

Carta de Trato Digno

Estimados Usuarios

El Instituto Tecnológico del Putumayo - ITP, es una institución pública de Educación Superior, comprometida con el desarrollo regional, dedicada a la formación de técnicos, tecnólogos y profesionales a través de Ciclos Propedéuticos para formar ciudadanos líderes en la transformación de su entorno. Como espacio de construcción del tejido social, fomenta el diálogo de los valores y saberes con los avances científicos, tecnológicos y sociales del mundo, a fin de consolidar la identidad y la integración regional y nacional.

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Lo invitamos a conocer sus

Derechos

1. Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
2. Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
3. Exigir transparencia en los procedimientos.
4. Conocer el nombre y cargo del servidor que le atiende.
5. Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
6. Presentar peticiones (verbales o escritas).
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
8. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
9. Acceder a un nivel superior de decisión, si lo considera necesario.
10. Confidencialidad de la información y de sus datos personales.





Conozca sus

Deberes

1. Obrar conforme al principio de buena fe.
2. Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.
3. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites
5. Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

Canales de Atención

Estimado usuario, usted puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra Institución. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presente sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

<p>Canal Telefónico</p> 	<p>Todos los usuarios, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios del I.T.P., a través de nuestro canal telefónico así: línea fija (098), 42 96 105 - 42 01 206, línea móvil (+57) 313 805 2807 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (atención durante los días hábiles).</p>
<p>Canal Virtual</p> 	<p>El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: www.itp.edu.co dando clic en el menú de “transparencia y acceso a la”, ingrese al submenú de “atención al ciudadano”. Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a atencionalciudadano@itp.edu.co</p>
<p>Canal Presencial</p> 	<p>Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la Sede Principal: "Aire Libre" Barrio Luis Carlos Galán., en la ciudad de Mocoa. Adicionalmente, a través de estos canales el usuario tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley</p>
<p>Canal Escrito</p> 	<p>Todos los usuarios sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la Sede Principal: "Aire Libre" Barrio Luis Carlos Galán., en la ciudad de Mocoa, Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en el Buzón de Sugerencias</p>

RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por el I.T.P.
- Su solicitud debe contar con la siguiente información
 - ✓ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
 - ✓ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
 - ✓ Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
 - ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
 - ✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia.
 - ✓ Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
 - ✓ Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
 - ✓ Firma del peticionario, cuando sea necesario.

En el I.T.P., nos comprometemos a atenderlo con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y la calidad que Usted se merece.

**MARISOL GONZALEZ OSSA
RECTORA**