



MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MINISTERIO DE CULTURA

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y
RECLAMOS, EN CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12
DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN**

FEBRERO DE 2013



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 342 4100
www.mincultura.gov.co



MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. ALCANCE
4. MARCO NORMATIVO
5. ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO
6. RETROALIMENTACIÓN A LAS QUEJAS Y RECLAMOS
7. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
8. CONCLUSIONES

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, al tenor de su Artículo 2, determina entre los fines esenciales del Estado, servir a la comunidad y facilitar su participación en las decisiones que los afectan en la parte económica, política, administrativa y cultural de la Nación; y su Artículo 20 (libertad de expresión) establece que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

La adecuada y oportuna atención a los ciudadanos debe pasar de simples beneficiarios de un servicio, a participantes activos en la gestión de su propio desarrollo social, constituyéndose en el eje y razón de ser de las actividades que realizan los servidores del Ministerio de Cultura.

Numerosos principios del Buen Gobierno encuentran su perfeccionamiento en el Servicio al Ciudadano; la transparencia, la eficiencia, la eficacia y la tolerancia, teniendo en cuenta que son acciones obligadas para mejorar el servicio que brindan las entidades estatales, por lo tanto se hace necesario contar con una adecuada atención a los requerimientos de la ciudadanía que responda a los más altos estándares de calidad.

Este informe contiene el comportamiento de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, en el segundo semestre de 2012, en el que se detallan los términos de respuestas,

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 342 4100
www.mincultura.gov.co



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

número de solicitudes agrupadas por dependencias, además las quejas y reclamos que tienen los ciudadanos respecto a la prestación de los servicios que brinda la entidad, y a la vez determina las debilidades en la prestación del servicio al cliente, con el fin que se establezcan por parte de los directivos del Ministerio, medidas correctivas, preventivas y de mejora correspondientes, competencia de cada dependencia.

OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual norma lo siguiente: *“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 1474 de 2011, se realizó el seguimiento y revisión al proceso de Peticiones, Quejas y Reclamos, PQR en el segundo semestre del 2012, el cual se encuentra a cargo del grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio.

La finalidad del presente informe es realizar la revisión continua del proceso de PQR, verificando que se esté dando cumplimiento a lo exigido dentro de la normatividad vigente analizando de forma cuantitativa, y cualitativa cada uno de los canales de recepción del proceso.

ALCANCE

Con base en el informe presentado por el grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio se realizó el análisis del comportamiento de las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por la ciudadanía ante el Ministerio, por cada uno de sus canales de atención.

Del resultado obtenido, se tendrá el grado de cumplimiento y avance en la atención oportuna al ciudadano, dentro del proceso de peticiones, quejas y reclamos.

MARCO NORMATIVO

La Ley 190 de 1995 ordeno la creación de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, dando cumplimiento a la

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 342 4100
www.mincultura.gov.co



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

norma en cita, el Ministerio de Cultura expidió la Resolución No 1707 de 2006, a través de la cual se reglamentó el trámite de las Quejas, reclamos y derechos de petición y le asignó esta función al Grupo de Quejas y Reclamos de la Entidad. La Ley 190 de 1995 fue derogada por la Ley 1474 de 2011 nuevo Estatuto Anticorrupción, norma que regula en todas sus partes la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

La Ley 1474 de 2011, establece entre otras obligaciones: “Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

El Ministerio de Cultura desde el año 2009 cuenta con el Aplicativo P.Q.R. en la página web a través del cual los ciudadanos ingresan sus solicitudes Quejas, Reclamos, Derechos de Petición y consultas.

El aplicativo señala los términos de ley (Código Contencioso Administrativo) para cada clase de solicitud; envía alertas al vencimiento y señala los días de respuesta.

La Resolución No. 1707 de 2006: “*Por la cual se reglamenta el trámite interno de Derecho de Petición, Quejas y Reclamos*”. Esta Resolución incluye la normativa aplicable en materia de derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas y reclamos; así mismo establece el procedimiento para los diferentes trámites; para la devolución en caso de incompetencia y para la solicitud de documentos adicionales.

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO – SEGUNDO SEMESTRE 2012

El Ministerio de Cultura, en cumplimiento de los artículos 12 y 13 de la Ley 1474 y del Decreto Ley 0019 del 2012 Antitrámites, que establece la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular, expidió la Resolución 1707 de 2006, a través de la cual se reglamentó el trámite de las quejas, reclamos y derechos de petición al interior del Ministerio. Esta normativa se encuentra vigente, y rige todo lo relacionado con la atención a los ciudadanos.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

En el segundo semestre de 2012, se atendieron un total de 2.554 solicitudes, a través de los distintos canales de comunicación existentes con la ciudadanía y el Ministerio, lo que representa un promedio de 426 solicitudes por mes.

Los canales de atención al ciudadano del Ministerio son:

1. Atención telefónica del Grupo de Atención al Ciudadano

El Ministerio de Cultura cuenta con el canal de atención telefónica de la oficina de atención al ciudadano, este canal de atención tuvo relevancia de acuerdo al número de solicitudes recibidas en la línea de atención gratuita 018000, a través de la cual se atendieron 1.010 llamadas en el segundo semestre de 2012. *La atención telefónica* fue el canal con mayor interrelación con la ciudadanía, ya que evidencia el mayor número de solicitudes atendidas con un total de 1.922, es decir, el 52.54% del total de solicitudes recibidas.

2. Atención directa y personalizada

El Ministerio cuenta con ventanillas de atención directa y personalizada en sus diferentes sedes; en el segundo semestre del 2012, se prestó a 620 ciudadanos la atención directa a sus solicitudes, se evidenció que al total de los ciudadanos atendidos, se les realizó una encuesta de satisfacción del usuario. (Detallada en la parte final del presente).

3. Derechos de Petición – correo certificado

A través de correo certificado ingresado por el grupo de archivo y correspondencia fueron recibidos 157 *derechos de petición* correspondientes al 8.1% de las solicitudes recibidas, los cuales se discriminan así:

3.1. La oportunidad de respuesta

De los 157 derechos de petición interpuestos, la dependencia que recibió más derechos de petición fue la Dirección de Patrimonio con 57 solicitudes, seguida del Grupo de Gestión Humana con 31 solicitudes y la Oficina Asesora Jurídica con 15 solicitudes.

Las dependencias que más peticiones contestaron *fuera de término* fueron la Dirección de Patrimonio con 11 solicitudes, es decir el 19,3% del total de solicitudes de radicadas en la dependencia y el Grupo de Gestión Humana con 10

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 342 4100
www.mincultura.gov.co



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

solicitudes fuera del término, es decir el 17,5% del total de solicitudes de radicadas en la dependencia

| DEPENDENCIA | TOTAL SOLICITUDES | CONTESTADAS DENTRO DEL TERMINO | CONTESTADAS FUERA DEL TERMINO |
|---|-------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Biblioteca | 0 | 0 | 0 |
| Ministra | 7 | 7 | 0 |
| Viceministra | 0 | 0 | 0 |
| Dirección de Artes | 14 | 13 | 1 |
| Dirección de Cinematografía | 2 | 2 | 0 |
| Dirección de Comunicaciones | 1 | 1 | 0 |
| Dirección de Fomento Regional | 1 | 1 | 0 |
| Dirección de Patrimonio | 57 | 46 | 11 |
| Dirección de Poblaciones | 2 | 2 | 0 |
| Emprendimiento e Industrias Culturales | 0 | 0 | 0 |
| Grupo de Contratos y Convenios | 9 | 9 | 0 |
| Grupo de Divulgación y Prensa | 0 | 0 | 0 |
| Grupo de Gestión Administrativa | 2 | 2 | 0 |
| Grupo de Gestión Financiera | 1 | 1 | 0 |
| Grupo de Gestión Humana | 31 | 21 | 10 |
| Grupo de Infraestructura Cultural | 0 | 0 | 0 |
| Grupo de Políticas Culturales y Asuntos Internacionales | 0 | 0 | 0 |
| ICANH | 1 | 1 | 0 |
| Museo Nacional de Colombia | 0 | 0 | 0 |
| Oficina Asesora Jurídica | 15 | 12 | 3 |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | 0 | 1 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 0 | 0 | 0 |
| Plan Nacional de Concertación | 6 | 6 | 0 |
| Programa Nacional de Estímulos a la Creación | 4 | 4 | 0 |
| Secretaria General | 3 | 3 | 0 |
| Total Solicitudes | 157 | 131 | 26 |

1. Solicitudes, Derechos de Petición y sugerencias ingresados por el Aplicativo PQR

Este canal de comunicación facilitó el contacto con la ciudadanía a través del *aplicativo PQR*, se recibieron un total de 755 solicitudes, es decir el 39.3% del total general.

