



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Instituto Municipal de
Cultura y Turismo



CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

TABLA DE CONTENIDO.

1. Introducción.
2. Objetivo.
3. Alcance.
4. Buen servicio al ciudadano.
5. Derechos y deberes de los ciudadanos.
 - 5.1 Derechos de los ciudadanos.
 - 5.2 Deberes de los ciudadanos.
6. Deberes de las autoridades.
7. Protocolos.
 - 7.1 Protocolos de servicio al ciudadano.
 - 7.1.1 Protocolo de atención presencial.
 - 7.1.2 Carta de trato digno.
 - 7.1.3 Control de acceso físico.
 - 7.1.4 Atención preferencial: Adultos mayores y mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad, personas con alguna discapacidad visual, personas con discapacidad auditiva, sorda o hipoacúsica, Personas con sordoceguera, personas con discapacidad física o motora, personas con discapacidad cognitiva, personas con discapacidad mental, personas de talla baja.
 - 7.1.5 Protocolo de atención telefónica.
 - 7.1.6 Protocolo de atención virtual.
 - 7.1.7 Protocolo de atención por correspondencia.
 - 7.1.8 Protocolo de atención a PQRSD anónimas.
8. Canales de atención.
9. Puntos de atención.
 - 9.1 Escuela Municipal de Arte: EMA.
 - 9.2 LEO.
 - 9.3 Centro de Acceso a la Información: IAC.
 - 9.4 Teatro Santander.
 - 9.5 Biblioteca Gabriel Turbay.
10. Redes sociales.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

INTRODUCCIÓN.

El servicio al ciudadano es un mandato constitucional y uno de los fines esenciales del Estado. Se enmarca en el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, creado mediante Decreto 2623 de 2009, el cual se define como “el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública. Así mismo está incluido en la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción en el marco de la gestión y desempeño Institucional que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, actualizado con el Decreto 1499 de 2017.

El servicio al ciudadano tiene como objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta la administración pública al ciudadano. Su fin es lograr una atención adecuada, oportuna y satisfacer las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano, informando, orientando y atendiendo a la ciudadanía de forma proactiva, eficiente y con un trato amable y personalizado y facilitando su relación con la Unidad y otras entidades.

En cumplimiento de las normas legales que regulan el servicio al ciudadano, el Instituto Municipal de Cultura y turismo de Bucaramanga, dispone este Manual como herramienta de trabajo que permite unificar criterios, impulsar la comunicación, fortalecer el servicio y la gestión de las expectativas de los usuarios y ciudadanos, en consecuencia, cada servidor público cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, al estar facultados para proporcionar información y servicios, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la Entidad frente a la ciudadanía.

OBJETIVO.

Dar a conocer a la ciudadanía y servidores públicos, contratistas los lineamientos de servicio al ciudadano dispuestos por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, para lograr un comportamiento orientado a la satisfacción de las expectativas de los usuarios y facilitar la interacción con las diferentes partes interesadas, de manera eficaz, eficiente y con calidad. Se busca la excelencia en el servicio que se presta a los usuarios, con los principios y valores institucionales establecidos en el Código de integridad.

ALCANCE.

La aplicación del presente Manual facilita el conocimiento y acceso a los servicios del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga por parte de los grupos de valor, mejorando la interacción Estado – Ciudadano.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

DEFINICIONES TECNICAS.

Grupos de interés: “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

Grupos de valor: “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5).

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p.26.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

