

CARTA TRATO DIGNO

El Tecnológico de Antioquia es una Institución pública de educación superior, adscrita al Departamento de Antioquia, el 14 de marzo del 2018 celebró sus 35 años de vida académica, caracterizados por su constante transformación en todos los ámbitos. Su historia está inscrita en la vida del Instituto Central Femenino de Antioquia –CEFA- hoy Institución Educativa Centro Formativo de Antioquia.

El Tecnológico de Antioquia expide la presente carta de trato digno al servicio con el propósito de fortalecer su relación con la comunidad Universitaria y ciudadanía en general y el compromiso de brindar una atención y trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. De acuerdo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, basados en los principios de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), ley estatutaria del derecho de petición (Ley 1755 de 2015),

EL Tecnológico de Antioquia se compromete a:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana. Se dispondrá de horario extendido 2 veces a la semana miércoles y jueves de 7:30 a 12:00 ---- 13:00 a 19:00 en algunas dependencias como caja y admisiones.
3. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.
4. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
5. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax, medio físico y por medios electrónicos.
6. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
7. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, escrito, o medios electrónicos que dispone la entidad.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

Tiempos para dar respuesta

Generales: Petición -15 días hábiles (**Art 14 - Ley 1755/15**)

Especiales: Solicitud de documentos o información - 10 Días hábiles

Consultas: 30 días Hábiles (**Art. 14 - Ley 1755/15**)

Petición entre entidades: 10 Días hábiles (**Art. 30 - Ley 1755/15**)

Peticiones del Congreso de la República: 5 días Calendario (Informes)

10 días hábiles (Documentos) (**Art. 258 y 260 - Ley 5ª /92**)

Habeas Data Consulta: 10 Días hábiles

Habeas Data Reclamo: 15 Días hábiles como máximo (**Art, 14 y 15 – Ley 1581 de 2012; Art. 16 – Ley 1266 de 2008**)

4. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

CANALES DE COMUNICACIÓN DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA

Presencial: nuestros puntos de atención se encuentran ubicados en la Calle 78 B N° 72 A 220 Robledo- Antioquia. Oficina de planeación Institucional - Atención personalizada PQRSDf bloque 12 oficina 108. Oficina de correspondencia – Gestión Documental bloque 3

Vía Telefónica

Línea de atención personalizada 4443700 extensión 1070

Horario de atención.

Lunes a jueves de 7:30 a 12:00 ---- 13:00 a 17:30

Viernes de 7:30 a 12:00 ---- 13:00 a 16:30

Electrónico

Escríbenos al e-mail atención personalizada Atencionalcliente@tdea.edu.co



Escríbenos por la página web PQRDSF – dirigido a todo tipo de público:
<http://www.tdea.edu.co/index.php/informate/medios-tdea/noticias/enterate/1074-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>

Sistema Campus: ingresando con el usuario y contraseña:
<https://campus.tdea.edu.co/cas/login?service=https%3A%2F%2Fcampus.tdea.edu.co%2Fextranet%2Fenter.do%3Bjsessionid%3DF8A51E136D80A0F2AF02BC207A56CA51>

- Derechos de petición de manera física - dirigido a todo tipo de público radicando el mismo en el Gestión Documental TdeA.
- APP para docentes, empleados y estudiantes. (ingresando con el usuario y contraseña)
- Sistema CAMPUS para estudiantes, docentes y empleados (ingresando con el usuario y contraseña)
- Ventanilla Única de trámites
- Escríbenos por la página web notificacionesjudiciales@tdea.edu.co exclusivamente para recibir notificaciones judiciales dirigido a todo tipo de público.