	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 1 de 14

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación, asistencia, entregar solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. El Instituto de Cultura y Turismo – ICULTUR – tiene a disposición de la ciudadanía (4) cuatro medios o canales para la atención integral de los ciudadanos, tales como:


Canal Presencial: ICULTUR dispone de una persona en la recepción para la atención de los ciudadanos.

Punto de Atención al Ciudadano: Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo. Edificio No. 2. Piso 3.

Horario de Atención al Público: lunes a viernes de 7:00a.m. - 12:00p.m. y de 1:00p.m – 4:00pp.m.

Recomendaciones Generales:

- La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- No comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada).
- Mirar al interlocutor a los ojos, eso demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- Mantener el puesto de trabajo ordenado y limpio.
- Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, saludelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 2 de 14


Canal Escrito: ICULTUR dispone de un correo físico, correo institucional, buzón de sugerencias y el Formato de Información al Ciudadano.

Correo físico: el instituto dispone de un funcionario para la recepción de documentación externa.

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.
- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro 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.
- 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 del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

Correo institucional: info@icultur.gov.co

- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 3 de 14

- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

Buzón de sugerencia: Cuenta con 1 buzón de sugerencia ubicado de manera visible para los ciudadanos y funcionarios.

- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Abrir dos (2) veces por semana el buzón de sugerencias.
- Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados.
- Dirigir al Grupo de Servicio al Ciudadano, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.


Formato de Información al Ciudadano: Dispuesto en la página web del instituto.

El Instituto de Cultura y Turismo ha diseñado el formato de información al ciudadano que se encuentra a disposición en el portal web de la Entidad.

En el referido formato se puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de actos de corrupción y solicitud de información sobre los temas de competencia de ICULTUR.

Canal Telefónico: ICULTUR cuenta con una línea telefónica a través de la cual pueden formular sus peticiones, interrogantes o inquietudes relacionadas con la misión del instituto.

Número de Atención: 6517444 ext.2326

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 4 de 14

- 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.
- Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Es importante saludar primero con “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo servir?”
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.

Canal Virtual: ICULTUR cuenta con las siguientes redes sociales, donde interactúa activa y contantemente con los ciudadanos:


Facebook: ICULTUR Bolívar

INSTAGRAM: @iculturbolivar

Twitter: @icultur_bolivar

YOUTUBE: ICULTUR Bolívar

- Comentario positivo: Agradece siempre, que las personas vean que estas atentos a ellas; involucra sentimiento en las respuestas de forma honesta y acuerdo a los valores de la entidad.
- Comentario negativo: Si es un trol o un sitio dedicado a ofender exponlo de sus mala intenciones. Si se comete un error hay que admitirlo, disculparse y

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 5 de 14

corregirlo. Si mal interpreto la información responde con información detallada.

- Comentario neutral: Agradecer la mención e invítalo a conocer datos positivos.

PAUTAS DE COMPORTAMIENTO Y ATENCIÓN

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utilizan los canales de servicio relacionados anteriormente, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

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.


BUEN TRATO: Se refiere al comportamiento verbal manifestado en el tono de voz y la amabilidad, que le asegure al ciudadano su percepción como una persona digna. Por ello, el servidor público de ICULTUR debe cumplir con mínimo los siguientes atributos: Respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno y efectivo.

PREOCUPACIÓN Y RESPETO POR EL CIUDADANO: El ciudadano debe tener una percepción inmediata de la calidad del servicio prestado y que es una prioridad para el funcionario colaborar en la solución de sus inquietudes

ACTITUD DE SERVICIO: Es la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; pensando como el ciudadano, conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. Por ello, el servidor público debe: Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano, escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla, ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención, comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir y ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

ACTITUD DE SERVICIO ENTRE SERVIDORES: Para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.

LENGUAJE: El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses, evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 6 de 14

Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad. Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc. Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”. Evitar respuestas cortantes.