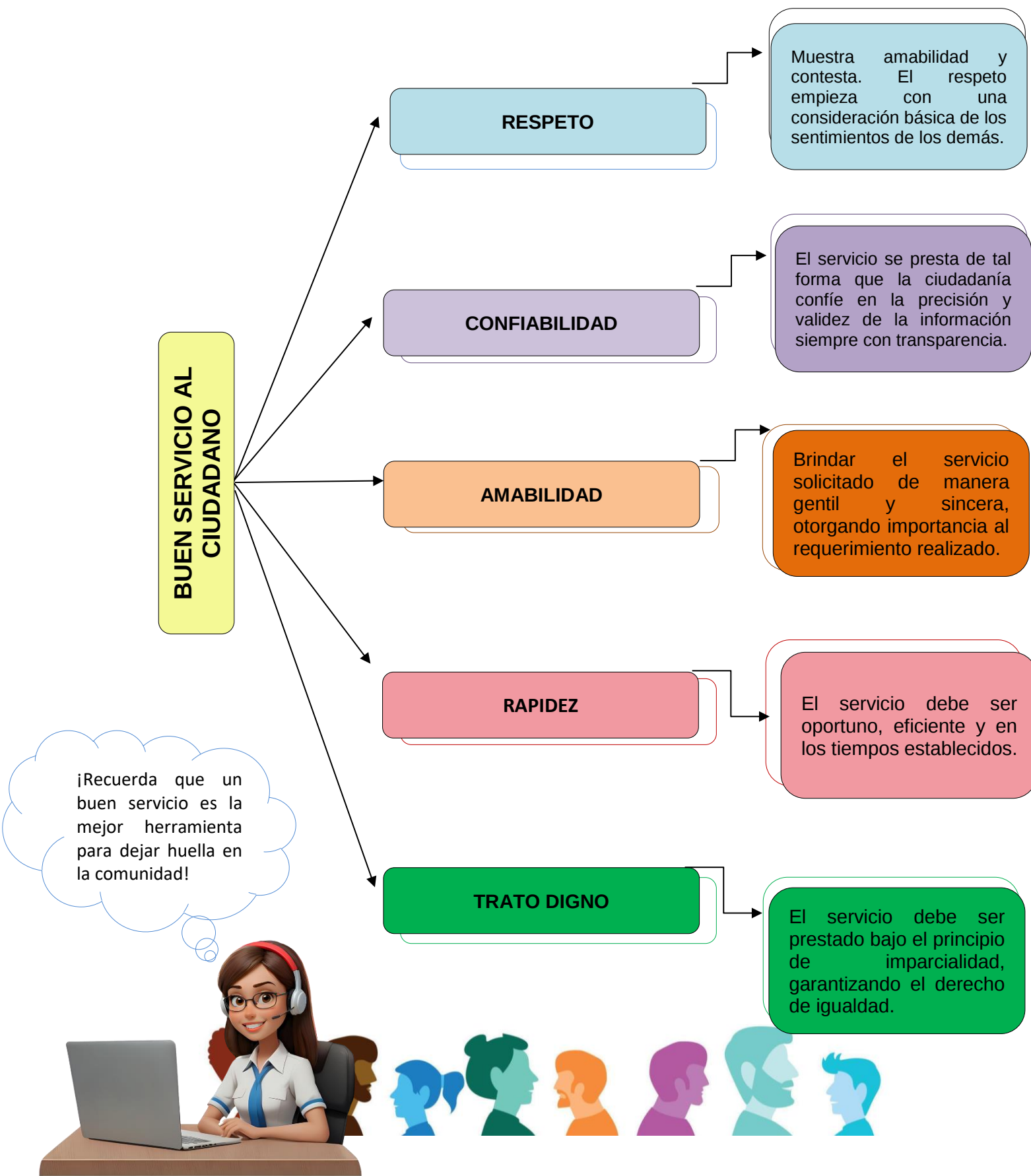
La Ciudadanía como razón de ser: es el reconocimiento explícito de los ciudadanos como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificadas y/o encaminadas a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Respeto: Respetar, pensar y actuar positivamente sobre los demás y sobre nosotros mismos (auto respeto), significa preocuparse por el impacto de nuestras acciones en los demás, ser inclusivos y aceptar a los demás por lo que son, incluso cuando son diferentes. El respeto comienza con la confianza y está vinculado a la empatía, la compasión, la integridad y la honestidad.

Transparencia: Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de las personas que prestan servicio a la ciudadanía en IMCT, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

▪ **BUEN SERVICIO AL CIUDADANO.**



CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.

▪ DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

Los ciudadanos tienen derecho a (Ley 1437 de 2011):

-  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.

Son deberes de los ciudadanos (Ley 1437 de 2011):

-  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

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

 Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes improcedentes.

 Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos.

▪ **DEBERES DE LAS AUTORIDADES.**

Son deberes de las autoridades (Ley 1437 de 2011):

 Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

 Garantizar atención personal al público durante el horario que satisfagan las necesidades del servicio.

 Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

 Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

 Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.

 Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

 Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

 Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

 Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.



CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

PROTOCOLOS

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO.

De acuerdo con la definición del Departamento Nacional de Planeación – DNP (2013), un protocolo de servicio al ciudadano-usuario es un conjunto de orientaciones, procedimientos y/o reglas que son establecidas por una entidad para ordenar y mejorar la comunicación y los intercambios entre la entidad y sus ciudadanos-usuarios de manera que se realicen de manera consistente y satisfactoria.

