



CARTA DE TRATO DIGNO A PERSONAS Y GRUPOS DE VALOR DEL MINISTERIO DE CULTURA

Para garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos y facilitar su relacionamiento con el Ministerio de Cultura, nos comprometemos a brindar atención de calidad, con un trato justo equitativo, respetuoso, incluyente, considerado y diligente.

A continuación, le informamos sus **derechos** como personas del grupo de valor del Ministerio de Cultura, respaldados bajo las normas legales vigentes:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Ministerio de Cultura.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
7. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones



administrativas.

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

Así mismo, se presentan los **deberes** de las personas en las actuaciones ante las autoridades:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la Ley.

A continuación les informamos los canales de interacción con nuestra entidad y sus sedes:

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
Edificio Carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



CANALES DE ATENCIÓN:

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

1. SEDE PRINCIPAL - PALACIO ECHEVERRI				
Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	Direcciones y Grupos de trabajo	Carrera 8 No. 8-49 Bogotá D.C.	- Atención de solicitudes de información en asuntos de competencia de las dependencias del Ministerio de Cultura. - Recepción y atención de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	Días hábiles Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Oficina de Servicio al Ciudadano			
Telefónico	Línea gratuita nacional	018000938081	Atención de solicitudes de información en asuntos que competen al Ministerio de Cultura.	Días hábiles Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Línea fija en Bogotá	(601) 342 4100		
Electrónico	Página Web	http://www.mincultura.gov.co	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente
	Radicación electrónica de documentos y solicitudes	servicioalciudadano@mincultura.gov.co	Radicación de documentos, comunicaciones y solicitudes de información	
	Formulario PQRS	https://gestiondocumental.etb.net.co/Instancias/MinCultura/Prod/PQRS/Publi-ca/	Registro y atención de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	
2. CASA ABADÍA				
Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	Ventanilla de radicación	Calle 8 No 8 A 31	-Radicación física de documentos y paquetes.	Días hábiles Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
Edificio Carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



3. Biblioteca Nacional - Unidad Especial Administrativa del Ministerio de Cultura

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	Punto de Información	Calle 24 No. 5-60	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de solicitudes de información en asuntos que competen a la Biblioteca Nacional -Orientación para el ingreso, acceso y uso de los servicios de consulta de la Biblioteca. - Recepción y atención de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones. 	Lun a vier de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. Se permite el ingreso hasta 30 minutos antes del cierre.
Telefónico	Línea fija en Bogotá	(601) 381 6464	Atención de solicitudes de información en asuntos que competen a la Biblioteca Nacional.	Lun a Vie de 8:00 a.m. a 5:00p.m. Sábados de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
		(601) 381 6464-Ext. 3270	Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Atención de solicitudes relacionadas con entregas, dotación, formación en las bibliotecas públicas municipales.	
		(601) 381 6464-Ext. 3210	Colecciones y Servicios. Atención y orientación con relación a los servicios de consulta de las colecciones de la BNC. Afiliación y carnetización.	
		(601) 381 6464-Ext. 3250	Conservación. Atención de solicitudes relacionadas con la Conservación Preventiva y Preservación de materiales.	
		(601) 381 6464-Ext. 3161 y 3244	Desarrollo de Colecciones. Atención de solicitudes relacionadas con la entrega de publicaciones. ISSN, donación, canje, catalogación, editores.	
		-601) 381 6464-Ext. 3114	Áreas Culturales. Atención de solicitudes para el alquileres de espacios.	

Servicio al Ciudadano:
 servicioalciudadano@mincultura.gov.co
 Línea gratuita: 018000 93808
 Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
 Edificio Carrera 8 No. 8 - 26
 Teléfono: (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



3. Biblioteca Nacional - Unidad Especial Administrativa del Ministerio de Cultura

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención	
Electrónico	Página Web	http://www.bibliotecanacional.gov.co/	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	*Atención de solicitudes e información en relación con las bibliotecas públicas municipales de Colombia.	
	Radicación electrónica de documentos y solicitudes	servicioalciudadano@mincultura.gov.co	Radicación de documentos, comunicaciones y solicitudes de información		
	Registro de PQRSD	https://gestiondocumental.etb.net.co/Instancias/MinCultura_Prod/PQRSD/Publica/	Registro y atención de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.		
	Correo electrónico		serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co		_Acceso e informac
			rnbp@bibliotecanacional.gov.co		
			bncdepositolegal@bibliotecanacional.gov.co		*Atención y solicitudes en relación de entrega de ejemplares de publicaciones a la BNC.
			deposito-digital@bibliotecanacional.gov.co		*Atención y solicitudes en relación de entrega de paginas web, imágenes, videos y otros documentos digitales para preservación en la BNC.
			issn@bibliotecanacional.gov.co		*Atención y solicitudes del ISSN (International Standard Number) número de identificación para las publicaciones seriadas.
			catalogacionenlapublicacion@bibliotecanacional.gov.co		*Atención y asesoría para colocar la ficha catalográfica en las publicaciones.
			bncareasculturales@bibliotecanacional.gov.co		*Atención de solicitudes para la gestión y alquiler de espacios para eventos públicos.
	caractercientificocultural@bibliotecanacional.gov.co	*Dudas sobre si tu publicación es de carácter científico o cultural, podrás solicitar tal determinación a la Biblioteca Nacional.			

