

## ESTIMADO CIUDADANO (A),

Para nuestra Institución el respeto, la honestidad y diligencia, son lo más importante, por ello contamos con un equipo humano competente, dispuesto a cumplir conforme a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el artículo N° 7 Deberes de las autoridades en la atención al público. *"Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten los siguientes deberes"* y en su numeral 5 *"Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente un buen servicio"*

El Centro de Formación Integral para el Trabajo -CEFIT expide la Carta de Trato Digno, con el propósito de fortalecer la atención y comunicación con la ciudadanía y así brindar un trato respetuoso, equitativo y diligente, por medio de todos los canales de atención disponibles presenciales y virtuales garantizando sus derechos y deberes, los cuales se mencionan a continuación:

### DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL CEFIT

1. Presentar PQRSFD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, denuncias) en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas, o por cualquier otro medio.
2. Conocer el estado de los trámites de PQRSFD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, denuncias) presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para cada efecto.
3. Conocer la información que repose en los registros y archivos de la institución y solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir a los funcionarios y/o colaboradores del CEFIT el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. Recibir atención especial y preferente como: personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política. De igual manera recibirán un trato digno y respetuoso sin restricciones por motivo de: raza, género, edad, religión, o cualquier otra condición que lo distinga. Para tal efecto los funcionarios y/o contratistas y personal de servicios generales atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
6. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier situación administrativa en la que usted está interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación el proceso correspondiente.
7. Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución y las leyes.

## DEBERES DE LOS USUARIOS DEL CEFIT

1. Acatar las leyes y la Constitución Política
2. Suministrar información clara, veraz y oportuna a los funcionarios del CEFIT.
3. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones o dar declaraciones y hacer afirmaciones temerarias o aportar documentos con contenidos contrarios a la realidad.
4. Presentar la documentación completa para los trámites requeridos en la institución.
5. Actualizar la información cuando se presenten cambios de residencia, teléfono y/o correo electrónico.
6. Darles uso adecuado a las instalaciones del CEFIT.
7. Brindar trato respetuoso al personal administrativo, docente, de apoyo y demás personas de la comunidad educativa del CEFIT.
8. Presentar un documento en la portería del CEFIT que lo identifique para acceder a la institución.
9. Dar cumplimiento a los reglamentos y códigos establecidos por el CEFIT para la aplicación a sus partes interesadas.

## CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial y correspondencia	Oficina atención al ciudadano	Calle 39 Sur # 34 A 07 Sede barrio Mesa Secretaría Dirección - Oficina 102	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M  Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
	Buzón de sugerencias	Calle 39 Sur # 34 A 07 Sede barrio Mesa Secretaría Dirección - Oficina 102  Diagonal 32 Transversal 340 Sur- 105. Sede San Mateo primer piso	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M  Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
Telefónico	Línea fija	4444560 ext. 102	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M  Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M

<b>Electrónico</b>	Correo electrónico	<a href="mailto:claudia.mora@cefit.net">claudia.mora@cefit.net</a>	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M  Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
	Página Web	<a href="http://www.cefit.edu.co">www.cefit.edu.co</a>	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M  Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
<b>Redes sociales</b>	Twitter	@CefitEducacion	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 AM a 12: 00 M y de 1:00 P.M a 5:00 P.M  Viernes jornada continua de 7:00 AM a 4:00 P.M
	Facebook	CefitEducacion	
	Instagram	CefitEducacion	

Dada en el municipio de Envigado a los siete (07) días del mes de abril de 2021.

**JORGE ALONSO CORREA BETANCUR**  
Director CEFIT

Proyectó	Revisó	Revisó	Visto bueno
Laura Muñoz López Contratista - Comunicaciones	Jeniffer Espinosa Ossa P.U Extensión y Convenios	Elkin Arley Franco Marulanda Subdirector Administrativo y de Talento Humano	Daniel Escobar Echeverri Asesor Jurídico

Los aquí firmantes manifestamos que hemos leído y revisado toda la información que obra en el documento, la cual se encuentra ajustada a la Ley, por lo que se presenta para la firma del Director.

