


POLÍTICA  
INSTITUCIONAL  
DE SERVICIO AL  
CIUDADANO  
2022

Artesanías de Colombia



**artesanías  
de colombia**

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1. ENTORNO NORMATIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. DEFINICIONES .....</b>	<b>5</b>
<b>3. DECLARACION DE VALOR .....</b>	<b>8</b>
<b>4. OBJETIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>5. ALCANCE .....</b>	<b>8</b>
<b>6. GENERALIDADES.....</b>	<b>8</b>
<b>6.1. ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO.....</b>	<b>8</b>
<b>6.2. ETAPAS DEL PROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>9</b>
<b>6.3. MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD.....</b>	<b>10</b>
<b>6.4. PROTOCOLOS DE CULTURA DEL SERVICIO Y SERVICIO AL CUIDADANO .....</b>	<b>10</b>
<b>6.4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL .....</b>	<b>11</b>
<b>6.4.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....</b>	<b>13</b>
<b>6.4.3. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL .....</b>	<b>15</b>
<b>6.4.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA .....</b>	<b>17</b>
<b>6.4.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.....</b>	<b>18</b>
<b>6.5. COMUNICACIÓN EN LEGUAJE CLARO .....</b>	<b>23</b>
<b>6.6. CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>23</b>
<b>7. EL SERVICIO AL CUIDADANO EN ARTESANIAS DE COLOMBIA.....</b>	<b>24</b>
<b>7.1. CANALES DE ATENCIÓN.....</b>	<b>24</b>
<b>7.2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS OFRECIDOS POR ARTESANÍAS DE COLOMBIA...36</b>	
<b>7.2.1 CICLO DEL SERVICIO EN ARTESANIAS DE COLOMBIA .....</b>	<b>37</b>
<b>8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>56</b>
<b>9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>10. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>57</b>
<b>11. ANEXOS FLUJOGRAMAS DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>	

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
	CIUDADANO	VERSIÓN: 2

## INTRODUCCIÓN

Generar confianza a los beneficiarios, clientes y demás partes interesadas, así como a los ciudadanos es una de las actividades que se enmarca dentro de las políticas de buen gobierno dirigidas tanto a entidades como a servidores públicos. Dicha confianza se logra a partir de la interiorización y apropiación de mecanismos que propicien una adecuada atención, con el fin de mejorar la interacción entre la entidad y los ciudadanos.


Este ha sido uno de los compromisos que Artesanías de Colombia ha asumido desde su creación; lograr que día a día la percepción de sus beneficiarios, clientes, partes interesadas y ciudadanía en general, sea cada día mayor y esté basada en la atención que reciban, así como en la respuesta eficaz a cualquiera de sus necesidades, expectativas y/o derechos.

En este orden de ideas, la entidad ha emprendido acciones que buscan fortalecer la efectividad en el relacionamiento con el ciudadano y los canales de comunicación, lo que ha además se ha convertido en un fundamento clave para el cumplimiento de la estrategia institucional.

Por esta razón formular una política de servicio al ciudadano se convierte en la forma en que se puede estandarizar las diferentes acciones encaminadas a mejorar la atención y prestar un servicio con excelencia. Este documento busca convertirse, además, en una herramienta ilustrativa que permita definir y apropiar pautas específicas, sobre la forma adecuada de acercarnos al ciudadano, es así que incluye los lineamientos para lograr el ideal del servicio, los atributos del buen servicio y los protocolos a implementar de acuerdo a los canales de atención; todo lo anterior como una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos para facilitar la prestación de servicios a cargo de la entidad, y propender así, no solo por la atención adecuada sino también por la participación ciudadana.

Lo anterior permitirá entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las áreas que interactúan directamente con los ciudadanos o quienes atiendan sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de total articulación entre las áreas y compromiso expreso de alta dirección, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de Artesanías de Colombia

Lo anterior se enmarca en las directrices emitidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual parte de la concepción constitucional de que el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del estado. Art 2 CP de 1991.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2


Con el fin de operacionalizar todo lo anterior, Artesanías de Colombia, bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación e Información, quien es la responsable de esta política a nivel institucional, contará con un plan de trabajo anual, alineado al plan de acción anual, encaminado a garantizar los lineamientos del MIPG y lo establecido en el presente documento.


## 1. ENTORNO NORMATIVO

Definir la Política de Servicio al Ciudadano implica en primera instancia identificar el marco jurídico que le da fundamento, cuya finalidad es generar una cultura de servicio al ciudadano en el marco de la eficiencia y transparencia del servicio. En este sentido se presenta a continuación, sin pretender la exhaustividad el marco jurídico, donde se incluye una breve descripción del contenido de la norma:

### Disposiciones constitucionales

Número de la Norma	Descripción
<b>Ley 962 de 2005</b>	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y se establece la obligación de la observancia de los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites, a fin de evitar exigencias injustificadas a los administrados
<b>Decreto 2623 de 2009</b>	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.
<b>Ley 1341 de 2009</b>	Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la Información.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2
	y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.	
<b>Ley 1474 de 2011</b>	Establece que, 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.	
<b>Decreto 019 de 2012</b>	Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la ley	
<b>Decreto 2482 de 2012</b>	Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.	
<b>Ley Estatutaria 1581 de 2012</b>	Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.	
<b>CONPES 3785 de 2013</b>	Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.	
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.	
<b>Ley 1755 de 2015</b>	Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	
<b>Ley Estatutaria 1757 de 2015</b>	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo	

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2
	a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.	
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.	
<b>Ley 1955 de 2019</b>	Se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”. Establece las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos. Incluye un conjunto de pactos transversales que hacen posible el logro de una mayor equidad de oportunidades para todos	
<b>Decreto 2106 de 2019</b>	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.	


## 2. DEFINICIONES

**Servicio:** Es un conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o una persona natural o jurídica para satisfacer necesidades como seguridad, servicios públicos, vivienda, expedición de documentos, salud, etc. Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano, desde el momento en que plantea la solicitud hasta la prestación concreta del servicio.

**Ciudadano:** Persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro estado social de derecho es asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general, de acuerdo con normas relacionadas con calidad, eficiencia y a relaciones comerciales.

**Momentos de Verdad:** Interacción entre el ciudadano/cliente y la administración pública, a través de la cual se materializa el servicio y genera una impresión positiva o negativa sobre la calidad del mismo. Los momentos de verdad son la unidad fundamental en la elaboración del Modelo de Calidad del Servicio en una entidad. Para ello es indispensable el diseño de los ciclos de servicio propios de cada uno de los canales de comunicación institucional.

**Ciclo de Servicio:** El ciclo de servicio es un mapa de los momentos de verdad que experimentan secuencialmente los ciudadanos-clientes al acceder a un servicio o solicitud de información en su interacción con una entidad y su propósito es la mejora continua. Empieza en el primer

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

contacto entre el ciudadano/cliente y AdC; y termina cuando el servicio está completo. En la construcción de ciclos de servicio, es indispensable definir de manera secuencial los procedimientos que se siguen en el momento de la prestación del servicio o entrega de información, con sus puntos de control.


La calidad de los momentos de verdad se mide a través de las encuestas de percepción, y a partir de los resultados de las mismas la entidad adopta acciones de mejora correspondientes.

**Canales de Atención:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

- **Presencial:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.
- **Correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el funcionario y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal, se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos, el conmutador y la línea de celular.
- **Chat:** Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).

**Discapacidad:** Abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar o acceder a los servicios de una entidad. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Organización Mundial de la Salud).

**Protocolos de Servicio:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión de la entidad frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

**Redes Sociales:** Son las aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

**PQRSD:** En Artesanías de Colombia, el proceso responsable de la gestión de quejas, reclamos, peticiones y derechos de petición, es el de Relacionamiento con la Ciudadanía, el cual basa su gestión atendiendo lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, en cuanto a su tipología y tiempos de respuesta y demás normatividad aplicable, la cual puede ser consultada en el procedimiento dispuesto para estandarizar la gestión de las PQRSD en la entidad.

Al respecto, se presentan las siguientes definiciones\*:

Petición: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.

Petición de documentos: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad. Contiene la información pública que genera, obtiene, adquiere o controla la entidad.

Petición de Consultas: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, relacionada con los temas a cargo de la entidad y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Petición entidades públicas: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días hábiles.

\*[Art. 30 Ley CPACA]


Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
	CIUDADANO	VERSIÓN: 2

\*Definiciones tomadas del documento <https://www.mincit.gov.co/serviciociudadano/contactenos-y-pqrsd/definiciones> Ley 1755 de 2015.  
 Lineamientos Derechos de Petición ANDJE, Ley CPACA.  
 Ley 5 de 1992.

### 3. DECLARACION DE VALOR

Artesanías de Colombia encamina sus acciones bajo el propósito de trabajar por el bienestar de los artesanos del país y, por tanto, se compromete a generar valor público a través de la calidad de los servicios que oferta, en búsqueda de la entera satisfacción de las partes interesadas, siempre a través de políticas de buen gobierno y el oportuno y eficiente servicio al ciudadano, en marcado en los componentes de cobertura, certidumbre y cumplimiento.

### 4. OBJETIVO

Establecer las directrices que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios que ofrece Artesanías de Colombia a través de los distintos canales. El servicio se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, calidez, compromiso y empatía. Se adoptan los siguientes lineamientos de servicio al ciudadano y protocolos de servicio, con el propósito además de que sean una herramienta simple para quienes tienen a su cargo la atención al ciudadano para satisfacer sus necesidades, derechos y expectativas.


### 5. ALCANCE

Esta política aplica, en primera medida a todos los procesos misionales enmarcado en la aplicación en la oferta de servicios y demás procesos en los cuales su gestión involucre algún tipo de acción de la ventanilla hacia afuera, con relación directa a la ciudadanía en general.

### 6. GENERALIDADES

El servicio al ciudadano es una filosofía de vida que nos impulsa como personas o entidades a ayudar a los demás, es una vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas y derechos.

En la administración pública, se entiende el servicio al ciudadano como la razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

En Artesanías de Colombia, el servicio al ciudadano, está dirigido a facilitar la relación del estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley, frente al deber misional de la entidad.

## 6.1 ATRIBUTOS DEL SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo con los parámetros definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) un servicio de calidad se determina por la dedicación y el compromiso con los ciudadanos, como razón de ser de la gestión pública, que exige que, como funcionarios y colaboradores, se atiendan con excelencia a los beneficiarios / clientes / ciudadanos.


Para esto se hace necesario que se desarrollen y fortalezcan las siguientes competencias:

- Comunicación asertiva
- Amabilidad y cortesía
- Sensibilidad
- Comprensión
- Tolerancia y paciencia
- Dinamismo
- Razonamiento, persuasión
- Capacidad para escuchar
- Capacidad para asesorar y orientar
- Autocontrol
- Creatividad
- Reconocer los errores y ofrecer disculpas

Estas competencias se ejercitan con la prestación de un servicio enmarcado dentro de los atributos del buen servicio al ciudadano que hacen parte del quehacer diario, los cuales se han definido, con el lenguaje propio de la entidad, en mesas de trabajo con los procesos misionales.

Los atributos del buen servicio que caracterizan a AdC, son:


- **Empatía:** En AdC se reconocen las condiciones y diferencias de la población con la que se trabaja. Los colaboradores buscan la forma de “ponerse en el lugar de los artesanos”, tomando sus problemas como propios y ajustando los servicios a sus condiciones y expectativas. Existe una preocupación e interés genuino como personas y cultura, antes de brindar el servicio, teniendo en cuenta que la artesanía está completamente ligada a

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

las personas desde su ser/conocer, por ende, es importante conocer con claridad el entorno, para lograr su bienestar. El objetivo es crear “lazos de cercanía”

- **Admiración:** Ligado al respeto, la gratitud y el reconocimiento de la importancia de su labor (artesanos), admiración por el oficio y por su trabajo considerándolo como “mágico e increíble”.
- **Convicción:** Se trabaja con la certeza de lo que se piensa y se siente y la convicción de lo que se hace, se piensa y se sabe.
- **Compromiso:** Enfocado en entender, apropiar y solucionar cada solicitud. Proyectado a cumplir con los objetivos planteados. Alineado con la disposición, que se sienta que se puede contar con la entidad en cualquier momento, acorde a la misionalidad de la misma.
- **Eficiencia:** la entidad provee servicios excelentes, maximizando recursos humanos, financieros y tecnológicos.
- **Dedicación:** En AdC la atención a clientes y beneficiarios se brinda con compromiso, calidez y pasión por el servicio, a través de la constancia y la perseverancia, con un enfoque basado en resultados.
- **Calidez:** La atención en Artesanías de Colombia se caracteriza por el trato especial y diferencial, con un trato cercano caracterizado por la amabilidad, el respeto hacia las personas, dando el primer lugar a los beneficiarios y clientes, generando una comprensión clara de su cultura, lenguaje, necesidades puntuales y con un enfoque en su eficaz respuesta.
- **Efectividad / Pertinencia:** Se dan respuestas efectivas y pertinentes y acordes a lo que requieren los clientes y beneficiarios. Esto lleva reconocer sus necesidades y expectativas y a trabajar para dar alcance a las mismas. Se busca alcanzar el objetivo de la gestión supliendo la necesidad o expectativa identificada con experticia e información específica y de buen contenido
- **Personalización:** Característica propia de la entidad la cual hace que los colaboradores se adapten a las necesidades de cada comunidad. Se genera una adaptabilidad de la oferta y con enfoque diferencial según necesidades y tipo de beneficiario. Para lo anterior se han identificado diferentes tipos de clientes / beneficiarios, por ende, cada respuesta debe ser de manera particular, en los términos y lenguaje de quien lo solicita

**MI CASA ES SU CASA:** Es el resumen de los atributos del buen servicio en AdC; este permite una interrelación entidad / ciudadano en la que se hace sentir a cualquier persona como parte

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
	CIUDADANO	VERSIÓN: 2

del equipo. Incluye el manejo de lenguaje claro.

