



ISER
Instituto Superior de
Educación Rural
vigilado Mineducación

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

Apreciadas ciudadanas y apreciados ciudadanos:

El Instituto Superior de Educación Rural – ISER, como institución de educación superior inmersa en el Sistema Educativo Nacional, reconoce su papel como pilar fundamental para el desarrollo económico y social de la nación, especialmente en el contexto actual de la sociedad del conocimiento.

Desde esta perspectiva, el ISER adopta un **enfoque abierto y participativo**, orientado a equilibrar las expectativas ciudadanas y las responsabilidades públicas mediante un diálogo directo, garantizando el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los derechos de la ciudadanía en todos los escenarios.

Se han implementado **mecanismos de comunicación** con las partes interesadas o grupos de valor a través de los medios institucionales, con el fin de facilitar y agilizar el acceso a la información y a los procesos institucionales. Así mismo, se promueve y facilita el uso de diferentes canales para la presentación de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, en cumplimiento del **numeral 5°, artículo 7°, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA**.

Principios rectores de la política de Trato Digno al Ciudadano

1. **Respeto y equidad:** Tratar a cada miembro de la comunidad con respeto, reconociendo y valorando la diversidad en todas sus formas.
2. **Accesibilidad:** Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a servicios, instalaciones y recursos.
3. **Comunicación transparente:** Mantener información clara, oportuna y precisa sobre procesos académicos, administrativos y cualquier asunto que impacte a la comunidad.
4. **Participación activa:** Promover la intervención de la comunidad en la toma de decisiones y en la construcción de un ambiente educativo enriquecedor.



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

5. **Gestión de quejas y sugerencias:** Implementar mecanismos efectivos para recibir, gestionar y responder inquietudes, en búsqueda de la mejora continua.

3. Derechos de los ciudadanos ante el ISER

En el marco de la presente Carta, se reconocen los siguientes derechos:

1. Ser tratado con **respeto y dignidad**.
2. Presentar **peticiones** en cualquiera de sus modalidades (verbal, escrita o medio electrónico) sin necesidad de apoderado.
3. Realizar actuaciones administrativas mediante **medios tecnológicos** o electrónicos, incluso fuera del horario de atención presencial.
4. Obtener información que repose en los archivos institucionales, conocer el estado de sus trámites y obtener copias, salvo reserva legal.
5. Recibir respuesta oportuna a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley:
 - Petición general: **15 días hábiles**.
 - Entre autoridades: **10 días hábiles**.
 - Copias: **10 días hábiles**.
 - Consulta: **30 días hábiles**.
 - Peticiones incompletas/desistimiento tácito: **10 días hábiles**.
 - Sin competencia: **5 días hábiles**.
 - Información: **10 días hábiles**.
6. Recibir **atención preferente** si se trata de personas con discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes, adultos mayores o personas en situación de vulnerabilidad (Art. 13, Constitución Política).
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y particulares que ejercen funciones administrativas.



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

Compromiso Institucional

8. Formular alegaciones, aportar pruebas y recibir valoración de estas en cualquier actuación administrativa.
9. Ejercer cualquier otro derecho reconocido por la Constitución y las leyes.

Deberes de los ciudadanos ante el ISER

1. Cumplir la **Constitución y las leyes**.
2. Presentar solicitudes **respetuosas**.
3. Obrar conforme al **principio de buena fe**, evitando maniobras dilatorias, falsedad documental o afirmaciones temerarias.
4. Ejercer sus derechos con **responsabilidad**, evitando reiterar solicitudes manifiestamente improcedentes.
5. Dar un trato respetuoso a los servidores públicos.

El incumplimiento de estos deberes **no podrá ser utilizado** como pretexto para desconocer un derecho, pero podrá generar sanciones penales, disciplinarias o policivas conforme a la ley.

Enfoque diferencial y no discriminación

En concordancia con el **Decreto 762 de 2018**, por el cual se adopta la Política Pública para la Garantía del Ejercicio Efectivo de los Derechos de las Personas de los Sectores Sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, el ISER adopta esta Carta como instrumento orientador de su gestión con base en los principios de:

- **Legalidad, debido proceso y buena fe.**
- **Dignidad humana, igualdad material y justicia social.**
- **Equidad, accesibilidad, participación e inclusión.**

Se prohíbe toda forma de discriminación por razones de orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, condición física, edad o situación socioeconómica.



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

Compromiso institucional

El ISER reafirma su compromiso de garantizar un servicio **equitativo, inclusivo y con calidad**, fortaleciendo la participación ciudadana y promoviendo un entorno institucional seguro y orientado al desarrollo integral de todas las personas que interactúan con la Institución.

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 de Archivo - Oficina de Atención al Ciudadano 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 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Buzón de Sugerencias	Bloque UNESCO del Instituto	Bloque Administrativo Bloque Unesco Bloque IB	1 Unidades. 1 Unidad 1 Unidad
Telefónico	Telefonía Fija	(607) 5686868	EXTENSIONES Rectoría 101 Secretaría General 102 Vicerrectoría Académica 103 Facultad de Ingeniería e informática 104 Facultad Ciencias Administrativas y Sociales 105 Admisiones Registro y Control Académico 106 Pagaduría 107 Atención al Ciudadano 108 Bienestar 109 Extensión 110 Investigación 137 Talento Humano 138 Seguridad y Salud en el Trabajo 113 Relaciones Públicas 114 Presupuesto 115



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

			Gestión Jurídica y Contratación 116 Acreditación 117 Control interno 118 Gestión de las TIC 135 Medios Educativos 120 Gestión Documental 121 Infraestructura Física 122 Almacén 132 Direccionamiento estratégico 124 Mercadeo 136
	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. Secretaria General
	Línea Celular	3167910373	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
Escrito	Recepción y Radicación de documentos en la Oficina Atención al Ciudadano	Edificio de Archivo - Oficina de Atención al Ciudadano 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: https://ww1.iser.edu.co/iser/qrsIG/index.jsp Correo electrónico, página web y redes sociales		
	Correo electrónico	iserpam@iser.edu.co denunciascorrupcion@iser.edu.co	Permanente
	Redes Sociales Página web	Messenger de Facebook www.iser.edu.co	Permanente



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

VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente Carta entra en vigencia a partir de la fecha de su expedición, y será objeto de revisión periódica mediante procesos de evaluación participativa, con base en los avances normativos, jurisprudenciales, y en atención a las dinámicas sociales de los distintos sectores poblacionales vinculados al ISER.

Pamplona, a los 19 días del mes de Agosto del año 2025.

Cordialmente,

JOSE JAVIER BUSTOS CORTES

Rector

Elaboro y Reviso. Gloria Yubid Coronado Sepúlveda.

Secretaria General.



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