



La cultura
es de todos

Mincultura

	La cultura es de todos	Mincultura	Fecha: 2022-08-09 11:11:47
Al contestar y/o consultar por favor cite este N°		Radicado: MC0220512022	
Remitente: Mariana Salnave Sanin : Destinatario: PATRICIA ARIZA FLOREZ Tipo Tramite: Comunicación Oficial Interna Asunto: Informe de seguimiento al Anexos:			Folios: 17

Bogotá, 8 de Agosto de 2022

Señora ministra
PATRICIA ARIZA FLÓREZ
Ministerio de Cultura
Bogotá D.C.

Asunto: Informe de seguimiento al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, primer semestre de 2022.

Respetada Señora ministra Patricia, reciba un cordial saludo:

Con el fin de darle cumplimiento a lo establecido en el capítulo VI, y en especial al artículo 76 del Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011, que expresa; *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.

Conforme lo anterior, y en cumplimiento de lo establecido por la Ley en mención, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó el seguimiento y revisión del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, PQRSD correspondiente al primer semestre del año 2022, según información validada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano del Ministerio el 12 de Julio de 2022, con el propósito de verificar el cumplimiento de lo exigido dentro de la normatividad vigente y analizar de

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



La cultura
es de todos

Mincultura

forma cuantitativa y cualitativa, cada uno de los canales de recepción del proceso y retroalimentar el proceso.

Así las cosas, este informe se elabora con base en la información suministrada por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano y contiene el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,

denuncias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, entre el 1º de Enero 2022 al 30 de junio 2022. Contemplando entre otros aspectos, *los términos de las respuestas, el número de solicitudes agrupadas por dependencias, las quejas y reclamos interpuestas por los ciudadanos respecto a la prestación de los servicios que brinda la entidad, y a su vez, determina las debilidades en la prestación del servicio al cliente, con la finalidad de que se tomen las medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes*, por parte de los directivos del Ministerio, en lo pertinente a cada dependencia.

Cualquier inquietud o aclaración con gusto será atendida.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANÍN

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Claudia Jineth Álvarez Benítez - Secretaria General
Dr. Luis Fernando Salguero Ariza - Secretaría General
Dr. José Ignacio Argote López - Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio
Dr. Jairo Antonio García Montes- Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio
Dra. Adriana Patricia del Pilar Padilla Leal - Viceministro de Economía Naranja
Dra. Jill San Juan - Viceministerio de Economía Naranja
Dra. Karla Marcela Neira Suárez - Coordinadora Grupo del Servicio al Ciudadano.

Elaboró. Juan Manuel Manrique Ramírez - Profesional Especializado OCI.

Servicio al Ciudadano:

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Línea gratuita: 018000 93808

Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia

Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



I. PQRSD Recibidas Según el Tipo de Solicitud y Por Canal de Atención.

Con base en la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, entre enero y junio de 2022, la tabla 1 permite evidenciar que se recibieron 3.478 solicitudes; de las cuales, 2.760 es decir el 79%, corresponden a solicitudes de información; 176, es decir el 5%, corresponden a Peticiones; 18 corresponden a 1% a consultas; 134 es decir 4% a denuncias; 34 quejas, 64 reclamos, correspondientes al 2% y 221, correspondiente al 6% responde a otras solicitudes, dentro de las cuales se encuentran: las de entes de control, solicitud de periodistas, entre otros.

