

## ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TECNICO CENTRAL

### CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

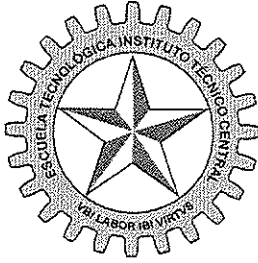
Respetados Ciudadanos:

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, dando cumplimiento con lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y enmarcada en los preceptos de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, está comprometida en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios conforme a los principios de transparencia, buena fe, equidad, eficacia, calidad y responsabilidad.

Con el propósito de fortalecer la interacción con la ciudadanía, satisfacer sus expectativas y crear un ambiente de confianza y credibilidad en la Institución, se presenta la Carta de Trato Digno, que se convertirá en guía del comportamiento de los servidores públicos y funcionarios al servicio de la Escuela, para propender por la excelencia en el servicio al ciudadano y sus derechos comprometiéndonos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Atendiendo los anteriores preceptos, a continuación se presentan los compromisos que orientarán la atención al ciudadano en la Escuela tecnológica Instituto Técnico Central, garantizando sus derechos a:

1. Presentar peticiones respetuosas a las autoridades de la Escuela a través de los diferentes canales de atención puestos a disposición por la entidad para tal fin, a presentar quejas, reclamos y sugerencias, en forma verbal o por escrito.
2. Conocer el estado del trámite de su requerimiento y a recibir respuesta oportuna y eficaz, en los términos establecidos por la Ley.
3. Recibir por parte de los funcionarios o servidores públicos, guía, asesoría y orientación, hasta obtener una respuesta satisfactoria.
4. Elevar consultas, para que la institución manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
5. Solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Escuela tecnológica y sus distintas dependencias.



## ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

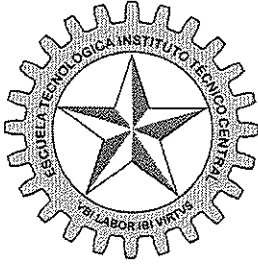
6. Recibir trato amable, respetuoso y eficaz por parte de los funcionarios, especialmente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, personas de edad avanzada o analfabetas.
7. Ser tratado con consideración, especialmente aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta como mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad y en general personas en estado de indefensión (Art. 13 de la Constitución Política).
8. Definir, socializar y actualizar la información de trámites y servicios cumpliendo con los tiempos de respuesta definidos para el ciudadano.

### **TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES:**

La dependencia a la que le compete o se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone de los siguientes términos o tiempos de respuesta:

- El derecho de petición en interés general o particular:  
Quince (15) días hábiles
- Solicitud de información o solicitud de copia de documentos: Diez (10) días hábiles.
- Peticiones de consulta de documentos: Treinta (30) días hábiles.

Cuando por motivos justificados no sea posible resolver la petición dentro de los términos indicados, el funcionario deberá informarlo así al interesado, expresando las razones de la demora y la fecha en que se emitirá la decisión o respuesta. La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados en la Constitución y la ley y la de los términos para resolver o contestar, constituirá causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.



## ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TECNICO CENTRAL

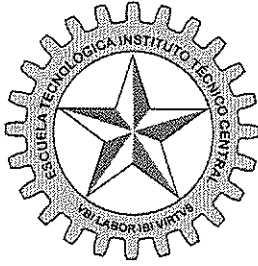
### CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO
Canal Presencial	Punto de atención al ciudadano	Calle 13 No. 16 - 74	Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 8:30 pm
Recepción de Correspondencia		Calle 13 No. 16 - 74	Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm.
Canal Telefónico	Conmutador 344 3000, extensión: 101, Fax +571 3443029		Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 8:30 pm
Correo Electrónico	<a href="mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co">atencionalciudadano@itc.edu.co</a>	<a href="http://www.itc.edu.co">http://www.itc.edu.co</a>	Permanente
Módulo de Contacto	Las quejas, reclamos o sugerencias pueden realizarse diligenciando el formulario en línea	<a href="http://www.itc.edu.co/es/contacto">http://www.itc.edu.co/es/contacto</a>	Permanente

#### ATENCIÓN PRESENCIAL.

- **PUESTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO,** Todas la Dependencias de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central están ubicadas en Bogotá, en la Calle 13 No. 16 - 74.

**ATENCIÓN TELEFÓNICA.** A través del Conmutador 344 3000, extensión: 101, Fax +571 3443029



## ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

**ATENCIÓN VIRTUAL.** Se realiza así:

- Ingresando a la página web de la Escuela [www.itc.edu.co](http://www.itc.edu.co), en el enlace Contacto ubicado en la parte superior derecha de la página; Las quejas, reclamos o sugerencias pueden realizarse diligenciando el formulario en línea, al cual se puede acceder desde un equipo de cómputo o celular.
- Enviando un correo electrónico a [atencionalciudadano@itc.edu.co](mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co), con su solicitud, la cual será respondida dentro de los tiempos establecidos por la entidad.

Cordialmente,



**ALEJANDRO PATIÑO**  
Secretario General