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 342 4100
www.mincultura.gov.co



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

El 1.3% del total de las solicitudes presentadas por los usuarios a través de los canales de comunicación del Ministerio corresponde a *25 quejas y reclamos*; lo cual evidencia la alta satisfacción de los usuarios frente a los requerimientos presentados, es decir un nivel de satisfacción del 98.6%.

4.1. Aplicativo PQR On Line página Web.

Las 755 solicitudes recibidas a través del canal de comunicación PQR, fueron distribuidas según el área o dependencia competente, así:

| DEPENDENCIA | SOLICITUDES |
|---|-------------|
| Biblioteca Nacional de Colombia. | 30 |
| Emprendimiento Cultural. | 7 |
| Grupo de Asuntos Internacionales y Cooperación. | 1 |
| Grupo de Divulgación y Prensa. | 11 |
| Oficina Asesora de Jurídica. | 15 |
| Oficina Asesora de Planeación. | 14 |
| Despacho del Ministro. | 8 |
| Programa Estímulos a la Creación e Investigación | 24 |
| Programa Nacional de Concertación. | 47 |
| Despacho del Viceministro. | 17 |
| Dirección de Artes. | 143 |
| Dirección de Cinematografía. | 27 |
| Dirección de Comunicaciones. | 15 |
| Dirección de Fomento Regional. | 12 |
| Dirección de Patrimonio. | 81 |
| Dirección de Poblaciones. | 17 |
| Museo Nacional de Colombia. | 12 |
| Atención al Ciudadano. | 221 |
| Grupo de Contratos. | 8 |
| Grupo de Finanzas. | 2 |
| Grupo de Gestión de Sistemas e Informática. | 2 |
| Grupo de Gestión Humana. | 35 |
| Grupo de Servicios Administrativa y de Servicios. | 3 |
| Secretaría General. | 3 |
| Total | 755 |



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Como se evidencia en la tabla anterior, el área que mayor número de requerimientos atienden es la Dependencia de Atención al Ciudadano de la Secretaría General, siguiendo en su orden la Dirección de Artes, la Dirección de Patrimonio, el Programa Nacional de Concertación y el Grupo de Gestión Humana.

Los 755 requerimientos registrados en el aplicativo PQR fueron clasificados por los ciudadanos como:

| No. | TIPOS DE REQUERIMIENTO | No. |
|-----|---|-----|
| 1 | Consulta | 270 |
| 2 | Solicitud de información | 386 |
| 3 | Sugerencia | 31 |
| 4 | Derechos de petición | 60 |
| 5 | Derechos de petición de información o copia de documentos | 6 |
| 6 | Solicitud de copias y certificaciones de expedientes | 1 |
| 7 | Solicitud de informes por los congresistas | 1 |

En el segundo semestre de 2012 se logró un 92% de efectividad en respuestas oportunas emitidas por los funcionarios, teniendo en cuenta que se reportaron 61 del total de requerimientos contestados fuera de término.

Las Dependencias, Grupos y Direcciones del Ministerio que no contestaron dentro del término legal establecido, fueron en su orden las siguientes:

| No. | DEPENDENCIAS | No. |
|-----|-------------------------------|-----|
| 1 | Gestión Humano | 19 |
| 2 | Dirección de Patrimonio | 13 |
| 3 | Biblioteca Nacional | 8 |
| 4 | Dirección de Artes | 5 |
| 5 | Oficina Jurídica | 3 |
| 6 | Dirección de Poblaciones | 3 |
| 7 | Dirección de Cinematografía | 2 |
| 8 | Grupo convenios y contratos | 2 |
| 9 | Grupo de Financiera | 2 |
| 10 | Oficina de Planeación | 1 |
| 11 | Grupo de Divulgación y Prensa | 1 |
| 12 | Despacho de la Ministra | 1 |
| 13 | Despacho de la Viceministra | 1 |



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

La mayoría de los temas tratados por los ciudadanos estuvieron relacionados con la *Ley de Espectáculos Públicos; Conservación y preservación del patrimonio Colombiano; resultados de la Convocatoria del Programa Nacional de Concertación 2013; certificados laborales y de salarios* con el fin de adelantar trámites para pensiones, y vinculación laboral.