PQRSD, Recibidas según el tipo de Solicitud

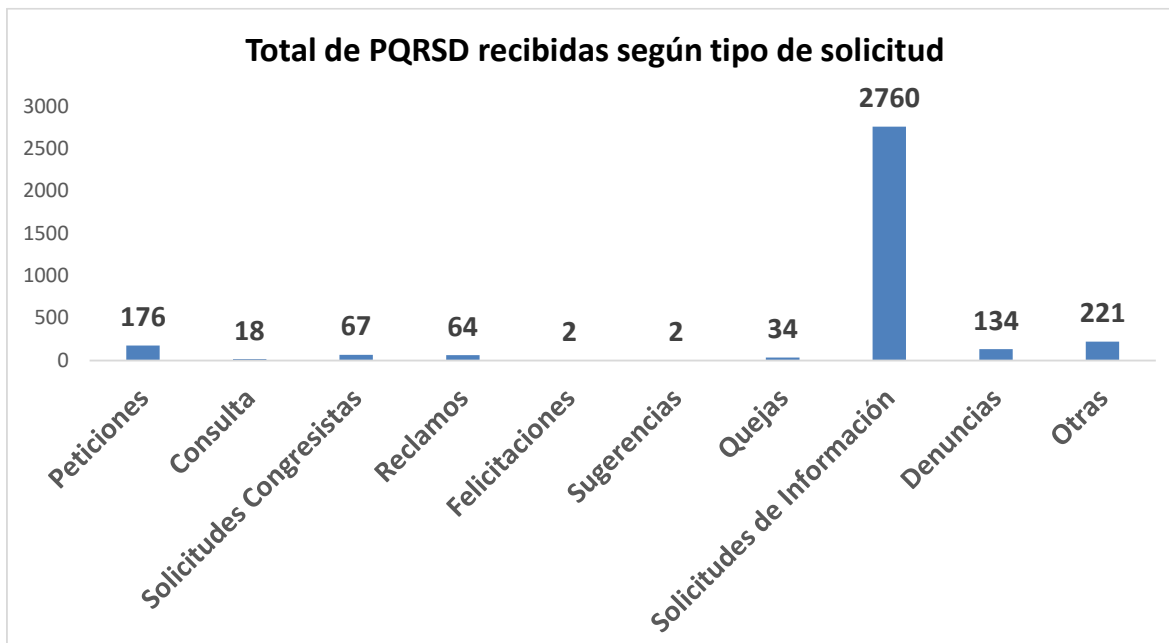
Peticiones	176
Consulta	18
Solicitudes Congresistas	67
Reclamos	64
Felicitaciones	2
Sugerencias	2
Quejas	34
Solicitudes de Información	2760
Denuncias	134
Otras	221
Total	3478

Tabla 1

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



De acuerdo con los datos expuestos, las *solicitudes de información* sobre diferentes aspectos se constituyen en el tipo de requerimiento más reiterativo durante el periodo evaluado.

El segundo tipo de PQR más usado es la *petición*, el cual se refiere a trámites y servicios solicitados a la entidad. A diferencia del segundo semestre de 2021, en donde las consultas técnicas fueron la tercera PQRSD más requerida; en el primer semestre del 2022, *las denuncias con un porcentaje del 4%*, correspondiente a 134 denuncias interpuestas, se constituyen en la tercera PQRSD más requerida. Sin embargo, es de resaltar que, de acuerdo con el reporte emitido por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el mes de julio, dichas denuncias no se refieren a

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



funcionarios o colaboradores del Ministerio, sino que responden a denuncias contra terceros por trámites, procedimientos o actuaciones en las que no tiene injerencia alguna el Ministerio de Cultura.

Por otra parte, respecto a las 3.478 PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención. La Tabla 2, permite evidenciar que el 74% de las solicitudes recibidas en el semestre, correspondientes a 2.563 PQRSD, han sido recibidas a través de la ventanilla virtual de atención y el 26%, restante correspondiente a 913 PQRSD, se recibieron a través del sistema PQRSD. Tan sólo 2 PQRSD fueron recibidas a través de chat y redes sociales.

PQRSD Recibidas por Canal de Atención

Canal de Atención	Número de Solicitudes	%
Ventanilla Virtual	2563	74
Chat y Redes Sociales	2	0
Canales Presencial	0	0
Sistema PQRSD	913	26
TOTAL	3478	100

Tabla 2.