▪ PROTOCOLO DE 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):

-  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.
-  Diga su nombre y apellido e informe que está a su servicio.
-  Evite 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 en ese punto de servicio, el servidor público debe:
 - a) Explicarle al ciudadano la razón de remitirlo a otro punto.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

- b) Si el lugar al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, el nombre del servidor que lo atenderá.
- c) Si el punto al cual debe remitirlo se encuentra ubicado en el mismo lugar, indicarle a dónde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.

 Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- a) Explicarle al ciudadano el proceso que surtirá su solicitud para dar respuesta.

▪ CARTA DE TRATO DIGNO.

Comprometidos con brindar un atención y servicio a la ciudadanía en general, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, cuenta con la carta de trato digno para enmarcar los deberes del estado y los derechos de los ciudadanos bajo los cuales debemos actuar, contribuyendo al desarrollo del estado y a la interacción entre ciudadano y la administración.

▪ CONTROL DE ACCESO FÍSICO.

 El ingreso de visitas se realizará por la entrada principal del edificio.

 Cada visita debe identificarse con el personal de recepción, mostrando un documento de identidad.

 Los datos deben ser ingresados en el “Registro y Control para Visitantes”, destinado para esta función, dejando constancia de fecha, hora de entrada, número de documento, nombre completo, motivo de la visita, firma de registro.

 Los dispositivos electrónicos ingresados por los visitantes, tales como portátiles, torres de computador o vídeo-beam, deben ser incluidos en una tabla de registro donde se indique la marca del equipo, el modelo y el serial (o su equivalente). Este registro se realizará al ingreso y a la salida de las instalaciones del edificio donde se encuentra ubicada el Instituto Municipal de Cultura y Turismo. Es un deber del personal de seguridad verificar que los datos suministrados correspondan con el dispositivo real.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

▪ ATENCIÓN PREFERENCIAL.



Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres gestantes.

- Una vez entran a las instalaciones del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en área destinada para ello.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Niños, niñas y adolescentes.

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la petición o solicitud un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘pequeño’ o ‘mijito’, “joven” entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad.

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas, se deben incorporar actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, como las siguientes:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

 Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios.

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

-  Identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita intérprete. En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
-  Si la entidad no cuenta con intérprete se dejará constancia de este hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico para su posterior traducción y respuesta.

Personas en condición de discapacidad.

-  Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
-  No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono diminutivo, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
-  Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
-  Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo desea que le colabore?”.
-  Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
-  No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
-  Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Personas con alguna discapacidad visual.

-  No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
-  Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

-  Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
-  Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
-  Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
-  Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
-  Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
-  Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Personas con discapacidad auditiva, sorda o hipoacúsica.

-  Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
-  Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
-  No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
-  Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
-  Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
-  Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Personas con sordoceguera.

-  Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
-  Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
-  Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

 Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.

 Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Personas con discapacidad física o motora.

 No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.

 Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Personas con discapacidad cognitiva.

 Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.

 Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

Personas con discapacidad mental.

 Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.

 Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

 Confirmar que la información dada ha sido comprendida.

 Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Personas de talla baja.

 Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

 Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.



CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

▪ PROTOCOLO DE 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 diciendo “Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre y apellido), del Instituto Municipal de Cultura y Turismo, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
-  Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo ayudarle?”
-  Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
-  Esperar, sin interrumpir, a que el ciudadano termine de hablar antes de responder.
-  Si es preciso, informar al ciudadano el paso que sigue en el proceso.

Si debe poner la llamada en espera:

-  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 pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

-  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.
-  Permitirle al ciudadano colgar primero.
-  Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

■ PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL.



Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales.

-  La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como su respectiva respuesta a los ciudadanos, se tramitan a través del canal de PQRSD en el siguiente enlace <https://imct.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias-pqrsd/>
-  Para 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

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

-  Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
-  Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”. Escribir siempre en un tono impersonal.
-  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.
-  No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
-  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.
-  Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo. Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

▪ PROTOCOLO DE 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:

-  Saludar con amabilidad haciendo contacto visual, expresando la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿En qué le puedo servir?”.
-  Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
-  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-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

-  Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
-  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.
-  Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Para el buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD):

-  Disponer del Buzón de PQRSD ubicado en la el instituto Municipal de cultura y turismo ubicado en la Calle 30 # 26 – 117, Parque de los niños, Bucaramanga, Santander.
-  Para formular una PQRSD será necesario aportar los datos de contacto. Se aclara que las PQRSD, planteadas de manera anónima que sean de carácter penal o disciplinario, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo no está obligada a tramitarlas, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992; de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 734 de 2002.
-  Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no vienen debidamente justificadas, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de los ciudadanos. Las PQRSD que no se acojan a dicho precepto quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.
-  La apertura del Buzón se llevará a cabo por el funcionario encargado de recepción en presencia del encargado (a) de la Subdirección Administrativa y Financiera o su delegado y se radicarán a través del registro de las PQRSD, y se levanta acta como soporte del contenido de la información.