2. Quejas y Reclamos Reportadas en el Grupo de Control Interno Disciplinarios

De las veinte (20) Quejas recibidas en el segundo semestre, tres (3) dieron origen a los Procesos Disciplinarios Nos. 018-12, 023-12 y 001-13 y una (1) se encuentra en proceso de valoración (a la espera de respuesta de la Procuraduría General de la Nación) a efecto de determinar si se da apertura o no a proceso disciplinario. Las dieciséis (16) quejas restantes no dieron lugar al inicio de proceso disciplinario. De lo anterior se extrae que solo al 0.15% del total de solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2012, dieron lugar a la apertura de proceso disciplinario.

3. Visitas guiadas

Como política de mejoramiento continuo desde el año 2008, la oficina de Atención al Ciudadano presta servicio de visitas guiadas, el cual consiste en el suministro de información directa a cerca de los planes y programas del Ministerio, el que hacer misional de la entidad, así como, la información histórica de las diferentes sedes del Ministerio de Cultura a nivel nacional.

En el segundo semestre de este año se realizaron 4 visitas guiadas de la Policía Nacional con 40 Agentes cada una, los días 01 de Agosto, 09 de Agosto, 25 de septiembre, y el 31 de octubre.

REALIMENTACIÓN A LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Dando cumplimiento a la “Metodología de Seguimiento y Retroalimentación a las Respuestas de Quejas”, se realizó una realimentación con los ciudadanos que suministraron el número telefónico.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

De un total de (25) solicitudes, distribuidas en 20 quejas y 5 reclamos, se les realizó realimentación a los ciudadanos que contestaron las llamadas, dando como resultado.

CUANTITATIVO

Retroalimentación Efectiva: 20 usuarios que se contactaron y respondieron las encuestas así: 13 de ellos estuvieron conformes con la respuesta de los funcionarios del Ministerio de Cultura; 6 ciudadanos no estuvieron conformes.

Retroalimentación Repetida: 1 queja se les dio respuesta a través del aplicativo P.Q.R. y por correo certificado, con el radicado No. 11488.

Sin Registro de Datos: 5 usuarios no registraron sus datos y por lo consiguiente no se pudo realizar la retroalimentación.

CUALITATIVO

13 ciudadanos manifestaron su satisfacción con la oportuna y la calidad de la respuesta a su solicitud. 6 usuarios estuvieron inconformes con las respuestas dadas por los funcionarios del Ministerio, frente a las quejas y reclamos que interpusieron durante el segundo semestre del 2012. Las dependencias deben revisar las quejas interpuestas por los ciudadanos con el fin de realizar las acciones correctivas preventivas y de mejora a que haya lugar.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de medir el nivel de satisfacción realizó una encuesta a los usuarios que se acercaron a alguna de las dependencias, después de efectuar un análisis se obtuvieron los siguientes resultados:

I. Información General

| DEPENDENCIA | ENCUESTAS | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| Infraestructura | 17 | 2.7% |
| Programa Nacional de Estímulos | 45 | 7.3% |
| Dirección de Patrimonio | 21 | 3.4% |
| Emprendimiento Cultura | 3 | 0.5% |
| Programa Nacional de Concertación | 35 | 5.6% |
| Museo Nacional de Colombia | 50 | 8.1% |
| Biblioteca Nacional | 262 | 42.3% |
| Dirección de Artes | 23 | 3.7% |
| Dirección de Cinematografía | 30 | 4.8% |
| Dirección de Poblaciones | 24 | 3.9% |
| Grupo de Atención al Ciudadano | 110 | 17.7% |
| Total | 620 | 100% |

II. Motivo De Visita

| MOTIVO VISITA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| Información sobre un Programa/Plan | 156 | 25,2% |
| Información sobre un Producto/Servicio | 164 | 26,5% |
| Obtener Información General | 262 | 42,3% |
| Quejas y Reclamos | 38 | 6,1% |
| Total | 620 | 100% |



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

III. Cuestionario Principal

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de las preguntas de la encuesta:

P.1. De acuerdo con la siguiente escala, cómo calificaría usted la calidad del servicio prestado por el área/dependencia que visitó?



