 INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR</b> <b>PRODUCTO</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		Página 1 de 4


# **CARTA DE TRATO DIGNO**

## **2018-2019**



**INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR**

**TURBACO, MARZO DE 2019**

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR</b> <b>PRODUCTO</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		Página 2 de 4


El Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar es una Entidad descentralizada, que está comprometida con los todos los bolivarenses, en el fomento, la preservación, la conservación, la creación, el desarrollo y la industrialización de la cultura en sus diversas manifestaciones; así como al desarrollo, fomento y fortalecimiento del sector turístico, del territorio de Bolívar, mediante la implementación de lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo departamental.

El principal objetivo de ICULTUR es lograr la satisfacción de los bolivarenses a través de las actividades culturales y turísticas que desarrolla y fomenta el Instituto.

En desarrollo de su visión, el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar tiene el compromiso de prestar un servicio respetuoso, oportuno y eficiente a todos sus usuarios. Motivo por el cual, el Instituto quiere darle a conocer sus derechos y los medios que la Entidad dispone para garantizarlos:

## DERECHOS

1. Cualquier ciudadano, sea nacional o extranjero puede acudir y presentar peticiones ante el ICULTUR.
2. Ser tratado con respeto y dignidad.
3. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
4. Obtener información y orientación actualizada haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos:  
[www.icultur.gov.co](http://www.icultur.gov.co) y al correo electrónico: [contacto@icultur.gov.co](mailto:contacto@icultur.gov.co)
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos para tal efecto.
6. A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
7. Recibirán atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión. Estas personas tendrán prioridad para ser atendidos.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados o

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR</b> <b>PRODUCTO</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		Página 3 de 4

tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## DEBERES

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen los siguientes **Deberes**:

1. Acatar la Constitución Política y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## CANALES DE ATENCIÓN

Para garantizar la atención al ciudadano, el Ministerio de Cultura, dispone de los siguientes canales:

### CANAL TELÉFONICO


Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que compete al Instituto de Cultura de Bolívar a través de nuestras líneas telefónicas: Línea fija (57)-(5)-6517444 Ext. 2326 de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

Y al teléfono celular: 315 8005206

### CANAL PRESENCIAL

Se realiza atención presencial a través del Centro Administrativo Departamental de la Gobernación de Bolívar ubicado en Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo. Adicionalmente, a través de este canal el ciudadano podrá radicar peticiones y obtener acceso a la información sobre

**Turbaco Km 3- Sector Miranda, El Cortijo Centro Administrativo**  
**Departamental CAD 3er Piso, 2do. Edificio Tel: (5) 6517444 Ext. 2326-2329**  
**[www.icultur.gov.co](http://www.icultur.gov.co)**

	<b>INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE BOLÍVAR</b> <b>PRODUCTO</b> <b>CARTA DE TRATO DIGNO</b>	<b>Código:</b>
		<b>Versión: 01</b>
		Página 4 de 4

el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

#### **CANAL VIRTUAL**

Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a [contacto@icultur.gov.co](mailto:contacto@icultur.gov.co)

#### **CANAL ESCRITO**

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos por escrito en el Instituto de Cultura y Turismo de Bolívar, ubicado en: Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo.

Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en el Buzón de Sugerencias ubicado en a la entrada del Instituto.

#### **REQUISITOS MINIMOS PARA PRESENTAR UNA PETICION:**

- Nombres y Apellidos del solicitante y de su representante legal y/o apoderado.
- Dirección de recibo de correspondencia.
- Fundamento de la petición.
- Relación de documentos que se presentan al iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- La manifestación expresa si desea que la notificación se surta por email.