

## CARTA DE TRATO DIGNO DE ATENCION AL CIUDADANO

### RESPETADOS CIUDADANOS,

La Institución Universitaria ITSA, es un Establecimiento Público de Educación Superior, comprometido con **“la formación de personas autónomas, creativas, emprendedoras, éticas, responsables y con una visión sustentable, en un modelo de formación basado en competencias que responde a las necesidades del entorno en un contexto globalizado”** propende por realizar un trabajo de transparencia y respeto; por ello vela por la conformación de un equipo de trabajo competente y diligente.

En atención a lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), la institución expide la carta de trato digno al usuario, con el propósito de fortalecer la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos y nos comprometemos a brindarles un trato digno, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

### SUS DERECHOS

Nuestro compromiso hacia ustedes, es generar confianza en nuestra institución, garantizando su derecho a:

1. Ser tratado bajo los principios de igualdad, imparcialidad y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Obtener respuesta oportuna y eficaz a cada una de los requerimientos y/o peticiones de manera oportuna.
3. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo, respetando los principios de cortesía y decencia.
4. En virtud del principio de transparencia se darán a conocer las actuaciones realizadas por la institución, salvo expresa reserva legal.
5. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes o adultos mayores conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## SUS DEBERES

De conformidad con lo establecidos en el artículo 6 de la ley 1437, los 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 documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Aportar con responsabilidad y de manera oportuna la información y /o documentación correspondiente para que su solicitud pueda ser respondida de manera eficaz.
3. Obtener y ofrecer un trato de respeto por parte del personal dispuesto para su atención por parte de la institución.
4. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

## CANALES DE CONTACTO

La institución Universitaria ITSA cuenta con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con las expectativas frente a los servicios y trámite. La institución cuenta con los diferentes canales de atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	CARACTERÍSTICAS
<b>PRESENCIAL</b>	VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Calle 18 # 39 - 100 Sede Soledad. Carrera 45 # 48-31 Sede Barranquilla.	Lunes a viernes 7:00a.m. a 7:00p.m. Jornada Continua	Brindar Información de manera personalizada, agilizar los trámites internos y externos del estudiante, docente Y/ o comunidad General.
<b>TELEFÓNICA</b>	LÍNEA FIJA	3112370	Lunes a viernes 7:00a.m. a 7:00p.m. Jornada Continua	Recepción y Trasmite a las dependencias las llamadas entrantes de la población objetivo mediante un servidor de Voz y Datos IP. Brindar información y orientación sobre trámites y servicios de la institución.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	CARACTERÍSTICAS
VIRTUAL	PÁGINA WEB	<a href="http://www.itsa.edu.co">www.itsa.edu.co</a>	Lunes a Viernes 7:00a.m. a 7:00p.m. Jornada Continua	En el sitio Web institucional, en la sección de atención al ciudadano, opción preguntas, quejas y reclamos, los ciudadanos pueden registrar sus consultas, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
	CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:pqr@itsa.edu.co">pqr@itsa.edu.co</a>	Lunes a viernes 7:00a.m. a 7:00p.m. Jornada Continua	A la cuenta de correo electrónico relacionadas, los ciudadanos pueden enviar sus consultas, peticiones, sugerencias, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con el objetivo misional de la institución.
	CHAT	<a href="http://www.itsa.edu.co">www.itsa.edu.co</a>	Lunes a viernes 9:00am. a 10:00am 3:00pm a 4:00pm	A través del chat en línea la ciudadanía podrá formular preguntas frecuentes sobre los procesos y oferta académica que maneja la institución.
	REDES SOCIALES	ITSAEDU		Como un mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) La institución Universitaria ITSA, hace presencia permanente a través de las redes sociales en Facebook, Twitter e Instagram.