Se evidencia que el 79.5% de las personas consideran que recibieron un trato excelente, el 18.2% los considera bueno, el 1.9% siente que recibieron servicio regular y el 0.3% consideran que recibieron un trato malo.

P.2. A - Porque razones calificó ___ (Por favor marque con una X, las razones por las que calificó Excelente/Bueno)

| MOTIVO | CANTIDAD |
|-------------------------|----------|
| Buena Atención | 465 |
| Buena Información | 352 |
| Servicios Ágil | 257 |
| Buen Material | 232 |
| Claridad de Información | 243 |
| Buenos Talleres | 19 |
| Cordiales | 312 |
| Servicio Oportuno | 170 |
| Otras Razones | 9 |



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220

La opción de Buena Atención recibió un total de 465 votaciones, la Buena información, presenta 352 votaciones.

Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 342 4100
www.mincultura.gov.co



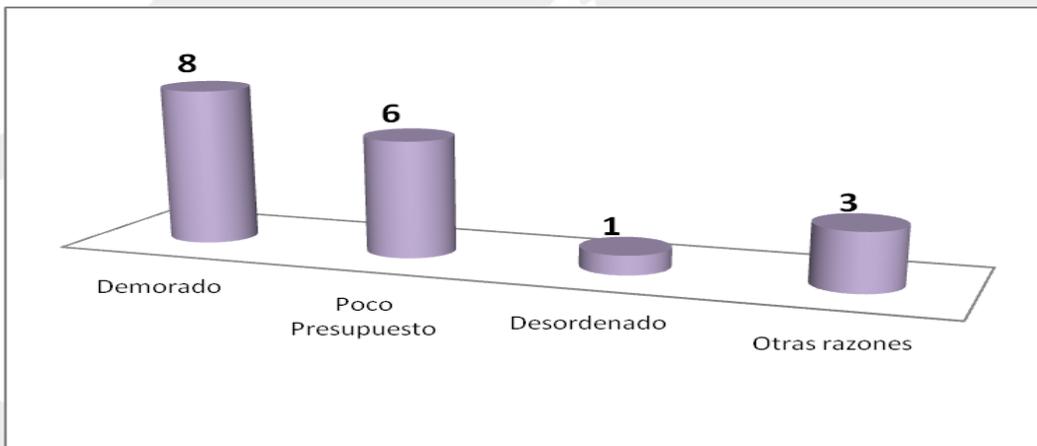


MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

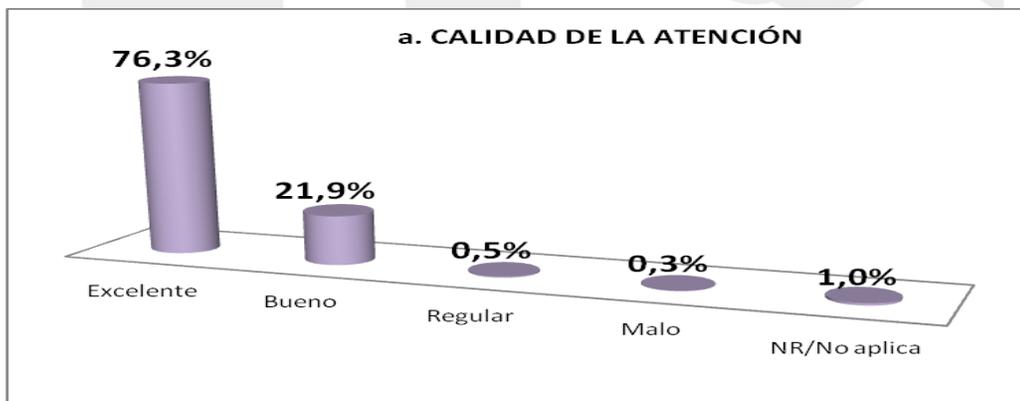
En tercer lugar la cordialidad con 257 votos.

