



Bogotá, 25 de agosto de 2022

**CARTA DE TRATO DIGNO
ARTESANÍAS DE COLOMBIA**

Respetados usuarios y ciudadanía en general

Bienvenidos a Artesanías de Colombia, una Entidad en la que trabajamos por el bienestar de los artesanos de nuestro país. Nuestra misión es contribuir al mejoramiento integral del sector artesanal y a la preservación, rescate y valoración del patrimonio cultural del país.

Es muy importante para nuestra entidad dar a conocer sus derechos y deberes, y comunicarles los medios que se han puesto a disposición para su atención.

Derechos (según lo establecido en el artículo 5° de la ley 1437 de 2011):	Deberes (en virtud de lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011):
<p>1. Ser tratado con el respeto y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.</p> <p>2. Recibir una atención basada en la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia, la justicia y la solidaridad.</p> <p>3. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades. Puede ser verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. También se tiene derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</p> <p>4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, asumiendo los gastos, de los respectivos documentos.</p> <p>5. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos, salvo aquellos que por expresa disposición legal tengan carácter de reservados o</p>	<p>1. Acatar la Constitución y las leyes.</p> <p>2. Tener un trato digno y respetuoso con los servidores públicos y colaboradores de Artesanías de Colombia.</p> <p>3. Informar cualquier tipo de irregularidades o anomalías detectadas que pongan en riesgo la correcta prestación de los servicios de la entidad.</p> <p>4. Dar buen uso de las instalaciones y elementos proporcionados por la entidad para su comodidad y servicio.</p> <p>5. 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.</p> <p>6. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.</p>



confidenciales. Lo invitamos a consultar la matriz de activos de información y clasificación y reserva, donde encontrará la información que cuenta con reserva legal.

6. Obtener respuesta oportuna, eficaz y exacta a sus peticiones en los plazos establecidos.

Toda petición, queja, reclamo o denuncia deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial las peticiones de documentos y de información las cuales deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas, según el rol que desempeñen y los servicios que tengan a cargo.

9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y 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.

10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



CANALES DE ATENCIÓN

Atención presencial: Puede acercarse a la sede principal de la entidad en la carrera 2 No 18 A-58 Bogotá D.C.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM

- Página Web: www.artesantiasdecolombia.com.co

Por este canal se podrán radicar las 24 horas del día los siguientes trámites: Peticiones, Peticiones de documentos, solicitudes, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias:

- Contáctenos:
<http://www.artesantiasdecolombia.com.co/PortalAC/Contacto/ContactoForm.jsf>
- Formulario en línea para presentación de peticiones, quejas y reclamos
<http://www.artesantiasdecolombia.com.co/PortalAC/Quejas/QuejaForm.jsf> :

- E-Mail: artesantias@artesantiasdecolombia.com.co por este canal se podrán radicar las 24 horas del día los siguientes trámites: Peticiones, Peticiones de documentos, solicitudes, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias.

- Líneas de contacto:
PBX: (57601) **2861766**
555 0325
555 0326

Número celular: **3057727539**

- **Línea de denuncias:** A través de la extensión **1090**, podrá informar y/o denunciar sobre presuntos actos de corrupción o conflictos de interés; déjenos su mensaje para dar trámite a su denuncia.
- Correspondencia: ventanillaunica@artesantiasdecolombia.com.co Este correo electrónico es un mecanismo habilitado para el recibo y envío de comunicaciones oficiales, documentación y correspondencia al servicio de la entidad.
- Correo electrónico dirigido a obtener información sobre trámites judiciales relacionados con la entidad: njudiciales@artesantiasdecolombia.com.co

Adicionalmente en las siguientes cuentas institucionales en redes sociales se podrá obtener información de interés:

Twitter: <https://twitter.com/artesantiasdcol>

Facebook: <https://www.facebook.com/ArtesantiasColombiaOficial/>

Instagram: <https://www.instagram.com/artesantiasdecolombia>

Youtube: <https://www.youtube.com/user/artesantiasdecolombia>