RESPUESTA NEGATIVA A SOLICITUDES: En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda: Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud, dar alternativas que ayuden a solucionar aceptablemente la petición, asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS: Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.


Para solventar este tipo de situaciones, se debe: Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él. Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme. No tomar la situación como algo personal. No perder el control. Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

ATENCIÓN DE RECLAMOS: El Grupo de Atención al Ciudadano del Instituto es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor del instituto tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el Grupo de Atención al Ciudadano el responsable de dicho trámite.

PLAZOS PARA RESPONDER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS

Por regla general, el Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) ha determinado los siguientes plazos para respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación de la siguiente manera:

Solicitudes: Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 7 de 14

Quejas: Quince (15) días hábiles

Reclamos: Quince (15) días hábiles

Sugerencias y Felicitaciones: Treinta (30) días hábiles

Derechos de Petición:

Tipo Consulta: Treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Tipo Solicitud de Copias: Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción

Tipo Solicitud de Información: Quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, conforme a lo establecido en el artículo 6º del Código Contencioso Administrativo se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, la cual no podrá exceder el doble del plazo inicialmente previsto.

**PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO DE ICULTUR EN EL MARCO
DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA PANDEMIA DENOMINADA
CORONAVIRUS COVID-19**


JUSTIFICACIÓN

Que la Organización Mundial de la Salud OMS declaró el 11 de marzo de 2020 como pandemia, el brote de COVID-19 e instó a los Estados a tomar acciones urgentes tendientes a mitigar el contagio y propagación del virus.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el día 30 de mayo de 2020 por causa del CORONAVIRUS – COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.

Que, en virtud de lo anterior, el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, declaró el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, impartiendo así mismo instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia Coronavirus COVID - 19 y el mantenimiento de orden público.

Que mediante Directiva Presidencial No. 02 del 12 de marzo de 2020, se adoptan medidas para atender la contingencia generada por COVID-19, a partir del uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones -TIC, y se establece que

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 8 de 14

los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional deben tomar las medidas de contención adoptadas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia por COVID-19.

Que así mismo, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*.


Que el Archivo General de la Nación, Jorge Palacio Preciado, mediante Circular Externa No. 001 de 31 de marzo de 2020, estableció los lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales, dirigida a las Entidades de la Administración Pública en sus diferentes niveles, y los demás Organismos regulados por la Ley 594 de 2000.

Que, en la referida Circular, y con relación al manejo de las comunicaciones oficiales, se estableció que las entidades deberán los procedimientos y protocolos para el manejo de las mismas, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones. c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización.

Que, en cumplimiento de lo anterior, la Gobernación de Bolívar procede a establecer el protocolo descrito a continuación, con el fin de no cesar con los servicios que se prestan a la ciudadanía y tomar medidas para la protección laboral y los contratistas prestadores de servicios de las entidades públicas en materia de Atención al Ciudadano en lo pertinente a COMUNICACIONES OFICIALES, en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica.

ADMINISTRACION DE COMUNICACIONES OFICIALES EN EL SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR LA PANDEMIA DENOMINADA CORONAVIRUS COVID-19

1. Horario de Atención Presencial. A partir del día veinticuatro (24) de marzo de 2020 y hasta la fecha en que el Gobierno Nacional determine la vigencia de la medida preventiva de aislamiento preventivo obligatorio en el territorio nacional, el horario de atención presencial en nuestras Oficinas estará suspendido al público.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 9 de 14

2. Seguridad del Personal. Los funcionarios que se encuentren en las instalaciones de ICULTUR, deberá contar con elementos de protección adecuados tales como tapabocas, guantes, gel antibacterial. Adicionalmente contarán con pausas activas cada dos (2) horas para realizar lavado de manos y medidas profilácticas de desinfección de su área de trabajo, de igual forma se solicitará como estrategia para evitar la propagación del virus que los funcionarios externos que ingresen a la oficina de ICULTUR porten tapabocas adecuadamente.