P.2. B - Porque razones calificó ____ (Por favor marque con una X, las razones por las que calificó Regular/Malo)



En cuanto a las razones por las cuales se calificó el servicio como Regular/malo, la demora en la atención es el motivo más recurrente, con 8 votos, seguido del presupuesto que obtuvo 6 votos.

P.3. De acuerdo con la siguiente escala, califique por favor los siguientes atributos relacionados con la calidad general del servicio prestado por la oficina que visitó.



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220

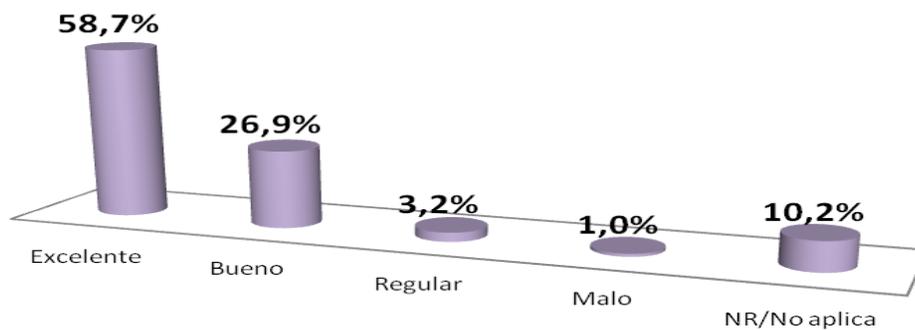




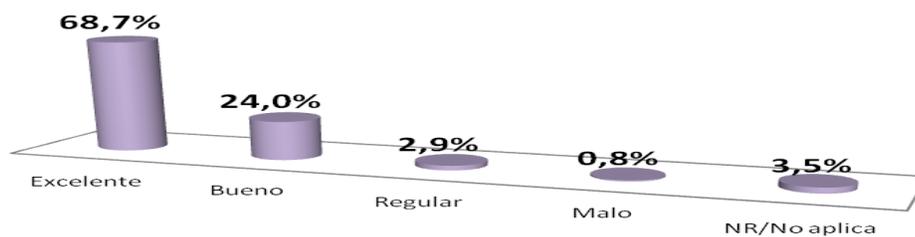
MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS

