



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados Ciudadanos(a)s:

El Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez”, atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) expide y divulga la siguiente carta de trato digno al Ciudadano, en la cual se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes medios habilitados para garantizarlos.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

El Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR reconoce y garantiza los derechos a:

1. Recibir un trato digno y respetuoso
2. 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, de acuerdo con el artículo 13º de la Constitución Política de Colombia.
3. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
4. Presentar peticiones verbales o escritas y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR y sin necesidad de apoderado.
5. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por el Instituto.
6. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copia, a su costa, de los respectivos documentos.
7. Obtener respuestas a sus peticiones de manera oportuna y eficaz en los plazos legales establecidos para tal efecto.

Todo documento público se encuentra exento de sellos según decreto 2150 del 5 de diciembre de 1995

CARRERAS TÉCNICAS PROFESIONALES – EDUCACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Calle 5ª No. 22-13 / Carrera 22 – 5A- 21 PBX 4857046

Página Web: www.intenalco.edu.co - Email: intenalco@intenalco.edu.co





INTENALCO
ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DEL ORDEN NACIONAL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
NIT 800.248.004-7



República de Colombia

8. Formular quejas, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las Leyes.

Para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos, el Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez” INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR, ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para su atención:

Atención Presencial	A través de la Oficina de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios del Instituto, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m – 12:00 m – 2:00 a 6:00 p.m; Sábados de 8:00 a.m. a 12:m en la Calle 5A No. 22-13 Barrio Alameda – Cali.
Ventanilla Única	Para la recepción de correspondencia: A través de ésta el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas sugerencias por escrito y/o verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas
PQRS	http://www.intenalco.edu.co/quejasyreclamos.php Por este canal el ciudadano puede formular, consultas, quejas y sugerencias del servicio, se encuentra disponible las 24 horas del día. Sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de Lunes a Viernes y Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m y sábados de 8.00 a 12:00 m

Todo documento público se encuentra exento de sellos según decreto 2150 del 5 de diciembre de 1995

CARRERAS TÉCNICAS PROFESIONALES – EDUCACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Calle 5ª No. 22-13 / Carrera 22 – 5A- 21 PBX 4857046

Página Web: www.intenalco.edu.co - Email: intenalco@intenalco.edu.co





INTENALCO
ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DEL ORDEN NACIONAL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL
NIT 800.248.004-7



República de Colombia

Correo Electrónico: intenalco@intenalco.edu.co	Por este medio el ciudadano puede formular sus peticiones, solicitar información institucional y hacer seguimiento al estado de su trámite.
Portal WEB: www.intenalco.edu.co	Sitio Web www.intenalco.edu.co El ciudadano a través de este medio se informa de los servicios de la Institución
Atención Telefónica	PBX: +57 (2) 4857046 de Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6.00 p.m. Sábados 8.00 a.m. a 12.00 m

En el Instituto Técnico Nacional de Comercio “ Simón Rodríguez” INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR, préstamo a la ciudadanía el servicio requerido de manera oportuna, respetuosa, eficiente y con calidad, sin distinciones o preferencias; promovemos espacios de participación y concertación entre los diferentes actores para la toma de decisiones sobre el servicio educativo; y ofrecemos información veraz, continua y oportuna sobre el desarrollo de los procesos y los resultados de la gestión pública.

Cordial saludo.

Original firmado
NEYL GRIZALES ARANA
Rector

Todo documento público se encuentra exento de sellos según decreto 2150 del 5 de diciembre de 1995

CARRERAS TÉCNICAS PROFESIONALES – EDUCACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

Calle 5ª No. 22-13 / Carrera 22 – 5A- 21 PBX 4857046

Página Web: www.intenalco.edu.co - Email: intenalco@intenalco.edu.co

