

## **CARTA DE TRATO DIGNO EN EL RELACIONAMIENTO COM USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR DEL MINISTERIO DE CULTURA**

Para garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos y facilitar su interacción con el Ministerio de Cultura, nos comprometemos a que el trato a que brindamos a las personas sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.

A continuación, le informamos sus **derechos** de como usuarios 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, a través de los canales de atención publicados en la página [www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co) enlace de **servicio al ciudadano**.
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.

## CANALES DE ATENCIÓN:

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

### Ministerio de Cultura:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	Oficina de Servicio al Ciudadano	Carrera 8#8-49 Bogotá D.C.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender solicitudes de información en asuntos de competencia del</li> <li>- Brindar asesoría sobre la oferta institucional de la entidad.</li> <li>- Recepción y atención de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.</li> </ul>	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Radicación presencial	Casa Abadía Bogotá D.C.	Calle 8 No. 8 A 31	- Registro y radicación física de documentos	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
Telefónico	Línea gratuita nacional	018000938081	-Atender solicitudes de información en asuntos que competen al Ministerio de Cultura.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Línea fija en Bogotá	(601) 342 4100		
Electrónico	Página Web	<a href="http://www.mincultura.gov.co">http://www.mincultura.gov.co</a>	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente

Servicio al Ciudadano:  
[servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto: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](http://www.mincultura.gov.co)

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
	Aplicativo en línea PQRS	<a href="https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/Mincultura/Produccion/PQRS/Admin/index.php">https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/Mincultura/Produccion/PQRS/Admin/index.php</a>	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	
	Ventanilla de radicación electrónica	<a href="mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co">servicioalciudadano@mincultura.gov.co</a>		
	Línea whatsapp chat Peticiones en video lengua de señas, nativas	3165227487		8:00 a.m a 5:00 p.m
Redes sociales	Twitter	@Mincultura, @atencioncultura <a href="https://twitter.com/mincultura">https://twitter.com/mincultura</a>	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente
	Facebook	<a href="http://www.facebook.com/mincultura">http://www.facebook.com/mincultura</a>		
	Youtube	<a href="http://www.youtube.com/mincultura">http://www.youtube.com/mincultura</a>		

### 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	- Atender de solicitudes de información en asuntos que competen a la Biblioteca Nacional - Recepción y atención de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.  <b>Se permite el ingreso hasta 30 minutos antes del cierre.</b>
	Buzón de sugerencias	Calle 24 No. 5-60	Recibir y atender las sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos presenten por escrito	

Servicio al Ciudadano:  
[servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto: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](http://www.mincultura.gov.co)

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Telefónico	Fax - línea desde Bogotá	(601) 381 6449	Atender solicitudes de información en asuntos que competen a la Biblioteca Nacional	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Línea fija - desde Bogotá	(601) 381 6464		
Electrónico	Página Web	<a href="http://www.biblioteca.nacional.gov.co/">http://www.biblioteca.nacional.gov.co/</a>	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente
	Aplicativo en línea PQRSD	<a href="https://gestion.doc.etb.net.co/Instancias/Mincult/uraProduccion/PQRSD/Admin/index.php">https://gestion.doc.etb.net.co/Instancias/Mincult/uraProduccion/PQRSD/Admin/index.php</a>	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	
	Correo electrónico	<a href="mailto:bnc@biblioteca.nacional.gov.co">bnc@biblioteca.nacional.gov.co</a>		
Redes sociales	Twitter	<a href="https://twitter.com/bncolombia">@bncolombia</a> <a href="https://twitter.com/bncolombia">https://twitter.com/bncolombia</a>	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente
	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/bncolombia">https://www.facebook.com/bncolombia</a>		

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](http://www.mincultura.gov.co)

## 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. Todos los lunes se encuentra cerrado por labores de mantenimiento.
	Oficina Administrativa	Carrera 7 No. 28-66	- Atender 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.
	Buzón de sugerencias	Carrera 7 No. 28-66	Recibir y atender las sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos presenten por escrito	
Telefónico	Línea fija - en Bogotá	(1) 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	<a href="http://www.museonacional.gov.co/">http://www.museonacional.gov.co/</a>	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente

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](http://www.mincultura.gov.co)

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
	Módulo de atención al ciudadano	<a href="https://gestiondoc.tb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php">https://gestiondoc.tb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php</a>	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	
	Correo electrónico	<a href="mailto:info@museonacional.gov.co">info@museonacional.gov.co</a>		
Redes sociales	Twitter	<a href="https://twitter.com/museonacional">@museonacional</a> <a href="https://twitter.com/museonacional">https://twitter.com/museonacional</a>	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente
	Facebook	<a href="http://www.facebook.com/museonacionaldecolombia">http://www.facebook.com/museonacionaldecolombia</a>		
	Youtube	<a href="http://www.youtube.com/MuseonalColombia">http://www.youtube.com/MuseonalColombia</a>		

## 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	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 encuentra cerrado por labores de mantenimiento.
	Buzón de sugerencias	Carrera 6 No. 9 - 77	Recepción de comentarios a través del libro de visitas.	

