

ISER
Instituto Superior de
Educación Rural
vigilado Mineducación

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACION RURAL ISER.

Apreciados ciudadanos y ciudadanas:

El Instituto Superior de Educación Rural ISER, asume la Institución Educativa como objeto de conocimiento que, al estar inmersa en el sistema educativo, se convierte desde el punto vista académico, en una pieza angular del desarrollo económico y social de los estados nacionales, que hoy se encuentra inmerso en la transformación de la sociedad del conocimiento.

Se adopta un enfoque de abierto en la Institución la cual busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante un diálogo directo, donde garantiza el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios, se adopta mecanismos de comunicación con las partes interesadas o grupos de valor a través de los diferentes medios que ofrece la Institución, con el objetivo de facilitar y agilizar el acceso a la información y procesos institucionales, se promoverá y facilitará a los ciudadanos el uso de diferentes canales de comunicación para que presenten solicitudes, peticiones, reclamos, sugerencias sobre nuestra gestión, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5°, artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En nombre del Instituto Superior de Educación Rural (ISER), queremos expresar nuestro compromiso inquebrantable con el trato digno, la equidad y el respeto hacia todos los miembros de nuestra comunidad educativa. Valoramos profundamente la participación y nos esforzamos por brindarle un entorno de inclusión y el desarrollo integral.

Nuestra política de Trato Digno al Ciudadano se fundamenta en los siguientes principios:

Respeto y Equidad: Nos comprometemos a tratar a cada miembro de nuestra comunidad con respeto y equidad, reconociendo y valorando la diversidad en todas sus formas.

Accesibilidad: Buscamos garantizar la accesibilidad a los servicios educativos, instalaciones y recursos, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos.



www.iser.edu.co NIT: 890 501 578-4
Dir: Cll 8 # 8-155 B. Chapinero - Pamplona, Norte de Santander
Tel: 607 568 6868 E-mail: iserpam@iser.edu.co



ISER
Instituto Superior de
Educación Rural
vigilado Mineducación

Comunicación Transparente: Nos comprometemos a mantener una comunicación clara, oportuna y transparente, proporcionando información relevante sobre procesos académicos, administrativos y cualquier otro aspecto que afecte a nuestra comunidad.

Participación Activa: Fomentamos la participación activa de todos los miembros de la comunidad en la toma de decisiones y en la construcción colectiva de un ambiente educativo enriquecedor.

Gestión de Quejas y Sugerencias: Establecemos mecanismos efectivos para recibir, gestionar y resolver quejas y sugerencias, con el objetivo de mejorar continuamente nuestros servicios.

A través de esta carta, resaltamos nuestro compromiso con un servicio equitativo, que fortalece la participación y las relaciones con la ciudadanía, garantizando de este modo un servicio con calidad y oportunidad en el cumplimiento de sus derechos, los cuales son:

1. Ser tratado con respeto y dignidad
2. 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.
3. 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.
4. Obtener información que se encuentre en los archivos del Instituto, conocer el estado de la solicitud o trámite, a menos que exista reserva legal, y obtener copias de los respectivos documentos, pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley. 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.



www.iser.edu.co NIT: 890 501 578-4
Dir: Cll 8 # 8-155 B. Chapinero - Pamplona, Norte de Santander
Tel: 607 568 6868 E-mail: iserpam@iser.edu.co



ISER
Instituto Superior de
Educación Rural
vigilado Mineducación

- e. Peticiones sin competencia: 5 días hábiles.
 - f. Peticiones de información 10 días hábiles.
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
 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.

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

1. Cumplir con la Constitución y las leyes.
2. Presentar solicitudes respetuosas
3. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras
4. Dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
5. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de
6. Reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
7. Dar un trato respetuoso a los servidores públicos.



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:

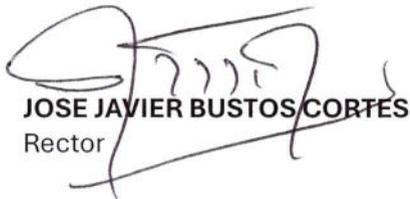
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCION
Presencial	Oficina Atención al Ciudadano, oficina Secretaria General o cualquier otra dependencia de la institución.	Edificio Bloque administrativo, primer piso. Carrera 8 # 8-155 Barrio Chapinero	De lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m. Las Facultades, Bienestar Institucional y la oficina de Admisiones, Registro y Control Académico a partir de las 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:30 p.m. a 6:30 p.m.
Buzón de Sugerencias	Bloque UNESCO del Instituto	Bloque Unesco Bloque IB Bloque Administrativo (607) 5686868	2 Unidades. 1 Unidad 1 Unidad EXT 108
Telefónico	Telefonía Fija		
	Línea Celular	3144140476	De lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m.
	Línea Celular	3167910373	Secretaria General De lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:30 a .m 6:30 p.m. Registro y control Académico



ISER
Instituto Superior de
Educación Rural
vigilado Mineducación

Escrito	Recepción y Radicación de documentos en la Oficina Atención al Ciudadano	Edificio Isabel Celis Yañez - Bloque Administrativo. Carrera 8 #8-155 Barrio Chapinero	De lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m.
Virtual	Link de la pagina web de las peticiones , quejas reclamos y sugerencias: http://www.iser.edu.co/iser/qrslG/lindex.isp Correo electrónico	iserpam@iser.edu.co denunciacorrupcion@iser.edu.co	Permanente
	Redes Sociales	Messenger de Facebook	Permanente

Cordialmente,


JOSE JAVIER BUSTOS CORTES
Rector