Dentro del periodo de seguimiento, la tabla 2 hace referencia a que a través de la ventanilla virtual de atención se sigue recibiendo el mayor porcentaje de PQRSD, consolidando a este mecanismo, como el más seguro y eficaz para comunicarse con las partes interesadas. Si bien, dentro del periodo de evaluación, es decir desde el 1º de enero y hasta el 30 de junio se encontró vigente el Decreto por medio del cual se declaró la emergencia Sanitaria por COVID 19. El análisis y comportamiento del segundo semestre

Servicio al Ciudadano:

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Línea gratuita: 018000 93808

Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia

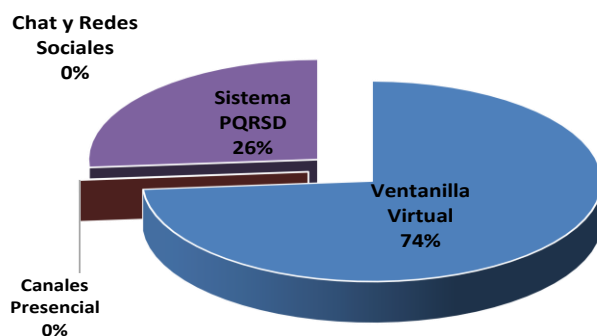
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



permitirá comparar si los canales de atención presenciales presentan algún tipo de aumento en el índice o, por el contrario, evidenciará que la virtualidad facilita la interacción entre las partes interesadas y la entidad.

PQRSD, Recibidas por Canal de Atención



En tanto los medios de recepción sean los canales de contacto con los ciudadanos, fortalece la difusión en el territorio, ya que implica la oportunidad de divulgar los servicios y programas que el Ministerio tiene para la comunidad; por lo cual, se considera importante que desde los diferentes programas y espacios de interacción, se amplíen y fortalezcan las estrategias de difusión y atención a PQRSD.

Servicio al Ciudadano:

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Línea gratuita: 018000 93808

Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia

Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



II. PQRSD, ASIGNADAS POR DEPENDENCIA.

La tabla 3. Muestra la distribución de PQRSD por dependencia y evidencia que de un total de 3.478 PQRSD, recibidas durante el primer semestre del 2022, el 23% correspondiente a 785 peticiones pertenecen al Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación; el 22% correspondiente a 774 peticiones pertenecen a la Dirección de Patrimonio, el 8%, correspondiente a 280 de las PQRSD fueron distribuidas a la Dirección de Artes y el 5%, correspondientes a 160 PQRSD a la Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento.

Así mismo, 131 a la Dirección de Poblaciones; 130 a la Secretaría General; 113 a la Oficina de Planeación; 97 al Despacho de la Ministra; 86 a la

Dirección de Audiovisuales Cine y Medios Interactivos; 80 a la Dirección de Fomento Regional y 79 a la Oficina Jurídica.

Le siguen en número y porcentaje, las PQRSD asignadas al Grupo de Gestión Humana, Grupo de Infraestructura Cultural; Museo Nacional; la Biblioteca Nacional; Grupo de Contratos y Convenios; Grupo de Gestión Financiera; Grupo de Divulgación y Prensa, y Grupo de Gestión Administrativa y Servicios.

Dentro de las otras dependencias que suman 23 Peticiones, correspondientes al 1% se encuentran: Oficina de Control Interno de Gestión, Oficina de Control Interno Disciplinario, Grupo de Sistemas, Museo Quinta de Bolívar, Museo de la Independencia, Museo Santa Clara y Colonial, Despacho del Viceministerio de Fomento y Teatro Colón.

