



## 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 5° del artículo 7° 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 habilitarlos para garantizarlos.

### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

El Instituto Técnico Nacional de Comercio "Simón Rodríguez" "INTENALCO EDUCACION SUPERIOR" reconoce y garantiza los derechos a:

1. Recibir un trato digno y respetuoso
2. Recibir atención especial y preferencial 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 13° 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 trámites y 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 al 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](http://www.intenalco.edu.co) - Email: [intenalco@intenalco.edu.co](mailto:intenalco@intenalco.edu.co)





**INTENALCO**  
ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DEL ORDEN NACIONAL  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL  
NTT 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 estas le informen el resultado de sus participaciones 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 EDUCACION 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 trámites y servicios del Instituto, en el horario de lunes a viernes de 8:00 am – 12:00 m y de 2:00 a 6:00 pm, Sábados de 8:am a 12:00 m cada quince días, 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	<a href="http://www.intenalco.edu.co/quejasyreclamos.php">http://www.intenalco.edu.co/quejasyreclamos.php</a> 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 el medio serán radicados el día hábil siguiente y gestionados dentro del horario de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm de Lunes a Viernes y Sábados de 8:00 a 12: 00 m. cada quince días.

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](http://www.intenalco.edu.co) - Email: [intenalco@intenalco.edu.co](mailto:intenalco@intenalco.edu.co)





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



República de Colombia

<b>Correo Electrónico:</b> Intenalco@intenalco.edu.co	Por este medio el ciudadano puede formular sus peticiones, solicitar información institucional y recibir información de su trámite.
<b>Portal WEB:</b> www.intenalco.edu.co	Sitio Web <a href="http://www.intenalco.edu.co">www.intenalco.edu.co</a> el ciudadano a través de este medio se informa de los servicios de la institución.
<b>Atención Telefónica</b>	PBX: +57 (2) 4857046 de lunes a Viernes 8:00 a.m. a 6.00 pm Sábados 8.00 a.m. a 12.00 m cada quince días.

En el Instituto Técnico Nacional de Comercio "Simón Rodríguez" INTENALCO EDUCACION SUPERIOR, prestamos 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.

  
**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](http://www.intenalco.edu.co) - Email: [intenalco@intenalco.edu.co](mailto:intenalco@intenalco.edu.co)

