



### 1. OBJETIVO

Sistematizar, estandarizar y controlar el ingreso, tránsito y salida segura de visitantes, protegiéndolos de esta manera contra potenciales riesgos relacionados con la permanencia y/o circulación en las instalaciones de la sede de central de la entidad.

### 2. ALCANCE

Este protocolo debe aplicarse a todas las visitas requeridas por ciudadanos o funcionarios, enmarcadas en las dos categorías visitas esporádicas y visitas periódicas.

### 3. DEFINICIONES

**3.1. Visitas Esporádicas:** son aquellas que los visitantes solicitan una sola vez con fines educativos, aprendizaje o turismo, requeridas en intervalos de tiempo irregulares, de forma aislada, sin relación con otros casos anteriores o posteriores y requieren una programación previa; estas incluyen las visitas guiadas al Palacio Echeverri, que se gestionan de acuerdo con el Instructivo **I-GAC-001-VISITAS GUIADAS AL PALACIO ECHEVERRI** asociado al Proceso de servicio al Ciudadano.

Grupos de interés: estudiantes escolares, universitarios, postgrado, empresas o entidades, particulares, autoridades y demás personas interesadas en las sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura, con los fines ya mencionados.

**Nota:** en caso de que una institución educativa o de turismo requiera realizar más de una visita para cumplir su objetivo, se debe precisar en la solicitud de programación.

**3.2. Visitas Periódicas:** se refiere a las visitas que ocurren intervalos regulares de tiempo, que se relacionan con la ejecución de acciones relacionadas con las competencias misionales de la entidad, trámites, servicios y/o consultas de la oferta institucional de la entidad. -

Grupos de interés: funcionarios, contratistas, subcontratistas, proveedores o usuarios regulares que no requieren programación previa.

**Nota:** el control de ingreso de personas se realizará bajo las normas e instrucciones establecidas en el presente documento, el cual es de cumplimiento obligatorio para

todas las personas que visiten las diferentes sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura.

#### **4. CONDICIONES GENERALES**

**HORARIO DE ATENCIÓN DE LAS VISITAS AL PALACIO ECHEVERRI:** De acuerdo con el tipo de visita, así se definen los horarios para su atención con el fin de no interferir con la normal operación de la entidad y la prestación del servicio por sus colaboradores:

***Visitas Esporádicas:***

De lunes a viernes en Horarios de 08:30 am a 11:30 m y de 2:00 pm a 4:30 pm.  
(No incluye fines de semana, ni días festivos).

***Visitas Periódicas:***

De lunes a viernes en Horarios de 08:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.  
(No incluye fines de semana, ni días festivos).

#### **RESPONSABILIDADES**

- i. La autoridad para hacer cumplir este protocolo es de Secretaría General.
- ii. El presente protocolo es de cumplimiento obligatorio para todas las personas que visitan las diferentes sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura.
- iii. Las visitas guiadas esporádicas con enfoque turístico o educativo al Palacio Echeverri serán atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, siguiendo el Guion de apoyo histórico construido juntamente con la Dirección de Patrimonio.
- iv. Las visitas periódicas deben ser atendidas por las dependencias misionales, según su propósito y el tipo de solicitante de esta. Ejemplo, proveedores, ciudadanos interesados en trámites relacionados con Bienes de Interés Cultura- BIC.
- v. Las autorizaciones de ingreso a las sedes las emite únicamente el Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios, una vez el Grupo de Servicio al Ciudadano remita el formato de programación de visita con la información

de la actividad.

- vi. El Grupo de servicio al Ciudadano comunicará al peticionario el estado de la visita y las condiciones para su desarrollo.

## **REQUISITOS Y PROCESO DE PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE INGRESO**

### ***Para visitas esporádicas***

- a) Toda persona, institución, empresa o entidad que requiera visitar la diferentes sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura, realizará la solicitud por lo menos con (08) días hábiles de antelación, mediante comunicación escrita a la ventanilla de radicación electrónica, correo: [servicioalciudadano@mincultura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co) adjuntando el formato completamente diligenciado "Solicitud de Visita Esporádica" y anexando un listado donde se relacionen los nombres completos, tipos y números de identificación, grupo sanguíneo, ARL, EPS, de todos y cada uno de los visitantes.

Los grupos de visitantes no podrán exceder en ninguna ocasión las (30) personas, en aras de no afectar el normal funcionamiento de las dependencias de la entidad

- b) El Grupo de Servicio al Ciudadano, estudiará la solicitud recibida teniendo en cuenta el objeto, las condiciones de la visita y naturaleza de la población solicitante.
- c) El Grupo de Servicio al Ciudadano remitirá al Grupo de Gestión Administrativa y de Servicios con una antelación no menor a (02) días hábiles, el formato de la solicitud y la lista de los visitantes, para su autorización de ingreso desde el componente de seguridad. Dicho registro será insumo para el reporte mensual de los indicadores establecidos en el presente protocolo.
- d) Grupo de Servicio al Ciudadano comunicará oficialmente al solicitante la decisión de autorización de la visita; en caso de rechazo o falta de información solicitará el ajuste pertinente.

### ***Visitas Periódicas***

- a) Los funcionarios, contratistas, subcontratistas, proveedores o usuarios regulares que normalmente visitan las diferentes sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura, presentarán al personal de vigilancia el carné institucional, o en su



Culturas

## PROTOCOLO PARA PROGRAMACIÓN, AUTORIZACIÓN Y ATENCIÓN DE VISITAS A LA SEDE PRINCIPAL DEL MINISTERIO DE CULTURA

Público  Reservado  Clasificado

Página 4 de 6  
Código: R-GAC-036  
Fecha: 2/Nov/2022

defecto, luego de la respectiva verificación telefónica realizada con el área objeto de la visita, se registrarán en el formato establecido para tal fin.