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



**PQRS ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS PRIMER
SEMESTRE 2022**

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Dirección de Artes	280	8
Museo Nacional	60	2
Dirección de Patrimonio	774	22
Grupo de Servicio al Ciudadano	353	10
Biblioteca Nacional	58	2
Dirección de Fomento Regional	80	2
Oficina Jurídica	79	2
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación	785	23
Gestión Humana	69	2
Dirección de Poblaciones	131	4
Dirección de Audiovisuales, Cine y Medios	86	2
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	160	5

Tabla 3

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



**PQRSD ASIGNADAS A LAS DEPENDENCIAS
PRIMER SEMESTRE 2022**

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
Grupo de Divulgación y Prensa	21	1
Grupo de Contratos y Convenios	52	1
Grupo de Gestión Financiera y Contable	35	1
Despacho de la Ministra	97	3
Grupo de Infraestructura	65	2
Oficina de Planeación	113	3
Secretaría General	130	4
Grupo de Gestión Administrativa y Servicios	16	0
Asuntos Internacionales	11	0
Otras dependencias	23	1
TOTAL	3478	100

Tabla 3

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



De acuerdo con los datos presentados, el Grupo de *Fomento y Estímulos a la Creación* se constituye en el mayor receptor de solicitudes durante el primer semestre del 2022. Recibió *785 solicitudes equivalente al 23%* de la totalidad de PQRSD recibidas por entidad en el periodo de reporte; los temas más requeridos corresponden a solicitudes de certificados de estímulos de ganadores, solicitudes relacionadas con la participación en las convocatorias, asignación de usuarios para presentar propuestas y presupuesto de Estímulos por departamentos.

Le siguen en número, los requerimientos hechos a *la Dirección de Patrimonio con 774 PQRSD, correspondientes al 22%*. Las solicitudes se orientan a trámites, solicitudes de procedimientos y requisitos de autorizaciones de exportación de bienes muebles, solicitudes sobre afectación de predios BIC O BICNAL, resoluciones sobre declaratorias de Patrimonio, proyectos de intervención, asesorías técnicas y solicitudes de documentos.

El *Grupo de Servicio al Ciudadano* gestionó en tercer lugar, respecto al número de solicitudes el *10%, correspondientes a 353 PQRSD*, referentes a traslados por competencias a otras Entidades y ampliación de información.

La Dirección de Artes gestionó el 8%, correspondiente a 280 requerimientos sobre el PULEP; la convocatoria de música en movimiento y el Plan Nacional de Música y Convivencia, así como solicitudes de dotación de instrumentos y la publicación de libros.

La Dirección de Estrategia, Desarrollo y Emprendimiento gestionó el 5%, correspondiente a 160 requerimientos, relacionados con rentas exentas, solicitudes de información de emprendimientos y economía naranja.

Le siguen en atención a requerimientos *la Dirección de Poblaciones y la Secretaría General con el 4%, correspondiente a 131 y 130 PQRSD*,

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



La cultura
es de todos

Mincultura

relacionadas con población Afro, Indígena y Víctimas del Conflicto armado; y trámites administrativos, respectivamente.

Las demás dependencias recibieron un bajo porcentaje de solicitudes, de acuerdo con su objeto misional.

PQRSD FUERA DE TÉRMINO.

La falta de oportunidad en la gestión de respuesta requiere acciones de acompañamiento y seguimiento para establecer las mejoras, ya sea por la gestión de los funcionarios del Ministerio o por fallas técnicas que se presenten en el aplicativo PQRSD.

De igual forma, se debe considerar que la Ley 2207 del 17 de mayo, reestableció la normalidad de los tiempos disminuyéndolos a la mitad, lo cual no impactó de

manera crítica en la oportunidad de las respuestas emitidas en el periodo de análisis.

