



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Carta de trato digno al usuario

Estimado(a) s ciudadano(a) s:

Un saludo especial del ITFIP Institución de Educación Superior:

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo, en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, el ITFIP Institución de Educación Superior expide la carta de trato digno a la ciudadanía. El propósito es construir una Institución transparente y participativa a través de una interacción directa con la ciudadanía, en la prestación de mejores servicios y con el fin de garantizar los derechos Constitucionales y Legales.

La institución se compromete a vigilar y asegurar un trato justo, respetuoso, considerado, diligente, sin distinción alguna, garantizando a la ciudadanía un servicio con calidad y oportunidad.

Razón por la cual, damos a conocer sus derechos y deberes, y los medios que el ITFIP Institución de Educación Superior pone a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

- 1.** Ser tratado con el respeto y la consideración debida; así como 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 conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 2.** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Institución y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
- 3.** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a. Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - b. Petición de copias: 10 días hábiles
 - c. Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
 - d. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
 - e. Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - f. Peticiones de información 10 días hábiles
4. Conocer la información que reposa en los registros y archivos del ITFIP Institución de Educación Superior y a solicitar copias, salvo aquellos documentos de expresa reserva legal.
 5. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
 6. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Institución.
 7. Formular quejas y 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 a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
 8. Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las Leyes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o contratistas del ITFIP Institución de Educación Superior.
5. Usar en forma apropiada los canales de comunicación del ITFIP Institución de Educación Superior.

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

PRESENCIAL Y TELEFÓNICO		
Oficina de Atención Al Ciudadano* 1° Piso Bloque E		
Dirección	Teléfono	Horario
 Calle 18 Carrera 1 ^a Barrio/Arkabal Espinal, Tolima - Colombia	 (8) 2483501 (8) 2483503 (8) 2480014 (8) 2480110	 Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 6:00 pm
* Atención al público y radicación de correspondencia		

Buzón de Correspondencia Virtual PQRSYF	
Oficina Jurídica	
	 Módulo Arcana: https://mifip.comunisoft.com/menu_pqrs/
	 3102099550
<p>La respuesta a la solicitud, se realizará por este mismo link, correo electrónico, en medio físico o por teléfono. Nota: Las PQRSF que se registren iguales en éste módulo se inactivaran o se pasarán a un estado no válido. Por favor evite realizar 2 veces o más la misma solicitud.</p> <p>Se cuenta con 15 días para contestar peticiones o solicitudes de información. El tiempo límite para recibir respuesta de la dependencia y/o funcionario sobre las acciones tomadas en cada caso debe ser de 3 días hábiles.</p>	

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Canales de interacción virtual		
	Página Web Institucional www.itfip.edu.co	Oficina de Planeación y Sistemas – Apoyo Oficina de Comunicaciones
	Facebook Oficial ITFIP – Institución de Educación Superior	Oficina de Comunicaciones
	Instagram Oficial ITFIP	Oficina de Comunicaciones
	Canal de YouTube Oficial ITFIP Institución de Educación Superior	Oficina de Comunicaciones

Correos electrónicos para contacto y solicitud de información	
	info@itfip.edu.co
	notificajudiciales@itfip.edu.co
	vivantos@itfip.edu.co Información para la solicitud: Nombres y Apellidos y documento de identidad.

“Educación Superior con calidad para todos”.

Dado en El Espinal, a los 18 días del mes de febrero del 2021.

Cordialmente,

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

MARIO FERNANDO DIAZ PAVA

Rector

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1