

# CARTA DE TRATO DIGNO

## ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A.-BIC



### Respetados:

Bienvenidos a Artesanías de Colombia, una Entidad en la que trabajamos por el bienestar de los artesanos de nuestro país. Nuestra misión es contribuir al mejoramiento integral del sector artesanal y a la preservación, rescate y valoración del patrimonio cultural del país.

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.

## **Derechos de las personas (según lo establecido en el artículo 5° de la ley 1437 de 2011)**

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.

## **REDES SOCIALES INSTITUCIONALES**

-  @artesantiasdecolombia – Página Oficial
-  @artesantiasdcol
-  @artesantiasdecolombia
-  Artesanías de Colombia
-  @Artesanías de Colombia

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

## LÍNEA DE DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS

**+57 305 772 7539**

- Correo electrónico de denuncias:

[soytransparente@artesaniasdecolombia.com.co](mailto:soytransparente@artesaniasdecolombia.com.co)



### 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 número de celular 3057727539; de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### 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](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto:njudiciales@artesaniasdecolombia.com.co)