

**POLITICA DE
SERVICIO AL
CIUDADANO**

Instituto Municipal de Cultura y
Turismo de Cajicá



INTRODUCCIÓN:

En el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá se entenderá por atención al ciudadano, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente y digno a los servicios que presta la entidad para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, religión o condición de discapacidad.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado. Esto es así por cuanto, uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política de servicio al ciudadano trasciende la atención oportuna y con calidad de requerimientos ciudadanos, a la garantía de derechos y deberes, a través de escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza.

Así mismo, desde la perspectiva del relacionamiento entre el Estado con el ciudadano plasmado en la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado de MIPG, se ha adoptado el enfoque de Estado abierto con el cual se busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y se armonizan las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado

En consecuencia, para prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, una entidad debe desarrollar la gestión de su servicio al ciudadano a partir de estos principales atributos: Incluyente, Digno, Efectivo, Oportuno, Claro, Transparente, Imparcial, Calidad.

OBJETIVOS

Objetivo General

Garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, y confiable, que permita fortalecer el ámbito cultural y turístico dentro del municipio de Cajicá.

Objetivos Específicos:

- Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a la oferta de los servicios del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.





- Fortalecer los procesos internos de la entidad con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos.
- Identificar las características de los usuarios que acceden a los servicios ofertados por el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, con el fin de garantizar un servicio al ciudadano que responda a sus necesidades y expectativas.
- Identificar las características, funciones y principios éticos con los que debe contar el equipo de colaboradores que están de cara a la atención de los usuarios y la ciudadanía en general (informadores turísticos, bibliotecarias, apoyo bibliotecario, formadores, coordinadores, responsables de la ventanilla única, etc.).

ALCANCE

La presente política aplica a todos los procesos que desarrollen acciones de servicio al ciudadano, tanto a los procesos misionales como a los procesos de apoyo.

MARCO NORMATIVO:

Norma Número	Descripción
Constitución Política de Colombia	Artículo 23 toda Persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general y particular y obtener pronta resolución.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
Ley 1755 de 2015	Por el cual se regula el trámite de los Derechos de Petición.
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2573 de 2014	Lineamientos Generales de la estrategia de Gobierno en Línea.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1088 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.





Decreto 230 de 2021	Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
Ley 962 de 2005	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados.
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
Ley 1341 de 2009	Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
Ley 1437 de 2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
Ley 1474 de 2011	Establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Decreto 019 de 2012	Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley.
Decreto 2482 de 2012	Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.





CONPES 3785 de 2013,	Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.
Ley 1712 de 2014	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.
Decreto 2623 de 2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
Ley 1341 de 2009	Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
Ley 1437 de 2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.
Ley 1474 de 2011	Establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.





Decreto 019 de 2012	Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley.
Decreto 2482 de 2012	Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
Ley Estatutaria 1581 de 2012	Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
CONPES 3785 de 2013	propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.
Ley 1712 de 2014	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley Estatutaria 1757 de 2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.
Decreto 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente





VALORES INSTITUCIONALES

La política de servicio al ciudadano promueve y apropia los valores del Código de Integridad del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, estos son:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

DERECHOS Y DEBERES HACIA LOS CIUDADANOS

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, está comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de usuarios, para esto promueve la incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano calificado, múltiples canales de atención y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Para la prestación de un servicio al ciudadano de excelencia, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá se compromete a:

- Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad de mejora frente a los requerimientos de los ciudadanos y usuarios
- Implementar acciones, acordes con los estándares de calidad para la atención personalizada, de los diferentes canales de atención al ciudadano





El proceso de atención al ciudadano del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá se enmarca en el ejercicio de los siguientes derechos y deberes:

Derechos	Deberes
<p>Recibir capacitación, cualificación en actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano.</p> <p>Tener acceso permanente a la información para brindar atención.</p> <p>Recibir herramientas e insumes necesarios.</p> <p>Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía</p> <p>Contar con espacios adecuados y cómodos para la gestión del servicio</p>	<p>Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos.</p> <p>Atender a todos los ciudadanos. Que utilizan los canales de comunicación dentro del horario de atención.</p> <p>Asistir a las capacitaciones y actualizaciones de información con relación al servicio al ciudadano.</p> <p>Aplicar protocolos y procedimientos para la atención al ciudadano</p> <p>Conocer los servicios que ofrece el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, requisitos, canales de</p>

