



## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

El Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga es la entidad encargada de ejecutar eficaz y eficientemente las políticas culturales y turísticas de la ciudad, mediante la preservación del patrimonio cultural, artístico y literario, a través del desarrollo y difusión de nuevas expresiones, para mantener y fortalecer los valores socioculturales.

### CONOZCA SUS DERECHOS

1. Ser tratado con respeto y dignidad, sin ningún tipo de discriminación.
2. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad.
3. Conocer los servicios que presta la Entidad.
4. Presentar peticiones en cualquier modalidad (verbal, escrita o virtual).
5. Conocer el estado de cualquier solicitud o trámite, a menos que exista reserva legal.
6. Obtener respuesta oportuna a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes o adultos mayores.
8. Exigir la confidencialidad de su información.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

La recepción de todas las PQRSF (peticiones, preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) que presentan los usuarios, se realiza mediante los siguientes medios:

### MEDIOS DE CONTACTO

**PRESENCIAL**  
Calle 30#26-117  
parque de los niños Bucaramanga,  
Santander  
Buzón de PQRS

**VIRTUAL**  
contactenos@imct.gov.co  
www.imct.gov.co  
**TELEFONICO**  
6096764

 @imctbga  
 @imctbga  
 Instituto Municipal  
de Cultura y Turismo

La Dirección del Instituto Municipal de Cultura y Turismo de Bucaramanga, será responsable y velará por la gestión oportuna al trámite de PQRSF allegadas a la Entidad.