



**ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DEL
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES**

Vigencia 2025

Nos comprometemos con la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía para fortalecer el vínculo entre el Instituto Departamental de Bellas Artes y la ciudadanía. Promovemos el acceso efectivo a nuestros programas, proyectos, trámites y servicios, garantizando un enfoque humanizado, inclusivo y accesible. Nuestra estrategia se funda en la transparencia, el acceso a la información pública y la optimización de procesos mediante el uso de tecnologías y servicios digitales. Además, Instituto Departamental de Bellas Artes contamos con la participación activa de la comunidad y el compromiso del talento humano de la entidad para mejorar continuamente de la experiencia de servicio.

INTRODUCCIÓN

Contexto y Justificación

El Instituto Departamental de Bellas Artes, como institución universitaria comprometida con la formación artística y cultural, reconoce la importancia de fortalecer su relación con la ciudadanía a través de una gestión eficiente, transparente e innovadora. La creciente demanda de sus programas académicos, trámites y servicios, así como la necesidad de una administración pública más accesible y humanizada, hacen indispensable la implementación de una estrategia integral de atención al ciudadano.

En este marco, Bellas Artes adopta la Política de Servicio al Ciudadano en concordancia con los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Esta política reafirma el compromiso institucional con la mejora continua, la eficiencia en la prestación de servicios y el cumplimiento de los estándares de calidad en la gestión pública. Como parte de esta política, se implementa en el Instituto Departamental de Bellas Artes una Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía basada en principios de transparencia, integridad, accesibilidad y humanización del servicio. A través de esta estrategia, Bellas Artes busca fortalecer la confianza y credibilidad de la comunidad en la institución, garantizando una atención cercana y efectiva a las necesidades de estudiantes, docentes, artistas, gestores culturales y ciudadanía en general.

La implementación de esta estrategia permitirá la optimización de procedimientos y trámites, mejorando la eficiencia administrativa y facilitando una comunicación más clara, accesible y efectiva con la comunidad. Asimismo, asegurará que la implementación de los diferentes grupos de interés sea utilizada para la toma de decisiones y la mejora continua de los servicios ofrecidos por Bellas Artes.

A través de un enfoque centrado en la accesibilidad, la eficiencia y la calidad del servicio, esta estrategia fomentará un ambiente de participación activa de la ciudadanía en la gestión institucional. Con ello, Bellas Artes no solo fortalecerá su misión académica y cultural, sino que también consolidará una cultura de servicio humanizado y de excelencia, alineada con las expectativas y necesidades de la comunidad.

Misión y Visión

Misión: El Instituto Departamental de Bellas Artes tal de Bellas Artes es una institución universitaria que tiene como misión, educar para la vida a través de las artes, el diseño y sus disciplinas afines, creando condiciones para la formación de un ser humano integral, autónomo, participativo, creativo y comprometido en la construcción y transformación de los procesos culturales de la región y del país. Para la formación de artistas profesionales con un alto nivel de calidad, ética y desempeño, ofrece programas regulares de educación artística especializada y programas de formación temprana en música y en teatro.

Visión: El Instituto Departamental de Bellas Artes -Institución Universitaria del Valle en el 2025, será una institución innovadora, reconocida por la alta calidad de su oferta formativa, la investigación-creación, la extensión y proyección social, sus procesos organizativos y el impacto en los territorios.

POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS

Política de Servicio al Ciudadano

El Instituto Departamental de Bellas Artes se compromete a fortalecer la relación con la ciudadanía mediante la prestación de servicios culturales y académicos de alta calidad, garantizando el acceso oportuno, eficiente y confiable a sus trámites y programas. Bajo los principios de transparencia, integridad, inclusión y mejora continua, la institución promueve una atención humanizada y orientada a la satisfacción de las necesidades de la comunidad, asegurando su participación activa y el acceso equitativo a la oferta institucional.

Principios para la gestión del servicio a la ciudadanía / Principios para la gestión de partes interesadas

Apertura: Receptividad: para recibir propuestas, peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía.

Actitud de servicio: competencias comunicativas para el diálogo y la prestación del servicio.

Visibilidad: construir narrativas alrededor de la gestión de la entidad, anticipando las necesidades de información de cada grupo de interés.

Publicidad: comunicar lo que la institución hace para que la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil se puedan involucrar en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión.

Confianza: lograr la reputación institucional a partir de la consistencia entre el discurso y la acción institucional.

Interlocución: capacidad para construir sentido compartido:

Visión compartida: Elementos orientadores para la comunicación interna que sirvan para alinear el comportamiento institucional con unidad de propósito.

Trabajo colaborativo: trabajo en equipo a través de un liderazgo participativo y que integre a todos los miembros de la organización (funcionarios de carrera, contratistas y personal de libre nombramiento y remoción.

Sistematización: el procesamiento del saber institucional para transformarlo en información útil y comprensible para la ciudadanía.

Socialización de la información: generación de flujos de información confiable y oportuna con todas las partes interesadas.

Principios de servicio

Transparencia:

Compromiso con la claridad y la accesibilidad: suministrar información con lenguaje claro, comprensible y accesible sobre los servicios, trámites y procedimientos del Instituto Departamental de Bellas Artes. Publicar información relevante a través de diferentes canales, como el sitio web institucional, el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), en el Portal del Estado Colombiano www.gov.co y en canal de atención personalizada a la ciudadanía, para asegurar que todas las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés comprendan los requisitos y el estado de sus trámites.

Eficiencia:

Optimización de tiempos y recursos: de manera continua mejorar los procedimientos administrativos de implementación de herramientas tecnológicas acordes a las necesidades de las partes interesadas, grupos de valor, grupos de interés y de la propia entidad, para reducir tiempos de respuesta y optimizar el uso de recursos en la gestión pública. Desarrollar e implantar procesos simplificados que ayuden a agilizar la atención, asegurando un servicio humanizado, accesible, rápido y efectivo.

Calidad:

Atención profesional y personalizada: ofrecer un servicio con profesionalismo y enfocado en la personalización y aplicando los protocolos de servicio a la ciudadanía definidos por la entidad, adaptado a las necesidades de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. Fomentar la capacitación del personal de la entidad para que ofrezca una atención amable, respetuosa, íntegra, humanizada, efectiva y competente, y asegurar que los servicios cumplan con estándares de calidad y normativos.

Responsabilidad:

Rendición de cuentas y gestión de la retroalimentación: elaborar los informes sobre PQRSDF de la entidad y responder de manera efectiva a las solicitudes de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. Desarrollar un sistema claro para la gestión de la

retroalimentación que permita la resolución oportuna de complicaciones y la incorporación de mejoras fundadas en los resultados de la percepción de la satisfacción de la ciudadanía.

Inclusión:

Acceso equitativo y apoyo a la diversidad: garantizar que todas las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés, independiente de sus características personales o socioeconómicas, tengan acceso equitativo a los servicios de la entidad. Mejoramiento continuo de la humanización del servicio en la entidad con el ofrecimiento de asistencia adaptada a las necesidades específicas de grupos diversos, como personas con discapacidades, poblaciones vulnerables y comunidades rurales.

Honestidad:

Proceder con sinceridad, transparencia, integridad y veracidad en todas las interacciones con las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés: por lo cual se hace necesario evitar la manipulación de información o la promoción de intereses personales en la gestión pública de la entidad, fortaleciendo las competencias y compromiso del personal mediante la formación en ética, integridad y buenas prácticas, y promoviendo un contexto donde se aprecien y recompensen la honestidad y la transparencia.

Confidencialidad:

Proteger la información personal, confidencial y sensible de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés: generando acciones para asegurar que en la entidad la información no solo se utilice para los fines para los cuales fue recolectada y almacenada, sino que a la vez se implementen medidas estrictas de seguridad para el manejo y protección de datos personales y capacitar al personal en la gestión adecuada de la información confidencial.

Innovación:

Adaptación, sostenimiento y mejora continua: desarrollar acciones para fomentar una cultura de innovación y mejoramiento continuo en el proceso de servicio al ciudadano, examinando y analizando de manera continua las nuevas formas de perfeccionar la eficiencia y a incrementar la calidad del servicio. Investigar e implementar tecnologías que se adapten a las necesidades de los ciudadanos y de la gestión propia de la entidad, a la vez aquellas prácticas innovadoras, que permitan ser coherentes con el compromiso de la Política de Servicio al Ciudadano del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES, asegurando que la entidad se mantenga en la evolución de estrategias y acciones para la prestación de servicios y mejoramiento continuo del desempeño institucional.

Lineamientos

Integración de los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE BELLAS ARTES

Introducción

El Instituto Departamental de Bellas Artes tiene el compromiso de garantizar una atención al ciudadano eficiente, transparente e inclusiva. En consonancia con el Plan de Acción Institucional 2025, se presenta esta estrategia con el objetivo de mejorar la experiencia de los ciudadanos en sus interacciones con la institución, optimizando los procesos de atención y fortaleciendo la comunicación con la comunidad.

2. Objetivo General Implementar un modelo de atención al ciudadano centrado en la accesibilidad, eficiencia y calidad del servicio, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia, oportunidad y satisfacción de los usuarios.

3. Líneas Estratégicas

3.1. Optimización de Canales de Atención

Fortalecimiento de la atención presencial con espacios adecuados y personal capacitado en atención al usuario.

Mejoras en la ventanilla única para la gestión de trámites y consultas de forma ágil y segura. Desarrollo de un sistema de tickets para mejorar la gestión de solicitudes y reducir tiempos de respuesta.

3.2. Digitalización y Modernización de Servicios

Creación de una plataforma de atención en línea con formularios automatizados y chat en vivo.

Uso de inteligencia artificial para consultas frecuentes y redirección eficiente de solicitudes. Implementación de un sistema de agendamiento virtual para citas con dependencias clave.

3.3. Transparencia y Participación Ciudadana

Publicación periódica de informes de gestión y resultados de atención al ciudadano.

Creación de espacios de participación y diálogo con la comunidad para mejorar los servicios.

Desarrollo de encuestas de satisfacción para evaluar y ajustar los procesos de atención.

3.4. Capacitación y Sensibilización del Personal

Formación continua en servicio al cliente, comunicación asertiva y gestión de conflictos.

Sensibilización sobre la importancia de la empatía y el trato respetuoso hacia los ciudadanos.

Implementación de protocolos de atención inclusiva para garantizar accesibilidad a todos los usuarios.

3.5. Evaluación y Seguimiento de la Estrategia

Definición de indicadores de desempeño y satisfacción en la atención al ciudadano.

Revisión trimestral de los avances y ajustes necesarios en la estrategia.

Creación de un comité de atención al ciudadano encargado del monitoreo y mejora continua del servicio.

Protocolo de Servicio a la Ciudadanía

El Instituto Departamental de Bellas Artes ha implementado un protocolo detallado de atención a la ciudadanía, adaptado a cada uno de sus canales de servicio y diseñado bajo principios de lenguaje claro.

El Protocolo de Atención a la Ciudadanía del Ministerio se puede consultar en la página web institucional <https://bellasartes.edu.co/informacion-al-ciudadano/> . Para acceder al protocolo, ingresar al Instituto Departamental de Bellas Artes - *“Atención y Servicios a la Ciudadanía”* y luego a la sección *“Protocolo de Atención a la Ciudadanía”*.

Carta de Trato Digno

El Instituto Departamental de Bellas Artes ha establecido e implantado la Carta de Trato Digno, aplicable a cada uno de sus canales de atención, la cual reitera los derechos y deberes de los distintos grupos de valor de la entidad.

La Carta de Trato Digno del Ministerio se puede consultar en la página web institucional <https://bellasartes.edu.co/carta-de-trato-digno-al-usuario/> Para acceder al documento, ingresar al Instituto Departamental de Bellas Artes *“Atención y Servicios a la Ciudadanía”* y luego a la sección *“Carta de Trato Digno”*.

GRUPOS DE VALOR Y PARTES DE INTERÉS

El Instituto Departamental de Bellas Artes ha establecido la caracterización de las partes interesadas (grupos de valor y de interés), donde identifica las particularidades de las partes interesadas con los cuales interactúa la entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares para el mejoramiento de la oferta de servicios, promover la participación y adecuar la comunicación.

La Caracterización de las partes interesadas (grupos de valor y de interés) del Instituto Departamental de Bellas Artes se encuentra disponible para su consulta en la página web institucional <https://bellasartes.edu.co/caracterizacion-usuarios/> . Para acceder al documento al Instituto Departamental de Bellas Artes *“Atención y Servicios a la Ciudadanía”* y luego a la sección *“Caracterización de Grupos de Interés”*.

COMPROMISOS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES

El desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Departamental de Bellas Artes se realizará mediante compromisos, estrategias y acciones, abordando tanto la Relación Ciudadanía - Estado como el Esquema de Operación Interna. La estrategia se estructura de acuerdo con las orientaciones de (Función Pública, 2023) en tres perspectivas: "De la ventanilla hacia afuera," que abarca las acciones orientadas hacia la ciudadanía, "De la ventanilla hacia adentro," que incluye las mejoras internas de operación

y administración, y la complementa las políticas que fortalecen la gestión institucional y el buen manejo de los recursos públicos, dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano.

Compromisos de la estrategia de ventanilla hacia adentro.

Esta estrategia se centra en el desarrollo de acciones internas que garanticen el funcionamiento eficiente de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. Esto incluye la gestión operativa del proceso, la optimización de recursos, la formación de los (as) servidores (as) de la entidad y ambientes laborales amigables, asegurando así que la atención a la ciudadanía se lleve a cabo conforme a los principios de eficiencia, calidad y oportunidad.

Compromiso con la mejora de procesos.

El Instituto Departamental de Bellas Artes tal de Bellas Artes se compromete a optimizar continuamente los procesos de atención y servicio a la ciudadanía, asegurando que cada canal de atención sea eficiente, accesible, claro, transparente y se adapte a las necesidades de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. Alineado con la Política de Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, este compromiso busca responder con calidad, oportunidad y confiabilidad a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, garantizando un servicio que refleje los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, contribuyendo a fortalecer la confianza en la gestión de la Entidad.

Compromiso con la promoción de la cultura de servicio a la ciudadanía.

En el Instituto Departamental de Bellas Artes se fomentará una cultura institucional orientada en el servicio a la ciudadanía, promoviendo la interacción proactiva, el trato digno, humanizado, accesible e inclusivo, y fortaleciendo la relación entre la entidad y la ciudadanía en todos los puntos de relacionamiento, de acuerdo con los valores institucionales y los enfoques diferenciales.

Compromiso para la capacitación, desarrollo del personal y mejoramiento de competencias.

El Instituto Departamental de Bellas Artes se compromete a fortalecer la inducción, reinducción, capacitación y el desarrollo continuo de sus colaboradores (as) en temas relacionados con la atención a la ciudadanía, garantizando la prestación de servicios de calidad, eficientes y orientados a la satisfacción de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. Este compromiso se enmarca en la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y se implementa a través de estrategias basadas en las rutas de creación de valor: la Ruta de la Felicidad, la Ruta del Crecimiento, la Ruta del Servicio y la Ruta de la Calidad (Función Pública, 2023).

A través de estas rutas de valor, el Instituto Departamental de Bellas Artes promueve acciones de inducción, reinducción, capacitación y mejora continua, orientados al desarrollo de competencias clave para la atención de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés. Con este enfoque, se asegura que el Plan Institucional de Capacitación (PIC) del Instituto Departamental de Bellas Artes incluya temas de interés y que generen valor, contribuyendo a una atención a la ciudadanía más eficaz, accesible, humanizada, clara y alineada con los principios de integridad, transparencia y equidad.

Por esta razón, es importante incluir en el Plan de Institucional de Capacitación (PIC) del Instituto Departamental de Bellas Artes los siguientes temas:

Esquema de la ruta de crecimiento como compromiso para el mejoramiento de competencias del personal:

Atención a la Ciudadanía Centrada en la Persona

- Mejora Continua en el Servicio a la Ciudadanía
- Enfoque de Género en la Atención a la Ciudadanía.
- Enfoque Diferencial Étnico.
- Enfoque Diferencial para Personas con Discapacidad.
- Enfoque Diferencial para el Cuidado de Niños, Niñas y Adolescentes.
- Uso de Herramientas Digitales para la Atención a la Ciudadanía.
- Normatividad y Políticas Públicas de Atención a la Ciudadanía
- Comunicación Asertiva y Resolución de Conflictos
- Enfoque Diferencial en Orientaciones Sexuales e Identidad de Género