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
 Línea gratuita: 018000 93808
 Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
 Edificio Carrera 8 No. 8 - 26
 Teléfono: (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



4. Museo Nacional - Unidad Especial Administrativa del Ministerio de Cultura

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	Museo Nacional	Carrera 7 No. 28-66	Salvaguardar el patrimonio cultural a su cargo y, con base en él, narrar la historia de los procesos culturales del país, de modo que todos los ciudadanos se vean reflejados en dicha narración.	Martes a sábado de 10:00 a. m. a 6:00 p. m. Domingos de 10:00 a. m. a 5:00 p. m. (Los lunes se realizan labores de mantenimiento).
	Oficina Administrativa	Carrera 7 No. 28-66	- Atención de solicitudes de información en asuntos que competen al Museo Nacional - Recepción y atención de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Telefónico	Línea fija - en Bogotá	(601) 381 6470	Atender solicitudes de información en asuntos que competen al Museo Nacional	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Electrónico	Página Web	http://www.museonacional.gov.co/	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente
	Módulo de atención al ciudadano	http://www.museonacional.gov.co/informacion-del-ciudadano/Paginas/modulo-de-atencion-al-ciudadano.aspx	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	
	Correo electrónico	info@museonacional.gov.co		
	Radicación	atencionalciudadano@museonacional.gov.co	Radicación de documentos y solicitudes	



5. Museo Colonial				
Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	Museo Colonial	Carrera 6 No. 9 - 77	Generar espacios para el dialogo entorno del Patrimonio colonial y su relación con el presente, a través de su protección, investigación y divulgación con el fin de incentivar su apropiación dentro de los diversos públicos	Lunes a domingo de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. (último ingreso 4:30 p.m.) Todos los lunes se encuentra cerrado por labores de mantenimiento
	Registro de comentarios de visitantes		Registrar comentarios a través del libro de visitas.	
Telefónico	Línea fija - en Bogotá	(601) 337 67 62 (601) 3424100 ext. 2501 edumuseocolonial@mincultura.gov.co	Reservación de servicios educativos	atención de la línea telefónica: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:30 p.m.
Electrónico	Página Web	www.museocolonial.gov.co	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Registro de solicitudes ciudadanas	Formulario PQRSD Ministerio de Cultura: http://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	
	Correo electrónico	museocolonial@mincultura.gov.co	Información general o dudas particulares sobre servicios específicos que se remiten al área responsable.	



6. Museo Santa Clara				
Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	Museo Santa Clara	Carrera 8 No. 8 - 91	Generar espacios para el dialogo entorno del Patrimonio colonial y su relación con el presente, a través de su protección, investigación y divulgación con el fin de incentivar su apropiación dentro de los diversos públicos	Martes a viernes de 9:00 a. m. a 4:30 p. m. Sábados y domingos de 10:00 a. m. a 3:30 p. m. Todos los lunes se cierra por labores de mantenimiento
	Registro de comentarios de visitantes		Registrar comentarios a través del libro de visitas.	
Telefónico	Línea fija - en Bogotá	(601) 337 67 62 (601) 3424100 ext. 2501 edumuseocolonial@mincultura.gov.co	Reservación de servicios educativos	Atención de la línea telefónica: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:30 p.m.
Electrónico	Página Web	www.museocolonial.gov.co	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Registro de solicitudes ciudadanas	Formulario PQRSD Ministerio de Cultura: http://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	
	Correo electrónico	museocolonial@mincultura.gov.co	Información general o dudas sobre servicios específicos que se remiten al área responsable.	

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
Línea gratuita: 018000 93808
Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
Edificio Carrera 8 No. 8 - 26
Teléfono: (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



7. Museo Quinta de Bolívar

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	Casa Museo Quinta de Bolívar	Calle 21 No. 4A – 30 Este	Generar espacios dinámicos que construyen participativamente con sus usuarios y comunidades una experiencia significativa en torno a la figura y legados de Simón Bolívar, a través de su conservación, investigación y divulgación con el fin de incentivar su apropiación dentro de los diversos públicos.	Martes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. Sábados y domingos de 10:00 a. m. a 4:00 p. m. Todos los lunes se encuentra cerrado por labores de mantenimiento
	Registro de comentarios de visitantes		Registrar comentarios a través del libro de visitas.	
Telefónico	Línea fija – en Bogotá	(601) 342 4100 ext. 2304	Reservación de servicios educativos	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00
Electrónico	Página Web	www.quintadebolivar.gov.co	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Registro de solicitudes ciudadanas	Permanente	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	
	Correo electrónico	quintabolivar@mincultura.gov.co		



8. Museo de la Independencia Casa del Florero

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	Museo de la Independencia Casa del Florero	Carrera 7 No. 11-28	Generar espacios dinámicos que construyen participativamente con sus usuarios y comunidades una experiencia significativa en torno a los conceptos de independencia y ciudadanía, a través de su conservación, investigación y divulgación con el fin de incentivar su apropiación dentro de los diversos públicos.	Martes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. Sábados y domingos de 10:00 a. m. a 4:00 p. m. Todos los lunes se cierra por labores de mantenimiento.
	Registro de comentarios de visitantes		Registrar comentarios a través del libro de visitas.	
Telefónico	Línea fija – en Bogotá	(601) 3424100 ext. 2400	Reservación de servicios educativos	Martes a viernes de 9:00 a 5:00
Electrónico	Página Web	www.museodelaindependencia.gov.co	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente

Estos mecanismos permiten la divulgación de información de interés para la ciudadanía, facilitan el seguimiento y control de las respuestas a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, derechos de petición y denuncias.

Para más información contacte al **Grupo de Servicio al Ciudadano Ministerio de Cultura** a través del correo: servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Grupo de Servicio al Ciudadano:

Edna Margarita Másmela
 Eliana Rojas Loaiza
 Diego Grimaldo Ruiz
 José Alejandro Carreño
 Marco Fidel Prada
 María Cristina Salazar
 Coordinadora: Karla Neira Suarez.

Servicio al Ciudadano:
servicioalciudadano@mincultura.gov.co
 Línea gratuita: 018000 93808
 Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia
 Edificio Carrera 8 No. 8 - 26
 Teléfono: (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co