

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados ciudadano(a)s:

El Instituto Nacional de Formación Técnica profesional, INFOTEP, y todo el complejo institucional liderado por sus colaboradores, se compromete y toma la obligación de garantizar y brindar un trato digno al ciudadano de manera respetuosa, equitativa y diligente, además de cumplir con los derechos legales de la ciudadanía en general, conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (ley 1437 de 2011). Por consiguiente se expide la presente Carta de Trato Digno que contempla los derechos legales de personas naturales y jurídicas un su efecto como ciudadano.

Con el propósito y la más firme intención de promover una activa interacción entre la institución y la ciudadanía, a continuación se dan a conocer los derechos y deberes del ciudadano, y los canales de atención dispuestos por el INFOTEP para garantizarlos.

### DERECHO DE LOS CIUDADANOS

- 1) Recibir un trato digno, con prudencia, respeto y tolerancia sin ningún tipo de discriminación a su dignidad por razones de opinión política, sexo, raza, idioma, religión o costumbre.
- 2) Recibir atención preferente y especial tratándose de ciudadanos con situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- 3) Obtener información y orientación sobre todos los servicios ofrecidos por el INFOTEP.
- 4) Exigir el cumplimiento de los colaboradores y/o servidores públicos de la institución y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 5) Conocer información documentada que repose en los archivos y registros de la institución, y cualquier trámite o actuación, salvo aquellos documentos de expresa reserva legal.



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**NIT.** 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- 6) Aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que el ciudadano se interese, y que dichos documentos sea tenido en cuenta y valorado por las autoridades institucionales al momento de tomar cualquier decisión, e infórmale al ciudadano el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- 7) Ejercer el derecho de petición gratuitamente y sin necesidad de apoderado.
- 8) Presentar consultas, peticiones, quejas, reclamos o solicitudes haciendo uso de los medios idóneos dispuestos por el INFOTEP para el debido ejercicio.
- 9) Ser notificado con las respuestas de manera eficaz y oportuna atendiendo los términos establecido legalmente.
- 10) Cualquier otro derecho que la Constitución Política y las leyes le reconozcan.

### DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011, el INFOTEP, a través de la presente carta divulga los deberes de los ciudadanos.

- 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 en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes; esto con el propósito de evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- 4) Observar un trato respetuoso con los colaboradores y/o servidores públicos del INFOTEP.



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**NIT.** 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## MEDIOS DISPONIBLES POR EL INFOTEP PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

El INFOTEP dispone a todos los ciudadanos ciertos medios que le facilitan al ciudadano ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes, para esto cuenta con los siguientes canales de atención.

### CANALES DE ATENCIÓN

- 1) *Ventanilla Única de Trámites:* Por este medio se reciben, radica las comunicaciones que ingresan al INFOTEP por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias; Habilitada de lunes a viernes en horario 8:00 am – 12:00 pm y 2:00 pm – 6:00 pm.
- 2) *Línea Telefónica:* +57(5) 7740404, se brinda información personalizada sobre los trámites y servicios competentes en la institución, atención de lunes a viernes en horario 8:00 am – 12:00 pm y 2:00 pm – 6:00 pm.
- 3) *Correo electrónico institucional:* [servicioalciudadano@infotep.edu.co](mailto:servicioalciudadano@infotep.edu.co) Este canal de atención virtual permite la recepción de consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás trámites notificados por el ciudadano.
- 4) *Buzón de sugerencia:* Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los ciudadanos. Este canal es presencial cuya ubicación es en las instalaciones del INFOTEP.
- 5) *Página web institucional:* [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) Por este canal el ciudadano conoce e indaga sobre información en general disponible por la institución. Adicional se encuentra el link P.Q.R.S.D en el que el ciudadano puede plantear una petición, queja y/o reclamo.
- 6) *Atención en línea:* Este canal funciona en tiempo real entre el ciudadano y el INFOTEP. El ciudadano puede realizar consultas. Atención de lunes a viernes de 9:00 AM a 11:00 AM y de 3:00 PM a 5:00 PM página web institucional, opción atención al ciudadano – atención en línea.
- 7) *Redes Sociales:* Twitter, Facebook, Instagram. Por estos canales el INFOTEP comparte información de interés educativo. Generando además comunicación de doble vía logrando estrechar la relación con los ciudadanos. Twitter: @INFOTEPGUAJIRA, Facebook: INFOTEP San Juan del Cesar, Instagram: @INFOTEPGUAJIRA.



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL**

**NIT.** 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia