del 2026
	Elaborar y publicar informe con el resultado de la implementación de la estrategia de relacionamiento.	Elaborar y publicar informe con el resultado de la implementación de la estrategia de relacionamiento.	Subdirección Administrativa y financiera	Trimestral	Diciembre del 2026

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

	Evaluar los canales de atención de la entidad (presencial, telefónico y virtual), mediante la aplicación de la encuesta de percepción diseñada por la entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio a la ciudadanía	Informe de evaluación de los canales de atención, que consolide los resultados de la encuesta de percepción por canal e identifique acciones de mejora	Subdirección Administrativa y financiera	Trimestral	Diciembre del 2026
--	---	---	---	-------------------	-------------------------------

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02		
FA: 29/01/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

16. 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	
Circular	100-004 de 2026 (DAFP)		X	

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

17. RELACIÓN DE VERSIONES

1.CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO						
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO Instrucción: Describa de manera concreta los cambios realizados al documento en cada versión e indique el medio mediante el cual fueron aprobados, como acta, resolución, correo electrónico u otro documento aplicable.		
	DD	MM	AAAA			
01	18	12	2024	Elaboración inicial para su implementación		
02	29	01	2026	Actualización integral para alineación con Circular 100-004 de 2026 (DAFP) y robustecimiento de subcomponentes, indicadores y gobernanza.		
03	13	08	2026	Actualización de horarios y canales de atención disponibles.		
2. ELABORACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO						
ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ		DEPENDENCIA RESPONSABLE		FECHA		
				DD	MM	AAAA
Sonia Hernández Acevedo		Subdirección Administrativa y Financiera		26	06	2026
3. REVISIÓN TÉCNICA Y METODOLÓGICA “CUANDO APLIQUE” Este apartado se diligencia cuando el documento requiera revisión técnica, jurídica o validación por parte de la Mesa Técnica de Fortalecimiento Institucional						
NOMBRES Y APELLIDOS CARGO O ROL		DEPENDENCIA RESPONSABLE		FECHA		
				DD	MM	AAAA
4. APROBACIÓN DE LA SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DEL DOCUMENTO (RESPONSABLE DEL PROCESO)						
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO		FECHA		
				DD	MM	AAAA
Alid María Lindarte Rincón		Subdirectora Administrativa y Financiera		18	12	2024
Jenny Patricia Carreño García		Subdirectora Administrativa y Financiera		29	01	2026
Jenny Patricia Carreño García		Subdirectora Administrativa y Financiera		26	06	2026
5. APROBÓ POR LA ALTA DIRECCIÓN- COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO “CUANDO APLIQUE”						

CÓDIGO: AC-ES-01	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 03		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

NÚMERO DE ACTA	N°.05	FECHA	18	12	2024
	N°. 01	FECHA	29	01	2026
REVISIÓN, CODIFICACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
NOMBRES Y APELLIDOS	PROCESO Y ÁREA RESPONSABLE	FECHA			
		DD	MM	AAAA	
Yeimis Vásquez Torres	Subdirección Técnica	13	08	2026	