- b) Todo visitante periódico deberá portar el carné institucional en un lugar visible, durante el tiempo de su permanencia en las sedes o instalaciones de la entidad.

### REQUISITOS Y PAUTAS DE SEGURIDAD BÁSICOS PARA VISITANTES

- a) En el momento del ingreso de los visitantes a las sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura, estos procederán a registrar su firma y a entregar un documento de identificación para que les sean asignadas las credenciales o escarapelas, y de ser el caso, los respectivos equipos de protección personal.
- b) Todo visitante esporádico deberá portar en un lugar visible y durante el tiempo de su permanencia en las sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura, la credencial o escarapela entregada por el personal de seguridad previo a su ingreso y acorde con la verificación en el listado de visitas autorizadas.
- c) Es de carácter obligatorio para todos los visitantes, acogerse a las normas de seguridad y de comportamiento establecidas por la entidad.
- d) Durante las visitas realizadas a las diferentes sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura, la entidad **NO SE RESPONSABILIZARÁ** de la seguridad de los visitantes que **INCUMPLAN O VIOLEN** las normas de seguridad establecidas.
- e) Toda persona o grupo de personas particulares que requieran ingresar a las sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura, deberán contar con la autorización correspondiente, prestar atención y seguir todas las indicaciones del personal del Ministerio de Cultura.
- f) Los visitantes tendrán autorización para ingresar únicamente al lugar indicado en la autorización de la visita. Así mismo, por seguridad de los visitantes, el personal del Ministerio de Cultura podrá restringir el acceso a determinadas áreas de sus sedes o instalaciones.
- g) No se permite correr, ni empujar, dentro de las sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura.
- h) No se permite fumar, consumir alimentos, bebidas, golosinas o similares, dentro de las instalaciones del Ministerio de Cultura.
- i) No se permite la posesión, ni ingesta de bebidas alcohólicas, energizantes, sustancias psicoactivas, ni el porte de armas dentro de las sedes o instalaciones

del Ministerio de Cultura.

- j) Está prohibido manipular y/o maltratar los equipos y/o bienes muebles de la entidad.
- k) Los visitantes que ocasionen daños a las sedes, instalaciones o equipos del Ministerio de Cultura, deberán cubrir los gastos de recuperación de estos. Cada Institución, empresa o entidad será responsable de todas las personas que participen en la visita, así como de los daños que ocasionen.
- l) Culminada la visita, se recibirán las credenciales o escarapelas y los visitantes registrarán su firma para que les sea devuelto el documento de identificación y procedan al retiro de las instalaciones. Así mismo, se devolverán los elementos de protección personal suministrados, en las mismas condiciones en que fueron entregados.

### **DISPOSICIONES PARA EL PERSONAL GUIA DE LA VISITA**

- a) El área objeto de la visita, asignará un guía que conozca suficientemente las instalaciones y las normas de seguridad y comportamiento establecidas por el Ministerio de Cultura.
- b) El guía asignado estará atento a la llegada de los visitantes, los recibirá y les dará las indicaciones pertinentes en el momento de su ingreso a las instalaciones del Ministerio de Cultura.
- c) El guía de la visita acompañará a los visitantes durante todo el tiempo que permanezcan en las instalaciones o sedes del Ministerio de Cultura, atendiendo las dudas y/o tramitando las solicitudes que se deriven de la misma.
- d) Será responsabilidad del guía de la visita, el reporte de cualquier novedad que se presente durante su acompañamiento.

### **DISPOSICIONES PARA EL PERSONAL DE VIGILANCIA**

- a) Mantener la seguridad, la vigilancia y el control en los ingresos de personas a las diferentes sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura.
- b) Notificar la presencia de los visitantes al área objeto de la visita y verificar la autorización de ingreso a las sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura.



Culturas

## PROTOCOLO PARA PROGRAMACIÓN, AUTORIZACIÓN Y ATENCIÓN DE VISITAS A LA SEDE PRINCIPAL DEL MINISTERIO DE CULTURA

Público  Reservado  Clasificado

Página 6 de 6  
Código: R-GAC-036  
Fecha: 2/Nov/2022

- c) Previo al ingreso de cualquier persona, se debe solicitar el carné institucional (para visitantes periódicos) o la entrega de un documento de identificación para verificar la autorización de ingreso de dicha persona en el listado respectivo y asignar la credencial o escarapela respectiva (para visitantes esporádicos).
- d) Permitir solamente el ingreso de visitantes que cuenten con la autorización correspondiente.
- e) Impedir el ingreso de personas portadoras de armas, bebidas alcohólicas o en estado de embriaguez.
- f) Registrar en la bitácora cualquier novedad relacionada con las visitas y la hora de ingreso y salida de los visitantes.
- g) Constatar que el número de visitantes que abandonan las sedes o instalaciones del Ministerio de Cultura sea igual al que ingresó, recolectando las credenciales o escarapelas y entregando las respectivas identificaciones personales.
- h) El personal de vigilancia reportará cuando se le requiera, el control de ingreso y salida de personas para los monitoreos necesarios.

### INDICADORES DE VISITAS

El grupo de servicio al ciudadano generará un formato para llevar el registro de las vistas programadas:

#### Cantidad de visitantes esporádicos

# De Visitantes Esporádicos / # Total de Visitantes x 100

#### Área más visitada del Ministerio de Cultura

# De Visitantes por área / # Total de Visitantes x 100

### ANEXO: FORMATO 001 \_Registro visitas