▪ PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PQRSD ANÓNIMAS.

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.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

- 🇨🇴 Registrar la información de la petición en el sistema, notificación por aviso; respuesta a derecho de petición.
- 🇨🇴 Publicar en la cartelera de la sede central de la entidad por el término de (5) días hábiles copia íntegra de la respuesta.
- 🇨🇴 Publicar en la página web de Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga Sección Atención al Ciudadano por el término de cinco (5) días hábiles copia íntegra de la respuesta.
- 🇨🇴 La notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

▪ CANALES DE ATENCIÓN.

DESCRIPCIÓN DE LOS CANALES.

Los 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.

Tabla 2. Canales de atención del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga.

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 a.m. a 11:45 a.m. y 1:00 p.m. a 4:45 p.m.	Subdirección Administrativa y Financiera
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 a.m. a 11:45 a.m. y 1:00 p.m. a 4:45 p.m.	Subdirección Administrativa y Financiera

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

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) 68 55 199 Horario: lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y 1:00 p.m. a 4:45 p.m.	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-pqrsd/ Horario: atención 24/7.	Subdirección Administrativa y Financiera



PUNTOS DE ATENCIÓN

El Instituto de Cultura y Turismo cuenta con una red de puntos de atención física estratégicamente distribuidos en la ciudad, complementando su sede principal. Además de su ubicación central, estos puntos ofrecen servicios y actividades variadas como exposiciones, talleres y eventos culturales. También se establecen convenios con instituciones locales y nacionales para fomentar la cooperación y el intercambio cultural. Estos puntos de atención

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

permiten una mayor accesibilidad y participación ciudadana, fortaleciendo la presencia del instituto en la comunidad y promoviendo el patrimonio cultural y turístico de la región.
¡Conócelos!

Escuela Municipal de Artes: EMA.

La Escuela Municipal de Artes de Bucaramanga (EMA) es un programa de formación en diversas áreas artísticas, dirigido al público en general y con un alto nivel de subsidio para facilitar el aprendizaje. Ofrece formación en artes plásticas, música, teatro, danza y extensión con enfoques diferenciales entre otros.



Artes plásticas

Tu mente es un mundo lleno de creatividad y tus manos la herramienta para traerlo a la realidad. Los programas de Artes plásticas y aplicadas te ofrecen la oportunidad de expresar todas tus ideas con técnicas de dibujo, pintura, escultura, entre muchas otras, todo esto con una base teórica que te dará las pautas para perfeccionar tu estilo.

Arte de Música

La melodía que llevas dentro canalízala por tu voz o sácala por un instrumento. En el área de música ofrecemos clases de una amplia variedad de instrumentos musicales y tienes la oportunidad de pertenecer a nuestros ensambles de música moderna, afrocolombiana y hasta a la orquesta sinfónica.

Arte de Teatro

El teatro, la magia de expresar con tu cuerpo todo tipo de emociones. La EMA te da la oportunidad de desarrollar todas las técnicas orales, corporales y teóricas para convertirte en un artista teatral.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Arte de Danza

Si cuando la música empieza a sonar sientes correr el ritmo por tu cuerpo y este te ordena moverte, esta es tu área artística. Contamos con una variedad de ritmos para cubrir la mayoría de los gustos, hasta tenemos danza inclusiva

EXTENSIÓN ENFOQUES DIFERENCIALES:

Enfoque Terapéutico:

Busca hacer un acercamiento en los diferentes actores, a través de talleres formativos para una población con necesidades educativas especiales.

Enfoque Educativo:

Busca llevar formación en artes a diferentes instituciones educativas públicas de Bucaramanga y el área de influencia de la capital Santandereana.

Enfoque Comunitario:

Busca hacer un acercamiento a las artes, por medio de talleres formativos para la población rural y urbana del municipio de Bucaramanga.

Enfoque Responsabilidad Civil:

Busca acercar las artes a la población, mediante talleres formativos para el menor infractor y menor carcelario.

Cultura Popular

¿Qué es?

Es un proyecto de formación artística y socio cultural en diferentes comunidades, con el objetivo de la conformación, producción, difusión y consolidación de iniciativas artísticas con características locales-populares, para establecer, a través de la exploración interdisciplinaria de las diferentes artes, un modelo de convivencia, reivindicación e integración social.

¿En dónde estamos?