Compromiso para la comunicación y transparencia

El Instituto Departamental de Bellas Artes se compromete a garantizar una comunicación clara, accesible y oportuna, tanto con la ciudadanía como con sus grupos internos de interés. Este compromiso incluye la divulgación transparente de información institucional y de los servicios ofrecidos, promoviendo el acceso equitativo a la información pública. Para lograrlo, se fortalecerán los canales de comunicación, se adoptará un lenguaje claro y se fomentará la participación activa de la ciudadanía y de los (as) servidores (as) públicos (as). Estas acciones estarán alineadas con los principios de transparencia, rendición de cuentas y mejora continua, consolidando un entorno de confianza y colaboración entre la entidad y sus partes interesadas.

Compromisos de la estrategia de la ventanilla hacia afuera

Esta estrategia se centra en fortalecer la interacción entre la institución y la ciudadanía mediante la implementación de iniciativas que promuevan la accesibilidad a los servicios, permitiendo a las partes interesadas obtener información según sus necesidades y resolver sus inquietudes de manera efectiva. Todo ello contribuye a fortalecer la confianza en la gestión pública.

Compromiso para el fortalecimiento de los canales de atención

El Instituto Departamental de Bellas Artes se compromete a ofrecer una atención a la ciudadanía eficiente, accesible, inclusiva, humanizada, clara y de calidad, cumpliendo con los criterios establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano. Para ello, el Instituto Departamental de Bellas Artes prioriza la mejora continua y la innovación en sus diferentes canales de atención, asegurando que todas las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés tengan acceso equitativo a la información, los trámites y los servicios de la institución. Este compromiso se desarrolla bajo los principios de eficiencia, transparencia y equidad, alineados con criterios de Servicio a la Ciudadanía del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las pautas de Gobierno TIC, aportando al fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía.

Los canales de servicio a la ciudadanía Instituto Departamental de Bellas Artes incluyen:

PRESENCIALES:

Punto de Atención a la ciudadanía: Es el escenario presencial dispuesto por la entidad para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia allegada al Instituto ubicada en la Av. 2 Norte No. 7N - 66 Barrio centenario, Cali Valle del Cauca.

Canales de servicio a la ciudadanía del Instituto Departamental de Bellas Artes

Edificio conservatorio:

Recepción principal.

Oficina Facultad de Música Conservatorio “Antonio María Valencia”

Oficina Facultad de Artes Visuales y Aplicadas.

Oficina de registro.

Edificio Casa Blanca:

Estación de servicios Biblioteca “Álvaro Ramírez Sierra”.

Facultad de Artes Escénicas.

Edificio Casa Administrativa:

Tesorería.

Casa de extensión:

Servicios de bienestar

Servicios de talleres de extensión.

Recursos e Información Disponibles en la Página Web Institucional Mecanismos para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de competencia del Instituto Departamental de Bellas Artes:

- Trámites y otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información pública.
- Canales de servicio a la ciudadanía.
- Buzón de notificaciones judiciales.
- Autorización de notificación.
- Notificaciones por aviso.
- Preguntas frecuentes.
- Centro documental.
- Gestión documental.
- Publicación resolución de intérpretes.
- Actos administrativos de carácter general.
- Carta de atención a la ciudadanía.
- Protocolo de atención a la ciudadanía.
- Caracterización de grupos de interés.
- Carta de trato digno.
- Informes de acceso a información, quejas y reclamos.
- Informes de evaluación de satisfacción.

Compromiso de comunicación, transparencia, participación ciudadana e inclusión territorial

El Instituto Departamental de Bellas Artes se compromete a garantizar una comunicación efectiva y transparente, así como la participación ciudadana inclusiva en el Proceso de Servicio al Ciudadano. En alineación con la Política de Servicio al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), este compromiso busca asegurar que toda la ciudadanía, independientemente de su condición, género, etnia, discapacidad, edad o ubicación geográfica, puedan acceder de manera equitativa a los servicios del Instituto Departamental de Bellas Artes quien promoverá la adaptación de sus canales de atención y

comunicación, eliminando barreras físicas, tecnológicas y comunicativas, y estableciendo espacios de diálogo con los grupos de valor en el territorio. De esta manera, se fortalecerá la confianza, la transparencia y una cultura institucional inclusiva que responda a las necesidades de toda la ciudadanía, fomentando su participación activa en el desarrollo de los servicios de la entidad.

