



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS DEL MINISTERIO DE CULTURA

El Ministerio de Cultura, en aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 (artículo 7), se compromete a vigilar que el trato a sus usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.

Los **Derechos** de los usuarios del Ministerio de Cultura que se enuncian a continuación, se encuentran 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. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de 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.
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 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.



Certificado CO08/3221



Certificado CO08/3220





**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes **Deberes**:

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.

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



Certificado C008/3221



Certificado C008/3220



MINISTERIO DE CULTURA				
Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano	Carrera 8 No. 8-43 Bogotá D.C.	- Atención de solicitudes de información en asuntos que competen al Ministerio de Cultura. - 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 8 No. 8-43 Bogotá D.C.	Recibir y atender las sugerencias y felicitaciones presentadas por escrito	
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 desde Bogotá	(1) 342 4100		
Electrónico	Página Web	http://www.mincultura.gov.co	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente
	Aplicativo en línea PQRSD	http://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123	Recibir y atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos	
	Correo electrónico	atencionalciudadano@mincultura.gov.co	Recibir y atender sugerencias felicitaciones y denuncias	
Redes sociales	Twitter	@Mincultura https://twitter.com/mincultura	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente
	Facebook	http://www.facebook.com/mincultura		
	Youtube	http://www.youtube.com/mincultura		



Certificado C008/3221



Certificado C008/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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	- Atención 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 5:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 3:30 p.m.
	Buzón de sugerencias	Calle 24 No. 5-60	Recibir y atender las sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos presenten por escrito	
Teléfono	Fax - línea desde Bogotá	(1) 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 5:30 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 3:30 p.m.
	Línea fija - desde Bogotá	(1) 381 6464		
Electrónico	Página Web	http://www.bibliotecanacional.gov.co/	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente
	Aplicativo en línea PQR	http://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123	Recibir y atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos	
	Correo electrónico	bnc@mincultura.gov.co	Recibir y atender sugerencias felicitaciones y denuncias	
Redes sociales	Twitter	@bncolombia https://twitter.com/bncolombia	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Permanente
	Facebook	https://www.facebook.com/bncolombia		



Certificado 0008/3221



Certificado 0008/3220



Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 3424100
www.mincultura.gov.co

Museo Nacional - Unidad Especial Administrativa del Ministerio de Cultura

Canal	Mecanismo	Ubicación	Finalidad	Horario de atención
Presencial	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.
	Buzón de sugerencias	Carrera 7 No. 28-66	Recibir y atender las sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos presenten por escrito	
Telefónico	Fax - línea desde Bogotá	(1) 381 6490	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.
	Línea fija desde Bogotá	(1) 381 6470		
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/aplicativos/atencion/	Recibir y atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos	
	Correo electrónico	info@museonacional.gov.co	Recibir y atender sugerencias felicitaciones y denuncias	
Redes sociales	Twitter	@museonacionalco https://twitter.com/museonacionalco	Divulgar información de interés general para los ciudadanos	Días hábiles de lunes a viernes 9:30 am a 5:30 pm
	Facebook	http://www.facebook.com/museonacionaldecolombia		
	Youtube	http://www.youtube.com/MuseonalColombia		



Certificado C008/3221



Certificado C008/3220



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	Cerrado al público por trabajos de restauración de la sede.
	Buzón de sugerencias	Carrera 6 No. 9 - 77		
Teléfono	Fax - línea desde Bogotá	(571) 336 23 50	Reservación de servicios educativos	Cerrado al público por trabajos de restauración.
	Línea fija - desde Bogotá	(571) 341 60 17		
Electrónico	Página Web	www.museocolonial.gov.co	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Aplicativo en línea PQR	Redireccionado al PQR del Ministerio de Cultura http://www.mincultura.gov.co/PQRS/Paginas/Registro/regweb.aspx	Atención al usuario	
	Correo electrónico	museocolonial@mincultura.gov.co	Atención al usuario.	
Redes sociales	Twitter	@museocolonial	Publicación de información en general, programación, eventos y atención al ciudadano.	Permanente



Certificado 0009/3221



Certificado 0009/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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 vienes 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 8 No. 8 - 91	Recepción de comentarios a través del libro de visitas.	
Telefónico	Fax - línea desde Bogotá	(571) 3816439	Reservación de servicios educativos	Martes a vienes 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.
	Línea fija - desde Bogotá	(571) 337 67 62		
Electrónico	Página Web	www.museoiglesiasantaclara.gov.co	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Aplicativo en línea PQR	Redireccionado al PQR del Ministerio de Cultura http://www.mincultura.gov.co/PQRS/Paginas/Registro/regweb.aspx	Atención al usuario	
	Correo electrónico	museocolonial@mincultura.gov.co	Atención al usuario	
Redes sociales	Twitter	@MIStaClara	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente



Certificado 0009/3221



Certificado 0009/3220



Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 3424100
www.mincultura.gov.co



MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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.
	Buzón de sugerencias	Calle 21 No. 4A – 30 Este	Recepción de comentarios a través del libro de visitas.	
Telefónico	Fax - línea desde Bogotá	(571) 336-6419 ext. 2312	Reservación de servicios educativos	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.
	Línea fija - desde Bogotá	(571) 336 64 19 y 336 64 10		
Electrónico	Página Web	www.quintadebolivar.gov.co	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Correo electrónico	quintadebolivar@mincultura.gov.co	Atención al usuario	
Redes sociales	Twitter	@quintabolivar	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
Redes sociales	Facebook	Casaquintadebolivar	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente



Certificado C008/3221



Certificado C008/3220



Certificado C008/3220

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 3424100
www.mincultura.gov.co



MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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	Carrera 7 No. 11-28	Recepción de comentarios a través del libro de visitantes	
Teléfono	Fax - línea desde Bogotá	(571) 2826647	Reservación de servicios educativos	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.
	Línea fija - desde Bogotá	(571) 3344150-3360349		
Electrónico	Página Web	www.museodelaindependencia.gov.co	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
	Correo electrónico	museoindependencia@mincultura.gov.co	Atención al usuario	
Redes sociales	Twitter	@mindependencia	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente
Redes sociales	Facebook	museodelaindependencia-casadelFlorero	Publicación de información en general, programación y eventos.	Permanente



Certificado C008/3221



Certificado C008/3220



Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 3424100
www.mincultura.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

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

Para mayores informes, comuníquese con:

Grupo de Atención al Ciudadano

Ministerio de Cultura

Coordinadora: Zoila Rosa Pupiales Saavedra

Equipo de trabajo: Angelica Maria Prieto Cardozo, Karen Lisette Romero Ardila y Jaime Acuña Lezama.

Teléfono: 3424100 exts. 1180 – 1181 - 1184 y 1182, Bogotá

Correo: atencionalciudadano@mincultura.gov.co

Twitter: @atencioncultura



Certificado C008/3221



Certificado C008/3220



Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 3424100
www.mincultura.gov.co