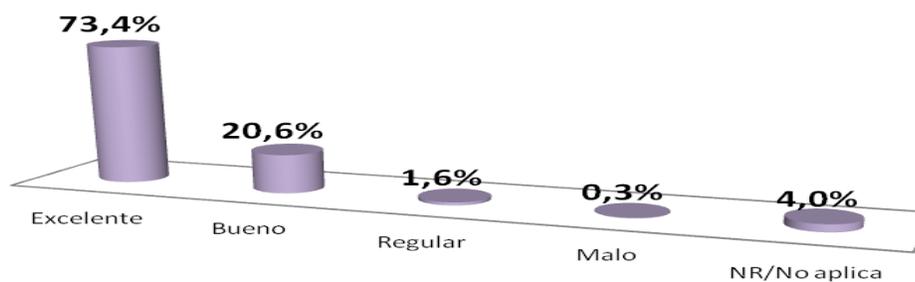
b. CALIDAD DEL MATERIAL RECIBIDO



c. RAPIDEZ EN RESPONDER A SU SOLICITUD



d. ATENCIÓN RECIBIDA A SUS INQUIETUDES



Certificado CO09/3221



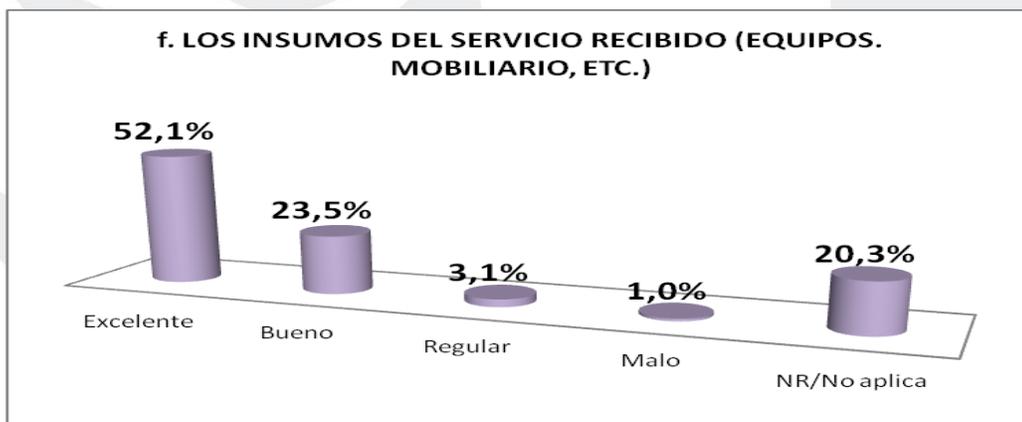
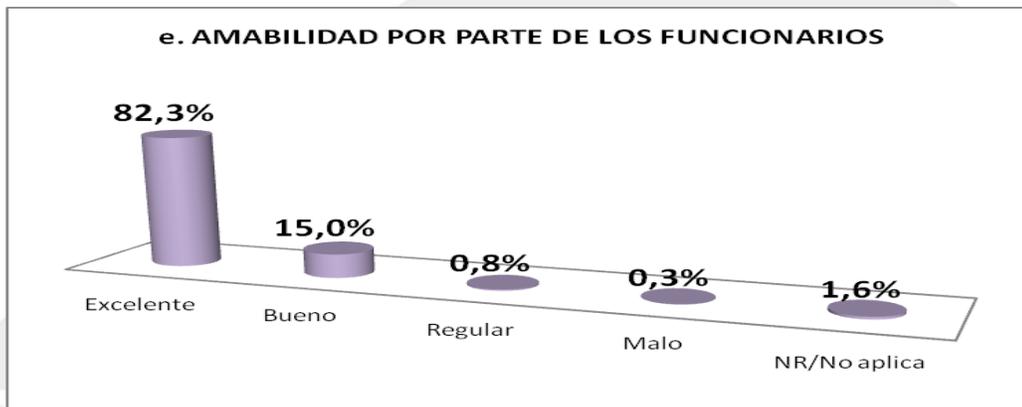
Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

PROSPERIDAD
PARA TODOS



En cuanto a la calidad de la atención, el 76.3% (473) de las personas calificaron *excelente* la atención, el 21.9% consideran que la atención es *bueno*.

CONCLUSIONES

Con base en los porcentajes obtenidos de las personas encuestada se puede afirmar que en general, consideran que recibieron una atención adecuada y se encuentran a gusto con la información que recibieron en las dependencias en las que fueron atendidas.

Es de anotar que las Quejas y Reclamos que se presentaron se basan principalmente en la demora en los trámites o respuestas a los Usuarios.

Los sistemas de información que se utilizan actualmente en el Ministerio facilitan la comunicación y la relación entre los usuarios y la entidad. Así mismo, ayudan a



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220





MinCultura
Ministerio de Cultura

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

realizar el seguimiento al cumplimiento de los compromisos y respuestas del Ministerio a la Ciudadanía.

RECOMENDACIONES

Se debe dar estricto cumplimiento a los términos de respuesta establecidos en la Normatividad vigente.

Se sugiere realizar jornadas de capacitación para todas las dependencias del Ministerio, con especial énfasis en el riesgo jurídico que ocasiona no responder dentro de los términos un derecho de petición, y las implicaciones legales que puede acarrear el incumplimiento del mismo para el Ministerio.

Si bien la mayoría de las calificaciones superan el 50% por ciento como excelente es necesario implementar acciones que fortalezcan el servicio en aspectos tales como: calidad del material recibido, insumos del servicio recibido, rapidez en la respuesta a la solicitud.

Cordialmente,

MARIANA SALNAVE SANIN
Jefe Oficina Control Interno



Certificado CO09/3221



Certificado CO09/3220



Carrera 8ª No. 8-55 Bogotá, Colombia
Conmutador (57 1) 342 4100
www.mincultura.gov.co