



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 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) expide y divulga la siguiente carta de trato digno al Ciudadano, en la cual se especifican los derechos 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:

1. Recibir un trato digno y respetuoso
2. 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 acuerdo con el artículo 13° de la Constitución Política de Colombia.
3. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
4. Presentar peticiones verbales o escritas y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y sin necesidad de apoderado.
5. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por el Instituto.

6. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia, a su costa, de los respectivos documentos.
7. Obtener respuestas a sus peticiones de manera oportuna y eficaz en los plazos legales establecidos para tal efecto.
8. Formular quejas, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las Leyes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

Para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos, el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés Isla, ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para su atención:

CANAL DE ATENCIÓN	LUGARES Y HORARIOS PARA RECIBIR LA ATENCIÓN
Atención Presencial	En la sede del Instituto, 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.

<p>Ventanilla Única</p>	<p>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. 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.</p>
<p>Formulario Electrónico de PQRS</p>	<p>http://infotepsai.edu.co/infotep/directorio/funcionarios-2/23-atencion-al-cliente-pqrs.html Por este canal el ciudadano puede formular, consultas, quejas y sugerencias del servicio, 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.</p>
<p>Vía Telefónica</p>	<p>+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.</p>
<p>Correo Electrónico</p>	<p>El correo 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.</p>



Portal web	www.infotepsai.edu.co En este portal web el ciudadano se informa de los servicios y novedades de la Institución.
-------------------	--

Cordialmente,

Original firmado

Silvia Montoya Duffis

Rectora