



## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL FODESEP

Respetado(a) y Estimado(a) Ciudadano (a) s:

Reciba un especial saludo del **FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACION SUPERIOR -FODESEP-**.

El FODESEP, dando cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011); y actuando bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, está comprometido a brindar un trato digno a todos los ciudadanos sin distinción alguna, a fin de contribuir al fortalecimiento institucional promoviendo los mecanismos de participación ciudadana.

En virtud de lo anterior, el FODESEP expide la **CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO**, a través de la cual le damos a conocer sus derechos, deberes y los medios a través de los cuales le garantizamos el acceso a la información; al igual que con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

### DERECHOS DE NUESTROS USUARIO(A) S:

El FODESEP le reconoce y garantiza los derechos a:



Recibir un trato digno, con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.



Exigir de los empleados el cumplimiento de sus responsabilidades, al igual que de los particulares que cumplan funciones institucionales.



Recibir atención especial, prioritaria y preferente, si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, 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 de Colombia.



Conocer la información que repose en los registros y archivos del FODESEP, y a solicitar copias, salvo de aquellos documentos que tengan reserva en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia y las Leyes.



Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.



Presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas, solicitudes en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier u otro medio idóneo; así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para dar trámite a la solicitud.



Conocer el estado de trámite de las solicitudes en ejercicio del Derecho de Petición, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.



1052

**CARTA DE TRATO DIGNO  
AL USUARIO DEL FODESEP**

 Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que esté interesado; a que dichos documentos y elementos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir su caso y a obtener respuestas sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

 A cualquier otro Derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

**DEBERES DE NUESTROS USUARIO(A) S:**

 Acatar la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

 Observar un trato respetuoso con los empleados y/o colaboradores del FODESEP.

 Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos con contenidos contrarios a la realidad o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

 Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

 Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

 Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

**CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A NUESTROS USUARIOS (A) S:**

Con el fin que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos, el FODESEP ha dispuesto los siguientes Canales de Atención.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
ATENCIÓN PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONAL	Dirección temporal: Carrera 14 No. 94-26 Of. 801	Días hábiles Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	Se brinda atención personalizada y la Secretaría General o la dependencia encargada le atenderá y orientará en su solicitud.
ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA	CORRESPONDENCIA FÍSICA	Dirección temporal: Carrera 14 No. 94-26 Of. 801	Días hábiles Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.	Recibe y direcciona las solicitudes que llegan al FODESEP.



1032

**CARTA DE TRATO DIGNO  
AL USUARIO DEL FODESEP**

<b>ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>	LINEA FIJA BOGOTA D.C.	PBX. (57-1) 3478616	Días hábiles Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m	Se brinda atención personalizada y la Secretaría General o la dependencia encargada le atenderá y orientará en su solicitud.
	<b>ATENCIÓN VIRTUAL</b>	PAGINA WEB	<a href="http://www.fodese.gov.co/index.php/ciudadano/formulario-contactenos">http://www.fodese.gov.co/index.php/ciudadano/formulario-contactenos</a>	Funciona las 24 horas del día, pero su radicación se hará dentro de días y horas hábiles de atención.
	CORREO ELECTRÓNICO		Funciona las 24 horas del día, pero su radicación se hará dentro de días y horas hábiles de atención.	A través de este medio puede formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones. Su petición será radicada en el Área de Correspondencia.

Al FODESEP le interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en torno a la prestación del servicio con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Cordialmente,



**INGRID CAROLINA SILVA RODRÍGUEZ**  
**SECRETARIA GENERAL**