Compromiso para la inclusión y accesibilidad

El Instituto Departamental de Bellas Artes se compromete a garantizar un acceso equitativo e inclusivo a sus servicios y canales de atención, asegurando que las necesidades de todos los grupos de valor, incluidas las poblaciones diversas y en situación de vulnerabilidad, sean atendidas. En concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para la Política de Servicio al Ciudadano, se implementarán medidas que promuevan entornos accesibles, el uso de herramientas inclusivas y el diseño de estrategias que eliminen barreras de comunicación, físicas y digitales. Este compromiso reafirma nuestra responsabilidad de ofrecer un servicio digno, humanizado y alineado con los principios de igualdad y no discriminación.

Políticas del Instituto Departamental de Bellas Artes que apoyan la operación del proceso.

Instituto Departamental De Bellas Artes se compromete de manera continua a seguir los lineamientos que respaldan el funcionamiento del proceso de Servicio al Ciudadano, incluyendo las Políticas de Servicio al Ciudadano, el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), participación ciudadana, rendición de cuentas, administración de riesgos, lucha contra la corrupción, tratamiento y protección de datos personales, entre otros. Estas políticas aseguran una mejora en los niveles de calidad, servicio y satisfacción de las necesidades.

Compromiso con la mejora continua y evaluación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía

El Instituto Departamental de Bellas Artes se compromete a fortalecer y a la mejora continua de la calidad del Proceso de Servicio al Ciudadano, alineándose con la Política en este contexto. Implementaremos una estrategia de mejora continua y evaluación, enfocada en optimizar la eficiencia, transparencia y confiabilidad de los servicios y procedimientos.

Evaluaremos regularmente nuestro desempeño institucional para garantizar una atención efectiva, humanizada, inclusiva y oportuna, y adoptaremos medidas para prevenir la corrupción y satisfacer plenamente de las necesidades de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés.

Compromisos con la mejora continua y evaluación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía:

Implementación de un sistema de evaluación y seguimiento continuo

Se establece un mecanismo para medir el desempeño del servicio al ciudadano, permitiendo identificar áreas de mejora y optimizar los procesos de atención.

Monitoreo y ajuste del proceso de servicio al ciudadano

Se realizan revisiones constantes del proceso de atención para detectar fallos, corregirlos y garantizar una experiencia eficiente y satisfactoria para la ciudadanía.

Transparencia y rendición de cuentas

Comunicar de manera periódica los resultados de la medición de la percepción del servicio a la ciudadanía, mostrando a las partes de interés, grupos de valor y grupos de interés los avances y las áreas en las que se están realizando mejoras.

Mejora continua

Se establecen acciones para perfeccionar los procedimientos, herramientas y estrategias en la atención al ciudadano, asegurando un servicio en constante evolución y alineado con las necesidades de la comunidad.

Evaluación de Impacto

Medir el impacto de las estrategias implantadas en la satisfacción de la ciudadanía y en la eficiencia del servicio, ajustando la planeación a partir de los resultados obtenidos.

NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Para el desarrollo de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía es importante tener una visión más completa y detallada del rol de las diferentes instancias, de acuerdo con las 3 líneas de defensa y la línea estrategia que conforman la Dimensión de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En este marco cada línea de defensa tiene un rol fundamental en garantizar que la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía sea implementada de manera eficaz, manteniendo un control interno adecuado para la mejora continua del proceso.

En este contexto la Alta Dirección de la entidad a través de la primera línea de defensa proporciona los recursos necesarios y el liderazgo para el desarrollo de la estrategia, la primera línea de defensa ejecuta las acciones diarias dentro del Proceso de Servicio al Ciudadano, y la segunda y tercera líneas de defensa supervisan, monitorean y evalúan para garantizar el cumplimiento y mejora continua de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. (Función Pública, 2023).

