

## CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados ciudadanos:

El Instituto Nacional De Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” es una institución de educación superior reconocida en el departamento del Magdalena, la región Caribe y el país, por la pertinencia de los programas que ofrece los procesos académicos y administrativos que adelanta de acuerdo con los lineamientos, condiciones de calidad y demás exigencias establecidas por el Ministerio de Educación Nacional.

Así mismo como institución facilitamos a los ciudadanos y /o usuarios el uso de diferentes canales de comunicación para que presenten peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, y a través de esta carta, destacamos nuestro compromiso con un servicio eficiente, digno y respetuoso que fortalece la participación y las relaciones con la ciudadanía.

Derechos como ciudadano:

- ✓ Recibir un trato respetuoso y digno.
- ✓ Recibir información que sea clara y veraz
- ✓ Presentar peticiones verbales, por escrito o por cualquier otro medio de comunicación.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a las peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- ✓ Obtener información que se encuentre en los archivos de la institución, conocer el estado de la solicitud o trámite, a menos que exista reserva legal, y obtener copias de los respectivos documentos.
- ✓ 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, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la constitución política de Colombia.

Deberes como ciudadano:

- ✓ Presentar solicitudes respetuosas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y evitar la insistencia de solicitudes que no son procedentes.
- ✓ Tratar con respeto a los servidores públicos.

Nuestros canales de atención:

Atención Presencial	Pueden acercarse a las instalaciones del infotep en Ciénaga Magdalena en la calle 10 número 12-22 de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y los viernes de 8:00am a 12:00 pm y de 2:00pm a 5:00 pm. Así mismo este horario aplica para la atención de la radicación de la correspondencia o tramites.
Atención Telefónica	Las líneas telefónicas habilitadas es teléfono fijo 4240800-4241589 y celular 3003828505 en los horarios de lunes a jueves de 8:00 am a 12:00pm y de 2:00 pm a 6:00 pm y los viernes de 8:00am a 12:00 pm y de 2:00pm a 5:00 pm.
Página Web	<a href="http://www.infotepvhg.edu.co">www.infotepvhg.edu.co</a> en atención al ciudadano
Redes Sociales	Facebook= INFOTEP IHVG  Twitter= IES INFOTEP DE CIENAGA  Instagram= INFOTEPHVG
Correo electrónico	ihvg@infotepvhg.edu.co

El Infotep presta un servicio a nuestros usuarios y ciudadanos con eficiencia, calidad sin distinción o preferencia.