Hemos dividido la ciudad por zonas: zona sur, zona oriente, zona occidente y zona norte; para ubicar puntos estratégicos de intervención, creando corredores de fácil movilidad para que la gente pueda llegar a los lugares donde se realizan los talleres de danza, música, artes plásticas, teatro y circo. En este sentido, la ruta que hemos creado es de fácil acceso, en la que priorizamos las zonas más vulnerables.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Conoce aquí toda la oferta institucional ubicados en la siguiente dirección. Cra. 19 #31 - 75, Centro, Bucaramanga, Santander

Centro Cultural del Oriente - piso 2 Oficinas de la EMA Bucaramanga, Santander-Colombia

LEO

Quienes somos

El programa LEO, tiene como propósito incrementar las estrategias de animación, promoción y fomento a la lectura, escritura y oralidad facilitando el acceso a mejores oportunidades educativas y laborales, empoderando a los ciudadanos como miembros activos de la sociedad. Al promover la cultura y el intercambio de ideas, se fortalecen los lazos comunitarios y se reduce la desigualdad, creando un entorno más inclusivo y equitativo. Se garantiza un impacto positivo y el bienestar general de la población, al proporcionar herramientas para la expresión

personal y ofreciendo mecanismos tanto en material como en temas de interés para dar respuesta a las distintas necesidades de las bibliotecas satélites, puntos de lectura y ludoteca de los usuarios.

BIBLIOTECA SATÉLITE Y PUNTOS DE LECTURA

- BIBLIOTECAS SATÉLITES
- BIBLIOTECA JORGE VALDERRAMA:

Está ubicada en el Parque de las Cigarras, en la Ciudadela Real de Minas. Ofrece servicio de consulta y préstamo de material bibliográfico, así como de talleres para la infancia, adolescentes, jóvenes, adulto y adulto mayor. en articulación con los jardines infantiles, colegios, población de las comunas del sector, quienes asisten a las instalaciones de la Biblioteca.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:45 p.m.

BIBLIOTECA MARÍA ISABEL PARRA:

Ubicada en el barrio Mutis brinda servicios bibliotecarios y de préstamo externo de material bibliográfico, se presta el servicio de extensión bibliotecaria con las instituciones educativas del sector. Se mantiene una programación de talleres de lectura, escritura y artes dentro del espacio bibliotecario.

El horario de atención de este punto es lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:45 p.m.

BIBLIOTECA CAMPO MADRID:

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

presta sus servicios en la comuna 1, Barrio Campo Madrid y realiza un trabajo de acceso al libro, la lectura, pero también tiene una amplia oferta de talleres a los niños, niñas y adolescentes quienes son los principales usuarios de esta biblioteca.

El horario de atención de este punto es martes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m. Los sábados de 8:00 a.m. a 11:45 a.m.

LAS AMÉRICAS:

En este espacio se busca fomentar la lectura, escritura y oralidad de niñas, niños y adolescentes, pero también población en general, teniendo como enfoque principal el tema de inclusión social, se encuentra una biblioteca dotada con mobiliario y material literario como novelas gráficas, cómics, narrativas de adultos, poesía y libros orientados a temas sociales, culturales y de historia.

El horario de atención de este punto es lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:45 p.m.

FUNDACIÓN SEMILLAS DE ILUSIÓN:

Está ubicada en la Fundación Semillas de Ilusión en Centro Abastos; allí se ofrecen talleres de lectura, escritura y oralidad, cuento, poesía y cómic a los usuarios, quienes son principalmente niños de los barrios de los alrededores, así como hijos de personas que trabajan dentro del centro de acopio.

El horario de atención de este punto es lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

SALA DISCAPACIDAD

La Biblioteca Pública Gabriel Turbay oferta a la población con discapacidad auditiva y ciega el acceso a la información y la cultura en igualdad de condiciones en un ejercicio de inclusión y participación social en las siguientes modalidades: Talleres de Lenguaje Braille: capacitación en el aprendizaje del lenguaje Braille para personas o instituciones interesadas en el tema; Taller de lengua de Señas Colombia: par el público en general y/o personas e instituciones interesadas en el tema.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:45 p.m.

PUNTOS DE LECTURA

SALA DE LECTURA INFANTIL

Sala de la Biblioteca Gabriel Turbay que están destinadas al servicio de lectura y el acceso a la colección de literatura infantil, que se enfoca en ofrecer materiales para las diferentes etapas

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

de desarrollo, allí se encuentra una programación permanente de talleres de lectura, escritura y oralidad para niños de infancia y adolescencia.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:45 p.m. Los sábados de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 1:00 p.m. a 3:45 p.m.