En el marco del plan institucional de capacitaciones (PIC) se trabaja en fortalecer el desarrollo de competencias blandas, la capacidad laboral de los colaboradores a nivel individual y de equipo para conseguir una mejor prestación de servicio dirigida a los ciudadanos.

## 6.2 ETAPAS DEL PROCESO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**ANTES:** El colaborador responsable de prestar el servicio y/o brindar atención deberá estar dispuesto tanto física como mentalmente para dicha atención; esto incluye tener a la mano los documentos de apoyo tales como: directorio telefónico, portafolio de servicios, políticas, manuales etc. Además, tener abierta y cargada la herramienta que se requiera para el registro de la atención.

**DURANTE:** Manejar el protocolo de atención indicado para cada canal, en observancia de la dignidad y equidad que el público en general merece y que se requiere con especial atención y enfoque diferencial para los sectores de la población que por su condición física, social o sexual (discapacidad física, etnias y NARP, mujeres, comunidad LGTBI+), han merecido protección en contra de la discriminación.


Debe siempre priorizar la atención al grupo preferencial (niño o niña, adolescente, adulto mayor de 60 años, persona con discapacidad, mujeres gestantes o con niños de brazos. Igualmente aplican las personas que se encuentren en estado de indefensión o debilidad manifiesta) teniendo en cuenta igualmente la situación física y sensorial de cada uno para que reciban atención sin esperar largo tiempo.

**DESPUÉS:** Dar correcto y oportuno direccionamiento a lo solicitado por el ciudadano, al colaborador competente de resolver de fondo la solicitud o generando la prestación del servicio conforme los momentos de verdad definidos. Evaluar la percepción sobre el servicio recibido.

## 6.3 MEDIDAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD PARA LOS COLABORADORES

Artesanías de Colombia establece las medidas generales de bioseguridad para disminuir el riesgo de transmisión de virus durante el desarrollo de todas sus actividades.

- **Lavado de manos:** Les corresponde a todos los colaboradores realizar el protocolo de lavado de manos con frecuencia donde el contacto con el jabón debe durar mínimo 20 – 30 segundos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
	CIUDADANO	VERSIÓN: 2

- **Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección** de las áreas destinadas para la atención del ciudadano como los son: pisos, paredes, puertas, ventanas, divisiones, muebles, sillas, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo.
- **Uso del tapaboca:** En caso que el colaborador presente refriados o tos leve y al no ser incapacitante usar tapabocas.


#### **6.4 PROTOCOLOS DE CULTURA DEL SERVICIO Y SERVICIO AL CUIDADANO**

Los protocolos estandarizan la forma de atender al ciudadano mediante los canales dispuestos por Artesanías de Colombia, con el fin de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción de los usuarios y la cultura del servicio en la entidad.

Los protocolos de atención al ciudadano descritos a continuación, aplican a los servidores públicos y en general cualquier colaborador que, por razón de sus funciones u obligaciones, tienen contacto directo y/o permanente con los clientes, beneficiarios o ciudadanos en general. El alcance de estos protocolos abarca los canales presenciales, telefónicos, de correspondencia y virtuales, y establece pautas para unificar la manera de responder las solicitudes de información a la ciudadanía en general de forma ordenada, respetuosa y amable.

#### **Condiciones Generales**

- Todos los funcionarios de Artesanías de Colombia deben actualizarse permanentemente en los temas y actividades que adelante la entidad, e identificar las dependencias y funcionarios competentes en cada tema. Así mismo, deben conocer los mecanismos, recursos y canales de atención al ciudadano como: portal web, líneas telefónicas, procedimiento de quejas, reclamos y derechos de petición.
- Los protocolos de atención al ciudadano deben ser utilizados y aplicados por los funcionarios de la entidad, así como por todo contratista que tenga contacto directo con la ciudadanía y por los guardas de seguridad y el equipo de servicios generales, que presenten sus servicios en las instalaciones de la entidad.
- Los colaboradores que atienden público, antes del inicio de la jornada laboral deberán realizar alistamiento de los equipos necesarios, probar su funcionalidad y enterarse de la información general que se haya generado en Artesanías de Colombia (portal web, correos institucionales e intranet).

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2


- La información generada por el Estado es pública. Por tanto, se debe suministrar toda la información solicitada a los usuarios que la requieran, guardando lo establecido en la matriz de activos de información y clasificación.
- Controlar el lenguaje no verbal y las actitudes que puedan incomodar al beneficiario, cliente y ciudadano.
- Brindar atención efectiva a quejas, denuncias y reclamos.
- Evitar el uso de términos muy técnicos que podrían generar molestia o desinterés
- Mantener la serenidad, no perder la calma o el control ante una situación difícil o agresiva frente a la ciudadanía.

#### 6.4.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal en el que los clientes, beneficiarios y ciudadanía interactúan en persona, con el fin de solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

En aras de brindar una atención con calidad, el colaborador a cargo, debe tener en cuenta:

- **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al funcionario y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y que guarde adecuadamente la imagen institucional.
- **Comportamiento y orden en el puesto de trabajo:** Mantener un comportamiento adecuado frente al ciudadano y un lugar de trabajo en perfecto orden y aseo. No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos o juegos en el puesto de trabajo. Antes del inicio de la jornada laboral, el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de Servicio al Ciudadano, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.
- **La expresividad en el rostro:** El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir: educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** La modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones. La información debe ser comprensible para el ciudadano, la vocalización y el lenguaje deben ser claros para que el mensaje sea entendible.
- **La postura:** La postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa, razón por la cual es uno de los aspectos a tener en cuenta para brindar un trato agradable.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

## **Acciones de anticipación**

### Guardias de seguridad:

Se recomienda a los guardias de seguridad:

1. Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
2. Hacer contacto visual con él, evitando mirarlo con desconfianza.
3. Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”. Si el ciudadano trae consigo equipos tecnológicos, los guardias de seguridad le deben informar de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de registrarlos, para garantizar la seguridad de los mismos.

### Recepción:

A la persona responsable de la atención en la recepción le corresponde:

1. Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿Qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...”.
2. Dar información al ciudadano con base en documentos oficiales de Artesanías de Colombia que contengan los requisitos para los servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.

### En el desarrollo del servicio:


Quienes estén en contacto con los clientes, beneficiarios y ciudadanía, deberán

1. Dedicarse en forma exclusiva a la atención y escuchar con atención.
2. Verificar si la solicitud que está siendo remitida es la correcta, con frases como: “Entiendo que usted requiere...” o similares que permita validar la comprensión de la solicitud.
3. Responder a las preguntas y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

### Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue alguna solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, siempre ofreciendo, todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Y si bien, no se está dando solución a la solicitud es importante, sugerir alternativas con las cuales el ciudadano se considere atendido. He aquí algunas pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Retiro del puesto de trabajo: Si el funcionario tiene que retirarse del lugar de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

1. Explicarle porqué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
2. Solicitarle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
3. Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”


#### **6.4.1.1. ATENCIÓN PRESENCIAL A PERSONAS ALTERADAS**

En muchas ocasiones, a veces por desinformación u otros motivos, llegan a los puntos de atención ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados o furiosos. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos. No mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control. Si el colaborador conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz. Muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si las hay y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

#### **6.4.1.2 ATENCIÓN PRESENCIAL A EXTRANJEROS.**



	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

Algunas veces, tratar de comunicarse con ciudadanos extranjeros que tienen mucho acento se torna difícil, esto puede dar lugar a malos entendidos.

Para tratar de ayudar a los ciudadanos extranjeros, utilice las siguientes recomendaciones:


- Sea paciente y concéntrese. Recuerde que ellos se sienten tan frustrados como usted. Si es paciente y se concentra en la conversación, estará más capacitado para comprender lo que está diciendo.
- Hable claramente. No hable tan despacio que parezca un insulto, pero sí con la suficiente lentitud como para que ellos puedan seguir lo que está diciendo, además, si habla lentamente, ellos harán lo mismo.
- Evite utilizar frases coloquiales. Utilice español simple y sencillo, no use términos o frases que puedan generar confusión.
- Hable en un tono normal. No grite, cuando alguien tiene dificultades para entendernos, nuestra primera reacción es a menudo la de hablar más alto y hacerlo no ayudará. De hecho, probablemente genere más ansiedad y si habla más alto, el ciudadano hará lo mismo.
- Si siente que en verdad no se está comunicando adecuadamente por la vía oral, intente escribirlo. Muchas veces, los extranjeros pueden leer y escribir el español o el inglés mejor de lo que están en posibilidades de hablarlo. Al igual que al hablar, utilice oraciones cortas para expresar sus pensamientos.
- Si no conoce el idioma en el cual le habla, comuníquelo al interior de la entidad, para que el colaborado que cuente con este conocimiento apoye la comunicación.

#### **6.4.2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el funcionario y el ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores, la línea celular y la línea gratuita.

##### Recomendaciones generales:

- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Tener a mano, el directorio de la entidad que incluye el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada
- Conocer el portafolio de servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Disponer del listado con la información correspondiente de las tiendas promocionales y los Laboratorios de Innovación y Diseño, en funcionamiento.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

- Seguir los guiones establecidos al responder.
- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

#### Algunos consejos adicionales

- **El tono de voz:** A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha, que lo están atendiendo sin la intención de colaborar. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje:** Usar palabras sencillas, precisas y eliminar las innecesarias. (Guía de lenguaje claro)
- **La vocalización:** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad:** La velocidad con que se habla por teléfono, debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen:** El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

#### Atención telefónica en conmutador y oficinas.


Se entiende por conmutador, el equipo que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos en la entidad.

- ✓ En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia y del (la) funcionario (a) y enseguida, ofrecer ayuda con frases como: “¿en qué le puedo ayudar?”

- ✓ En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
  - Si debe transferirse la llamada a otra oficina, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. No se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al ciudadano.
  - En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.
- ✓ En la finalización del servicio
- Despedirse amablemente.
  - Si se tomó un mensaje para otro funcionario, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta.
  - Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

### 6.4.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL


Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como correo electrónico, redes sociales y chat (en caso de tenerlo habilitado). Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por los lineamientos, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

#### Recomendación general:

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer la opción de enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

#### **Correo Electrónico**

- El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

cadena o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad

- Seguir los lineamientos de imagen corporativa establecidos por AdC con relación al uso de plantillas en correos electrónicos.

- ✓ Acciones de anticipación

- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de AdC
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano. Todo lo anterior, a través de la Ventanilla única, con el fin de guardar la trazabilidad de las solicitudes y realizar el debido seguimiento.

- ✓ En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación. Velar porque si sea de interés para todos a quienes se les debe copiar, lo que evitará sobresaturar el mail.
- Al responder un mensaje, verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta.

- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.

- Escribir siempre en un tono impersonal.


- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones. Se sugiere, en el canal de correo, escribir mensajes cortos y específicos.

- No use mayúsculas sostenidas, negrillas, ni signos de admiración si no son estrictamente necesario.

- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.

- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario. Preferiblemente toda la información generada debe estar en formato PDF o PDF/A, lo que permitirá mayor acceso y seguridad de la

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

información.

✓ En la finalización de la atención

- El colaborador debe asegurarse que su firma corresponda a la plantilla institucional y su cargo obedezca al definido en el manual de funciones y competencias vigente en la entidad. En caso de ser contratista, esta será su identificación.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en el botón “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad, en quien recibe el correo electrónico.

### Chat

✓ Acciones de anticipación


- Verificar el estado de los equipos antes de empezar (computador, acceso a Internet)

✓ En el contacto inicial

- Empezar el servicio al ciudadano, de acuerdo a los horarios establecidos, evitando demoras o tiempos de espera no justificados.
- Responder preguntas por orden de entrada en el servicio.
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: “Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- Enseguida, preguntar “¿En qué le puedo ayudar?”.

