

Estimado Ciudadano(a):

El Tecnológico de Antioquia expide la presente carta de trato digno al usuario con el propósito de fortalecer su relación con la comunidad Universitaria y la ciudadanía en general, ratificando el compromiso de brindar un servicio imparcial y un 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].

Recuerde sus derechos:

- Solicitar información veraz y oportuna, de manera completa y sin edición alguna, sobre un servicio del Tecnológico de Antioquia o una necesidad particular que requiera una respuesta por parte de la Institución.
- A ser atendido de manera amable y cortés, siempre en procura de satisfacer la necesidad del ciudadano solicitante de información o servicio.
- Ser atendido y orientado por la Oficina de Atención al Ciudadano o en su defecto por el funcionario asignado para tal fin, con el objetivo de atender y direccionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones al interior de la entidad.
- Recibir un trato digno y respetuoso, sin discriminación de raza, sexo, religión o filiación política.
- Recibir respuesta correcta y oportuna de su solicitud, por el mismo medio a través del cual interpuso la misma.
- Mantener la reserva de la solicitud presentada, manifestando previamente los motivos de su petición.
- El compromiso del funcionario encargado de su respuesta, de analizarla a cabalidad según la ley, para que en ningún caso se considere incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente. En ningún modo se puede considerar una respuesta a medias, sin fundamento de normatividad vigente o bajo la excusa de no proceder. Siempre debe haber una respuesta.
- El acceso a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la Ley.
- El archivo de forma adecuada de su respuesta por parte del TdeA.

No olvide sus deberes:

- Cumplir la Constitución Política y las Leyes.
- Conocer de manera anticipada y con suficiencia, la necesidad que va a satisfacer o la información que va a solicitar, la dependencia a la que va a dirigir dicha solicitud y su trascendencia, para optimizar los tiempos de los funcionarios y de la misma institución.
- Tener presente los tiempos de respuesta.
- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entreguen.
- Respetar al servidor público que lo atiende y procurar siempre un buen trato.
- Verificar la documentación que se le entregue.
- Evaluar el servicio prestado por la entidad.

Canales de Atención:



Canales Presenciales:

Nuestros puntos de atención se encuentran ubicados
Calle 78 B N° 72 A 220 Robledo - Antioquia.
"Punto TdeA" - Atención personalizada bloque 1 oficina 102.
Oficina de correspondencia – Gestión Documental bloque 3
Horario: 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:30 p.m. de
lunes a jueves. Los viernes hasta las 4:30 p.m.



Canal telefónico:

444 37 00 Opción 1
Horario: 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00
p.m. a 5:30 p.m. de lunes a jueves.
Los viernes hasta las 4:30 p.m.



Canales virtuales:

www.tdea.edu.co

Enlace PQRS: <https://www.tdea.edu.co/index.php/conoce/institucional/atencion-al-usuario>

Correo electrónico: Atencionalcliente@tdea.edu.co

Redes sociales:

- Facebook: Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria
- Instagram: @tecnologicodeantioquia
- Chat virtual: lunes a viernes 7:30am a 5:30pm

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 de 7:30 a 12:00 13:00 a 17:30 en todas las dependencias de la Institución.
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, chats de redes sociales y/o correos 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.