De tal manera, con corte 30 de junio de 2022, el número de PQRSD respondidas fuera de término se discriminan así;

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



PQRSD FUERA DE TÉRMINO POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	PQRSD FUERA DE TÉRMINO	% SOBRE EL TOTAL DE PQRSD RECIBIDAS
Despacho	24	25
Dirección de Fomento	3	3
Grupo de Gestión Administrativa	11	12
Dirección de Patrimonio	13	14
Oficina Asesora de Planeación	2	2
Secretaría General	5	5
Grupo de Sistemas e Informática	1	1
Grupo de Contratos y Convenios	5	5
Dirección de Artes	3	3
Biblioteca Nacional	1	1
Grupo de Infraestructura	2	2
Dirección de Poblaciones	1	1
Museo Nacional	1	1
Viceministerio de Fomento	1	1
Grupo de Gestión Humana	1	1
Oficina Asesora Jurídica	21	22
TOTAL	95	100

Tabla 4

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que, las dependencias que acumulan un mayor número de requerimientos atendidos fuera de los términos son: *El Despacho de la Ministra, con 24 PQRSD atendidas fuera de los términos; La Oficina Asesora, Jurídica 21 PQRSD; Dirección de Patrimonio 13; Grupo de Gestión Administrativa 11; Secretaría General y Grupo de Contratos y Convenios con 5, respectivamente; Dirección de Fomento y Dirección de Artes con 3 cada uno; Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Infraestructura con 2 PQRSD atendida fuera de tiempo, respectivamente y Sistemas, Biblioteca Nacional, Dirección de Poblaciones, Museo Nacional, Viceministerio de Fomento y Grupo de Gestión Humana, con un requerimiento vencido.*

Es importante precisar que, las solicitudes asignadas al Despacho de la Ministra, si bien reportan el mayor número de requerimientos fuera de tiempo, éstos corresponden a solicitudes de congresistas que por su complejidad requirieron ampliación de las respuestas.

De otra parte, frente a la Oportunidad en la respuesta, es necesario señalar que el volumen de solicitudes no amplía los términos para dar respuesta a las solicitudes. Así las cosas, sí bien el Despacho recibe el mayor número de requerimientos, se evidencia que emplea un promedio de días fuera de término de 7 días, para dar respuesta.

Por otro lado, la Dirección de Artes, con tres PQRSD vencidas en el semestre, se demoró en promedio 12 días para atender un requerimiento durante el primer trimestre del año y un promedio de 20 días para resolver los otros dos requerimientos interpuestos durante el segundo trimestre del 2022.

A partir del reporte trimestral entregado, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, se evidencia que, en el segundo trimestre, *la Oficina de Planeación dio respuesta a una PQRSD, 10 días fuera de los términos de*

Servicio al Ciudadano:

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Línea gratuita: 018000 93808

Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia

Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



Ley. Así mismo, la Oficina Asesora Jurídica, para dar respuesta a los 21 requerimientos vencidos, los respondió 12 días fuera del tiempo establecido.

DENUNCIAS

El Ministerio de Cultura recibe y gestiona denuncias de corrupción de servidores, del manejo de recursos públicos y/o sobre afectaciones a bienes de interés cultural; éstas se abordan de acuerdo con el protocolo de atención de denuncias definido para la entidad, el cual está asociado al procedimiento de gestión de PQRSD P-GAC-008 del proceso de Servicio al Ciudadano.

En tanto la tabla 1 permite evidenciar que, para el 1er semestre de la presente vigencia, se recibieron 134 denuncias, resulta importante identificar a qué áreas y sobre qué temáticas se interpusieron dichas denuncias. En tal sentido, a partir de los reportes trimestrales del Grupo de Servicio al Ciudadano la tabla 5 relaciona lo siguiente;

Servicio al Ciudadano:

servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Línea gratuita: 018000 93808

Bogotá D.C., Colombia - Sur América

Sede correspondencia

Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



DENUNCIAS RECIBIDAS DURANTE EL 1ER SEMESTRE		
Dependencias	Total denuncias	Porcentaje
Dirección de Patrimonio	65	49
Despacho Ministra	15	11
Grupo Servicio al Ciudadano	25	19
Grupo de Fomento y Estímulos a la Creación, a la Investigación	7	5
Dirección de Artes	10	7
Dirección de Audiovisuales, Cine y medios interactivos	1	1
Dirección de Estrategia Desarrollo y Emprendimiento	1	1
Museo Nacional	1	1
Biblioteca Nacional	2	1
Grupo Infraestructura Cultural	2	1
Oficina Asesora de Planeación	1	1
Grupo Control Interno Disciplinario	1	1
Secretaria General	3	2
Total	134	100%