✓ En el desarrollo del servicio

- Siempre usar el nombre o apellido del ciudadano
- Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, se puede o no solucionar a través del chat. En caso de no poderse comunicar a través del chat, informarlo al ciudadano con el siguiente guion: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda).
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar: “¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?” “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Verificar si se ha entendido correctamente la solicitud del ciudadano, poniéndola en sus propias palabras, y confirmar con el ciudadano si es correcta la versión.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

- Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al ciudadano que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello, se puede utilizar la frase: “Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita”.
- Si la pregunta que ha formulado el ciudadano es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: “Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique”.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el ciudadano.

✓ En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, y antes de despedirse, validar con el ciudadano si tiene alguna otra inquietud y agradecer el uso del servicio.
- En caso que el ciudadano no responda en un tiempo prudencial, enviarle la última respuesta disponible, e invitarlo a comunicarse nuevamente.

## Redes Sociales


El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención.

El Sistema de Información para la Artesanía es el área encargada de realizar el monitoreo de las redes, los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

El Manual de gestión de la comunicación en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras).

✓ En el contacto inicial

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder
- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
	CIUDADANO	VERSIÓN: 2

✓ En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como el portal web -por ejemplo, las preguntas frecuentes- u otro medio con información pertinente
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

✓ En la finalización del servicio

- Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al ciudadano para comprobar que entendió la respuesta.
- Una vez se haya confirmado que el ciudadano está conforme con la respuesta, y antes de despedirse, validar con el ciudadano si tiene alguna otra inquietud y agradecer el uso del servicio.

#### 6.4.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA


Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

✓ En el contacto inicial

- En caso de que la radicación sea de manera presencial, saludar, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión del rostro, la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”

✓ En el desarrollo del servicio

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida.
- Registrar en el sistema de gestión documental Sistema de administración documental (SGD-SADE) fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

- ✓ En la finalización del servicio
  - Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue.
  - Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el

#### 6.4.5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL (MANUAL DE PARTICIPACIÓN INCLUYENTE)


El enfoque diferencial es un desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación. Aunque todas las personas son iguales ante ley, esta afecta de manera diferente a cada una, de acuerdo con su condición de clase, género, grupo étnico, edad, salud física o mental y orientación sexual. Por lo anterior, para que la igualdad sea efectiva, el reconocimiento, el respeto, la protección, la garantía de derechos y el trato deben estar acordes con las particularidades propias de cada individuo. Las acciones adelantadas por el Estado para este fin deben atender la diferencia. (Ministerio del Interior 2016, pág. 4) A continuación, se describe información que deben conocer acerca de estos grupos poblacionales y algunas recomendaciones en el momento de la interacción con ello, partiendo de la siguiente clasificación:



##### 6.4.5.1. CURSOS DE VIDA

##### Atención a niños, niñas y adolescentes (NNA)



	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como ‘chiquito’ o ‘niñito’, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

#### **Adultos mayores / Mujeres embarazadas**

- Una vez entran a la recepción, el funcionario debe orientarlos para que tomen asiento mientras esperan.
- La atención, dentro de este grupo de personas, debe realizarse de manera prioritaria.

#### **6.4.5.2 IDENTIDADES DE GÉNERO Y ORIENTACIONES SEXUALES**

El Ministerio de Salud y de Protección Social establece que “La sexualidad es una condición humana y como tal es un campo de aplicación de los Derechos Humanos. En la historia uno de los anhelos universales de las personas ha sido el reconocimiento del disfrute libre de la sexualidad y la reproducción.


Los derechos sexuales y los derechos reproductivos aceptados hoy en el mundo y en Colombia, responden a la reivindicación y reconocimiento de que todas las personas somos dueñas de nuestro cuerpo y de nuestra sexualidad y que cada individuo puede decidir sobre su vida sexual y reproductiva sin presiones ni coerciones”.

Por su parte, la Federación Internacional de Planificación de la Familia (IPPF) define la sexualidad como “un concepto en evolución que comprende la actividad sexual, las identidades de género, la orientación sexual, el erotismo, el placer, la intimidad y la reproducción.

Está constituida mediante la interacción de factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos, políticos, culturales, éticos, legales, históricos, religiosos y espirituales” (IPPF, 2008. p.11).

A continuación, se definen conceptos relevantes que se encuentran en la Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos del Ministerio de Salud y Protección Social, que le permitirán brindar una mejor atención:

Orientación sexual: Hace referencia a la atracción afectiva y erótica que experimentan las

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2


personas hacia otras personas. La persona homosexual dirige su atracción hacia personas del mismo sexo. En la persona heterosexual la atracción afectiva y erótica se presenta hacia personas del sexo contrario y en las personas 25 bisexuales tal atracción y afecto puede darse indistintamente con personas tanto del mismo sexo como del sexo contrario.

Género: El género es la construcción social que existe sobre los cuerpos o el conjunto de reglas y convenciones establecidas por la sociedad que definen las pautas de comportamiento a seguir por hombres y mujeres, de tal forma que usualmente las mujeres se identifican con el género femenino y los hombres con el género masculino. Sin embargo, la construcción del género es diversa y existen personas que transitan por diversas manifestaciones del género y que no necesariamente se corresponden con las características del sexo biológico. Hombres transgénero y mujeres transgénero tienen identidades masculinas o femeninas que no necesariamente se ajustan al sexo asignado biológicamente.

Identidad de género: Se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado.

#### **Recomendaciones que facilitan la atención:**

- Recuerde los elementos de la comunicación no verbal y absténgase de hacer posturas, miradas, expresiones faciales que denoten prevención o incomodidad hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y su forma de hablar.
- No asuma ni las identifique con un género, hasta que la persona no dé una pauta para el trato.
- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona; esta dará la pauta para dirigirse a ella, de acuerdo con su género de identificación (señor o señora). Ello aplica particularmente para referirse a personas transgénero.
- Recuerde que la orientación sexual o la diversidad de género no son enfermedades.
- Entienda que algunas personas con identidades de género y orientaciones sexuales diversas tienen un gran miedo de revelar su identidad sexual, debido a las reacciones o a los peligros que pueda generar.
- Sea empático y genere espacios cómodos para que la persona pueda hablar, si así lo desea, sobre su orientación sexual o diversidad de género.
- Sea reservado con la información que le están brindando, pues en ocasiones puede que la persona no quiera que se conozca sobre su orientación sexual o identidad de género y se debe

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
	CIUDADANO	VERSIÓN: 2

respetar esa decisión.

- Use nombres y pronombres apropiados según la identidad de género de la persona; si tiene dudas, pregúntele

### **6.4.5.3. SITUACIÓN O CONDICIÓN**

#### **Personas en condición de discapacidad**

La Ley 1346 de 2009 aprueba en Colombia la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.


La Ley 1346 de 2009 define que “La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre personas con deficiencia y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”. 21

El artículo 5 de la Ley Estatutaria 1618 de 2013, destaca la responsabilidad de las entidades públicas, las cuales deberán “Asegurar que en el diseño, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos se incluya un enfoque diferencial que permita garantizar que las personas con discapacidad se beneficien en igualdad de condiciones y en términos de equidad con las demás personas del respectivo plan, programa o proyecto”.

A su vez el artículo 2, de la Ley 1618 de 2013 define que “Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

A continuación, se describen las categorías de discapacidad desarrolladas en la Guía de atención a las personas con discapacidad en el acceso a la justicia elaborada por el Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Justicia y del Derecho y otras entidades.


Para iniciar es importante reconocer que para cada tipo de discapacidad existe una manera correcta de nombrarla, lo que permitirá brindar una atención especial; sus denominaciones correctas son:

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

Expresión incorrecta	Expresión correcta
Discapacitado	Persona con discapacidad
Defecto de nacimiento	Discapacidad congénita
Deforme	Persona con discapacidad congénita
Enano	Persona con acondroplasia- Persona de talla baja
Ciego	Persona ciega
Semividente	Persona con baja visión
Sordo - Mudo - Sordomudo	Persona sorda - Persona con discapacidad auditiva
Hipoacúsico	*Persona hipoacúsica. Estas personas no son sordas, pueden compensar su pérdida auditiva con un sistema o mecanismo de amplificación de los sonidos. *Persona con limitación auditiva
Inválido – Minusválido – Tullido - Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física
Mutilado	Persona con amputación
Cojo	Persona con movilidad reducida

### Recomendaciones generales

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? - ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.


	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

### **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**

- Preguntar antes de ofrecer ayuda, evitando la imposición de la misma y la sobreprotección.
- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.
- Indicarle el uso de la señalización en lenguaje braille o de los habladores, en este lenguaje, en el caso de las tiendas promocionales.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el funcionario debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

### **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:**

- El funcionario que atienda a la persona con discapacidad auditiva, tendrá que preguntar si la persona está inscrita al centro de relevo, de ser la respuesta positiva facilítele la plataforma para atender el servicio.
- Si sabe lengua de señas, diríjase siempre a la persona en esta lengua de manera cordial.
- Si no sabe lengua de señas, puede acceder desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono al Centro de Relevo, para que por medio de la plataforma la persona sorda pueda contar con un intérprete en línea. Para esto debe realizar los siguientes pasos:
  1. Ingrese a la página [www.centroderelevo.gov.co](http://www.centroderelevo.gov.co)
  2. Para registrarse siga los pasos del video que están en la página web, donde le darán usuario y contraseña.
  3. Seleccione la opción registro/iniciar sesión.
  4. Seleccione la opción SIEL (Servicio de Interpretación en Línea), esta opción facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio.
  6. Ingrese usuario y contraseña.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

7. Dé click en el botón iniciar chat.

8. La plataforma permitirá que un intérprete, medie la conversación entre el colaborador de Artesanías de Colombia y la persona sorda.

- Si la persona sorda va acompañada de intérprete, evite dirigirle la palabra solo a él, no olvide que su interlocutor es la persona sorda.
- Si la persona sorda está acompañada de otra que puede oír, diríjase a esta última.
- Si el canal comunicativo es el español escrito utilice frases cortas, concretas y un lenguaje sencillo.
- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

**Atención a personas con sordoceguera:**


- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión. Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

**Atención a personas con discapacidad cognitiva:**

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

**Atención a personas con discapacidad mental:**

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y los sentimientos expresados por la persona

### **Atención a personas de talla baja:**

- Buscar la forma de que el ciudadano quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto

A considerar: Las personas con discapacidad son ciudadanos como cualquier otro. Actúe de forma natural cuando realice la atención. Las personas con discapacidad tienen autonomía. No vea a las personas con discapacidad como incapaces o inútiles.

### **Personas en situación de Vulnerabilidad – Víctimas del conflicto armado**

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema.


Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al funcionario: Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el ciudadano.

Artesanías de Colombia cuenta entre sus programas especiales, con el de atención a Población Víctima y Vulnerable (APV), a través del cual se brinda, con enfoque diferencial, la oferta de servicios de la entidad.

#### **6.4.5.4 PERTENENCIA ÉTNICA**

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.

Para su respectiva atención y orientación es necesario hacer unas precisiones. En primer lugar, es pertinente tener cuidado con el lenguaje y la denominación de las personas que pertenecen a pueblos étnicos.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

Los pueblos étnicos no son población minoritaria y en diversos contextos categorizar con ese diminutivo puede aludir a inferioridad. Tampoco son “indiecitos” o “negritos”, como en diferentes conversaciones se hace referencia. Su reconocimiento es indígenas, negros, afro, palenqueros, raizales o población Rrom.

El trato hacia ellos es hacia personas, comunes y corrientes. Teniendo esas claridades, el ciclo de servicio es pertinente que empiece por conocer y entender a esa persona que se remite a Artesanías de Colombia.

¿Cuál es su nombre? ¿De qué lugar proviene? ¿Cómo se llama su comunidad? ¿A qué Pueblo Étnico pertenece? Pueden ser unas preguntas iniciales. En ellas se podrá dar cuenta si esta persona habla y comprende español. En algunos casos puede presentarse que la persona entiende español, pero no lo habla con fluidez. Esto se presenta en los canales de información presencial, telefónica y en el chat.

En caso de que la persona se le dificulte español, es pertinente preguntar si tiene algún conocido que hable su lengua y pueda traducir a español la información. En caso de ser de forma presencial, se podría contactar vía telefónica a esta persona y que pueda intermediar la conversación.

Si la persona necesita intérprete, y el punto de atención no cuenta con personal que pueda realizar esta actividad, deberá grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, para su posterior traducción y respuesta al ciudadano.

Artesanías de Colombia cuenta entre sus programas especiales, con el de atención a Población étnica, a través del cual se brinda, con enfoque diferencial, la oferta de servicios de la entidad.

