



— ALCALDÍA —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ  
INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA  
Y TURISMO DE CAJICA

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá

Dirección: Calle 1A # 0-40  
Cajicá - Cundinamarca  
Teléfonos: (57+1) 310 584 4637 - 310 205 6145  
Correo electrónico: [pqrs@culturacajica.gov.co](mailto:pqrs@culturacajica.gov.co)  
Página web: [www.culturacajica.gov.co](http://www.culturacajica.gov.co)



— ALCALDÍA —  
MUNICIPAL DE CAJICÁ



SC-CER717616



## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN: .....  | 3  |
| OBJETIVOS .....  | 3  |
| OBJETIVO GENERAL.....  | 3  |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....  | 3  |
| ALCANCE .....  | 4  |
| MARCO NORMATIVO .....  | 4  |
| VALORES INSTITUCIONALES.....   | 5  |
| DERECHOS Y DEBERES HACIA LOS CIUDADANOS .....                                      | 5  |
| ESCENARIOS DE INTERACCION DEL CIUDADANO .....                                      | 6  |
| 1. ACCEDE A LA OFERTA INSTITUCIONAL .....  | 6  |
| 2. RADICA PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE<br>INFORMACIÓN) ..... | 7  |
| 3. PARTICIPA EN EVENTOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS: .....                             | 7  |
| 4. CONSULTA INFORMACIÓN PUBLICA.....   | 7  |
| COMPONENTES DE SERVICIO AL CIUDADANO.....  | 7  |
| INSTRUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO .....                     | 8  |
| IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA.....   | 10 |





## **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**

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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, entre otros).





## **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**

**Constitución Política de Colombia (1991):** Establece los principios fundamentales de la función administrativa orientada al servicio del interés general, la participación ciudadana, la transparencia y el derecho de petición (art. 23), garantizando que toda persona pueda presentar solicitudes respetuosas y obtener pronta respuesta.

**Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA):** Regula el ejercicio del derecho de petición, los procedimientos administrativos y los principios de la función administrativa. Establece términos y reglas para la atención de consultas, quejas, reclamos y solicitudes de información.

**Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública:** Garantiza a los ciudadanos el acceso a la información pública, define los deberes de publicación de las entidades y refuerza la obligación de proporcionar información de manera clara, completa y oportuna, promoviendo la transparencia activa y pasiva.

**Decreto 1081 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia:** Compila y reglamenta normas sobre la atención al ciudadano, el manejo de PQRS, la participación, la comunicación institucional y la gestión de trámites, orientando el funcionamiento de los sistemas de servicio al ciudadano en entidades públicas.

**Decreto 2609 de 2012 – Gestión Documental:** Establece lineamientos para el Programa de Gestión Documental y los procesos de manejo de documentos, radicación, correspondencia y archivo, esenciales para la trazabilidad y atención adecuada de solicitudes ciudadanas.

**Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición:** Reglamenta de manera específica y detallada el derecho de petición, sus modalidades (información, consulta, queja, reclamo, denuncia, entre otros), los términos de respuesta, su obligatoriedad y las responsabilidades de las entidades para garantizar una atención eficaz.

**Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción:** Refuerza mecanismos de transparencia, rendición de cuentas y control interno. Incluye medidas para mejorar la relación Estado-ciudadano y garantizar servicios íntegros y confiables, vinculados a la atención al usuario.

**Ley 962 de 2005 – Ley Antitrámites:** Promueve la racionalización y simplificación de trámites, impulsando que las entidades brinden servicios eficientes, simples y orientados al ciudadano.





**Ley 489 de 1998 – Organización y Funcionamiento de las Entidades Públicas:** Define principios de la función administrativa y procedimientos orientados a la descentralización, la participación ciudadana y la prestación eficiente de servicios.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Decreto 1499 de 2017):** Marco de referencia para la gestión pública. En su dimensión de “Gestión con Valores para el Servicio al Ciudadano” establece directrices para la calidad en la atención, participación, información y satisfacción ciudadana.

**Norma ISO 9001:2015:** Proporciona lineamientos para asegurar la calidad en los procesos institucionales, con énfasis en el enfoque al cliente, la prestación de servicios coherentes y el mejoramiento continuo.

**Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Policía y Convivencia:** Incluye disposiciones que orientan el comportamiento institucional frente a la comunidad, promoviendo el respeto, la convivencia y la atención adecuada al ciudadano.

### **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:

- 1. Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- 2. 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.
- 3. 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.
- 4. Diligencia:** Cumpló 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.
- 5. 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:

1. Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad de mejora frente a los requerimientos de los ciudadanos y usuarios.
2. 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   |
|--|---|
| Recibir capacitación, cualificación en actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano. | Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos.   |
| Tener acceso permanente a la información para brindar atención.  | Atender a todos los ciudadanos. Que utilicen los canales de comunicación dentro del horario de atención.                            |
| Recibir herramientas e insumos necesarios.   | Asistir a las capacitaciones y actualizaciones de información con relación al servicio al ciudadano.                                |
| Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía   | Aplicar protocolos y procedimientos para la atención al ciudadano   |
| Contar con espacios adecuados y cómodos para la gestión del servicio.  | Conocer los servicios que ofrece el Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Cajicá, requisitos, canales de atención y horarios. |

## ESCENARIOS DE INTERACCION 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.

### 1. 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:

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







## **2. RADICA PQRS (PETICIONES, 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

## **3. 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

## **4. 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 usuaia/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:

1. Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
2. Encuestas de satisfacción frente al desarrollo de trámites y servicios.
3. 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.

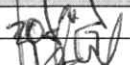


**Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

**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 ARTURO TRUJILLO RODRÍGUEZ**

| RESPONSABLE | NOMBRES Y APELLIDOS | FIRMA   | CARGO                     |
|-------------|---------------------|---|---------------------------|
| Proyectó    | Marisol Suarez      |  | Técnico Administrativo    |
| Revisó      | Franz Barreto       |  | Profesional Universitario |
| Aprobó      | Darwin Trujillo     |  | Director Ejecutivo        |

Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente acto administrativo, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

