



Instituto de  
**Cultura y  
Turismo**

# CARTA DE TRATO DIGNO 2025



---

**Dirección: Calle 12 número 9 – 51 Piso 3 Teléfono: 320 498 8239**  
**<https://culturayturismosangil.com/> - [ict@sangil.gov.co](mailto:ict@sangil.gov.co)**

# Introducción

El Instituto de Cultura y Turismo de San Gil es una entidad descentralizada comprometida con la comunidad sangileña en el fomento, preservación, conservación, creación y desarrollo de la cultura en sus diversas manifestaciones. Asimismo, trabaja en el desarrollo, promoción y fortalecimiento del sector turístico en Santander, alineado con los lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo Municipal.

El objetivo principal del Instituto es garantizar la satisfacción de la comunidad a través de actividades culturales y turísticas que promuevan el acceso equitativo, la inclusión y la participación ciudadana.

En cumplimiento de su misión, el Instituto de Cultura y Turismo de San Gil reafirma su compromiso de prestar un servicio respetuoso, oportuno y eficiente a todos sus usuarios, garantizando sus derechos y brindando medios accesibles para su ejercicio.



# DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, sean nacionales o extranjeros, tienen derecho a:

- ✓ Ser tratados con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
- ✓ Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; conocer el estado del trámite de las peticiones presentadas, así como obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.
- ✓ Conocer la información que repose en los registros y archivos del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, y a solicitar y recibir copias, salvo en casos en que el (los) documento(s) tengan reserva legal.
- ✓ Exigir de los servidores del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil el cumplimiento de sus responsabilidades.



## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, sean nacionales o extranjeros, tienen derecho a:

- ✓ Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, grupos con enfoque diferencial étnicos (comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueros, pueblos indígenas y tribales), víctimas del conflicto armado y, en general, a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los servidores del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- ✓ Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.



## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en ejercicio de sus derechos, tienen el deber de:

- ✓ Actuar de forma transparente y de buena fe.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de presentar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicaciones se conviertan en solicitudes repetitivas que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.
- ✓ Mantener un trato respetuoso con los servidores del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil.
- ✓ Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- ✓ Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- ✓ Acatar la Constitución y las leyes.



## CANALES DE ATENCIÓN

Para garantizar una atención efectiva y accesible, el Instituto de Cultura y Turismo de San Gil dispone de los siguientes canales:

### **Canal Telefónico:**

- ✓ Los ciudadanos pueden acceder a información y orientación sobre trámites y servicios a través de las líneas telefónicas habilitadas, de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. (días hábiles). Celular: +57 320 498 8239

### **Canal Presencial:**

- ✓ Los ciudadanos pueden acceder a información y orientación sobre trámites y servicios a través de la atención presencial en la sede del Instituto de Cultura y Turismo de San Gil, donde pueden radicar peticiones, acceder a información y obtener respuestas oportunas dentro de los plazos establecidos por la Ley. De lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. (días hábiles).

Dirección: Actualmente, la atención se realiza en la Alcaldía de San Gil, 3er piso, Calle 12 No 9-51.



## CANALES DE ATENCIÓN

### Canal Digital:

- ✓ Los ciudadanos pueden presentar solicitudes y consultar información a través del correo electrónico oficial del Instituto: [ict@sangil.gov.co](mailto:ict@sangil.gov.co)

### Canal Escrito:

- ✓ Las peticiones, quejas y reclamos también pueden presentarse en formato escrito en la oficina del Instituto de Cultura y Turismo.

### Redes Sociales:

- ✓ El Instituto de Cultura y Turismo de San Gil está presente en las siguientes plataformas digitales, donde se comparte información actualizada sobre eventos, actividades y servicios:

Facebook: Instituto de Cultura y Turismo San Gil

Instagram: @sangilculturayturismo

YouTube: Instituto de Cultura y Turismo de San Gil



# CANALES DE ATENCIÓN

## **Parque Natural El Gallineral:**

### **Canal Escrito:**

- ✓ Las peticiones, quejas y reclamos también pueden presentarse en formato mediante el Buzón de Sugerencias ubicado en la entrada del Parque Natural El Gallineral.

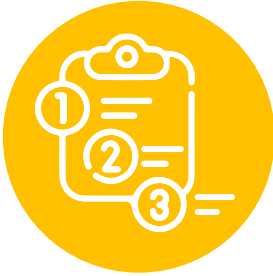
### **Canal Digital:**

- ✓ Los ciudadanos pueden presentar solicitudes y consultar información a través del correo electrónico oficial del Parque Natural El Gallineral: [elgallineral@sangilculturayturismo.com](mailto:elgallineral@sangilculturayturismo.com)

### **Redes Sociales:**

- ✓ El Parque Natural El Gallineral está presente en la siguiente plataforma digital, donde se comparte información actualizada sobre eventos, actividades y servicios:

Instagram: @parquenaturalelgallineral



# REQUISITOS MÍNIMOS PARA PRESENTAR UNA PETICIÓN

- ✓ Nombres y apellidos del solicitante y, si aplica, de su representante legal o apoderado.
- ✓ Dirección de correspondencia física o electrónica para recibir respuesta.
- ✓ Descripción clara y precisa del fundamento de la petición.
- ✓ Relación de documentos anexos (si aplica).
- ✓ Firma del peticionario (cuando corresponda).
- ✓ Manifestación expresa si desea recibir notificación vía correo electrónico.

El Instituto de Cultura y Turismo de San Gil reafirma su compromiso con la comunidad en la prestación de un servicio basado en el respeto, la equidad y la transparencia, contribuyendo al fortalecimiento cultural y turístico del municipio.



Instituto de  
**Cultura y  
Turismo**

# CARTA DE TRATO DIGNO 2025



---

**Dirección: Calle 12 número 9 – 51 Piso 3 Teléfono: 320 498 8239**  
**<https://culturayturismosangil.com/> - [ict@sangil.gov.co](mailto:ict@sangil.gov.co)**