PUNTO DE LECTURA METROLIBRO:

Ubicado en la estación de Metrolínea de Provenza. Se proponen allí talleres de lectura, escritura y oralidad para todas las edades y se brinda préstamo bibliográfico a los usuarios que frecuentan este espacio.

El horario de atención de este punto es lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:45 p.m.

PUNTO DE LECTURA LOS EDECANES:

Ubicado en el centro de Bucaramanga, brinda servicio de consulta de material bibliográfico, lectura en voz alta, talleres de lectura escritura y oralidad; inspirar y entretener a los niños y niñas a través de la lectura, lúdico- creativa.

El horario de atención de este punto es lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:45 p.m.

LUDOTECA

LUDOTECA EL PRINCIPITO:

Sala de la Biblioteca Gabriel Turbay que están destinadas al servicio de la primera infancia y la infancia, allí se encuentra una programación permanente de talleres de lectura y oralidad, para estimular su creatividad, fomentar el trabajo en equipo y desarrollar habilidades cognitivas y sociales como estimulación temprana y formación de lectores desde los primeros años de vida.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 1:00 p.m. a 4:45 p.m. Los sábados de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 1:00 p.m. a 3:45 p.m. Los domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

BIBLIOBÚS:

Biblioteca itinerante: la biblioteca rodante hace parte de las estrategias itinerantes de la Biblioteca Gabriel Turbay; esta hace presencia en la zona urbana y rural de la ciudad para mantener acercamiento con instituciones educativas, por medio de talleres y habitantes de las veredas, corregimientos.

El funcionamiento de esta biblioteca rodante tiene una programación previa de visitas en las diferentes comunas, veredas y corregimientos de la ciudad para que las personas se suban al vehículo y participen de la lectura del libro que más le llame la atención.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

TALLERES

Taller ambiental:

Taller de aprovechamiento y transformación de papel reciclado de una manera amigable para el medio ambiente, creando conciencia en los niños niñas y adolescentes diferentes zonas urbanas y rurales, para que reciclemos reutilicemos y reduzcamos los agentes contaminantes que dañan nuestro planeta tierra.

Taller literario: Desde las diferentes maneras de leer, todos escriben, desde las palabras propias de cada uno; prima la libertad de expresión con el respeto por la obra de cada cual. Todos enfrentan el reto que supone cada ejercicio que se plantea y los desarrollan con entera autonomía, en un plano creativo y permanente.

CINE LITERARIO: Esta estrategia busca generar el gusto por el cine arte entre los usuarios, este mediante la proyección de películas, documentales y/o cortometrajes y el diálogo sobre las mismas.

Talleres palabras libres realizados dentro de la población de los centros penitenciarios, Cárcel modelo, cárcel de mujeres de Bucaramanga, el centro de reclusión de menores y la fundación Hogares Claret, Corpoadases, Fas de Bucaramanga, busca generar amor por la lectura y reconocer el valor que esta tiene en la vida individual y colectiva, de una manera que llegue a ser novedosa y activa, a través de la realización de varias actividades denominadas talleres de lectura; Por otro lado, quiere brindarle al recluso la posibilidad de construir nuevos sueños través del fortalecimiento de sus hábitos de lectura, escritura y oralidad.

ACTIVIDADES CON LEO

Recetario Literario: Diferentes estrategias pedagógicas a través de las cuales los niños desarrollan las fantasías de sus imaginarios literarios para la elaboración escrita de cuentos.

Musicalidad y canti-cuentos: Desarrollo de la inteligencia musical y emocional a través de canciones y cuentos cantados mediante la utilización de instrumentos musicales.

Dramatización literaria: Con la ayuda de los diferentes disfraces se logra desarrollar la imaginación y personificación del personaje donde el niño va creando su propia historia.

Memoria y identidad: A través de poesía y elaboración artística manual los niños y niñas reconstruyen la historia en proceso de memoria de acuerdo.

Narración oral: “VENGA LE CUENTO”, rescate de la memoria a través de los relatos personales orales. Es un ejercicio de Oralidad donde niños y jóvenes comparten sus experiencias a partir de espantos, mitos y leyendas.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

“Las otras artes”, La Biblioteca satélite Campo Madrid realiza conversatorio y/o lectura en voz alta, de tejedora y tejedores de la palabra oral y escrita. Se realiza teniendo como base los libros de tejido a crochet de la colección bibliográfica de la Biblioteca y a su vez la Bibliotecaria les va leyendo un libro de interés general, especialmente de literatura. Esta actividad se realiza los martes y miércoles en la jornada de la tarde. (A su vez, los y las tejedoras aprenden a leer los esquemas o diagramas qué son los patrones guías de los tejidos)

Conversatorio con autores: se realizan en nuestra biblioteca pública Gabriel Turbay con escritores invitados para motivar a las nuevas generaciones frente a los procesos de lectoescritura en nuestra población de Bucaramanga y su área metropolitana.