Servicio al Ciudadano:  
[servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto: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](http://www.mincultura.gov.co)

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Telefónico	Línea fija - en Bogotá	(571) 341 60 17	Reservación de servicios educativos	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 encuentra cerrado por labores de mantenimiento.
Electrónico	Página Web	<a href="http://www.museocolonial.gov.co">www.museocolonial.gov.co</a>	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Aplicativo en línea PQRSD	<a href="https://gestiوندo.c.etb.net.co/Instancias/MiniculturaProduccion/PQRS/Admin/ind">https://gestiوندo.c.etb.net.co/Instancias/MiniculturaProduccion/PQRS/Admin/ind</a>	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias,	Permanente
	Correo electrónico	<a href="mailto:museocolonial@minicultura.gov.co">museocolonial@minicultura.gov.co</a>	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias,	Permanente
Redes sociales	Twitter	<a href="https://twitter.com/museocolonial">@museocolonial</a>	Publicación de información en general, programación, eventos y atención al ciudadano.	Permanente

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

Sede correspondencia  
Edificio Carrera 8 No. 8 - 26  
Teléfono: (571) 3424100 • [www.minicultura.gov.co](http://www.minicultura.gov.co)

## 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 encuentra cerrado por labores de mantenimiento.
	Buzón de sugerencias	Carrera 8 No. 8 - 91	Recepción de comentarios a través del libro de visitas.	
Telefónico	Línea fija - en Bogotá	(601) 337 67 62	Reservación de servicios educativos	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.
Electrónico	Página Web	<a href="http://www.museoiglesiasantaclara.gov.co">www.museoiglesiasantaclara.gov.co</a>	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Aplicativo en línea PQRS	Redireccionado al PQR del Ministerio de Cultura <a href="https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaP/roduccion/PQRS/D/Admin/index.php">https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaP/roduccion/PQRS/D/Admin/index.php</a>	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	
	Correo electrónico	<a href="mailto:museocolonial@mincultura.gov.co">museocolonial@mincultura.gov.co</a>		

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](http://www.mincultura.gov.co)

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Redes sociales	Twitter	@MIStaClara	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente

## 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 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.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Telefónico	Línea fija – en Bogotá	(601) 342 4100 ext. 2304	Reservación de Servicios educativos	Martes a viernes de 9:00 a. m. 5:00 p.m. Sábados y domingos de 10:00 a. m. a 4:00 p. m.
	Página Web	<a href="http://www.quintadebolivar.gov.co">www.quintadebolivar.gov.co</a>	Publicación de información en general, programación y eventos.	

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](http://www.mincultura.gov.co)

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Electrónico	Aplicativo en línea PQRS	Redireccionado al PQR del Ministerio de Cultura <a href="https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/Mi culturaP roduccion/PQRS /Admin /index.php">https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/Mi culturaP roduccion/PQRS /Admin /index.php</a>	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	Permanente
	Correo electrónico	<a href="mailto:quintabolivar@mincultura.gov.co">quintabolivar@mincultura.gov.co</a>		
Redes sociales	Twitter	@quintabolivar	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
Redes sociales	Facebook	quintadebolivar	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente

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](http://www.mincultura.gov.co)

## 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 encuentra cerrado por labores de mantenimiento.
	Buzón de sugerencias	Carrera 7 No. 11-28	Recepción de comentarios a través del libro de visitantes	
Telefónico	Línea fija - en Bogotá	(601) 3424100 ext. 2400	Reservación de servicios educativos	Martes a viernes de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.
Electrónico	Página Web	<a href="http://www.museodelaindependencia.gov.co">www.museodelaindependencia.gov.co</a>	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Aplicativo en línea PQRSD	Redireccionado al PQR del Ministerio de Cultura <a href="https://gestion.doc.etb.net.co/Instancias/Mincultura/Produccion/PQRSD/Admin/in">https://gestion.doc.etb.net.co/Instancias/Mincultura/Produccion/PQRSD/Admin/in</a>	Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.	

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](http://www.mincultura.gov.co)

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
	Correo electrónico	<a href="mailto:museoindendencia@mincultura.gov.co">museoindendencia@mincultura.gov.co</a>		
Redes sociales	Twitter	@mindependencia	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Facebook	museodelaindependencia-casadelflorero	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](mailto: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 Blanca Rivera

Coordinadora: Karla Neira Suarez.