

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Apreciados ciudadanos y ciudadanas.

El Instituto Superior de Educación Rural ISER en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5°, artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se compromete para con ustedes a prestar un servicio equitativo, igualitario, considerado, diligente y respetuoso, garantizando de este modo el cumplimiento de sus derechos, cuales son:

- 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.
- 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.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

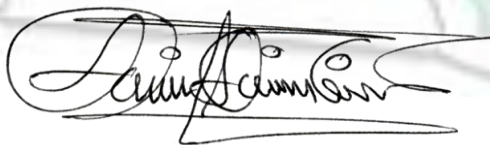
Par. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Los diferentes medios que el Instituto Superior de Educación Rural ISER pone a disposición de los ciudadanos y ciudadanas para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

- De lunes a viernes, atención personal en todas sus oficinas en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. Calle 8 N° 8-155 Barrio Chapinero, Pamplona, Norte de Santander.

- De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a 12:00 m atención personal en la Unidad de Estudios Virtuales y a Distancia, Bloque IB, calle 8 N° 8-155 Barrio Chapinero, Pamplona, Norte de Santander.
- De lunes a viernes atención telefónica en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. a través de las líneas 5682597 y 5682578.
- De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a 12:00 m atención telefónica en la Unidad de Estudios Virtuales y a Distancia a través de la línea 5684828.
- De lunes a viernes recepción de documentos en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. en la Unidad de Atención al Usuario, ubicada en el Edificio Isabel Celis.
- De lunes a viernes recepción de documentos vía fax en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. a través de la línea 5681736.
- De lunes a domingo recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias a través de la página Institucional www.iser.edu.co, link peticiones, quejas y reclamos.

Cordialmente,



JOSÉ GUSTAVO QUINTERO GUIO
Rector