Tabla 5

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



De acuerdo con la tabla se evidencia que; *la Dirección de Patrimonio* fue la dependencia que más denuncias gestionó en el trimestre con *el 49%, correspondientes a 65 denuncias* recibidas durante el primer semestre, las cuales obedecen a denuncias específicas en contra el patrimonio cultural que no se relacionan con la gestión del Ministerio; este tipo de denuncias es reiterado y corresponden a la gestión municipal o departamental.

Al respecto, el Grupo De Servicio Al Ciudadano a partir del seguimiento a PQRSD indica que, las denuncias presentadas en este periodo no son conductas irregulares de algún servidor público de la entidad, estas se dirigen a recursos regionales o suplantación en documentos por terceros.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que desde el Grupo de Servicio al Ciudadano se realice un análisis frente a la prestación del servicio de forma semestral o relacionando al cierre de la vigencia los resultados frente a la percepción de los usuarios, para evaluar la calidad en la atención y para que producto del análisis, se puedan tomar acciones de mejoramiento frente a la percepción de la ciudadanía. Al respecto es importante indicar que el 3 de agosto de 2022, el grupo de servicio al ciudadano socializó en el Ministerio los resultados de percepción de los planes y programas y proyectos para la vigencia 2021.
- Se sugiere la identificación de acciones de mejora por parte de las dependencias que presentan demoras en la oportunidad de respuesta, con la finalidad de mejorar la gestión y el cumplimiento; al respecto la Oficina Asesora Jurídica presenta 21 PQRSD fuera de tiempo para el primer semestre, con un promedio de respuesta fuera de término de 12 días.

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co



La cultura
es de todos

Mincultura

- Se sugiere adelantar con Gestión Humana, una capacitación sobre los términos de repuesta, así como del manejo de la herramienta de PQRS. Así mismo, se sugiere promover desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, el uso del aplicativo para el registro de PQRS, a través de piezas informativas dirigidas a la ciudadanía que expliquen cómo registrar sus solicitudes de manera autónoma, aclarando que a través del canal telefónico y presenciales también se reciben y gestiona solicitudes.
- Dado que la mayor parte de las solicitudes ciudadanas recibidas por el Ministerio de Cultura, se relacionan con los procesos asociados a las convocatorias y beneficios que otorga la entidad, es necesario desde el Grupo de Servicio al Ciudadano, promover a través de los canales de atención las páginas y manuales para las inscripciones y postulaciones.

Finalmente, se recomienda fortalecer desde el Grupo de Sistemas, la herramienta de PQRS para evitar fallas, traumatismos y reprocesos en la recepción, asignación, gestión y respuesta de solicitudes.

Quedamos atentos a cualquier inquietud o aclaración.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANÍN

Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dra. Claudia Jineth Álvarez Benítez - Secretaria General
Dr. Luis Fernando Salguero Ariza – Secretaría General
Dr. José Ignacio Argote López – Viceministro de Fomento Regional y Patrimonio
Dr. Jairo Antonio García Montes- Viceministerio de Fomento Regional y Patrimonio
Dra. Adriana Patricia del Pilar Padilla Leal – Viceministro de Economía Naranja
Dra. Jill San Juan – Viceministerio de Economía Naranja
Dra. Karla Marcela Neira Suárez – Coordinadora Grupo del Servicio al Ciudadano.

Elaboró. Juan Manuel Manrique Ramírez – Profesional Especializado OCI.

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

Sede correspondencia
Casa Abadía calle 8 # 8 A -31

Teléfono (571) 3424100 • www.mincultura.gov.co