### Solicitudes


Las solicitudes más frecuentes que puede recibir la entidad son:

- Información sobre el acompañamiento artesanal en AdC
- Solicitud de atención
- Orientación sobre postulación a espacios comerciales

## **6.5 COMUNICACIÓN EN LEGUAJE CLARO**

Con el propósito de garantizar una asertiva comunicación se adoptó el curso virtual y la guía de



	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

lenguaje claro para servidores públicos emitidas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), esto permite que los ejercicios de derechos de los ciudadanos sean efectivos aumentando el vínculo de confianza entre los ciudadanos y Artesanías de Colombia. A continuación, se presenta los 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro.

1. Póngase en los zapatos de los ciudadanos
2. Haga una lista de las ideas que quiere transmitir
3. Organice el texto por pasos
4. Las frases deben ser cortas
5. Usar un lenguaje cercano
6. Evite los legalismos
7. Evite la solemnidad
8. No abuse de las siglas
9. Piense en imágenes
10. Revíselo, revíselo


## **6.6. CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA**

Para un adecuado diseño e implementación de estrategias dirigidas al bienestar del cliente y beneficiario parte de reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida.

Este ejercicio permite presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos de Artesanías de Colombia y la satisfacción de derechos ciudadanos; para lo anterior la entidad ha establecido unos mecanismos para identificar dichas necesidades con el Sistema de Información Estadístico de la Actividad Artesanal, la encuesta de percepción de la satisfacción y la encuesta de percepción de los valores corporativos.

El funcionario debe cumplir con los atributos del buen servicio, aplicando los principios básicos que regulan, en general, el servicio al ciudadano:

- Comprensión de sus necesidades.
- Eficiencia en la realización del trabajo.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

- Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
- Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
- Respuestas claras y oportunas a sus preguntas y solicitudes.
- Atención efectiva a las quejas y reclamos.
- Disponibilidad para atender de forma respetuosa y amable.
- Seguimiento al desarrollo de sus solicitudes
- Sinceridad y precisión cuando se informa sobre el estado real de una petición.
- Orden, respeto y amabilidad en nuestro canal de atención presencial.
- Buena presentación personal de quien los atiende.

Así mismo la entidad realiza periódicamente el ejercicio de actualización de sus partes interesadas, incluyendo información referente a necesidades / expectativas, descripción y mecanismos de relacionamiento, como parte de su caracterización.

## 7. EL SERVICIO AL CUIDADANO EN ARTESANIAS DE COLOMBIA

### 7.1 Canales de Atención

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, Artesanías de Colombia se compromete a vigilar y asegurar que el trato digno (ver anexo 2) a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

#### Atención presencial:

Puede acercarse a la sede principal de la entidad en lacarrera 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](http://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> :

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

- E-Mail: [artesanias@artesaniasdecolombia.com.co](mailto:artesanias@artesaniasdecolombia.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@artesaniasdecolombia.com.co](mailto: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.
- Correo electrónico dirigido a obtener información sobre trámites judiciales relacionados con la entidad: [njudiciales@artesaniasdecolombia.com.co](mailto:njudiciales@artesaniasdecolombia.com.co)

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



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



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




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



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

Así mismo se ha implementado el procedimiento de “Quejas, Reclamos y Derechos de Petición

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
	CIUDADANO	VERSIÓN: 2

- PRI-RCC-036”, el cual establece las actividades y responsabilidades para atender y dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada una de sus etapas como son la recepción, radicación, tratamiento, seguimiento y cierre, de manera oportuna y con información de calidad. Por medio del formato “Quejas, reclamos y derechos de petición - FOR-RCC-012”, la ciudadanía puede registrar sus PQRD.

Es de aclarar que desde el año 2014, por medio de la Ley 1712, se ha establecido el acceso a la información pública como un derecho de todos los ciudadanos, lo cual da alcance a las políticas de transparencia del Gobierno Nacional. Artesanías de Colombia, en cumplimiento a esta, ha establecido y publicado los inventarios de información, la clasificación de la misma y ha publicado la información establecida en la norma, de manera proactiva.


Por los canales antes mencionado, cualquier ciudadano podrá solicitar información de la empresa, además de encontrarla actualizada en el portal web de la entidad, según los lineamientos establecidos en la Política de Gobierno Digital

## **7.2 PORTAFOLIO DE SERVICIOS OFRECIDOS POR ARTESANÍAS DE COLOMBIA**

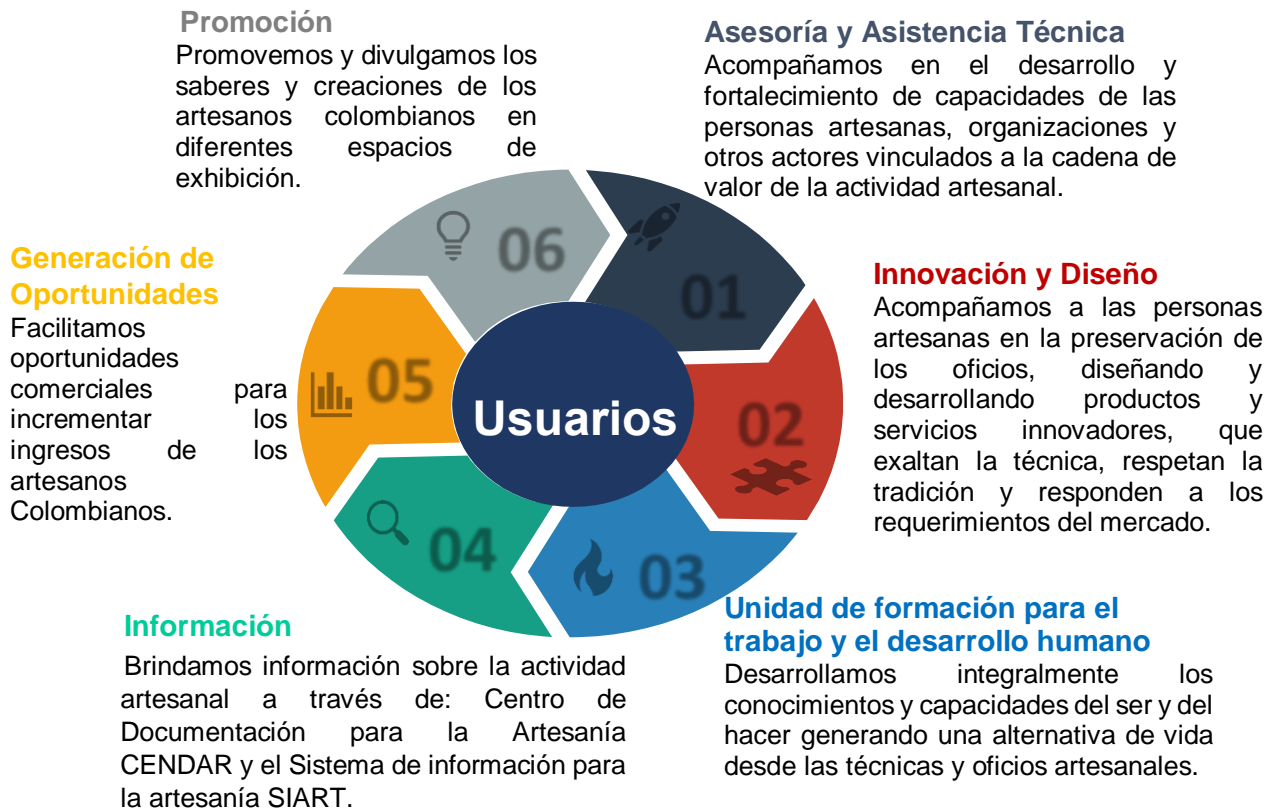
Artesanías de Colombia brinda seis servicios, articulados a sus ejes estratégicos, cuya caracterización puede ser consultada a través del portal web: [Portafolio de Servicios - Nuestra empresa - Artesanías de Colombia \(artesaniasdecolombia.com.co\)](http://artesaniasdecolombia.com.co)

Los servicios son:

- Asesoría y Asistencia Técnica
- Innovación y Diseño
- Unidad de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano
- Información
- Generación de Oportunidades Comerciales
- Promoción

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

## 7.2.1. CICLO DEL SERVICIO EN ARTESANIAS DE COLOMBIA



### 7.2.1.1 SERVICIO ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA



**Definición:** Desarrollo y fortalecimiento de capacidades de las personas artesanas, organizaciones y otros actores vinculados a la cadena de valor de la actividad artesanal, a través de: Charlas, conversatorios, talleres, seminarios y asesorías puntuales empleando medios virtuales y presenciales. Este servicio se origina en la formulación y el desarrollo de programas y proyectos que se ajustan a las necesidades identificadas con las diferentes unidades productivas y comunidades de artesanos.




- **ASESORÍAS PUNTUALES:** Para que los artesanos fortalezcan sus competencias en:
  1. Diseño de producto
  2. Costos y procesos productivos
  3. Imagen y marca
  4. Mercadeo y comercialización

**A quien va dirigido:** Artesanos individuales en todos los Departamentos del país y en la ciudad de Bogotá.

**Como se accede:**

1. Solicitar información sobre las asesorías puntuales
2. Inscribirse a las asesorías según las fechas establecidas a través de convocatorias publicadas en la página web de Artesanías de Colombia.
3. Recibir la asesoría puntual

\*Convocatorias mensuales - cupos limitados por mes - no tiene costo para el artesano.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

• **ASISTENCIA TÉCNICA INTEGRAL:** A través de talleres teóricos y prácticos en 5 módulos temáticos:

1. Información y caracterización del sector
2. Desarrollo humano y socio organizativo
3. Producción y calidad
4. Comercialización y emprendimiento
5. Asesoría para el uso efectivo de las herramientas de Propiedad Intelectual.

**A quien va dirigido:** Grupos, comunidades o asociaciones artesanales de los 32 Departamentos y Bogotá.

**Como se accede:**

1. Inscribirse en la convocatoria publicada en el portal web de Artesanías de Colombia, según información que le sea suministrada
2. Recibir la asistencia técnica integral de acuerdo al proyecto al que se inscriba

\*Se realiza una convocatoria al año - Cupos limitados de acuerdo a disponibilidad de recursos en cada departamento - No tiene costo para el artesano.

Durante la vigencia se pueden llevar a cabo actividades en marcadas en proyectos con cooperantes que pueden permitir la inscripción y vinculación nuevas personas artesanas que no fueron incluidas en la convocatoria.


La asistencia técnica integral puede prestarse a través de tres Programas:

- Fortalecimiento de la Actividad Artesanal
- Atención a Población Víctima y Vulnerable
- Atención a Población Étnica

La asistencia técnica puede brindarse en los siguientes temas:

Asistencia técnica en Moda y Joyería

Este programa está dirigido a las comunidades artesanas que ejercen el oficio de la joyería y a las que tienen una vocación productiva relacionada con la moda.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

\*Convocatorias mensuales. Cupos limitados por mes. No tiene costo para el artesano.

Capacitación y asesoría para la protección de la Propiedad Intelectual:

Capacitación y asesoría jurídica en temas relacionados con de signos distintivos y Propiedad intelectual

Los componentes son:

- Denominación de Origen
- Registro de diseños industriales
- Marcas individuales y colectivas

**A quien va dirigido:** A todas las personas artesanas productores

**Como se accede:**

1. Inscribirse a las jornadas de capacitación en derechos de autor y registros de marcas organizadas a lo largo del año para los beneficiarios de los programas de Artesanías de Colombia.

\* Las capacitaciones y asesorías no tienen costo para el artesano.

Construcción y promoción de normas técnicas de calidad

Conocido como Sello de calidad “Hecho a mano” para el sector artesanal de la mano con el Icontec.

**A quien va dirigido:** Personas artesanas o entidades territoriales interesados.

**Como se accede:**

1. Inscribirse a la asistencia técnica de Artesanías de Colombia de forma gratuita.

\* Costo de acuerdo a tarifas del ICONTEC para la certificación y otorgación de Sellos.

Curaduría y asesoría para montaje y participación en ferias locales y regionales

Asesoría para montaje, manejo de imagen, distribución geográfica, comunicaciones y divulgación

**A quien va dirigido:** Organizadores de ferias artesanales locales y regionales

\*El costo puede variar dependiendo del alcance de la curaduría, pudiendo incluso llegar a ser gratuito.



### 7.2.1.2 SERVICIO INNOVACIÓN Y



### DISEÑO

**Definición:** Acompañamiento a las personas artesanas en la preservación de los oficios, diseñando y desarrollando productos y servicios innovadores, que exaltan la técnica, respetan la tradición y responden a los requerimientos del mercado, a través de:

Charlas, conversatorios, talleres, seminarios y asesorías puntuales empleando medios virtuales y presenciales.

Se cuenta con un equipo interdisciplinario experto en el sector artesanal para el desarrollo participativo de:


- Diagnósticos especializados en diseño
- Plan de acción específico para cada comunidad
- Implementación de metodología de Codiseño
- Desarrollo de propuestas de diseño
- Desarrollo de piezas gráficas para la promoción y divulgación
- Elaboración de muestras y prototipos para test de mercado



**A quien va dirigido:** A comunidades artesanales a nivel nacional

**ASISTENCIA TÉCNICA INTEGRAL:** A través de talleres teóricos y prácticos en 5 módulos temáticos:

1. Información y caracterización del sector
2. Desarrollo humano y socio organizativo
3. Co-diseño
4. Producción y calidad
5. Comercialización y emprendimiento

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

**A quien va dirigido:** Grupos, comunidades o asociaciones artesanales de los 32 Departamentos y Bogotá.

**Como se accede:**

1. Inscribirse en la convocatoria publicada en el portal web de Artesanías de Colombia, según información que le sea suministrada
2. Aplicar a la evaluación que la entidad realiza a los candidatos
3. Recibir asesoría en diseño, según el plan de trabajo definido con el diseñador
4. Los mejores productos de cada laboratorio, integran una colección que se presenta en Expoartesanías y Expoartesano.

\*Se realiza una convocatoria al año - Cupos limitados de acuerdo a disponibilidad de recursos en cada departamento - No tiene costo para el artesano.

**7.2.1.3 UNIDAD DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO**




**Definición:** Desarrollo integral de los conocimientos y capacidades del ser y del hacer generando una alternativa de vida desde las técnicas y oficios artesanales

Se contribuye con el desarrollo al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos o laborales, mediante la oferta de programas flexibles y coherentes con las necesidades y expectativas de la persona, la sociedad, las demandas del mercado laboral, del sector productivo y las características de la cultura y el entorno, al desarrollo de su sector.



**A quien va dirigido:** Personas interesadas en complementar, actualizar, suplir conocimientos y formarse, en aspectos académicos o laborales que conducen a la obtención de certificados de

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

aptitud ocupacional. Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona.

Requisitos:

- Mayor de edad
- Mínimo: noveno grado de formación (Educación básica)
- Afiliación al sistema de salud

**Como se accede:**

**a. TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN JOYERÍA:**

1. Los interesados realizan pre inscripción por medio de la página web de la institución
2. Los Pre-seleccionados deben asistir a una sensibilización en la cual se informan todos los detalles del programa (duración, horarios, costos, requisitos etc.)
3. Las personas postuladas deben asistir a una entrevista de selección
4. El técnico tiene un costo aprobado por la Secretaria de Educación, se incrementa anualmente de acuerdo al IPC.
5. Para los Candidatos que cumplen todos los requisitos, Artesanías de Colombia les subsidia el 50% del valor del curso.
6. Los candidatos elegidos deben realizar el pago del 50% del curso como valor de matrícula, el saldo se financiará en cuatro (4) cuotas iguales
7. Las personas seleccionadas son citadas para la firma y legalización de la matricula
8. Los estudiantes reciben la inducción se le da a conocer el manual de convivencia y el PEI.
9. Los alumnos reciben las clases teórico prácticas
10. Al finalizar el Técnico se hará entrega del certificado como **Técnico por Competencias Laborales en Joyería** a quienes cumplan con todos los requisitos exigidos por el programa

**b. FORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Tiene como objetivo fortalecer en el artesano las habilidades en las prácticas de gestión organizacional de su unidad de negocio, la innovación tecnológica en posicionamiento en el mercado y a interacción responsable con el entorno y su producto, logrando una comercialización con propósito.

• **Cursos Cortos Virtuales:**

1. Convocatoria a través del portal y redes sociales de Artesanías de Colombia

2. Los inscritos se invitan a una inducción
3. Los seleccionados oficializan la matricula
4. Los usuarios reciben las clases
5. Los estudiantes que cumplen con el 80% de la asistencia, recibirán un Certificado Asistencia y Cumplimiento

#### Catálogo de Cursos virtuales

- Historia del Arte
- Acabados de Superficie
- Metalurgia
- El E-commerce Ventaja Competitiva Del Mercado Artesanal
- Proceso Creativo Para Colecciones De Joyería
- Cómo Ser Más Competitivo En El Mercado Artesanal.
- Análisis De Mi Situación Frente Al Nuevo Mercado Artesanal
- Presupuesto La Clave De La Sostenibilidad En La Gestión Y Producción Del Oficio Artesanal
- Alfabetización tecnológica

#### • **Cursos Cortos Presenciales**


1. Convocatoria a través del portal y redes sociales de Artesanías de Colombia
2. Los inscritos se invitan a una inducción
3. Los convocados que se encuentran de acuerdo con el curso consignan el valor del curso
4. Los seleccionados oficializan la matricula
5. Los estudiantes que cumplen con el 80% de la asistencia, recibirán un Certificado Asistencia y Cumplimiento

#### Catálogo cursos presenciales

- Filigrana
- Modelado en cera perdida
- Micro - fundición
- Alfabetización tecnológica
- Diseño asistido por Computador impresión en 3D en joyería
- Prototipado

#### • **Cursos en Alianza con el SENA**

1. Convocatoria a través del portal y redes sociales de Artesanías de Colombia

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

2. Se le invita a los inscritos a una inducción del curso
3. Se le hace entrega oficial al docente del SENA
4. La Unidad de formación ejerce seguimiento permanente
5. Se verifica quienes terminan y esta certificación la entrega el SENA

#### Catalogo

- Marketing Digital
- Mercadeo y Ventas
- Empaques y embalajes
- Atención al Cliente
- Aplicación de Estrategias de Economía Circular para el sistema de Moda
- Creación De Contenido Digital Para Redes Sociales
  
- **Certificación Integral de Competencias Laborales - SENA**

La Certificación de Competencias Laborales en forma Integral orientada a cualificar el artesano en un proceso gratuito en alianza con el SENA, se desarrolla para verificar y certificar las habilidades, destrezas y conocimientos que tiene una persona para desarrollar una función, labor u oficio Artesanal.


#### ¿Quién se puede certificar?

Todo colombiano o extranjero que resida en el país y cuente con el permiso PEP o Cédula de extranjería, mayor de 17 años de edad; que sabe, conoce, maneja y se ha desempeñado como mínimo seis (6) meses (experiencia) en un oficio, labor, función o actividad laboral y desea le sea reconocido por el organismo Certificador su Competencia.

#### Requisitos

1. Copia del documento de identificación.
2. Presentar constancia laboral, Mínimo 6 meses de experiencia en el oficio.
3. Diligenciar el formulario de Inscripción.
4. Diligenciar Acta de Compromiso.

#### Fases del Proceso

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

1. Se analizan y seleccionan tres normas de competencia laboral que permitan demostrar el desarrollo del oficio y el desempeño de quien lo realiza.
2. Se publica la convocatoria en la página web de la entidad como en las redes sociales y los laboratorios regionales.
3. Los artesanos inscritos se le solicita la documentación que debe aportar para ser evaluado y se les colabora.

#### Ejecución del Proceso de evaluación


1. Sensibilización
2. Formalización de la inscripción
3. Toma de evidencias
4. Conocimiento y oportunidad
5. Desempeño
6. Producto
7. Socialización de los resultados
8. Auditoria
9. Entrega de certificado

#### Beneficios

1. Identificar brechas del capital humano en términos de competencias
2. Reconocimiento de aprendizajes previos
3. Mejora el perfil ocupacional
4. Reconocimiento social dentro de la comunidad
5. Participación en ferias Internacionales
6. La suma de competencias genera el reconocimiento de la cadena de valor en el oficio.
7. Cobertura a nivel Nacional por parte de Artesanías de Colombia, por medio del equipo de evaluadores certificados por el Sena.
8. Los beneficiarios pueden ser personas sin ningún grado de escolaridad que ejerzan el oficio.
9. La certificación le da identidad y competitividad frente al mercado.
10. Caso exitoso como modelo de articulación entre entidades.
11. Reconocimiento como experto en su hacer, tanto nacional como Internacional
12. La certificación Integral facilita la cualificación.

#### Observaciones generales:

Los diseños curriculares ofertados por La Unidad de formación se basan en el análisis

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

permanente de las tendencias del mercado del sector artesanal, como las necesidades territoriales de los artesanos; posicionándose en los entes educativos de formación para el trabajo y desarrollo humano de mayor demanda.

#### 7.2.1.4 SERVICIO DE INFORMACIÓN

**Definición:** Se brinda información sobre la actividad artesanal, a través de:

#### 1. Centro de documentación para la artesanía CENDAR

##### Catálogo Bibliográfico:

Contiene material físico bibliográfico general, que de manera lógica, rápida y sencilla permite a los usuarios localizar un autor, un título o un tema determinado, de acuerdo a su perfil de interés.  
<https://catalogo.artesantiasdecolombia.com.co>



##### Biblioteca virtual


Herramienta de acceso abierto que contiene la colección digital institucional, su finalidad es divulgar la producción intelectual de Artesanías de Colombia. Proporciona diferentes maneras de realizar consultas, logrando una interacción fácil entre el usuario y la Biblioteca.  
<https://repositorio.artesantiasdecolombia.com.co/>

**A quien va dirigido:** Todas las personas que requieran información sobre el sector o la actividad artesanal

**Como se accede:** Existen 2 formas de acceder a este servicio

- Presencial

1. Los usuarios interesados se acercan a recepción para recibir orientación
2. Los usuarios interesados reciben atención personalizada en el CENDAR
3. Los usuarios hacen la consulta en las diferentes plataformas
4. Los usuarios acceden a la información digital por medio de la consulta en sala

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

5. Se remite a un profesional externo (Cuando no hay información que es de competencia de la entidad)
6. Se remite a otra entidad (cuando la información no es de competencia de la entidad)

- Biblioteca Digital

1. Los usuarios hacen consulta en plataformas donde pueden acceder a la información
2. Los usuarios diligencian la encuesta de satisfacción

## 2. Sistema de Información para la Artesanía - SIART

Este canal para prestar el servicio de información, se ejecuta a través de:

Portal Web

<https://artesaniasdecolombia.com.co>

Redes Sociales

Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, [artesaniasdecolombia.tv](https://www.youtube.com/channel/UC8vYk1p1p1p1p1p1p1p1p1p)

### 7.2.1.5 SERVICIO DE GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES COMERCIALES

**Definición:** Busca facilitar oportunidades comerciales para incrementar los ingresos de los artesanos colombianos en espacios como:

- a. Ferias organizadas
- b. Ferias regionales
- c. Canales digitales
- d. Tiendas de promoción
- e. Ventas institucionales
- f. Ruedas de negocios




**A quien va dirigido:**

Para todos los espacios, a excepción de las Ruedas de Negocios, esta oferta aplica para personas artesanas con productos que cumplan altos estándares de calidad de acuerdo al mercado regional, nacional e internacional, según aplique en cada caso. En el caso de ruedas de negocios está dirigido a artesanos participantes en las ferias organizadas por la entidad en asocio con terceros.

**Como se accede:**



	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2


a. Ferias Organizadas

Para participar en las ferias organizadas por Artesanías de Colombia como Artesano se deben realizar los siguientes pasos:

1. Acceder a la Convocatoria pública a través del portal web de Artesanías de Colombia [www.artesantiasdecolombia.com.co](http://www.artesantiasdecolombia.com.co) en la sección Ferias y Eventos.
2. Los artesanos interesados en participar deben diligenciar un formulario de solicitud y entregar la información solicitada en el manual de participación de la feria, al correo electrónico que se indique en el manual, según corresponda.
3. Al recibir la información, el equipo de feria envía por correo una respuesta de confirmación de recibida la información y/o informando si se entra alguna información faltante.
4. Se realiza comité de selección de participantes a la feria.
5. Se emite respuesta vía correo electrónico con respuesta de la evaluación en la cual pueden darse diferentes resultados (preseleccionado, lista de espera, dirigir a asesoría, no aprobado)
6. Los artesanos seleccionados deben hacer el pago de su participación de acuerdo al tarifario que la feria establezca para la misma y/o en caso de ser financiado por alguna entidad se informa de igual manera.
7. Se envía manual de montaje con los detalles necesarios, preliminares a su viaje a la feria.
8. Se hace participación en la feria (exhibición de productos, trámites administrativos y comercialización directa de su oferta de productos en la feria)
9. Se hacen encuestas de satisfacción con el fin de realizar mejoras en los procesos.

