



## CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados Ciudadanos (as):

Un saludo especial de la Universidad de Pamplona,

La transparencia, el respeto, la celeridad, la eficacia, la eficiencia y la honestidad son los valores más importantes para nuestra institución es por ello que a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente "Carta de trato digno al Ciudadano", en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la Universidad y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizar la confidencialidad y ética ante sus peticiones.

Para la Universidad de Pamplona es un compromiso la Atención y Servicio a la Ciudadanía en general y la comunidad Universitaria, en cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, estableciendo como premisa la confianza en nuestra Institución.

La Ley 1286 de 2009, por medio de la cual se fortaleció el sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, dispuso como objetivo específico: el desarrollo de los derechos de los Ciudadanos y los deberes del Estado en materia del desarrollo del conocimiento científico, del desarrollo tecnológico y de la Innovación y en cumplimiento a lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo damos a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Institución ha dispuesto para garantizarlos:

### DERECHOS

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, presencial, verbalmente, 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. (Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la institución, aún por fuera de las horas de atención al público).
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias en los plazos establecidos para el efecto.



*¡Estoy comprometido!*

- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas y cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.
- Cada una de las oficinas y canales de atención de la Universidad de Pamplona que trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus peticiones, quejas, sugerencias o denuncias, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

#### DEBERES:

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos, son:

- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes 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.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Universidad de Pamplona.
- Acatar la Constitución y las leyes.



¡Estoy comprometido!

### CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad de Pamplona cuenta con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Institución y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO
Canal Presencial	Punto de Atención al Ciudadano y transparencia	Kilómetro 1 vía Bucaramanga - Campus Universitario Atención al Ciudadano y Transparencia	Horario de Atención: 8:00 am a 12:00 m 2:00 pm a 6:00 pm
Canal radicación de correspondencia	Kilómetro 1 vía Bucaramanga - Campus Universitario	Oficina Gestión Documental	Horario de Atención: 8:00 am a 12:00 m 2:00 pm a 6:00 pm
Canal telefónico Línea	3153429495 (0375)5685303 - 5685304 - 5684406 - Ext: 196 Fax: 5685765		Horario de Atención: 8:00 am a 12:00 m 2:00 pm a 6:00 pm
Canal Correo electrónico	atencionalciudadano@uni-pamplona.edu.co	Página: www.unipamplona.edu.co	Permanente
Canal Chat	Página: www.unipamplona.edu.co.	Página: www.unipamplona.edu.co	Permanente
Módulo PQRSD	Los usuarios podrán enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias en horario continuo.	Página: www.unipamplona.edu.co	Permanente

Cordialmente

Eljo Daniel Serrano Velasco

Rector