



Bogotá, 25 de agosto de 2022

CARTA DE TRATO DIGNO
ʼBUNUBURU ABAU BIʼIA JARAI ITA NUBUA

ARTESANÍAS DE COLOMBIA
JUABA WAUPENADA NĀU RÚA ʼDEBENARABA

Respetados usuarios y ciudadanía en general
Cha nama duanurã mãũde machira jomaurã

Bienvenidos a Artesanías de Colombia, una Entidad en la que trabajamos por el bienestar de los artesanos de nuestro país.

Biʼia imistru Juaba waupenada nãu rúa ʼdebenaraba, namarẽba kawa kareba kopanú chi juaba waubadaurã nãu rúa ʼdebena biʼia duanadamẽra.

Nuestra misión es contribuir al mejoramiento integral del sector artesanal y a la preservación, rescate y valoración del patrimonio cultural del país.

Dai kurĩsde kubu chi juaba waubadaurã karebayua kopanú mãũde utá waribiadayu kopanú, ãchi kawa waubadaurã api buekada peđa ãchi ãtiporaba jipenaada ara ãchi juade mãũde kurĩsde koboay ita buru kopanua.

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.

Dai ita kurĩs biʼia kubu machi derechos mãũde deberes unu kawadamerã, mãũde jaradadayua kopanú chi sama needai ita, saka bidí dai ita, urí dai ita kobé.

Derechos (según lo establecido en el artículo 5° de la ley 1437 de 2011): Derechos (Cha nãũde jaradaya kubu artículo 5° de la ley 1437 de 2011):	Deberes (en virtud de lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011): Búa wauyu ochiayu uríyu (cha nãũde jara deakubu artículo 5° de la ley 1437 de 2011):
1. Ser tratado con el respeto y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.	1. Acatar la Constitución y las leyes. ʼĴadayua chi Constitución ba mãũde chi leyes rarãba jara budau.



Buchi atúa jaradamea unibadáyua māufé buchi ēbēra sō bi.ianí ochia kopanua.

2. Recibir una atención basada en la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia, la justicia y la solidaridad.

Nebikopanú sō bi"ia, bi"ia nibai, isa wau kawa nibai, miōkara māufé wabenaarā ōme bi"ia nibai.

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.

Buchia bidiibu waramá nekaebea kawa kūria makamae befeea kūria bubura. Nāu befeea jaranubui, bwnubui, makamae bari adua reba buchi kareba damera ochia bui nōboaihua.

Māufé bidiibua maraba jara budau urīmera jara budauka wauka wāmera.

Nāu nade jara nubusidau cha tecnología a tru jara badau mareba bidī awanōboay, chi nāu āchi juade koboay, bari jari umada puurade karebakopanú.

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, asumiendo los gastos, de los respectivos documentos.

Nāu nade jara nubusidau cha tecnología a tru jara badau mareba bidī awanōboay, chi nāu āchi juade koboay, bari jari umada puurade karebakopanú.

5. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos, salvo aquellos

2. Tener un trato digno y respetuoso con los servidores públicos y colaboradores de Artesanías de Colombia.

Sō bi"ia nibai chi āba bari aduarā ōme māufé chi ābarā chi Artesanias de Colombia duanurā ōme.

3. Informar cualquier tipo de irregularidades o anomalías detectadas que pongan en riesgo la correcta prestación de los servicios de la entidad.

Jarayua bari adura nēkaebera bi"ia jōemaebura nāusida unuru bura āchi mudadayua māufé bi"ia buchi ochiadayua.

4. Dar buen uso de las instalaciones y elementos proporcionados por la entidad para su comodidad y servicio.

Bi"ia nibai āchi dēde māufé nēkaebera buchi juamaá jibudaurā ōme nāu buchi bi"ia boay ita ji kopanua.

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.

Sō bi"ia deba nibai, miaadā waukarā, buchia documento de āyábida jaray bayua, māufé june āyá bera buunu buibayua.

6. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

Bi"ia ni bayúa sō bi"ia nibai māufé apiyu solicitud rā bi"ia jōemaebura mau adua miō kūria bubura.



que por expresar disposición legal tengan carácter de reservados o confidenciales. Lo invitamos a consultar la matriz de activos de información y clasificación y reserva, donde encontrará la información que cuenta con reserva legal.

Ãchiramá bidiibu chi bu joydebena kawa kũria kũria bubura, mãusida ãchia unu bidaibu akububura makamaera ãchiraba dachi juamaá jidamea.

Daiba bi"ia nesé adaima nama arí bidiise chi matriz de activos de información y clasificación y reserva, nama arí unudayua chi información nãu kar charëa kubua.

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.

Kawa panau kopanay, Buchia bidida ewaride panau kopanadayua. Buchia bidí kubu, nekaebea bi"ia boay basi ũrũbena jarasibura nãu ewaride jua õmbea panaudayua.

Ãchiarã adauda peña ochiada peña chi panau koboay kawa uru buikopanú nãu ita ëwari jua õmede panaudayua.

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.



Buchi isa panau bikūria bubura buchi juacheke, jurucheke, daucheke, bedeacheke, urīkara, kudade kerai narā itaburu isa panau kopanua, māude w'awarāmá, wērarā bitaeede w'awa barakirumā, chōrarāmá māude ēbēra miachuburi kidima nāu nāu artículo 13 de la Constitución Política de jara kubua.

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.

Deabiyua āchi juade kubú, nāusida ochiyua kāre rol baraní maamarēba panaudayua.

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.

Nama arí āchi bedeadēra prueba buchi juade uruku bubura; nāu āchia ochiadayu māude odoedai āchia kurwu ertadayua bi"ia wauy basibura maabae buchimá jaradāyua.

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

Maucha june āyá chi Constitución ba māude chi leyes rarāba unubu daubura āchia jara kopanay.



CANALES DE ATENCIÓN SAMAREBA OCHIAIBU

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

Sama nẽibu: nama arı nesé nãubu chi de mechiau carrera 2 No 18 A-58 Bogotá D.C.

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

Sau umada puurakubude ãchi juruibua: Lunes a Viernes umada jua aba õmbeade mãude jua aba umada baerudá.

Página Web: www.artesantiasdecolombia.com.co

Namarẽba ãchi õme bedease: 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:

Jamarẽba ochiada peđa ji jopanua umada ëbẽra aba kimarede maamida nãratú: ãchi bedease peticiones, Peticiones de documentos, solicitudes, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias:

Contáctenos:

<http://www.artesantiasdecolombia.com.co/PortalAC/Contacto/ContactoForm.jsf>

Namarẽba ãchi õme bedease:

<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>

Nãu peticiones, quejas mãude reclamos bidı kũria bũbura internet abadaude unude mayua:

<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.



E-Mail: artesanias@artesaniasdecolombia.com.co Jamarēba ochiada peđa ji jopanua umada ēbēra aba kimarede maamida nāratú: Āchi bededeade peticiones, Peticiones de documentos, solicitudes, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias:

Líneas de contacto: PBX: (571) 286 1766 - 555 0325 - 555 0326, Línea de denuncia: Extensión 1090, Número celular: 3057727539

Namarēba āchi ōme bedeade: PBX: (571) 286 1766 - 555 0325 - 555 0326, Número celular: 3057727539

Correspondencia: ventanillaunica@artesaniasdecolombia.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.

Namarēba āchi ōme bedeade: ventanillaunica@artesaniasdecolombia.com.co, Namarēba panau dai ita kubua, buchi juade documentación āchimá urubui ita kubu bura namarēba urubuse.

Correo electrónico dirigido a obtener información sobre trámites judiciales relacionados con la entidad: njudiciales@artesaniasdecolombia.com.co.

Namarēba āchi ōme bedeade kawa bidí mera māude kawa panudamera: njudiciales@artesaniasdecolombia.com.co.

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

Māude nama ékare unuyua āchi bededeade cuenta institucionales dai ōme nēburuibua:

Twitter: <https://twitter.com/artesaniasdcol>
Facebook: <https://www.facebook.com/ArtesaniasColombiaOficial/>
Instagram: <https://www.instagram.com/artesaniasdecolombia>
Youtube: <https://www.youtube.com/user/artesaniasdecolombia>

Twitter: <https://twitter.com/artesaniasdcol>
Facebook: <https://www.facebook.com/ArtesaniasColombiaOficial/>
Instagram: <https://www.instagram.com/artesaniasdecolombia>
Youtube: <https://www.youtube.com/user/artesaniasdecolombia>



TRADUCCIÓN A CARGO DE:

RED COLOMBIANA DE ORGANIZACIONES COMUNITARIAS
AMBIENTALMENTE AMIGABLES - RED COLOMBIA VERDE
NIT 900.188.802-2

TRADUCTOR:

LIDA CONSTANZA YAGARI GONZALEZ

Resguardo Indígena Embera Chami de Cristianía en Jardín Antioquia

Trabajadora social

Docente bilingüista de la cátedra UdeA diversa de la Universidad de Antioquia