Para participar en las **ferias organizadas** por Artesanías de Colombia como Expositor NO Artesano se deben realizar los siguientes pasos:

1. Se realiza invitación a aquellas personas o empresas que tengan intención de participar y tengan que ver con el sector o la actividad artesanal y/o que su portafolio de servicios este alineado con el concepto de la feria.
2. Se realiza la propuesta de participación en línea con los objetivos de la marca y/o entidad, así como el ADN de la feria.
3. Se realiza firma de acuerdo de participación y/o contrato.
4. Se realiza participación en la feria.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

5. Se hace el pago de dinero acordado en las fechas establecidas puntualmente para el caso.

Para participar en las ferias organizadas por Artesanías de Colombia como visitante podrá acceder a través de la compra de boletería según se establezca en cada feria.

b. Ferias regionales

La participación en ferias regionales por parte de Artesanías de Colombia se puede realizar de dos maneras:


1. Participación de programas o proyectos de la entidad, que, en línea con el objetivo de facilitar los ingresos para los artesanos, gestiona o se suma a estrategias comerciales en la región, y logra visibilizar a los beneficiarios de sus programas y proyectos. Para esto, el equipo del programa o proyecto es quien determina la muestra comercial, a través de procesos de selección de la oferta de producto, de acuerdo al enfoque de la feria y el alcance que se establezca para la misma.
2. Para el fortalecimiento de la feria regional, en aspectos estratégicos, diagnóstico, conceptuales, lineamientos de selección, estructuración de convocatorias, diseño de espacios comerciales, entre otros aspectos. Los organizadores de la feria podrán solicitar su propuesta de fortalecimiento al equipo de Ferias y Eventos, quien de acuerdo a las necesidades elabora una propuesta comercial para llevar a cabo dicha actividad.

Desde el equipo de ferias y eventos se podrán brindar los contactos de los organizadores de algunas ferias artesanales en las regiones, siempre y cuando estas estén previamente identificadas por el equipo.

c. Canales digitales

d. Tiendas promocionales

Todas las personas artesanas pueden participar en los comités de compras de Artesanías de Colombia para convertirse en proveedores de la entidad y comercializar a través de todos los canales de ventas, tanto físicos como digitales.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

Para lo anterior deben surtirse los siguientes pasos:

1. La entidad abre convocatoria para participar en el comité de compras, a través del portal web.
2. El artesano interesado se inscribe de acuerdo a los requisitos solicitados en la convocatoria.
3. La entidad realiza el comité de compras según resolución vigente.
4. Se envía carta de aceptación a los artesanos cuyos productos son elegidos.
5. Se envía carta de agradecimiento y retroalimentación a los participantes no seleccionados e invitación al servicio de asesoría y asistencia técnica (asesoría puntual).
6. El producto seleccionado puede aplicar a compra directa o entrega de mercancía en consignación en su etapa inicial.
7. Si la entrega de mercancía a la entidad es en consignación se firma un acta de recibo de mercancía y se evalúa el producto y su rotación durante 3 meses.
8. Después de la compra el producto se almacena en la bodega de los diferentes canales para su posterior distribución y comercialización

Nota: Para acceder a ser una marca seleccionada y beneficiaria del Marketplace mediante la atención integral en el canal digital, se realiza un proceso de selección sobre los beneficiarios referidos de programas y proyectos de la entidad.

El equipo de ferias y eventos, y conjunto con profesionales de la entidad realiza comités de selección de producto en el cual se determinan las marcas y los productos con los que cada una de estas se vinculará a la estrategia.

e. Ventas Institucionales:


Existen diferentes tipos de clientes para los productos de Artesanías de Colombia en ventas institucionales.

**Industria.** Empresas a las cuales se le ofrecen las siguientes líneas de productos:

- Insumos para producción
- Regalos corporativos
- Decoración para oficinas

**Hoteles y Restaurantes.** A quienes se le ofrecen las siguientes líneas de productos:

- Menaje
- Decoración
- Regalos

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

**Comercio.** Empresas que compran producto en Artesanías de Colombia para venta al público final.

- Producto artesanal para venta en tienda física
- Diferentes plataformas digitales

El proceso para la venta de los productos artesanales que ofrece Artesanías de Colombia es:

1. Se hace contacto con la empresa vía llamada telefónica, correo electrónico o referenciación, con el objetivo de obtener una cita para la presentación del producto y beneficios.
2. Se cumple la cita en donde se presenta el catálogo de productos.
3. Si el interesado aprueba la compra genera una orden de compra.
4. Artesanías de Colombia genera orden de compra a los artesanos.
5. Se hace entrega del producto según fechas establecidas en el acuerdo firmado.
6. Se diligencia encuesta de satisfacción.

#### f. Ruedas de negocios


Se puede acceder a ruedas de negocios de tipo Nacional o Internacional en el marco de las diferentes ferias organizadas por artesanías de Colombia, ProColombia o entidades organizadoras.

#### **Nacional**

1. Se realiza una convocatoria vía telefónica o correo electrónico, donde se informan fecha, lugar y los beneficios de la participación.
2. Las personas se registran en el punto de información en la feria.
3. Se ingresa a un salón estratégicamente ubicado para la realización de la rueda de negocios.
4. Las empresas se reúnen con los diferentes artesanos inscritos en la rueda de negocios.
5. Se hace el seguimiento de la participación en la feria validando monto de compra, reuniones realizadas y comentarios generales.

#### **Internacional**

1. Los artesanos y compradores interesados realizan la inscripción en las diferentes plataformas dispuestas para este efecto.
2. Los interesados deben diligenciar el formulario de participación.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

3. El comprador interesado realiza el proceso para selección de entrega de subsidio de tiquete.
4. Artesanos y compradores participan en la rueda de negocios en feria.
5. El participante debe entregar un informe de participación para que se le haga el reembolso del subsidio de tiquete.
6. El visitante diligencia una encuesta de satisfacción.

### **Observaciones Generales:**

#### **a. Ferias organizadas**

\*Una vez surtido el proceso de selección los postulados quedarán en: Asignación de Stand, Lista de espera, Asesoría, No aprobado.

\*Durante cada día de la feria se hace un censo de ventas para tomar medidas que contribuyan a alcanzar las metas de cada expositor.

\*La exposición de expositores no Artesanos está dirigida a toda la ciudadanía interesada en impulsar la actividad artesanal.

\*Las ferias se constituyen como espacios de promoción de la actividad artesanal, así como una oportunidad para la comercialización de los productos de los artesanos de manera directa. La feria no puede garantizar las ventas finales de cada expositor.

#### **b. Ferias Regionales**


\* La participación de Artesanías de Colombia mediante el apoyo de grupos artesanales, no constituye que la entidad sea la organizadora de la feria. En los casos en que la entidad organice las ferias esto se informará en el material promocional de la feria.

\* Los artesanos participantes en las ferias regionales son artesanos que están vinculados en algún programa o proyecto de la entidad en los últimos años. O en los casos en los que el aliado lo disponga se ha realizado un proceso conjunto de selección sobre los beneficiarios en línea con los criterios de selección y/o enfoque de la feria regional.

#### **c. Canales digitales:**

\*Las marcas participantes en el Marketplace de Artesanías de Colombia, firman un acuerdo de consignación de producto, y los productos son administrados y enviados a los clientes finales bajo la administración de Artesanías de Colombia.

\*Las marcas mensualmente reciben un reporte sobre el comportamiento de sus ventas, y en línea con esto las marcas deciden realizar reposición de existencias de sus referencias de

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

producto o el retiro de su marca de la plataforma.

d. Tiendas de Promoción:

\*Una vez realizado el comité de compras los artesanos pueden quedar en las diferentes categorías: Producto seleccionado, Lista de espera, Asesoría o No apto.

\*Los artesanos a quienes se les compren sus artículos para ser exhibidos en las tiendas de promoción no deben cancelar ningún valor por el trámite para ser seleccionado.

e. Ventas Institucionales

\*Ventas institucionales genera proyectos con diseños y cantidades especiales, beneficiando diferentes comunidades artesanas.

f. Ruedas de Negocios

\*Los compradores durante las ferias y/o eventos pueden ser nacionales o internacionales.

\*Los extranjeros interesados en participar en las ruedas de negocios como compradores deben diligenciar un informe de participación para que se haga el reembolso del subsidio de tiquetes

**7.2.1.6 SERVICIO PROMOCIÓN** 

**Definición:** Promueve y divulga los saberes y creaciones de los artesanos colombianos en diferentes espacios de exhibición, tales como:

- Eventos
- Talleres de demostración de oficio
- Encuentro de saberes


**A quién va dirigido:** público y entidades interesadas en las técnicas y oficios realizados por las comunidades que se dedican a la artesanía en el país.



**Cómo se accede:**

a. Eventos:

1. Artesanías de Colombia es contactada previamente por diferentes entidades públicas y/o privadas donde manifiestan la intención de participar con exhibiciones temporales de las piezas

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

realizadas por los artesanos del país. Dan a conocer las características del evento, a destacar: fecha, hora y lugar. Tiempo de exhibición, propósito de participación, etc.

2. Se realiza ficha técnica para verificar los requerimientos necesarios del evento.
3. Se realiza la selección del producto y se hace una carta de préstamo que va dirigida a la persona que solicita la participación de Artesanías de Colombia y/o responsable del evento.
4. El equipo de Diseño realiza el montaje y lleva a cabo el registro fotográfico del mismo.
5. Al terminar el evento, se recoge el producto y se lleva de nuevo a Artesanías de Colombia.


**b. Talleres de Demostraciones de Oficio:**

Los talleres de demostración de oficio se consolidan como el espacio de promoción y divulgación de la actividad artesanal realizada por las comunidades en Colombia. Pretenden dar mayor valor y reconocimiento a los artesanos que a través del tiempo han transmitido el oficio y la técnica a sus familias y grupos de origen. Asimismo, Artesanías de Colombia sirve como canal en la generación de oportunidades comerciales para el sector artesanal del país.

Estas actividades se llevan a cabo en las distintas sedes y tiendas promocionales de la entidad, y se desarrollan durante todo el año.

Reúne a diseñadores, artesanos y público interesado en las técnicas y oficios, quienes se enteran de la actividad a través de una convocatoria pública en las redes sociales y página web de Artesanías de Colombia. El ingreso a los talleres no tiene costo y requiere previa inscripción.

1. Se realiza selección de los artesanos de acuerdo a la temática escogida anualmente.
2. Se establece contacto telefónico, virtual y/o presencial con los artesanos que estén acordes a la temática y se invitan a participar de los talleres. Por esta actividad se les ofrece a los artesanos lo siguiente: tiquete aéreo ida y vuelta desde su lugar de origen (si lo requieren), reconocimiento económico de los cuáles deberán contemplar gastos como alimentación, hospedaje, transporte interno y materiales de trabajo para 50 personas.
3. Solicitud de documentos: copia RUT actualizado, fotocopia cédula, certificación bancaria (cuenta a nombre del artesano) y perfil del artesano.
4. Realización de cronograma anual.
5. Una vez los artesanos entregan los documentos se pasan a la persona encargada de los trámites administrativos para que inicie el proceso de contratación a través de una resolución de reconocimiento económico y exaltación a su labor.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

6. Se notifica al Servicio de Información para el Artesano, SIART y al equipo de Diseño para la realización de la pieza gráfica y divulgación de la convocatoria al taller. Se entrega perfil del artesano, imágenes, teléfono de contacto del artesano, etc.
7. La entidad abre convocatoria de participación a través de la página web y redes sociales.
8. Quienes desean participar, se inscriben sin ningún costo a cualquiera de las actividades en las que esté interesado.
9. El día del taller el artesano llega a la dirección acordada para la actividad.
10. Al finalizar, los participantes se llevan una pieza elaborada de sus propias manos y en algunos casos, cuando se trabaja un solo objeto se rifa entre los presentes.
11. El pago del reconocimiento económico a los artesanos se hace efectivo 15 días hábiles o según presupuesto después del taller.

## **8. PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

La participación ciudadana es un derecho constitucional que les permite a los usuarios de nuestros servicios (Clientes y beneficiarios) así como a la ciudadanía en general, participar activamente en la toma de decisiones y en la generación de iniciativas que afecten de manera positiva su entorno económico, político, administrativo y cultural. Es a su vez un instrumento de política pública para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la ciudadanía.


El propósito de la implementación de los mecanismos de participación ciudadana es garantizar que los ciudadanos y los clientes, reciban atención a sus requerimientos con oportunidad y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad; así mismo la participación ciudadana, se convierte en uno de los elementos más importantes para el sistema de gestión de Calidad, ya que es establecida como uno de los medios eficaces para la comunicación con los clientes y beneficiarios.

## **9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

La evaluación en la prestación de servicios se realiza mediante la aplicación de las encuestas de percepción de la satisfacción.

Estas encuestas son diseñadas, de acuerdo al alcance y metodologías de cada servicio, es así que se cuenta con la encuesta en las tiendas promocionales, se aplica encuesta en las ferias organizadas por AdC en asocio con terceros aplicada a expositores (como beneficiarios) y a



	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
	CIUDADANO	VERSIÓN: 2

visitantes (como clientes) y se aplica encuesta al finalizar los proyectos regionales, en los cuales se ofertan los servicios orientados a fortalecer la cadena de valor.

La definición de los tiempos de espera o de acceso a los servicios se encuentra en el Manual de participación de cada feria y en las convocatorias regionales. La medición de cumplimiento de este tiempo de espera se realiza en la aplicación de los cronogramas y en la validación en las encuestas de la oportunidad en la prestación del servicio.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de vigencia	Cambio Efectuado	Pasa a versión	Fecha de vigencia
<u>1</u>	11/05/2004	Se actualiza la normatividad vigente para la Entidad.	<u>2</u>	13/11/2008
<u>2</u>	13/11/2008	Se rediseña todo el contenido del manual, incorporando todos los lineamientos en cuanto al servicio al ciudadano, como son generalidades, atributos y entorno normativo. Se actualiza el portafolio de servicios de la entidad y se actualizan los componentes de Información a la ciudadanía.	<u>3</u>	15/06/2012
<u>3</u>	15/06/2012	Se actualiza el nombre y la descripción del servicio “Centros de Desarrollo Artesanal” por “Laboratorios de Artesanías de Colombia” y se incluye la información del laboratorio del Caribe.	<u>4</u>	08/02/2013
<u>4</u>	08/02/2013	Se actualiza el portafolio de servicios de la Entidad, pasando de 11 a 6.	<u>5</u>	05/12/2013




<u>5</u>	05/12/2013	Se actualiza el código del manual pasando de MANDYP02, por MANDPC02, por cambio del nombre del proceso. Se incluyen los protocolos de atención al ciudadano. (Carta de trato digno, objetivo, alcance, condiciones generales, protocolo presencial, protocolo telefónico, protocolo virtual y protocolo de atención prioritaria o preferencial).	<u>6</u>	29/04/2014
<u>6</u>	29/04/2014	Se realiza una actualización integral a la estructura del Manual y su contenido, se ajustan los protocolos de servicios, de forma que mejoren su comprensión y alcance, se elimina la carta de trato digno como parte del documento, y se publica por individualmente elevando su nivel de importancia para la entidad. Se incluye el Manual de servicio y atención Incluyente (Protocolos de atención preferencial)	<u>7</u>	30/08/2016
<u>7</u>	30/08/2016	Se realiza corrección de redacción y estilo; y se propone la tabla de contenido del Manual, con el fin de que su lectura sea mucho más fluida. Se revisan y validan los protocolos conforme el PNSC lo ha dispuesto, se actualiza el portafolio de servicios.	<u>8</u>	24/10/2018
<u>8</u>	2/12/2019	Se realiza ajustes en el portafolio de servicios igualmente se añadió el ciclo de servicios, se adopta la carta de trato digno, la encuesta de percepción de los valores corporativos de la entidad	<u>9</u>	18/12/2020
<u>9</u>	18/12/2020	Se ajusta el tipo de documento, de manual a Política institucional, elevando el documento a nivel estratégico. Se ajusta el contenido a los mínimos establecidos para el tipo de documento de política. Se documenta como versión inicial,	<u>1</u>	18/12/2020



		por el cambio en tipo de documento. En esta versión se ajusta el contenido de acuerdo al nuevo tipo de documento. Se incluye la nueva versión de carta de trato digno traducida en lenguaje claro y se amplía el protocolo de atención a grupo étnicos. Se incluyen aspectos de seguimiento y medición en la prestación de los servicios.		
<u>1</u>	29/08/2022	Se ajustan los atributos del servicio producto de la definición realizada en mesas de trabajo con los procesos misionales. Se revisan y ajustan en su totalidad los protocolos de servicio incluyendo el manual de atención incluyendo con la actualización de su clasificación y el énfasis en enfoque diferencial en comunidades NARP e Identidades de género y orientaciones sexuales. Fue ajustado el portafolio de servicios, acorde a la validación realizada con los responsables. Se incluye los programas que ofrece Artesanías de Colombia.	<u>2</u>	01/09/2022

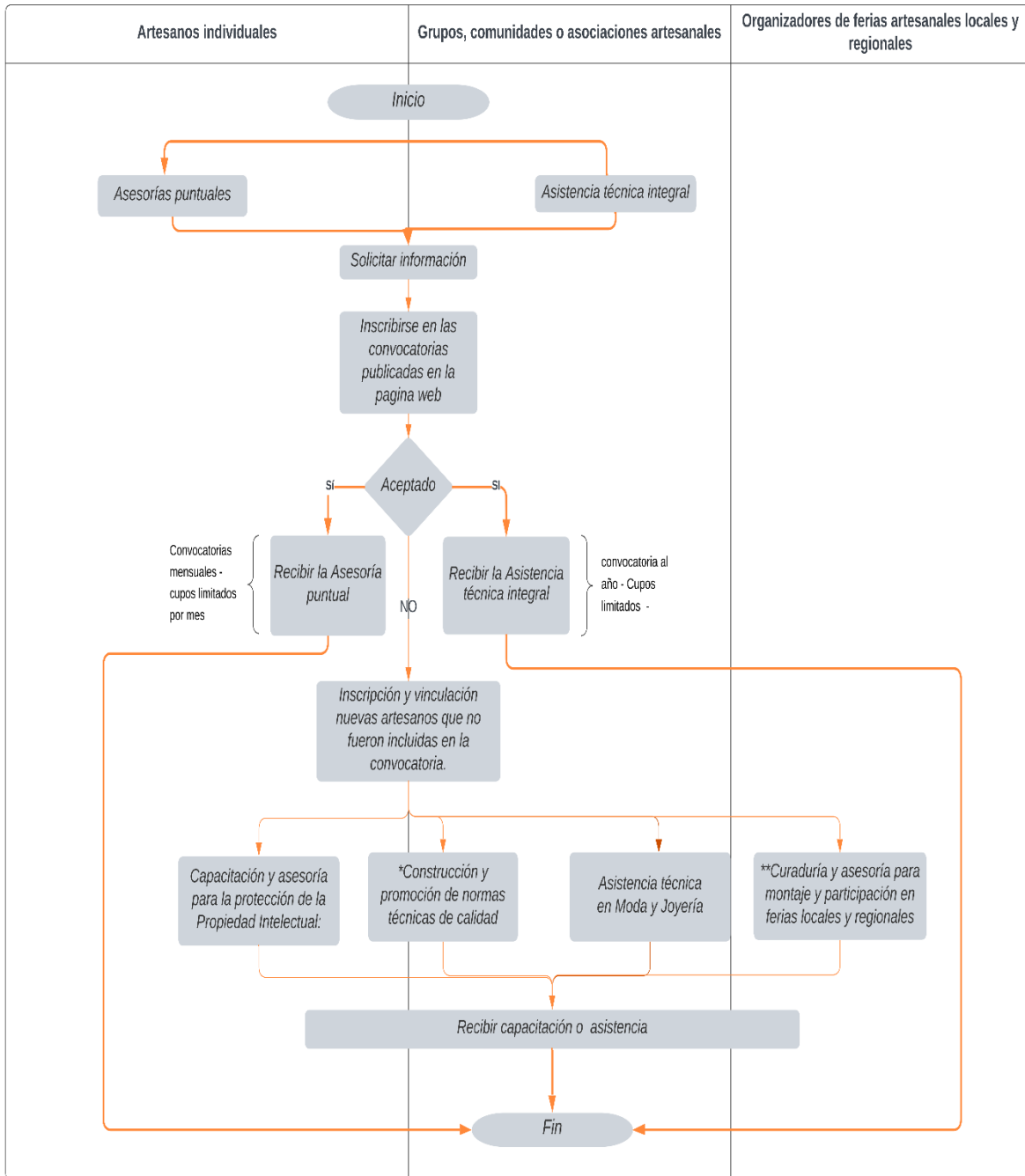
Elaboró		Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Johanna Paola Andrade Solano	Oficina de Planeación e Información	<b>Nombre: Leonardo Martin</b>	<b>Nombre: Liliana Maldonado</b>
<b>Cargo:</b> Profesional asesora de Planeación e Información		<b>Cargo:</b> Profesional de gestión Oficina asesora de Planeación e Información - Calidad	<b>Cargo:</b> Jefe Oficina asesora de Planeación e Información
<b>Fecha:</b> 29/08/2022		<b>Fecha:</b> 31/08/2022	<b>Fecha:</b> 01/09/2022

 artesánías de colombia	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	POL-DEP-011 Documento vigente a partir del: 01/09/2022
		VERSIÓN: 2

## **ANEXOS**

### **Flujogramas del portafolio de servicios ADC**

## SERVICIO ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA



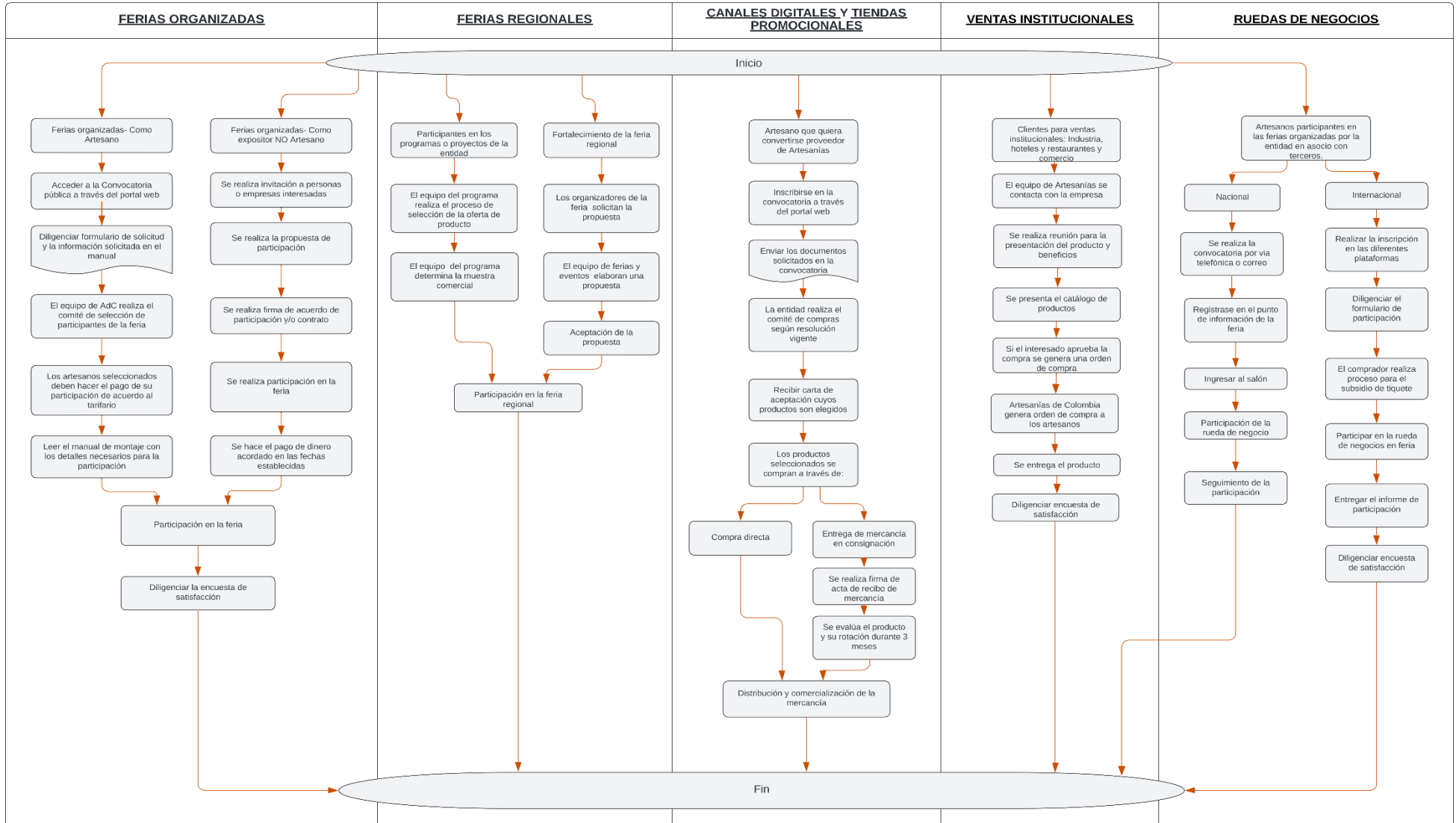
### NOTAS

Las asesorías puntuales e integrales no tienen costo para el artesano.

\*Costo de acuerdo a tarifas del ICONTEC para la certificación y otorgación de Sellos.

\*\*El costo puede variar dependiendo del alcance de la curaduría, pudiendo incluso llegar a ser gratuito.