La bonita tiene mucho que contar: Rescatar que Bucaramanga es tierra de letras de saberes través de ejercicios literarios, poesías inéditas cuentos, que resaltan la tradición oral y escrita.

Palabras que unen: Retomar el hábito de la lecto escritura a través de la redacción de cartas; generando la libre expresión de emociones y sentimientos.

Laboratorio de creación poética: Aportar a la escena cultural y literaria de Bucaramanga, mediante un taller de creación poética abierto al público, allí se realizará un viaje por las diferentes corrientes literarias y estilos poéticos, con el fin de orientar los procesos creativos de los asistentes al taller.

VISITAS A INSTITUCIONES EDUCATIVAS: Articulamos nuestra oferta institucional para la realización de talleres de animación, fomento y promoción a la lectura, escritura y oralidad de forma lúdico-creativa.

FERIAS INSTITUCIONALES

Apoyar ferias y eventos contando con la visita e intervención de escritores y Talleristas destacados, con el fin de fomentar y promover la lectura y escritura en el marco del programa L.E.O.

PICNIC LITERARIOS

Esta estrategia de animación a la lectura busca contribuir a la formación de lectores autónomos, promoviendo el conocimiento de autores y libros mediante la lectura en voz alta de poemas, cuentos completos, cartas, fragmentos de novelas, etc. Público al que va dirigido: Toda la comunidad interesada.

PIÑATAS LITERARIAS

Generar ambientes propicios para que los niños, niñas y adolescentes de Bucaramanga y su área metropolitana, cuenten con espacios de animación, promoción y fomento a la lectura escritura y oralidad lúdica, recreativos y artísticos.

“lectura, escritura y oralidad como mecanismos de expresión libres”: realizar acercamiento a la lectura, la escritura y la oralidad por medio del titiriteros- teatro esto a partir de la lectura de

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

obras literarias y del montaje de estas o de la creación de nuevas propuestas escénicas utilizando su cuerpo como expresión libre de emociones. estrategia didáctica para acercar la lectura a través de otras formas de expresión libre y autónoma. Público al que va dirigido: Toda la comunidad interesada.

BUCARO PASA LIBROS

Esta iniciativa, coordinada por el Programa de Lectura, Escritura y Oralidad – LEO, llevará directamente a los hogares bumangueses los libros que soliciten a la biblioteca. Según Néstor Rueda, director del IMCT, es una gran oportunidad para acceder a todo el catálogo de libros y disfrutarlos en casa: “Desde el IMCT y la Biblioteca invitamos a todos los padres de familia de Bucaramanga a que comprendamos que los libros son la ventana para salir de las dificultades y de todos los problemas en general que estamos enfrentando hoy como sociedad. Para todos ustedes es esta maravillosa iniciativa”.

Los interesados deben comunicarse con la biblioteca llamando a la línea 6059462 y solicitar el préstamo. Una vez formalizada la solicitud los libros serán entregados en la puerta de sus casas durante los siguientes días. Para realizar el préstamo debes estar afiliado a la biblioteca, si aún no lo estás ingresa a llena el formulario y envíalo al correo biblioteca@imct.gov.co.

CENTRO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN: IAC.

Ubicado en el tercer piso de la Biblioteca Gabriel Turbay, este espacio es respaldado por el Gobierno de Corea del Sur, convirtiéndose en una de las áreas más innovadoras de Latinoamérica.

Forma parte de una red internacional que destaca la fusión de la tecnología, el arte y la cultura. Contiene los siguientes espacios:

Sala de Consulta: En esta sala puedes realizar las siguientes actividades:

- Consulta de información Online.
- Participar en video conferencias o Webinar.
- Desarrollar Software / Diseño Web
- Diseño Gráfico
- Escuchar audio libros.
- Estudiar en línea.
- Investigación.

Sala de capacitación: En esta sala puedes realizar las siguientes actividades:

- Clases o cursos empleando recursos tecnológicos.
- Cursos Virtuales.
- Talleres (Workshops)
- Video Conferencias.
- Webinar.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Actividades de formación complementaria empleando tecnología.
Investigación colaborativa.

Dos salas de proyección: En estas salas puedes realizar las siguientes actividades:

Clases.

Videoconferencias.
Webinar.
Cineclubs.
Foros online.
Capacitaciones.

