

Carta de

TRATO DIGNO

La ITCMB en cumplimiento de su misión institucional busca garantizar una atención oportuna y de calidad al ciudadano por parte de los trabajadores de la Entidad en cumplimiento del artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, para tal efecto expide esta carta de trato digno al ciudadano, con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad brindando un trato respetuoso, equitativo, diligente, considerado y sin distinción alguna y así mismo facilitar los canales de comunicación a través de los cuales los usuarios pueden interponer sus PQRSD.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Formular cualquier PQRSD en cualquier modalidad verbal o escrita, o por cualquier medio dispuesto disponible sin necesidad de apoderado
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con 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.
- Obtener sin costo ni dádivas información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la ITCMB, entre otros.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar con respeto a todos los servidores públicos.
- Cumplir la constitución Política y las leyes.
- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, bienestar y comodidad.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

CANALES DE ATENCIÓN

Respetados ciudadanos, los invitamos a utilizar los distintos canales de comunicación dispuestos por la ITCMB, para atenderlos de manera ágil, oportuna, eficiente:

CANAL PRESENCIAL:

Brindamos atención y asesoría de trámites y servicios al público en nuestras oficinas ubicadas en la Ciudad de Cartagena en el Centro Histórico Cr 3 # 35-95 Calle de la Factoría



CANAL TELEFÓNICO:

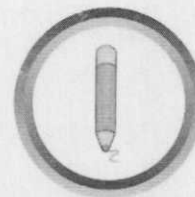


Cualquier ciudadano puede recibir información sobre tramites y servicios de la Institución a través del PBX (57+5) 6517451. De lunes a viernes en horarios de 8:00 a.m. a 12:30 m. y 2:30 p.m. a 6:00p.m.

CANAL ESCRITO

Todos nuestros usuarios sin necesidad de intermediarios pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por escrito a través de nuestra oficina de Archivo y Correspondencia ubicada en la Ciudad de Cartagena en el Centro Histórico Cr 3 # 35-95 Calle de la Factoría.

También pueden depositar sus recomendaciones en el **BUZON DE SUGERENCIAS**, destinado para tal fin, ubicado en el área de Ingreso a la Oficina de Archivo y Correspondencia.



CANAL VIRTUAL



La Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar pone a disposición de los ciudadanos la página Web de la Institución www.colmayorbolivar.edu.co Allí encontrará el Link de Atención al Ciudadano y así mismo interponer sus PQRSD.

Además, cuenta con los módulos: **Trámites y Servicios, Atención en Línea, Preguntas Frecuentes.**

Botón "Contáctanos" en la página de Facebook que permite enviar mensajes direccionados a la página de PQRSD del ITCMB.

Redes Sociales: La Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar cuenta con espacios en Facebook, Twitter, e Instagram Tweed donde los usuarios podrán interactuar con la entidad.

As

A handwritten signature or set of initials in black ink, located on the right side of the page. It appears to be a stylized name or set of initials.