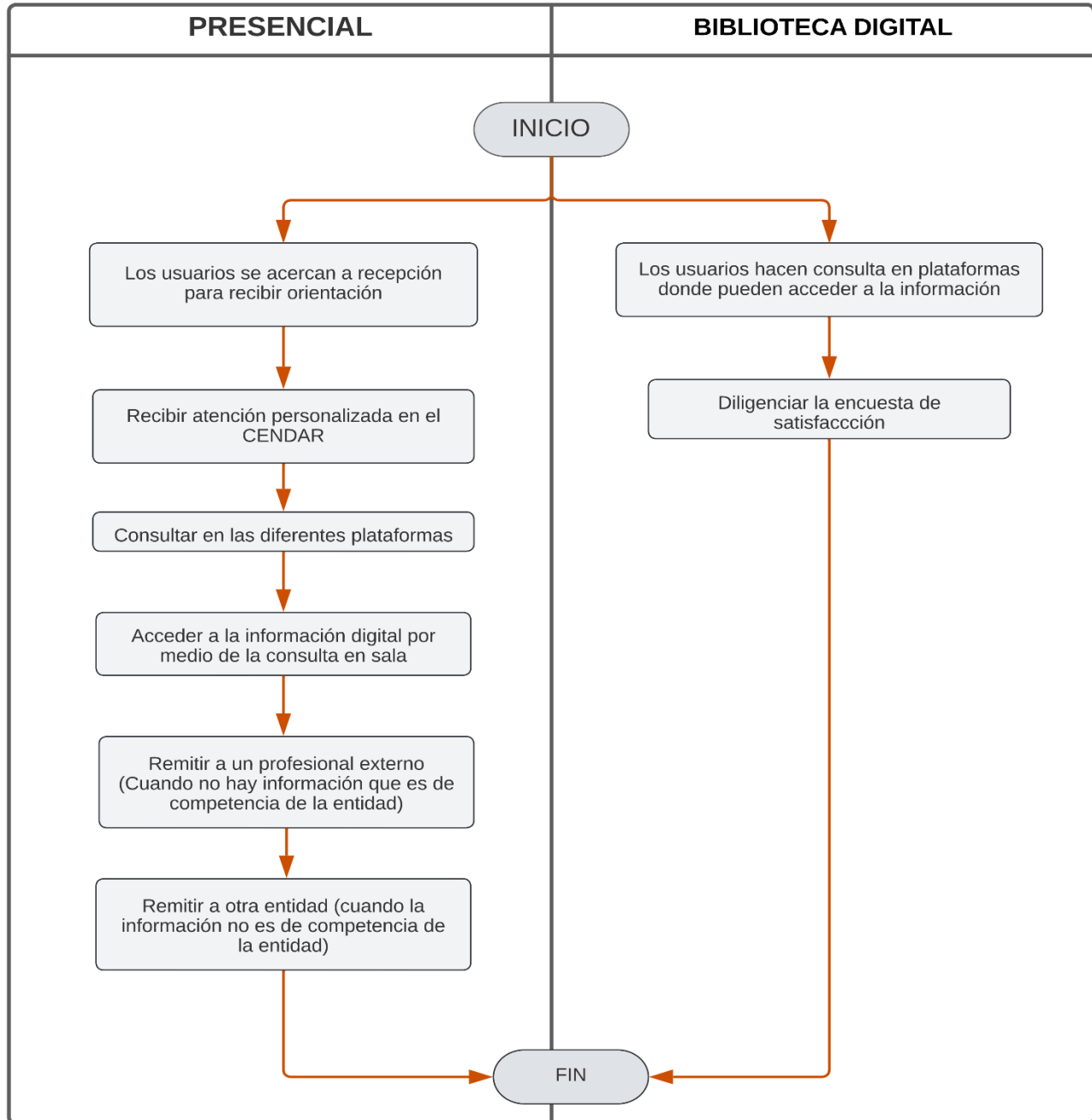
SERVICIO DE GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES COMERCIALES



NOTAS

Para acceder a ser una marca seleccionada y beneficiaria del Marketplace mediante la atención integral en el canal digital, se realiza un proceso de selección sobre los beneficiarios referidos de programas y proyectos de la entidad.

## SERVICIO DE INFORMACIÓN



### 1. Sistema de Información para la Artesanía - SIART

Este canal para prestar el servicio de información, se ejecuta a través de:

Portal Web

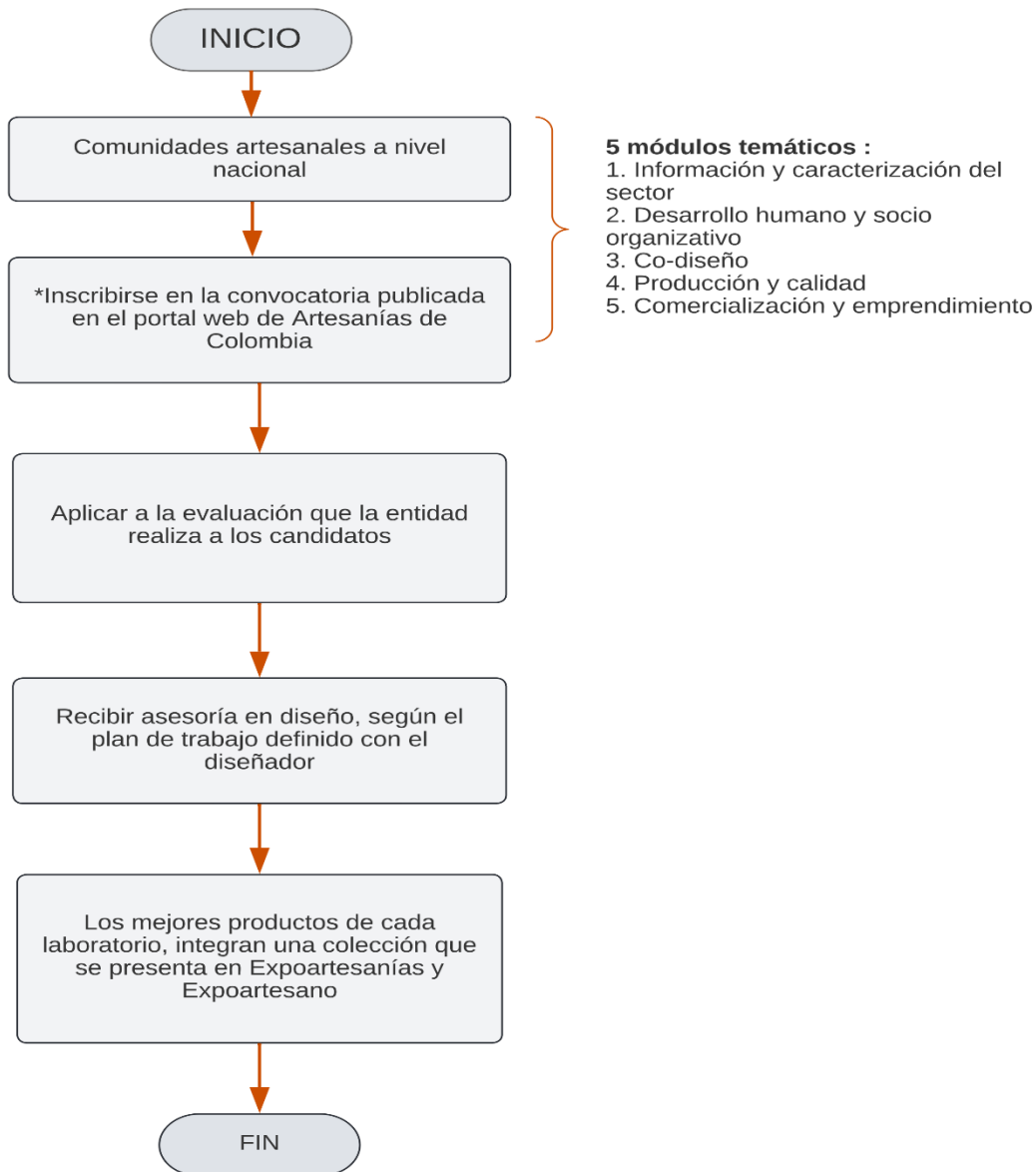
<https://artesaniasidecolombia.com.co>

Redes Sociales

Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, artesaniasidecolombia.tv

## SERVICIO INNOVACIÓN Y DISEÑO

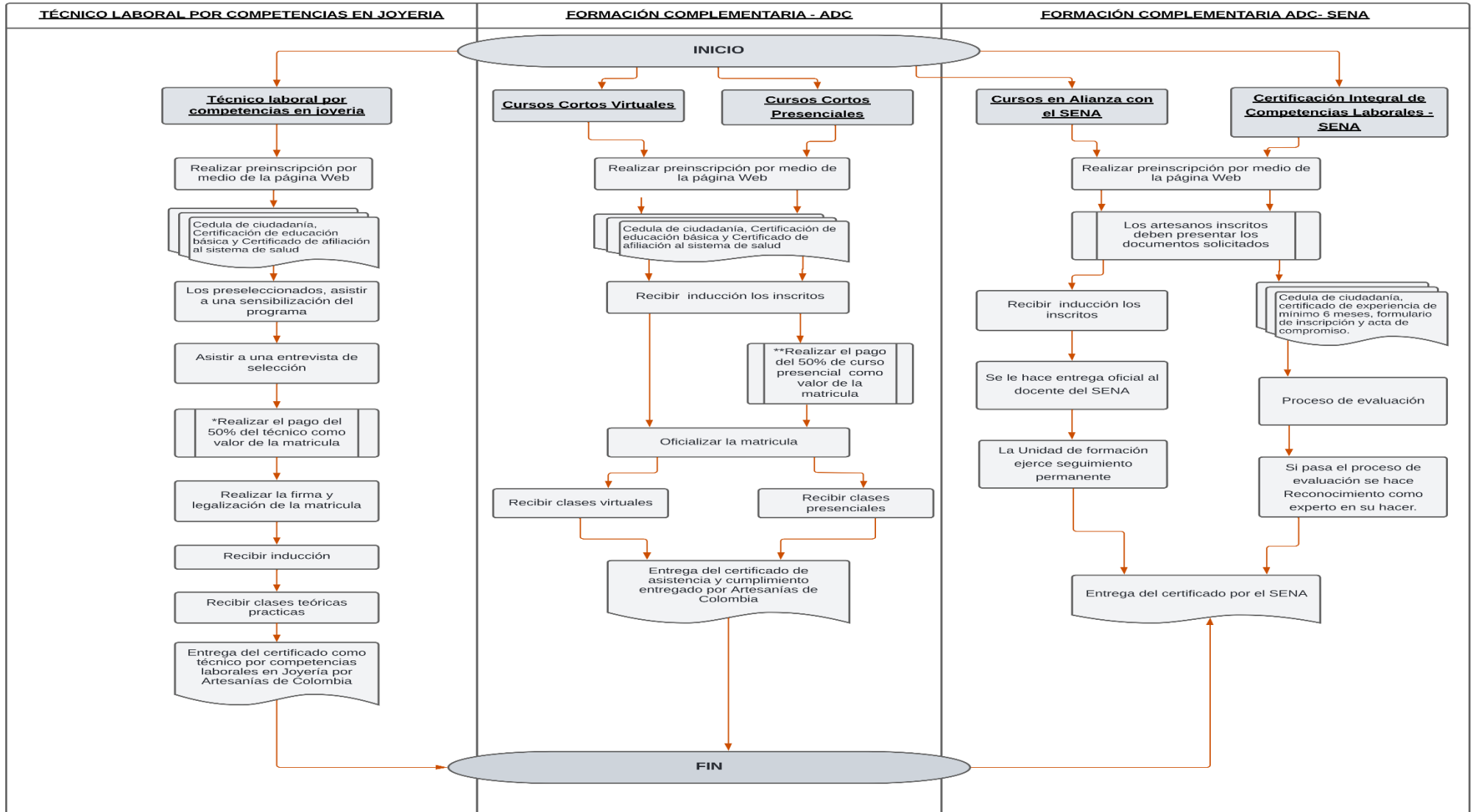
### ASISTENCIA TÉCNICA INTEGRAL



Nota: Se realiza una convocatoria al año - Cupos limitados de acuerdo a disponibilidad de recursos en cada departamento - No tiene costo para el artesano.



## UNIDAD DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO



**Notas**  
 \*Para los Candidatos que cumplen todos los requisitos, Artesanías de Colombia les subsidia el 50% del valor del curso. Los candidatos elegidos deben realizar el pago del 50% del curso como valor de matrícula, el saldo se financiará en cuatro (4) cuotas iguales.  
 \*\*Para los Candidatos que cumplen todos los requisitos, Artesanías de Colombia les subsidia el 50% del valor del curso corto presencial.

## SERVICIO PROMOCIÓN