Colmenas: En este lugar puedes realizar las siguientes actividades:

Clases grupales.
Exposiciones de video.
Consulta de material videográfico.
Desarrollo de diseño gráfico.
Edición multimedia.
Conectar el PC y trabajarlo de manera táctil.

Sala de innovación: Un espacio de lectura y trabajo colaborativo orientado a la innovación con capacidad hasta de 36 personas dotado de 6 mesas de trabajo, 4 de ellas con conexión eléctrica y silletería, cuenta con aire acondicionado e iluminación. En esta sala puedes realizar las siguientes actividades:

Lecturas individuales o grupales.
Debates y discusiones.
Capacitaciones.
Trabajos grupales.
Clases.

Sala de discapacidad: La sala está diseñada para permitir la inclusión de los ciudadanos y permitir que accedan a la información por medio de una serie de dispositivos especialmente diseñados para ellos. Equipos especiales para Braille, lectores de textos, expansores de voz, equipos de cómputo ajustados para personas con discapacidad visual o vista reducida, son algunos de los elementos disponibles para apoyar los procesos. En esta sala puedes realizar las siguientes actividades:

Talleres de Braille/Lenguaje de señas.
Acceso a Internet.
Lectura de libros en braille.
Procesos de rehabilitación.

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Teatro Santander: “Con una programación que sobresale por su calidad y diversidad, el Teatro Santander se posiciona como el escenario de las artes escénicas más importante del oriente colombiano. Ha sido reconocido como uno de los espacios patrimoniales con más

prestigio e historia del país, gracias a su imponente arquitectura y su innovador equipamiento técnico y tecnológico. Sus instalaciones, ubicadas en el centro de Bucaramanga, cuentan con una gran sala con capacidad para recibir a 912 personas en sillas divididas en tres niveles: platea, balcón y paraíso”. Está ubicado en la Calle 33 # 18 -50 – 60, Bucaramanga, Santander - Colombia y cuenta con servicio de parqueadero en las siguientes direcciones: Calle 34 # 19-41, Carrera 19 # 33-61 - Calle 33 # 19-32.

Biblioteca Pública Gabriel Turbay: Ubicada en la Calle 30 N 26 – 177/ parque de los niños, Bucaramanga. Este espacio ofrece múltiples servicios para quienes deseen acceder a ella. Su horario de atención es el siguiente:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y 1:00 p.m. a 4:45 p.m.; sábados de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y 1:00 p.m. a 3:45 p.m. Domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. únicamente Ludoteca “El Principito”.

Allí se pueden realizar las siguientes actividades:

Afiliación a la biblioteca.

Prestamos.

Visitas guiadas.

Talleres de fomento de la lectura.

Servicios de acceso a la información para personas con discapacidad visual y sordas.

Servicios de acceso a tics.

Capacitación bibliotecaria.

Servicio de biblio bus.

Para más información, visitar el siguiente enlace: <https://bibliotecagabrielturbay.imct.gov.co/>



REDES SOCIALES

El Instituto de Cultura y Turismo de Bucaramanga, además de contar con los canales, protocolos y puntos de atención descritos anteriormente, cuenta con redes sociales en donde diariamente se comparte contenido fotográfico, videográfico e informativo acerca de las

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02		
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO	

actividades programadas por la entidad, la ejecución de estas actividades y resultados obtenidos con el fin de mantener a la ciudadanía informada y en contacto.

		
Facebook: Instituto de Cultura y Turismo Bucaramanga.	Instagram: @imctbga	Equis: @IMCTBGA
		
YouTube: Instituto de Cultura y Turismo Bucaramanga.	TikTok: Instituto de Cultura y Turismo Bucaramanga.	

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

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo
VERSIÓN: 02			
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO		

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	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
Andrea Juliana Nuñez Solano		Subdirección Administrativa y Financiera -Atención al ciudadano		18	12	2024
Yeimis Vásquez Torres		Subdirección Técnica- Gestión Integral		18	12	2024
Sonia Hernández Acevedo		Subdirección Administrativa y Financiera - CPS-Atención Al Ciudadano		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		26	06	2026
5. APROBÓ POR LA ALTA DIRECCIÓN- COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO “CUANDO APLIQUE”						

CÓDIGO: AC-M-01	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto Municipal de Cultura y Turismo		
VERSIÓN: 02					
FA: 13/08/2026	ATENCIÓN AL CIUDADANO				

NÚMERO DE ACTA	N°.	FECHA	DD	MM	AAAA
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- Gestión Integral	13	08	2026	