**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. 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.

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:

| **MINISTERIO DE CULTURA** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Canal** | **Mecanismo** | **Ubicación** | **Finalidad** | **Horario de atención** |
| Presencial | Oficina de Servicio al Ciudadano | Carrera 8 No. 8-49 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. 8-49 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](https://www.mincultura.gov.co/) | Divulgar información de interés general para los ciudadanos | Permanente |
| Aplicativo en línea PQRSD | <http://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx> | Recibir y atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos |
| Correo electrónico | [servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co) | Recibir y atender sugerencias felicitaciones y denuncias |
| Redes sociales | Twitter | @Mincultura, @atencioncultura 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> |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.  **Se permite el ingreso hasta 30 minutos antes del cierre.** |
| Buzón de sugerencias | Calle 24 No. 5-60 | Recibir y atender las sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos presenten por escrito |
| Telefónico | 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 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 4:00 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://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx>](https://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123) | Recibir y atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos |
| Correo electrónico | [bnc@bibliotecanacional.gov.co](mailto:bnc@bibliotecanacional.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> |

| **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 | - 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/atencion-al-ciudadano/Paginas/PQR/REGISTRO/registro_solicitud.aspx> | 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 | Permanente |
| Facebook | <http://www.facebook.com/museonacionaldecolombia> |
| Youtube | <http://www.youtube.com/MuseonalColombia> |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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, apertura en 2017. |
| Buzón de sugerencias | Carrera 6 No. 9 - 77 |  |
| Telefónico | 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](http://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://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx>](https://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123) | Atención al usuario |
| Correo electrónico | [museocolonial@mincultura.gov.co](mailto:museocolonial@mincultura.gov.co) | Atención al usuario. |
| Redes sociales | Twitter | @museocolonial | Publicación de información en general, programación, eventos y atención al ciudadano. | Permanente |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 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 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) 337 67 62 |
| Electrónico | Página Web | [www.museoiglesiasantaclara.gov.co](http://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://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx>](https://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123) | Atención al usuario |
| Correo electrónico | [museocolonial@mincultura.gov.co](mailto:museocolonial@mincultura.gov.co) | Atención al usuario |
| 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 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  336 64 10  284 68 19 |
| Electrónico | Página Web | [www.quintadebolivar.gov.co](http://www.quintadebolivar.gov.co) | Publicación de información en general, programación y eventos. | Permanente |
| Aplicativo en línea PQR | Redireccionado al PQR del Ministerio de Cultura  [<http://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx>](https://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123) | Atención al usuario |
| Correo electrónico | [quintadebolivar@mincultura.gov.co](mailto: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 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 |
| Telefónico | 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](http://www.museodelaindependencia.gov.co) | Publicación de información en general, programación y eventos. | Permanente |
| Aplicativo en línea PQR | Redireccionado al PQR del Ministerio de Cultura  [<http://portal.mincultura.gov.co/Paginas/default.aspx>](https://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123) | Atención al usuario |
| Correo electrónico | [museoindependencia@mincultura.gov.co](mailto: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 |

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 Servicio al Ciudadano

Ministerio de Cultura

Coordinadora: Zoila Rosa Pupiales Saavedra

Equipo de trabajo: Angelica Maria Prieto Cardozo, Edna Margarita Másmela Valencia, María Cristina Salazar Pelaez y Karen Lissette Romero Ardila.

Teléfono: 3424100 exts. 1180, 1181, 1182 y 1184, Bogotá D.C.

Fax: ext. 1183

Correo: [servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co)

Twitter: @atencioncultura