

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados (as) ciudadanos (as):

El Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional de San Andrés Isla, atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) reformada mediante la (ley 2080 de 25 de enero 2021). Por consiguiente, se expide y divulga la presente Carta de Trato Digno, en la cual se especifican los derechos y deberes legales de los ciudadanos y los diferentes medios habilitados para garantizarlos.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés Isla reconoce y garantiza a todos (as) los (as) ciudadanos (as) los siguientes derechos:

Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna 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 o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún ‹Numeral modificado por el Artículo 1 de la Ley 2080 de 2021›
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. 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.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública. ‹Numeral modificado por el Artículo 1 de la Ley 2080 de 2021›
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital. ‹Numeral modificado por el Artículo 1 de la Ley 2080 de 2021›
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes. ‹Numeral modificado por el Artículo 1 de la Ley 2080 de 2021›

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.

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

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.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA.

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia INFOTEP dispone para todos los ciudadanos ciertos canales de atención con el fin de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y cumplimiento con sus deberes. Entre los cuales se encuentran:

CANAL DE ATENCIÓN	LUGARES Y HORARIOS PARA RECIBIR LA ATENCIÓN
Atención Presencial	Para recibir atención personalizada, podrán acercarse en la sede del Instituto ubicada, Dirección: Av. Colombia - Sarie Bay, San Andrés Isla Horario: de lunes a viernes de 08:00 a.m. – 12:00 m – 03:00 a 07:00 p.m.
Ventanilla Única	Para la recepción de correspondencia: A través de ésta el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas sugerencias por escrito y/o verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.

Av. Colombia, Barrio Sarie Bay. San Andrés Islas, Colombia | Nit: 892400461-5 | Teléfonos: (57. 8) 5121350 - 51266 07 | Fax: 512 57 70 | Email: info@infotepsai.edu.co | www.infotepsai.edu.co |

Vigilada MinEducación

	Dirección: Av. Colombia - Sarie Bay, San Andrés Isla. Horario: de lunes a viernes de 08:00 a.m. – 12:00 m – 03:00 a 07:00 p.m.
Vía Telefónica	+57 (8) 512 5770 de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 03:00 p.m. – 07:00 p.m.
Correo Electrónico	serviciocliente@infotepsai.edu.co Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo de la institución de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 12:00 m. y de 03:00 - 7:00 p.m.
Canal Electrónico de PQRSDF	http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=112 Sistema de Atención al Ciudadano SAC, por este canal el ciudadano puede radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y hacer seguimiento al trámite. Se encuentra disponible las 24 horas del día. Sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de la institución de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 12:00 m. y de 03:00 - 7:00 p.m.
Portal web	www.infotepsai.edu.co En este portal web el ciudadano se informa de los servicios y novedades de la Institución. En la página inicial de su sitio, existe una sección denominada “Atención al ciudadano” para recibir atención en línea. https://www.infotepsai.edu.co/atencion-y-servicios-al-ciudadano .
Redes Sociales	Informar sobre el desarrollo de las actividades de la institución https://www.youtube.com/channel/UCmV7vW7kDEdF6H-JAhu18Dg https://twitter.com/INFOTEPISLAS https://www.facebook.com/infotep.sai
Correo Físico	Para la recepción de solicitudes de información Única sede ubicada en San Andrés Islas, Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay. Código Postal para la República de Colombia: 111321 Código Postal para San Andrés Islas: 880001 NIT: 892400461-5 CODIGO DANE: 88001
Buzón de sugerencias	La institución cuenta con un buzón de sugerencias en la cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones por parte de los ciudadanos. Este canal es de manera presencial y está ubicado en la oficina de admisiones, cuya ubicación es en las instalaciones del INFOTEP SAI. Dirección: Av. Colombia - Sarie Bay, San Andrés Isla Horario: de lunes a viernes de 08:00 a.m. – 12:00 m – 03:00 a 07:00 p.m.

Av. Colombia, Barrio Sarie Bay. San Andrés Islas, Colombia | Nit: 892400461-5 | Teléfonos: (57. 8) 5121350 - 51266 07 | Fax: 512 57 70 | Email: info@infotepsai.edu.co | www.infotepsai.edu.co |

Vigilada MinEducación

Cordialmente,


Silvia Montoya Duffis
Rectora