



Bogotá, 25 de Agosto de 2022

CARTA DE TRATO DIGNO
TSBUANACHAÑ AKBIAMA TȘABA ECHANTSABEMAN

ARTESANÍAS DE COLOMBIA
KOLOMBIA LUARENTȘA TȘBENAYËNG

Respetados usuarios y ciudadanía en general
Njetska pamillangbe botaman lecenciak

Bienvenidos a Artesanías de Colombia, una Entidad en la que trabajamos por el bienestar de los artesanos de nuestro país. Tșaba șmojobekona kem uaman Artesanias de Colombia, ke muentșe mondenangmen njetska pamillangbe tșabiama.

Nuestra misión es contribuir al mejoramiento integral del sector artesanal y a la preservación, rescate y valoración del patrimonio cultural del país. Bëngbe juabna endmën ndaya jtsantjeșnam njestka tșbenayëngbiam, chamotsatakochbuach y ndoknate chauendetsopochokam.

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. Bëngbiam puert endetseit tșengaftang chașmotsatma nday nderech șmobonka y kachka jabuayenam ndemuajan yochtsemna nderad ndaya tkmojtsajaboto or.

<p>Derechos (según lo establecido en el artículo 5° de la ley 1437 de 2011): Nderechëng ntșamo kemuentș entsabemanka (artículo 5° de la ley 1437 de 2011):</p>	<p>Deberes (en virtud de lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011): Ndaya kmojtsemn jaman (artículo 6° de la ley 1437 de 2011):</p>
<p>1. Ser tratado con el respeto y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana. Ndaya tkmojtsajaboto or, botaman y tșaba chakmojuang y chakmajabuach.</p> <p>2. Recibir una atención basada en la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia, la justicia y la solidaridad. Puert respetok chakmajabuach nderad ndayama or tkojtsoguëmna ka.</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</p>	<p>1. Acatar la Constitución y las leyes. Kmontsemna jobedesan tșamo chë kolombianëngbe uaman lebrëșañ endayanka.</p> <p>2. Tener un trato digno y respetuoso con los servidores públicos y colaboradores de Artesanías de Colombia. Botaman chakmoyeuna, puer respetok chë uaman șkenëng imenangmenoikan Artesanias 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>



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.

Ndayëñ tkuenangmenka y tbojtsajaboto or, nÿe joyebuambayan. Nÿe joyebuambayës o tsbuanacha juabotšbenas. Kachka nderech kondbomna chakmobuayena ndaya tkmojotsajabotka.

Kem soyam tšamo montsichamka, echantsemna jenajabuachama jachembuse, juabemës nÿe mokna or nak.

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

Tšamo tbojtsajabotka nÿe akbe barie y chëng mochantsatma, nderad tojtseit crocenan jtobokamasn, kachëngbe barie mochantobok.

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

Tšamo tbojtsajabotka lemp kmochanjabuayena, maske puert uaman soy tabtsemnka. Kontsofjan chakotsabatma tšamo enduakjan tsbuanachangañ ka, nÿe ak kochantsatma.

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.

Nderad ndoñe tšaba tmontsam, o ndoñ botaman tkmonjojua asne betsko jobuambayan.

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

Botaman jtsabomayan nday soy chakmojuantšam chë uaman posadentšan.

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.

Nÿe tšaba jtsaman, ndoñ moka katëtsam, kachka ndoñ moka jtsichamuan o nday tsbuanachañ moka jtabiamnayan.

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

Nÿe tsekoñ nderech tkojtsebomnka jtsaman y tbondujabot soy nÿe kachka chaotsomñe.



Tšamo tbojtsajabotka, betsko kmochanjojua o kmochajuabuach. Nderad ndaya tbojtsajaboto or, o ndoñ tšaba akbiama tontsemna, kem soy ndaya nŷe uta semanate ya kochantsatma tšamo tbojtsajabotka.

Kachka kem soy tšamo tbojtsajabotka nŷe bnëtsanate y tšaba kmochanjojua.

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.

Bestko chakmoyeuna nderad ndayëñ šoka tkomnës, baseng, bobontseng, tobiaseng, ngomamanëng o bëtsananëng nderad ndeltodetš iuamandaka.

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. Chë uamanëng ndayëñ menangmenka entsamna chakmoyeuna tšamo kmojtsajabotka

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.

Nderad ndayëñ tojtsemna jtenjuam, o tsbuanachanga juaštajuam tšamo tojtsitka, kem tsbuanachanga betsko chamabonŷe y tšamo chiñ tojtsayan ka chamokomple.

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

Kachka tšamo enduabeman chë kolombianëngbe uaman lebrëšañ ka



CANALES DE ATENCIÓN NDEMUAJAN KMOCHJOJUM

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

Tbojtsajabot kachoy jotsanamas, kemuentš endëkedan carrera 2 No 18 A-58 Bogotá D.C.

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

Kmochanjoyeunay lonësteskan – shachëntentskoñ posëfta or kachësentsan, shachna or jetiñën tskoñ.

Página Web: www.artesantiasdecolombia.com.co

Kem entsabemanëjan kochanjobenay jamashënguan : 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:

Kemujañ kochanjobenay juabeman o juaštajan nÿets chisiajt: uajabot soy, chakmajabuacham, nderad ndoñ tšabas jenamatsjejanam, tšamo tojteitka:

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

Tbojtsajaboto or: <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>

Kemujañ kochanjobenay nderad tbojtsajabot chakmajabuach, ndoñ tšaba tontsemnës jobuambayam y chakmoyeunam. <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.

Kemujañ artesantias@artesantiasdecolombia.com.co kmochanjobiasjach nÿets chisiajt kem soyëñg chakmajabuacham, tsbuanacha tbojtsajaboto or, nday soyam jobuambayam.



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

[Kemujan kochanjobenay jachembuam](mailto:kemujan.kochanjobenay.jachembuam@artesantiasdecolombia.com.co) : PBX: (571) 286 1766 - 555 0325 - 555 0326, Número celular: 3057727539

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.

[Kemujan: ventanillaunica@artesantiasdecolombia.com.co](mailto:kemujan.ventanillaunica@artesantiasdecolombia.com.co) echamtsemna nderad ndaya jenafjam, nday tsbuanachanga tojtseitka.

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

[Nderad uaman palabr tojtsantsetetana or, ke mujan kmochanjobiashjach jtsaman njudiciales@artesantiasdecolombia.com.co](mailto:nderad.uaman.palabr.tojtsantsetetana.or@artesantiasdecolombia.com.co)

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

[Kachka lemp chiñ entsabemanka kochanjobenay jtsatman.](https://www.facebook.com/kachka.lemp.chiñ.entsabemanka.kochanjobenay.jtsatman)

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

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

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

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

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

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

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

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

TRADUCCIÓN A CARGO DE:

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

TRADUCTOR:

FRANCO ALIRIO CHICUNQUE

Resguardo Indígena kamëtša biya Municipio de Sibundoy Putumayo

Autoridad Tradicional encargado de la trasmisión de la lengua

materna a jóvenes y niños.