**CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS 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.
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. | * Atender solicitudes de información en asuntos de   competencia del   * Brindar asesoría sobre la oferta institucional de la entidad. * 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. |
| 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 | [http://www.mincultura.gov.co](http://www.mincultura.gov.co/) | Divulgar información de interés general para los ciudadanos | Permanente |
| Aplicativo en línea PQRSD | [https://gestiondoc.etb.net.co/](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) [Instancias/MinculturaProduc](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php)  [cion/PQRSD/Admin/index.ph](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) [p](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) | Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. |
| Ventanilla de radicación electrónica | [servicioalciudadano@mincult](mailto:servicioalciudadano@mincult)[ura.gov.co](mailto:servicioalciudadano@mincultura.gov.co) |
| Redes sociales | Twitter | @Mincultura, @atencioncultura https://twitter.com/mincultura | Divulgar información de interés general para los ciudadanos | Permanente |
| Facebook | [http://www.facebook.com/mi](http://www.facebook.com/mincultura) [ncultura](http://www.facebook.com/mincultura) |
| Youtube | [http://www.youtube.com/min](http://www.youtube.com/mincultura) [cultura](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 | * 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.  **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 | (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 | http://www.bibliotecanacional. gov.co/ | Divulgar información de interés general para los ciudadanos | Permanente |
| Aplicativo en línea PQRSD | [https://gestiondoc.etb.n](http://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123) [et.co/Instancias/Mincult](http://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123) [uraProduccion/PQRSD/](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php)  [Admin/index.php](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) | Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. |
| Correo electrónico | [bnc@bibliotecanacional.gov.c](mailto:bnc@bibliotecanacional.gov.co) [o](mailto:bnc@bibliotecanacional.gov.co) |
| Redes sociales | Twitter | @bncolombia https://twitter.com/bncolombia | Divulgar información de interés general para los ciudadanos | Permanente |
| Facebook | [https://www.facebook.com/bn](https://www.facebook.com/bncolombia) [colombia](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 | * 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 | [http://www.museonacional. gov.co/](http://www.museonacional.gov.co/) | Divulgar información de interés general para los  ciudadanos | Permanente |
| Módulo de  atención al ciudadano | [https://gestiondoc.etb.net.co/In](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) [stancias/MinculturaProduccion](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php)  [/PQRSD/Admin/index.php](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) | Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. |
| Correo electrónico | [info@museonacional.gov.co](mailto:info@museonacional.gov.co) |
| Redes sociales | Twitter | @museonacionalco https://twitter.com/museonacionalco | Divulgar información de interés general para los ciudadanos | Permanente |
| Facebook | [http://www.facebook.com/museonacio](http://www.facebook.com/museonacionaldecolombia) [naldecolombia](http://www.facebook.com/museonacionaldecolombia) |
| Youtube | [http://www.youtube.com/MuseonalCol](http://www.youtube.com/MuseonalColombia) [ombia](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 | 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. |
| 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 | [www.museocolonial.gov.co](http://www.museocolonial.gov.co/) | Publicación de información en general, programación y eventos. | Permanente |
| Aplicativo en línea PQRSD | [https://gestiondoc.etb.net.c](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) [o/Instancias/MinculturaPro](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php)  [duccion/PQRSD/Admin/ind](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) | Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, | Permanente |
| Correo  electrónico | [museocolonial@mincultura.gov.co](mailto:museocolonial@mincultura.gov.co) | Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, | Permanente |
| 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 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 | [www.museoiglesiasantaclara](http://www.museoiglesiasantaclara.gov.co/)  [.gov.co](http://www.museoiglesiasantaclara.gov.co/) | Publicación de información en  general, programación y eventos. | Permanente |
| Aplicativo en línea PQRSD | Redireccionado al PQR del Ministerio de Cultura [https://gestiondoc.etb.net.](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) [co/Instancias/MinculturaP](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) [roduccion/PQRSD/Admin/](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php)  [index.php](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) | Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. |
| Correo  electrónico | [museocolonial@mincultura.g](mailto:museocolonial@mincultura.gov.co) [ov.co](mailto:museocolonial@mincultura.gov.co) |
| 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. |
| Electrónico | Página Web | [www.quintadebolivar.g](http://www.quintadebolivar.gov.co/) [ov.co](http://www.quintadebolivar.gov.co/) | Publicación de información en  general, programación y eventos. | Permanente |
| Aplicativo en línea PQRSD | Redireccionado al PQR del Ministerio de Cultura [https://gestiondoc.etb.net.](http://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123) [co/Instancias/MinculturaP](http://www.mincultura.gov.co/index.php?idcategoria=27123) [roduccion/PQRSD/Admin](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php)  [/index.php](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) | Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. |
| Correo  electrónico | [quintabolivar@mincultu](mailto:quintabolivar@mincultura.gov.co)  [ra.gov.co](mailto:quintabolivar@mincultura.gov.co) |
| 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 |

**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 | [www.museodelaindep](http://www.museodelaindependencia.gov.co/)  [endencia.gov.co](http://www.museodelaindependencia.gov.co/) | Publicación de información en  general, programación y eventos. | Permanente |
| Aplicativo en línea PQRSD | Redireccionado al PQR del Ministerio de Cultura [https://gestiondoc.etb.net](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php)  [.co/Instancias/Mincultura](https://gestiondoc.etb.net.co/Instancias/MinculturaProduccion/PQRSD/Admin/index.php) Produccion/PQRSD/Admin/in | Recibir y atender solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. |
| Correo  electrónico | [museoindependencia](mailto:museoindependencia@mincultura.gov.co)  [@mincultura.gov.co](mailto:museoindependencia@mincultura.gov.co) |
| Redes sociales | Twitter | @mindependencia | Publicación de información en general, programación y eventos. | Permanente |
| Facebook | museodelaindependen cia-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 Cristina Salazar

Coordinadora: Karla Neira Suarez.