ESCENARIOS DE INTERACCIÓN DEL CIUDADANO

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá ha identificado cuatro escenarios o momentos en los cuales el ciudadano o grupos de valor interactúa con la entidad. Estos son:

Accede a la Oferta Institucional

Cuando el ciudadano accede a consultar información relacionada con políticas, planes, programas, proyectos que lidera el Instituto. Si bien, la entidad cuenta con la ventanilla única, en donde todos los ciudadanos pueden consultar los servicios que hacen parte de la oferta institucional, cada proceso podrá, en todo caso, determinar los protocolos de atención al usuario para los siguientes tramites:





- Inscripciones a las Escuelas de Formación Artística y Cultural de Cajicá.
- Afiliación a la Red Municipal de Bibliotecas.
- Punto de Información Turística.

Radica PQRS (Peticiónes, quejas, reclamos, solicitudes de información)

Cuando el ciudadano radica por medio de correo electrónico, página web o presencialmente solicitudes de interés general o particular.

Los lineamientos específicos para este particular se encuentran en la Política de Daño Antijurídico del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

Participa en eventos de rendición de cuentas:

Cuando el ciudadano participa en escenarios del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá.

Los lineamientos específicos para este particular se encuentran en la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Consulta Información Pública

Cuando el ciudadano consulta la información publicada en el portal web, redes sociales y medios de comunicación de la entidad.

COMPONENTES DE SERVICIO AL CIUDADANO

Para llevar a cabo los objetivos de la presente política, el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, se compromete a prestar servicios culturales y turísticos eficientes, eficaces, accesibles, seguros, humanizados y con calidad en la población usuaria y a sus familias. Así mismo, brindará un trato preferencial a las personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores y niños, garantizando así un trato respetuoso, equitativo y digno según su condición.

Para los diferentes tramites con que cuenta la entidad los usuarios podrán acceder a los siguientes protocolos:

Inscripciones a las Escuelas de Formación Artística y Cultural de Cajicá: Es importante detallar que las EFACC cuentan con dos tipos de procesos: Centralizados y Descentralizados.

Así las cosas, en los procesos centralizados, para acceder a la información general sobre los procesos de formación, la entidad deberá disponer en sus canales digitales los protocolos de inscripción que





determine para cada periodo (Resolución de Inscripciones) y la información relacionada con la naturaleza de cada escuela. De igual modo, los usuarios interesados en esta oferta formativa podrán acceder a la información específica de cada taller (contenido del respectivo plan pedagógico, horarios, formadores, etc.), de manera presencial por medio de los coordinadores de las EFACC y el respectivo equipo de formadores y de apoyo.

Para el caso de los procesos descentralizados, el Instituto deberá establecer estrategias de acercamiento con las diferentes comunidades interesadas en acceder a la oferta formativa que hace parte de este proceso; estas estrategias deberán incluir y no limitarse a: visitas en campo, reuniones de acercamiento, análisis de la capacidad instalada versus la oferta y la demanda de servicios, etc. Es importante tener en cuenta que cada punto de descentralización tiene características particulares al territorio en donde se encuentra, es así como los líderes de la comunidad cobran un lugar de mayor relevancia en la aplicación de la oferta formativa descentralizada.

Afiliación a la Red Municipal de Bibliotecas: Para consultar temas específicos de afiliación y acceso a los servicios bibliotecarios, en el siguiente enlace podrá encontrar el micrositio de la Red Municipal de Bibliotecas Públicas y podrá descargar el reglamento para su conocimiento.

Si desea afiliarse como usuario de la RBC, puede presentarse personalmente con su documento de identidad y un recibo de servicios públicos de Cajicá, a la Biblioteca Central.

Si es usuario frecuente y desea acceder al chip de la llave del saber, por favor tenga en cuenta la siguiente información:

¿Qué es la llave del saber?: La Llave del Saber es un chip estadístico emitido por la Biblioteca Nacional de Colombia, diseñado exclusivamente para usuarios frecuentes de los servicios bibliotecarios, que permite identificarse como usuaria/o de la Red Municipal Bibliotecas de Cajicá. Para solicitar el chip de la Llave del Saber, servicio estadístico de la Biblioteca Nacional de Colombia, los usuarios deberán diligenciar el formulario determinado para ello, el usuario obtendrá respuesta en 15 días hábiles, de acuerdo con la disponibilidad de chips.

