



## 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:

<b>CANAL DE ATENCIÓN</b>	<b>LUGARES Y HORARIOS PARA RECIBIR LA ATENCIÓN</b>
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. 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	<a href="http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=112">http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=112</a> 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	<p><a href="http://www.infotepsai.edu.co">www.infotepsai.edu.co</a> 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 y servicios al ciudadano" para recibir atención en línea. <a href="https://www.infotepsai.edu.co/atencion-y-servicios-al-ciudadano">https://www.infotepsai.edu.co/atencion-y-servicios-al-ciudadano</a>.</p>
Redes Sociales	<p>Informar sobre el desarrollo de las actividades de la institución, mediante: <a href="https://youtube.com/@infotepsanandres?si=-Of17Z9n3bQ40L1p">https://youtube.com/@infotepsanandres?si=-Of17Z9n3bQ40L1p</a> <a href="https://www.instagram.com/infotepsai/?igsh=MWtdGxuMws0OHp2dA%3D%3D#">https://www.instagram.com/infotepsai/?igsh=MWtdGxuMws0OHp2dA%3D%3D#</a> <a href="https://www.facebook.com/share/1EwmaAfLHt/">https://www.facebook.com/share/1EwmaAfLHt/</a></p>
Correo Físico	<p><b>Para la recepción de solicitudes de información:</b> Única sede ubicada en San Andrés Islas, Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay. <b>Código Postal para la República de Colombia:</b> 111321 <b>Código Postal para San Andrés Islas:</b> 880001  <b>NIT:</b> 892400461-5 <b>CODIGO DANE:</b> 88001</p>
Buzón de sugerencias	<p>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.</p>

Cordialmente,

**Charles Gallardo Humphries**  
Rector

