

CARTA DE TRATO DIGNO ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A.-BIC



Respetados:

Bienvenidos a Artesanías de Colombia, una Entidad en la que trabajamos por y para el bienestar de los artesanos de nuestro país. Nuestra misión es Liderar el desarrollo del trabajo artesanal, dignificando la vida y el oficio del artesano, con procesos sostenibles responsables en la creación y desarrollo de sus productos, conservando el legado ancestral, tradicional y de los oficios; facilitando su comercialización, dentro del marco de la gestión social integral (GSI).

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

Derechos de las personas (según lo establecido en el artículo 5° de la ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

1. Ser tratado con el respeto y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Recibir una atención basada en la honestidad, el respeto, el compromiso, la diligencia, la justicia y la solidaridad.
3. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades. *Puede ser verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.*
Las actuaciones podrán ser promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y

obtener copias, asumiendo los gastos, de los respectivos documentos.

5. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos, salvo aquellos que por expresa disposición legal tengan carácter de reservados o confidenciales. Lo invitamos a consultar la matriz de activos de información, clasificación y reserva, donde encontrará la información que cuenta con reserva legal

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

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

Estarán sometidas a término especial las peticiones de documentos y de información y entre entidades, las cuales deberán resolverse dentro de diez (10) días hábiles, consultas dentro de (30) días hábiles, Congreso dentro de (5) días hábiles, siguientes a su recepción.

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

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores

públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas, según el rol que desempeñen y los servicios que tengan a cargo.

9. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

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

Deberes de la Ciudadanía (en virtud de lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011):

1. Acatar la Constitución y las leyes.

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

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

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

5. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

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

CANALES DE ATENCIÓN

Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas en la Ciudad de Bogotá en la carrera 2 No 18 A-58, en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Telefónico:

A través del **PBX** +57 (601)2861766, +57 (601)555 0325, +57 (601)555 0326, en la **línea gratuita nacional**: 01 8000 913082 y en el número de celular 3057727539; de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Línea de denuncias:

Informes y/o denuncias sobre presuntos actos de corrupción o conflicto de interés, en el PBX +57 (601)2861766, +57 (601)555 0325, +57 (601)555 0326, extensión **1090**; o mediante correo electrónico: soytransparente@artesaniasdecolombia.com.co déjenos su mensaje para dar trámite a su denuncia.

Virtual:

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

Página Web: www.artesaniasdecolombia.com.co

– **Contáctenos:**

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

– **Formulario en línea para presentación de peticiones, quejas y reclamos**

<http://www.artesaniasdecolombia.com.co/PortalAC/Quejas/QuejaForm.jsf> :

- **E-Mail:** artesanias@artesaniasdecolombia.com.co por este canal se podrán enviar las 24 horas del día los siguientes trámites: Comunicaciones oficiales, solicitudes, peticiones, peticiones de documentos, quejas, reclamos, consultas, sugerencias, denuncias.
- **Ventanilla única:** ventanillaunica@artesaniasdecolombia.com.co este correo electrónico es un mecanismo habilitado para el radicado y envío de las comunicaciones oficiales y documentación al servicio de la entidad.
- **Correo electrónico** dirigido a obtener información sobre trámites judiciales relacionados con la entidad: njudiciales@artesaniasdecolombia.com.co

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

X (Twitter): @artesaniasdcol

<https://x.com/artesaniasdcol>

Facebook: Artesanías de Colombia - Página Oficial

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

Instagram: @artesaniasdecolombia

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

YouTube: @artesaniasdecolombia

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