

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>PAC-DPSC-027</b>
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 1 de 10

## **POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO ICULTUR**

### **INTRODUCCION**

El Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar – ICULTUR, como entidad rectora de la política cultural y promotora del turismo del departamento de Bolívar, coloca a disposición de los usuarios los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y dar trámite a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos, a su vez propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

En este sentido, ICULTUR ha diseñado la Política de Servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el Decreto 2623 de 2009 Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano. En esta Política de Servicio al Ciudadano de ICULTUR se encuentra plasmado el Protocolo de Servicio al Ciudadano, las Estrategias de Servicio al Ciudadano, Caracterización de grupos de valor y Estrategias de Intervención de grupos de valor. Así mismo, con el fin de prestar un excelente servicio de atención a la ciudadanía y acercar al ciudadano al instituto, se ha diseñado los Indicadores para medir la Eficiencia y Eficacia de la Política de Servicio al Ciudadano, entre ellos satisfacción ciudadana, pertinencia y eficacia de canales, y Formatos de Información al Ciudadano, que permitan al ciudadano y/o usuario encontrar fácilmente la respuesta que el Instituto da a las solicitudes de información hechas por los mismos.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>PAC-DPSC-027</b>
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 2 de 10

## **ALCANCE**

Esta política está dirigida a todos los colaboradores de la entidad para que los lineamientos y principios descritos se apliquen en cualquier tipo de interacción que se tenga con la ciudadanía y grupos de interés a través de los Canales de Atención disponibles y/o de los escenarios de participación ciudadana establecidos.

## **DEFINICIÓN**

Para efectos del presente documento 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, lengua, religión o condición de discapacidad.

## **OBJETIVO**

La Política de Atención al Ciudadano tiene como objetivo abarcar todos los lineamientos necesarios para garantizar el derecho de la ciudadanía a recibir por parte del instituto un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades, mejorar la calidad de vida y mejorar las capacidades de la entidad para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>PAC-DPSC-027</b>
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 3 de 10

### **Objetivos Específicos:**

1. Reconocer el Servicio al ciudadano como proceso transversal en la administración pública.
2. Dar a conocer los canales de atención de la entidad que están a disposición de los ciudadanos.
3. Establecer las estrategias, el proceso y los procedimientos para la atención a los ciudadanos con el propósito de prestar un servicio que cumpla con los principios de transparencia, efectividad, eficiencia y eficacia.
4. Cumplir con las normas en materia de Servicio y Atención al Ciudadano según los lineamientos del CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano", el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", y del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, del Departamento Nacional de Planeación.
5. Desarrollar un ejercicio práctico de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
6. Medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por ICULTUR, y establecer las acciones de mejora a que haya lugar.

### **MARCO NORMATIVO**

1. Constitución Política de Colombia (Artículos. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365).

El carácter social del Estado de Derecho y la prevalencia del interés general. La finalidad del Estado y de la función pública es el servicio a la comunidad. Las autoridades administrativas están al servicio de los intereses generales y deben por lo tanto coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. Principio de igualdad de trato ante la ley. Derecho de petición. Debido

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>PAC-DPSC-027</b>
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 4 de 10

proceso. Acceso a documentos públicos. Principio de buena fe de los particulares y de las actuaciones de la Administración. Prohibición de exigir permisos o requisitos previos no autorizados por la Ley para el ejercicio de la actividad económica y la actividad privada. La prestación de servicios públicos como inherentes a la finalidad Estado.

2. Ley 190/95. Estatuto Anticorrupción
3. Decreto-ley 2150/95. Supresión de Trámites
4. Ley 361/97. Establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones
5. Ley 489/98. Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública.
6. Ley 594/00. Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
7. Ley 324/96. Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.
8. Ley 872/03. Sistema de Gestión de Calidad.
9. Decreto 519/03. Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción bajo la supervisión del Vicepresidente de la República, funciones para participar y colaborar en la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión del Estado; colaborar en proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado y proveer a la comunidad información sobre la gestión pública y la realización de trámites en línea, entre otros.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>PAC-DPSC-027</b>
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 5 de 10

10. Ley 850 de 2003. Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
11. Decreto 1145/04. Sistema General de Información Administrativa de la Administración Pública.
12. Ley 962/05. Ley Antitrámites
13. Ley 982/05. Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones
14. Decreto 1151/08. Establece la estrategia Gobierno en Línea y reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.
15. Ley 1145/07. Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.
16. Ley 1171/07. Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.
17. Decreto 3246/07. Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP
18. Ley 1251/08. Política de envejecimiento y adulto mayor.
19. Ley 1275/09. Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.
20. Decreto 2623/09. Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
21. Decreto - ley 019/12. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
22. CONPES 3650/10. Se establece la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
23. CONPES 3649/10 Se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>PAC-DPSC-027</b>
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 6 de 10

## PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano en el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar – ICULTUR - está orientada y soportada en los siguientes principios:

**SERVICIO:** ICULTUR desarrolla componentes efectivos para que los ciudadanos accedan con facilidad y oportunidad a los servicios que presta como entidad pública.

**CALIDAD:** Los asuntos tratados por la entidad pública son manejados de acuerdo con estándares de excelencia.

**INFORMACIÓN COMPLETA Y CLARA:** ICULTUR se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.

**BUENA FE EN LAS ACTUACIONES:** Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.

**TRANSPARENCIA:** ICULTUR orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos y ciudadanas, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

**PARTICIPACIÓN:** Reconocemos los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

**EQUIDAD:** ICULTUR es consciente de la justicia social, que los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>PAC-DPSC-027</b>
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 7 de 10

**RESPECTO:** ICULTUR considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

**SOLIDARIDAD:** ICULTUR promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

**ATENCIÓN DIFERENCIAL PREFERENCIAL:** Para efectos de las actividades de atención al público, ICULTUR garantiza el derecho de acceso y establece mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

**COBERTURA:** ICULTUR es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Departamento de Bolívar.

**ACCESIBILIDAD:** La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que le permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

**INCLUSIÓN:** ICULTUR reconoce a la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Departamental, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

**INNOVACIÓN:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>PAC-DPSC-027</b>
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 8 de 10

## **DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE ICULTUR**

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

### **Derechos de los ciudadanos**

- Presentar peticiones 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, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el 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 embarazadas 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.
- Formular alegaciones 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 estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>PAC-DPSC-027</b>
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 9 de 10

### **Deberes de los ciudadanos**

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

### **Deberes de ICULTUR**

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresen a la oficina dentro del horario 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.
- Tramitar las peticiones que lleguen por cualquier canal, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>PAC-DPSC-027</b>
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 10 de 10

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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Natacha González Vallejo</b> Directora Administrativa y Financiera 21/08/2020	<b>Iván Sanes Pérez</b> Director General 28/08/2020	<b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b> 04/09/2020