Roles y responsabilidades en la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
Línea estratégica	Alta Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos de las estrategias institucionales para el proceso de servicio al ciudadano. Proveen recursos para la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Supervisar la implementación de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, en relación con la mejora continua de la atención a la ciudadanía. Evaluar periódicamente el cumplimiento de los indicadores de gestión establecidos para la atención a la ciudadanía y la eficiencia operativa del proceso. Revisar y aprobar los informes de desempeño para asegurar que las metas de atención a la ciudadanía se están cumpliendo. Facilitar la coordinación entre las distintas áreas responsables de la implantación de la Estrategia de Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía.
	Comité Institucional de Control Interno	Evaluar los informes de auditoría interna y externa relacionados con la eficacia de los controles y la gestión de riesgos para el Proceso de Servicio al Ciudadano. Coordinar con la Oficina de Control Interno para identificar áreas de mejora y asegurar que las recomendaciones de auditoría se implementen para el Proceso de Servicio al Ciudadano. Monitorear el cumplimiento de las normas del MIPG en relación con el control interno para el Proceso de Servicio al Ciudadano.

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
Primera línea de defensa	ALTA DIRECCION / OFICINA PLANEACIÓN	Ejecutar las acciones específicas de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía, como la optimización de procedimientos y el fortalecimiento del sistema de PQRSDF. Coordinar la implementación de herramientas tecnológicas y mejoras en los canales de atención.
	LIDERES PROCESOS	Aplicarlos procedimientos revisados y optimizados en el Proceso de Atención al Ciudadano. Asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad del servicio.

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
Segunda línea de defensa	OFICINA PLANEACIÓN	Supervisar la implementación de las acciones relacionadas con la accesibilidad y eficiencia del servicio a la ciudadanía en el marco de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía. Realizar evaluaciones periódicas de los procedimientos y herramientas implementadas para asegurar su efectividad. Asesorar y apoyar a las áreas responsables en la ejecución de mejoras y en la resolución de problemas identificados.
	TODOS LOS PROCESOS	Realizar un seguimiento continuo de los controles y procesos de gestión del riesgo aplicados por la Primera Línea de Defensa. Analizar la información sobre la implementación de Relacionamiento con la Ciudadanía. Asesorar sobre los riesgos, controles y planes de mejoramiento. Coordinar con la Oficina de Control Interno para fortalecer el Sistema de Control Interno.
Tercera línea de defensa	OFICINA DE CONTROL INTERNO.	Evaluar de manera independiente y objetiva la efectividad y cobertura de los controles implementados por la Segunda Línea de Defensa. Revisar y evaluar los controles de la Primera Línea de Defensa que no están cubiertos adecuadamente o que requieren ajuste. Proporcionar informes y recomendación a la Alta Dirección para la mejora continua del Sistema de Control Interno.

PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

El Plan de Acción forma parte fundamental de la Estrategia Integral de Relacionamento con la Ciudadanía, consolidando las acciones clave desde tres perspectivas estratégicas:

- 1) Relación Ciudadanía – Estado (estrategia de la ventanilla para afuera).
- 2) Esquema de Operación (estrategia de la ventanilla para adentro).
- 3) Políticas del Instituto Departamental de Bellas Artes que apoyan la operación del proceso.

Cada una de estas perspectivas está respaldada por compromisos específicos, de los cuales se desprenden acciones concretas para su implementación. Este plan organiza y coordina dichas acciones, orientando la gestión hacia una relación más efectiva, transparente y accesible con la ciudadanía, asegurando la calidad en el servicio y fomentando la mejora continua en todos los niveles del Proceso de Servicio al Ciudadano.

EL PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA INTEGRAL DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

No.	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
1	Fortalecimiento de la atención presencial con espacios adecuados y personal capacitado	Espacios adecuados implementados y personal capacitado	Dirección de Atención Ciudadano	30 de abril de 2025
2	Mejoras en la ventanilla única para la gestión de trámites y consultas	Ventanilla única optimizada y operativa	Área de Tecnología y Dirección de Atención Ciudadano	30 de junio de 2025
3	Desarrollo de un sistema de tickets para mejorar la gestión de solicitudes	Sistema de tickets implementado y en funcionamiento	Área de Tecnología	30 de septiembre de 2025
4	Creación de una plataforma de atención en línea con formularios automatizados y chat en vivo	Plataforma operativa con formularios automatizados y chat en vivo	Área de Tecnología y Comunicaciones	30 de julio de 2025

