



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Estimados usuarios:

El Instituto Nacional De Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” - INFOTEP, en aras de asegurar la prestación de un servicio digno, respetuoso, y de calidad, y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, expide esta Carta de Trato Digno en la que se reiteran los derechos y deberes legales de los usuarios de los servicios prestados por la institución, y los diferentes medios de atención habilitados para garantizarlos.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

En virtud del artículo 5 de la ley 1437 de 2011, los usuarios de los servicios del INFOTEP tienen derecho a:

- 1| Recibir un trato respetuoso y digno, así como 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.
- 2| Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo habilitado por el INFOTEP, sin necesidad de apoderado. Las peticiones podrán ser presentadas por cualquier medio electrónico o tecnológico disponible en el INFOTEP.
- 3| Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 4| Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 5| Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos del INFOTEP en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

- 6| 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.
- 7| Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 8| Cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS USUARIOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos en su relación con el INFOTEP son:

- 1| Acatar la constitución y las leyes.
- 2| Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones 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.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

El INFOTEP pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención:

Presencial

La atención presencial se brinda en las instalaciones del INFOTEP en Ciénaga, Magdalena:

- **Calle 10 No. 12 - 22**
- **Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.**

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes se presentan en la ventanilla única, ubicada en el primer piso del edificio de la sede administrativa.

Telefónico

Las líneas telefónicas habilitadas son:

- **+57 (5) 4240800**
- **Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.**

Correo Electrónico Institucional

Para trámites y servicios están disponibles los correos electrónicos:

- **ihvg@infotephvg.edu.co**
- **ventanillaunicaihvg@infotephvg.edu.co**

Para notificaciones judiciales el correo electrónico:

- **judiciales@infotephvg.edu.co**

Página Web Institucional

En la página web institucional **<https://www.infotephvg.edu.co/>** a través de la ventanilla única virtual pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones de manera anónima, inclusive.

<https://ventanillaunica.itindro.net/infotep/>

Redes Sociales Institucionales

En las redes sociales de la institución se publica información de relevancia para la comunidad.

   **@infotephvg**

https://www.facebook.com/infotepmag/?locale=es_LA

https://x.com/i/flow/login?redirect_after_login=%2Finfotephvg

<https://www.instagram.com/infotephvg/?hl=es-la>

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García”, invita a los ciudadanos a hacer uso de los distintos canales de atención, para recibir un servicio de calidad.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

LEONARDO PÉREZ SUESCÚN

RECTOR

IES INFOTEP HVG