



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA ARTESANÍAS DE COLOMBIA

Bogotá, D.C. noviembre de 2018.

Respetado(a)s ciudadano(a)s:

Artesanías de Colombia es una entidad que busca contribuir al mejoramiento integral del sector artesanal y fortalecer el desarrollo local, regional y nacional a través de: Rescate, preservación y perfeccionamiento de las técnicas y los oficios artesanales, como patrimonio material e inmaterial de la nación; el aumento de la competitividad y productividad del sector artesanal; el diseño y desarrollo de productos; la protección de la propiedad intelectual; el apoyo a la investigación; Promoción y comercialización; Posicionamiento de las artesanías como atractivo turístico y la articulación del sector artesanal con otras industrias creativas en el marco de la política de economía naranja.

A partir de este ver ser misional, esta entidad quiere fortalecer la relación con ustedes, partiendo de los principios de transparencia, respeto y honestidad, fundamentales en su gestión. Busca eliminar cualquier barrera que no permita tener cercanía con los ciudadanos,

De este modo, y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ley 1437 de 2011, los lineamientos del Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano y del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, reiteramos nuestro compromiso por garantizar un trato equitativo, sin distinción alguna, respetuoso, amable, efectivo, confiable, considerado y diligente.



Por lo anterior, queremos recordarles sus derechos y sus deberes, y comunicarles los medios que la entidad ha puesto a disposición para su atención.

USTED TIENE DERECHO A (según lo establecido en el artículo 5° de la ley 1437 de 2011):

1. Ser tratado con el respeto y con la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Recibir una atención basada en el cumplimiento del código de Integridad de la entidad.
3. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades. Puede ser verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. También se tiene derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, asumiendo los gastos, de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna, eficaz y exacta a sus peticiones en los plazos establecidos.
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.
9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a



que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

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

LOS DEBERES DE LOS CIUDADANOS SON (en virtud a lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011):

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Tener un trato respetuoso con los servidores públicos de Artesanías de Colombia.

MEDIOS DE CONTACTO (CANALES DE ATENCIÓN)

Para garantizar sus derechos y brindar permanentemente una excelente atención, hemos dispuesto de los siguientes canales:

- **Presencial.** Sede principal. Cra 2 No. 18A-58, Barrio Las Aguas, Bogotá, Colombia
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Telefónico. Conmutador:** (571) 5550325 – 2861766
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Línea gratuita de atención:** 01-8000-913082
- **Virtual.** Mediante el portal web, artesaniasdecolombia.com.co en los enlaces contáctenos; peticiones quejas o reclamos y foro, para estos se ha establecido



como horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 12:00 p.m y 3:00 pm a 5:00 p.m.

- **Redes Sociales:** Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Pinterest

Cordial saludo,

Artesanías de Colombia