

Canales de Atención y participación ciudadana





Canales de Atención y participación ciudadana

Presentación de la entidad

Introducción

Artesanías de Colombia S.A. es una empresa de economía mixta adscrita al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que contribuye al progreso del sector artesanal, mediante el mejoramiento tecnológico, la investigación, el desarrollo de productos y la capacitación del recurso humano, impulsando la comercialización de artesanías colombianas.

Un 6 de mayo de 1964, nació Artesanías de Colombia, constituida inicialmente como Sociedad Limitada mediante escritura pública No. 1998 en la Notaría 9ª de Bogotá. Más tarde, en 1968, se convertiría en Sociedad de Economía Mixta con régimen de Empresa Industrial y Comercial del Estado, como Sociedad Anónima. Su objetivo social, desde siempre y hasta hoy, ha sido el de la promoción, fomento y exportación de artesanías nacionales, el montaje de talleres para mejorar la producción y en general todas las actividades que mejoren la calidad de vida de quienes a diario entrelazan con sus historias de vida.

Teniendo en cuenta esto, Artesanías de Colombia ha sido siempre una entidad abierta al público que busca siempre una participación activa de la ciudadana y de todos sus beneficiarios y por esto cuenta con diferentes canales de atención y participación. Nos caracterizamos además por preocuparnos siempre por ser una entidad de puertas abiertas para el sector artesanal de Colombia.

Misión de Artesanías de Colombia

Liderar y contribuir al mejoramiento integral del sector artesanal mediante el rescate de la tradición y la cultura, optimizando su competitividad a través de la investigación, el avance tecnológico, la calidad, el desarrollo de productos, el mercadeo y la comercialización en un contexto de descentralización de la oferta de servicios y el desarrollo de capacidades locales y regionales, de manera que se asegure la sostenibilidad de la actividad artesanal.

Visión de Artesanías de Colombia

Artesanías de Colombia en el 2014, será la entidad que mediante el rescate de la tradición, la innovación, el mercadeo y la comercialización, habrá posicionado el sector artesanal nacional e internacionalmente, bajo criterios de sostenibilidad, competitividad, mejoramiento continuo y respeto a la identidad cultural del país.

Objetivos Plan Estratégico 2010-2014

- * Gestionar y desarrollar proyectos integrales mediante los cuales la cadena de valor de la actividad artesanal sea viable dentro de la economía de las comunidades artesanas.
- * Propender por el reconocimiento del sector artesanal en la población colombiana, como actor de preservación de la cultura y la tradición.
- * Fortalecer el papel de Artesanías de Colombia como la entidad responsable del fomento del sector.
- * Lograr el punto de equilibrio de la operación comercial de la empresa.
- * Lograr que Artesanías de Colombia, sea reconocida como un modelo de gestión administrativa y organizacional con funcionarios altamente capacitados.

Organigrama



Canales de atención y participación ciudadana

Participación ciudadana

La participación ciudadana es un derecho constitucional que les permite a los usuarios de nuestros servicios 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 de la entidad reciban atención a sus requerimientos con oportunidad y calidad, suministrando información relacionada con la gestión de la entidad.

Artesanías de Colombia S.A, como empresa de economía mixta vinculada al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, suministra a las partes interesadas y a la sociedad en general, toda la información necesaria, con la debida oportunidad y precisión, sobre los resultados de sus actividades comerciales, proyectos de mejoramiento, situación financiera y sobre la aplicación de los sistemas de auditoría y control.

De igual manera la participación ciudadana, se convierte en uno de los elementos más importantes para el sistema de gestión de calidad de la entidad de acuerdo con los requisitos de la norma NTCGP 1000 ya que esta se establece como uno de los medios eficaces para la comunicación con los clientes. (Normas NTCGP 1000:2009/ ISO 9001:2008 – Numeral 7.2.3. Comunicación con el cliente).

Mecanismos de participación ciudadana

Dentro de los mecanismos utilizados por Artesanías de Colombia para que la ciudadanía en general conozca los programas, proyectos y demás actividades que se desarrollan, se encuentran los siguientes:

- **Página web de la entidad:** www.artesantiasdecolombia.com.co

Artesanías de Colombia garantiza a sus usuarios la atención por los siguientes canales:

- **Telefónico.** (Conmutador 2861766) de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- **Línea gratuita de atención:** 01-8000-913082
- **Celular:** 57 - 3112573345
- **Virtual.** A través de la página web artesantiasdecolombia.com.co la entidad dispone los siguientes canales:
 - Contáctenos
 - Chat
 - Peticiones quejas o reclamos PQR´s

Así mismo la ciudadanía en general podrá a través de estos medios dispuestos por Artesanías de Colombia:

- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias verbales o escritas.
- Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- Conocer el estado de cualquier actuación o reclamación.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en el procedimiento de peticiones, quejas y reclamos vigente en la Entidad.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones administrativas.

Contáctenos

El canal de Contáctenos es administrado por la Oficina del Sistema de Información para la Artesanía SIART. Cada una de las solicitudes recibidas es respondida en un plazo no

mayor a tres días hábiles. Las solicitudes son asignadas a los responsables de las diferentes áreas en los casos en que sea necesario.

Chat

El canal de Chat es administrado por la Unidad Central de Información UCI. Estas áreas reciben y dan respuesta a las inquietudes y preguntas allí expuestas por los usuarios. El chat es atendido en un horario de lunes a viernes 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

Quejas y reclamos

Artesanías de Colombia ha dispuesto la recepción, trámite y solución de quejas, reclamos y derechos de petición como mecanismo de interacción con la ciudadanía y soporte del mejoramiento continuo de sus procesos garantizando la satisfacción de nuestros clientes y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la institución.

Los medios de recepción de las mismas son la página de la entidad www.artesantiasdecolombia.com.co donde se encuentra el icono de contáctenos que se divide en las secciones contáctenos y Peticiones, quejas y reclamos, donde se diligencian los campos del formato electrónico.

Las peticiones, quejas y reclamos PQR's que se reciben por medio digital serán tramitadas de acuerdo con el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y denuncias vigente en la entidad, en el cual se determinan los tiempos de respuesta para cada tipo de solicitud. Los plazos de respuesta han sido fijados por la ley y Artesanías de Colombia responde en cumplimiento de los tiempos establecidos por esta.

Sistema de Información para la Artesanía Siart Artesanías de Colombia