5	Uso de inteligencia artificial para consultas frecuentes y redirección eficiente de solicitudes	Chatbot basado en IA funcionando en la web institucional	Área de Tecnología	30 de agosto de 2025
6	Implementación de un sistema de agendamiento virtual para citas con dependencias clave	Sistema de agendamiento virtual operativo	Área de Tecnología y Dirección de Atención al Ciudadano	30 de septiembre de 2025
7	Publicación periódica de informes de gestión y resultados de atención al ciudadano	Publicación de informes trimestrales en la web institucional	Dirección de Atención al Ciudadano y Comunicaciones	Trimestralmente (marzo, junio, septiembre, diciembre)
8	Creación de espacios de participación y diálogo con la comunidad	Realización de al menos 4 encuentros ciudadanos al año	Dirección de Atención al Ciudadano	Trimestralmente
9	Desarrollo de encuestas de satisfacción para evaluar y ajustar los procesos de atención	Aplicación y análisis de encuestas de satisfacción semestrales	Dirección de Atención al Ciudadano	Junio y diciembre de 2025
10	Formación continua en servicio al cliente, comunicación asertiva y gestión de conflictos	Sesiones de capacitación realizadas y certificadas	Área de Talento Humano	Bimensual durante 2025

11	Sensibilización sobre la importancia de la empatía y el trato respetuoso hacia los ciudadanos	Campañas internas y material de sensibilización distribuido	Dirección de Atención Ciudadano	de al 30 de noviembre de 2025
12	Implementación de protocolos de atención inclusiva para garantizar accesibilidad a todos los usuarios	Protocolos establecidos y difundidos entre el personal	Dirección de Atención Ciudadano y Talento Humano	de al 30 de octubre de 2025
13	Definición de indicadores de desempeño y satisfacción en la atención al ciudadano	Indicadores definidos y aplicados en evaluaciones trimestrales	Dirección de Planeación	Trimestralmente
14	Revisión trimestral de los avances y ajustes necesarios en la estrategia	Informes de revisión con acciones correctivas documentadas	Comité de Atención al Ciudadano	Trimestralmente
15	Creación de un comité de atención al ciudadano encargado del monitoreo y mejora continua del servicio	Comité conformado y reuniones establecidas	Dirección de Atención Ciudadano	de al 30 de marzo de 2025

El Plan de Acción de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía queda sujeto a modificaciones de acuerdo con las necesidades que surjan en el Proceso de Servicio al Ciudadano.

Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
1	30/01/2025	

REFERENCIAS

1. **Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional**

Establece la obligatoriedad de garantizar el acceso a la información pública y los mecanismos de interacción con la ciudadanía.

2. **Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**

Regula los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública y establece principios de atención al ciudadano.

3. **Ley 1755 de 2015 - Derecho de Petición**

Define los plazos y procedimientos para la atención de solicitudes ciudadanas en entidades públicas.

4. **Decreto 1081 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República**

Incluye lineamientos sobre atención al ciudadano y mecanismos de participación.

5. **Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009)**

Proporciona directrices sobre calidad en la gestión pública, aplicable a procesos de atención ciudadana.

6. **Política Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP, 2013)**

Marco estratégico para la modernización de la atención a la ciudadanía en el sector público.

Referencias Metodológicas y Estratégicas

7. **Guía para la Implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano (DNP, 2018)**

Define pasos para estructurar un modelo de atención efectivo en entidades públicas.

8. **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023).**

Define los lineamientos para fortalecer la gestión pública en Colombia, promoviendo la eficiencia, transparencia y calidad en la atención al ciudadano

9. Buenas prácticas en la gestión de la experiencia del ciudadano (OCDE, 2021)

Recomendaciones sobre digitalización, eficiencia y accesibilidad en la atención al ciudadano.

10. Modelo de Gobierno Digital (MinTIC, 2020)

Enfoque en la transformación digital y la optimización de servicios en línea.

11. Informe de Evaluación de la Atención al Ciudadano (Función Pública, 2022)

Diagnóstico de prácticas de atención al ciudadano en el sector público colombiano.