3. Recepción, registro, entrega, alistamiento, distribución y entrega final de la Correspondencia. La correspondencia que de manera extraordinaria sea radicada ante la Entidad, será recibida en las ventanillas, registrada a través de la plataforma SIGOB, escaneada con todos sus anexos y distribuida a cada uno de los funcionarios competentes a través de esta herramienta virtual, los soportes físicos serán custodiados por la dependencia receptora. Una vez superada la emergencia se procederá a remitir a la Dependencia competente con el fin de que se incorporen en los respectivos expedientes los documentos originales recibidos.

4. Atención, Trámite y Respuesta a las PQRSD. Los funcionarios de ICULTUR, acatando las medidas de teletrabajo y jornadas flexibles establecidas en la Entidad, deberán continuar tramitando las PQRSD recibidas y de conformidad con las disposiciones establecidas en el Decreto Legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, estas deberán ser respondidas dentro de los términos señalados en esta normativa especial así:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:


Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”

“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo. Estos términos, especiales y transitorios, no se aplicarán a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 10 de 14

5. Firma digital de documentos oficiales. Se establecerá un proceso para la firma digital de documentos que garantice su originalidad, confiabilidad, seguridad jurídica y eficiencia requerida para la observancia y cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan esta materia y para lograr remitir respuestas oportunas a los requerimientos judiciales, administrativos, de los órganos de control, las PQRSD, entre otros.

6. Radicación cuentas de cobro. El trámite de radicación y trámite de cuentas de los contratistas de la entidad se realizará a través de medios virtuales: plataforma SAFE.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se fortalecen nuestros canales virtuales de atención a fin de facilitar y continuar garantizando a toda la ciudadanía en general el acceso a los servicios ofertados por esta Entidad, sin que sea necesario desplazarse hasta nuestras instalaciones:

Correo electrónico: info@icultur.gov.co


A través del correo electrónico institucional info@icultur.gov.co, se recibirán de manera permanente, todo tipo de comunicaciones, invitaciones, notificaciones y PQRSD, garantizando a través de la aplicación de protocolos internos que los derechos de petición y solicitudes en general sean remitidos al peticionario al correo electrónico remitente, informándole el radicado de ingreso de su solicitud y el trámite que se le está dando.

Página Web: <https://www.icultur.gov.co/>

Línea Telefónica: (5) 6517444 ext.2326

ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

- Comunicación a la ciudadanía de sus derechos: ICULTUR desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.
- Comunicación de la política: ICULTUR desarrollará jornadas a través de los medios tecnológicos dando a conocer la política de servicio al ciudadano que tiene la entidad.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 11 de 14

- Implementación de la política: ICULTUR implementará al 100% la política de servicio al ciudadano que ha diseñado para garantizar los derechos de estos.
- Articulación interinstitucional: Esta estrategia busca la comunicación de las diferentes dependencias con el grupo de atención al Ciudadano, de manera que la información sobre planes, programas, promociones, campañas, trámites y servicios pueda ser brindada a la ciudadanía de manera oportuna.
- Consulta: ICULTUR desarrollará jornadas de consulta y retroalimentación con los ciudadanos acerca del servicio de atención al ciudadano prestado por el instituto.
- Seguimiento y Control: Esta estrategia busca ejercer un seguimiento a los protocolos y procedimientos establecidos en la política para buscar acciones de mejoras, planes de acción que permitan mejorar la eficiencia del servicio.
- Aprendizaje: La mejora continua a través del aprendizaje de los procesos realizados.

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO


Con el propósito de conocer la opinión de los ciudadanos respecto a la calidad en la atención, la entidad a través de los procesos misionales permanentemente realiza encuestas de satisfacción y percepción en aspectos relacionados con la atención y servicio a los ciudadanos con periodicidad trimestral. Los resultados y análisis de dichas mediciones se reflejan en acciones de mejora continua buscando superar las expectativas de nuestros usuarios.

