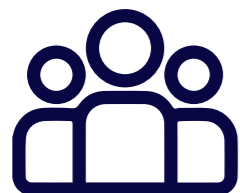


Carta de trato digno a la ciudadanía

2022





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 la conformación de un equipo de trabajo competente y diligente.

En atención a la anterior, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° 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 de 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.

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

- Ser tratado bajo los principios de igualdad, imparcialidad y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a cada una de los requerimientos y/o peticiones de manera oportuna.
- Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo, respetando los principios de cortesía y decencia.
- En virtud del principio de transparencia se darán a conocer las actuaciones realizadas por la institución, salvo expresa reserva legal.
- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes o adultos mayores conformelo determina el artículo 13 de la constitución política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Aportar con responsabilidad y de manera oportuna la información y/o documentación correspondiente para que su solicitud pueda ser respondida de manera eficaz.
- Obtener y ofrecer un trato de respeto por parte del personal dispuesto para su atención por parte de la institución.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.



Presencial

Ventanilla de atención al ciudadano

Calle 18 # 39 -100
Sede Soledad

Carrera 45 # 48-31
Sede Barranquilla

Brindar Información de manera personalizada, agilizar los trámites internos y externos del estudiante, docente Y/ o comunidad general.



Telefónica

Línea fija

3112370

Recepción y Trámite 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.



Virtual

Página Web

www.itsa.edu.co

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,

Correo Electrónico

pqr@itsa.edu.co

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.

WhatsApp Institucional

+57 318 7379164

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.