Punto de Información Turística: Tiene como propósito incentivar la labor del informador turístico, quien desempeña un papel importante en la promoción del municipio, aplicando las pautas necesarias para aumentar la satisfacción de los turistas, mejorando la competitividad de nuestro destino y el posicionamiento del país. Un Informador turístico debe seguir las funciones y principios éticos del Instituto, además sugiere la aplicación de mejores prácticas para fortalecer y estandarizar la calidad del servicio ofrecido por el personal que ocupa este rol.





Para ello el informador deberá brindar de manera gratuita, a los turistas, visitantes nacionales y extranjeros y a los residentes, información turística sobre el municipio, al igual que sobre la oferta de atractivos y posibilidades de actividades culturales, deportivas, recreativas, entre otras; que ofrece el municipio y su entorno regional, al mismo tiempo contribuye a la normalización de las actividades turísticas, de ocio y culturales para las personas con discapacidad, para que puedan realizarlas y disfrutarlas en las mismas condiciones que el resto de la población.

Instrumentos de Estandarización de Servicio al Ciudadano

La estandarización del servicio al ciudadano permite mejorar el nivel de prestación brindado, al unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés y de esta manera facilitar la labor de los colaboradores que están de cara a la atención a la ciudadanía que interactúan con los ciudadanos, al igual que garantizar un servicio de excelencia en la entidad caracterizado por la veracidad, claridad, oportunidad, amabilidad y respeto.

Esta unificación de criterios se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales son transversales a la entidad y de aplicación por parte de todos los funcionarios y colaboradores:

Procedimiento de Servicio al ciudadano: lineamiento detallado para suministrar información, sobre los servicios y trámites institucionales a través de los canales establecidos por la entidad.

Carta de trato digno: Documento en el que se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

Protocolos de Atención al Ciudadano: Lineamientos sobre los atributos generales del buen servicio que contemplan entre otros temas, la actitud que debe adoptar el funcionario en contacto con el ciudadano, el lenguaje verbal y no verbal, y la atención que se debe dar a personas en determinadas circunstancias.

Guía de atención a personas en condición de discapacidad: Documento que contiene las directrices para garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en condición de discapacidad que acceden.

Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias: Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y consultas presentadas por los ciudadanos al Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, de conformidad con la normatividad vigente.





Medición del Servicio: La apreciación de los ciudadanos es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano, en este sentido, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los ciudadanos frente a la entidad, debe ser un ejercicio constante.

Por lo anterior, se hace necesario implementar mediciones de percepción y expectativas a los trámites y servicios institucionales como insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de nuestros grupos de interés. Para dar cumplimiento a esta premisa, el responsable del proceso de atención al ciudadano y los líderes de los procesos que hacen parte integral de la presente política, definirán los lineamientos detallados para la aplicación de estas mediciones, a través de la utilización de herramientas como:

- Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Encuestas de satisfacción frente al desarrollo de trámites y servicios.
- Otros instrumentos que se consideren pertinentes.

Estas mediciones serán aplicadas a servidores públicos, colaboradores y contratistas, por parte de los ciudadanos.

IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

El plan de acción para la implementación de esta política estará liderada por el responsable de Atención al Ciudadano, el cual deberá estar alineado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en su componente de Atención al Ciudadano, cuyas actividades definidas harán parte del Plan Anual de Acción, conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018 para de esta manera garantizar su ejecución y la disponibilidad de recursos, así como el seguimiento a la implementación de las mismas.

Teniendo en cuenta la integración de las acciones definidas en este plan al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, su seguimiento se desarrollará conforme a los lineamientos dispuestos en el plan.

El encargado de Control Interno o quien haga sus veces realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.





Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Igualmente es necesario resaltar que la entidad está ampliando la cobertura territorial para el cumplimiento de sus retos en la prestación de los servicios de atención al ciudadano para mejorar la capacidad institucional a través del apoyo a los sectores de cultura y turismo del municipio, aumentando la confianza en el Estado.

DARWIN TRUJILLO RODRÍGUEZ
DIRECTOR EJECUTIVO
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA Y TURISMO DE CAJICÁ

RESPONSABLE	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA	CARGO/ROL
Proyectó	Marisol Suárez Vargas		Técnico administrativo
Revisó	Franz Barreto Escobar		Profesional universitario
Aprobó	Darwin Trujillo Rodríguez		Director Ejecutivo