Para esa constante evaluación se han diseñado indicadores para medir la Eficiencia y Eficacia de la Política de Servicio al Ciudadano, entre ellos satisfacción ciudadana, pertinencia y eficacia de canales, mediante las encuestas, los seguimientos a las PQRSD, tiempo de respuestas a esas peticiones.

Las encuestas se realizan de manera presencial al ciudadano que ingresa a la oficina de ICULTUR, se envía por correo electrónico después de haber tramitado su solicitud y se publica en la Página Web Institucional para que también sea diligenciada por los usuarios que, por medio de esta, hacen solicitudes de información.

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

Con la caracterización de ciudadanos o grupos de valor, que acuden a ICULTUR, se busca identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias), por estos se ha incluido en la encuesta de satisfacción

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 12 de 14


del usuario un punto de caracterización de los usuarios y grupos de valor, con el propósito de:

- Identificar las necesidades de acceso a la información
- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a los ciudadanos
- Diseñar la oferta institucional
- Establecer una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención a los ciudadanos
- Diseñar mecanismos de participación ciudadana en la gestión
- Fortalecer la confianza de los ciudadanos hacia ICULTUR
- Identificar qué información es demandada por los ciudadanos o grupos de valor que acuden al instituto.

ESTRATEGIAS PARA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICION DE CUENTAS

Consciente de la importancia del control social, ICULTUR asume la participación ciudadana como una oportunidad para mejorar su trabajo misional gracias a los espacios de interrelación con los grupos de interés. Por lo anterior, se definen actividades que involucran directamente a la comunidad en la toma de decisiones, a través del establecimiento de un equipo interno de apoyo en la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y de los diferentes mecanismos de participación existentes, se busca que los funcionarios públicos sean conscientes de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre el estado y la ciudadanía, fortaleciendo así el uso de los canales diseñados para incentivar la participación ciudadana frente a la formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas institucionales.

En ese sentido, ICULTUR destina espacios que propician una participación activa para garantizar la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones y el planteamiento de políticas lideradas por la entidad en temas relacionados con la cultura y el turismo de nuestro departamento: Mesas de trabajo regionales, espacios de concertación, talleres, Capacitaciones, Ferias, Asambleas, Conversatorios, Foros (virtual y presencial), convocatorias, Asistencia técnica, Cumbres, Exposiciones, Encuentros, Acción de Tutela, Derecho de Petición, consulta Pública, Denuncia, queja, Reclamo, Sugerencia, Trámite, Audiencias Públicas, Consejos Nacionales y Municipales.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 13 de 14

Las convocatorias a las actividades programadas se realizan con anticipación suficiente con el propósito de lograr la presencia y aportes de la mayor cantidad de ciudadanos. De manera, que para hacer la difusión de la información para la participación ciudadana y la rendición de cuentas se establecerán medios internos como piezas comunicativas, mensajes por grupos de WhatsApp creados con el personal del instituto y correos electrónicos internos. Y como medios externos: Convocatoria, redes sociales, página web, diario local.

GLOSARIO

Atributos De Servicio: son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Canales de Servicio: son los canales a través de los cuales los Grupos de Valor pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al Departamento Administrativo de la Función Pública.

Discapacidad: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).

Cognitiva: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

Enanismo o Talla Baja: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

Física o Motora: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

Mental: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

Múltiple: se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.


Sensorial: Visual: pérdida o disminución de la visión.

Auditiva: pérdida o disminución en audición

Sordoceguera: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

Escalamiento: para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un usuario a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.

Preguntas Frecuentes: conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	PAC-DPASC-028
		Versión: 001
		Fecha de aprobación 04/09/2020
		Página 14 de 14

Protocolo de Servicio: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los usuarios, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

Participación: ICULTUR habilita espacios que buscan involucrar a la comunidad en el ejercicio de sus derechos, para que aporten en la construcción de Programas y Políticas institucionales de gestión del riesgo.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de estas.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

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