

CARTA DE TRATO DIGNO 2021

Se informa que Los términos para dar respuesta a derechos de petición. Con la expedición del Decreto 491 de 2020, de manera extraordinaria y temporal (mientras dura la emergencia sanitaria), se amplían los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1755 del año 2015 "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", para dar respuesta a las diferentes peticiones elevadas.

En consecuencia: Para las peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se tendrán en cuenta los siguientes plazos: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Recuerde que, Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Entidad.

Los trámites y servicios del derecho son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.

Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

1. Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de Identidad.
2. Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
3. Descripción de las razones en que se apoya su solicitud o archivo adjunto.
4. 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.
5. Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
6. Firma del peticionario.

Sus derechos son:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

7. 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.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Sus deberes son:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear 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 en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

ESTIMADA CIUDADANÍA

Para El Centro Tecnológico de Cúcuta, es un compromiso brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los valores establecidos en nuestro código de integridad, buscando así satisfacer las expectativas de nuestras partes interesadas, atendiendo los derechos constitucionales.

Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en el numeral 5° del Artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) que establece la carta de trato digno al Ciudadano, donde se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

En virtud de lo anterior se señalada lo dispuesto en el Capítulo II "Derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones" de la Ley 1437 de 2011 ", en el cual la Entidad se compromete a velar y asegurar que el trato a nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente y conforme a los parámetros constitucionales y legales.

Forma de presentar las peticiones;

En virtud de la Resolución 0000134 de 2020 se recomienda realizar estos tipos de trámites de manera virtual por los siguientes medios descritos, de ser estrictamente necesario se puede dirigir a nuestras instalaciones y realizar su petición en ventanilla.

Presencial: **Av.6 # 3-20 Barrio Comuneros Ciudadela Juan Atalaya, Cúcuta**

A través de la línea telefónica PBX 5792815 – 5794881 - 5796103 de lunes a viernes en horario de 7:00 am a 1:00 pm en las siguientes extensiones;



DEPENDENCIA	EXTENSIÓN
Recepción	11
Gestión Documental	17
Gestión Académica	15
Gestión Financiera	16

Virtual...

Página Web: www.ctc.edu.co

Facebook: Centro tecnológico de Cúcuta

Instagram: centrotecnologico_cucuta

Para Notificaciones judiciales única y exclusivamente: gestionjuridica@ctc.edu.co



LUIS EDUARDO ROYERO LOPEZ
Director General

Proyecto: José Manuel Camargo

Aprobó: Miguel Alejandro Rodríguez