



CARTA DE **TRATO DIGNO** AL CIUDADANO



Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz



www.unipamplona.edu.co



@unipamplona



@UnipamplonaTv

Estimados ciudadanos y ciudadanas, un saludo muy especial

La Universidad de Pamplona a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas con base en los siguientes valores:

- 1 Transparencia
- 2 Respeto
- 3 Honestidad
- 4 Eficiencia
- 5 Celeridad
- 6 Eficacia

En consecuencia, se expide la **“Carta del trato digno al ciudadano”**, en la cual se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de esta institución y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para proteger la confidencialidad y ética ante cualquiera de sus peticiones.





CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Para la **Universidad de Pamplona** es un compromiso la atención y el servicio a la ciudadanía, en concordancia con las leyes:



Ley 1752 de 2015

Rechazamos cualquier acto de discriminación u hostigamiento por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, discapacidad, o cualquier otra.



Ley 1437 de 2001

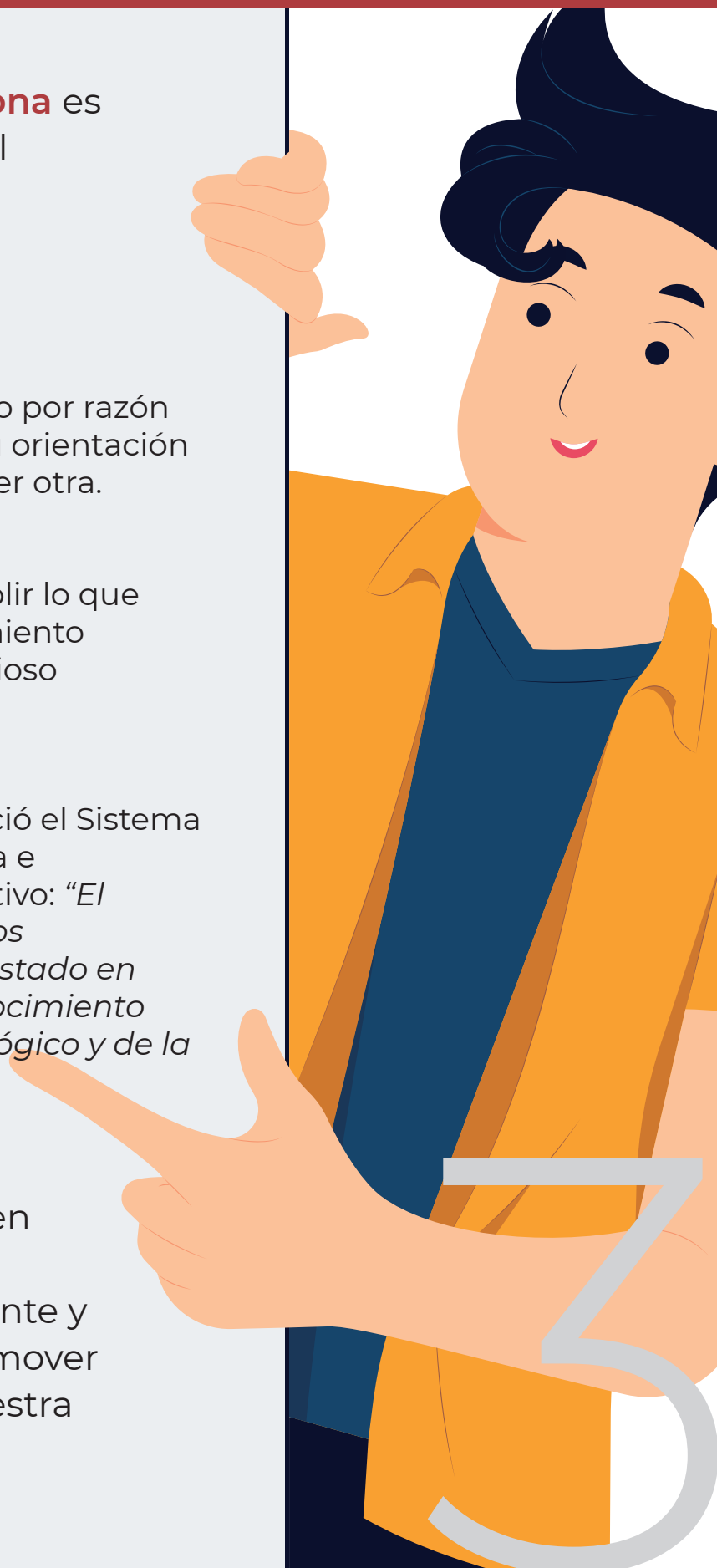
Con la finalidad de hacer cumplir lo que dispone el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Ley 1289 de 2009

Por medio de la cual se fortaleció el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación dispuso como objetivo: *“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.”*

Por eso nos comprometemos en brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, para promover y fortalecer la confianza en nuestra institución.



En la Universidad de Pamplona **USTED TIENE DERECHO A**

Ser tratado

Con respeto y consideración, teniendo siempre presente la dignidad humana, la igualdad y la imparcialidad.

Presentar peticiones

- ✓ En cualquiera de sus modalidades, ya sea presencial, verbal, por escrito o por otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- ✓ Así también, a obtener información acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tales efectos.
- ✓ Estas peticiones pueden ser promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la institución.

Conocer

- ✓ Salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Así mismo, salvo expresa reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución Política y las leyes.

Obtener

Respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones en los plazos establecidos para tal efecto.

Recibir

Atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, 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 reconozca la Constitución Política y las leyes.

Cada una de las oficinas y canales de atención de la Universidad de Pamplona trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; por lo que se ocupan de recibir y gestionar cada una de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones, siempre comprometidos con solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados en la ley.



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Para la Universidad de Pamplona **SUS DEBERES 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 afectan 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 los documentos y/o servicios que requiere.

Observar

Un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Universidad de Pamplona.

Acatar

La constitución y las leyes.

CANALES DE ATENCIÓN

| CANAL | MECANISMO | UBICACIÓN | HORARIO |
|-------------------------------|--|--|--|
| Presencial | Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia | Kilómetro 1, vía Bucaramanga – Campus Universitario | 8:00 a. m. - 12:00 m. 02:00 p. m. - 06:00 p. m. |
| Radicación de correspondencia | Oficina de Gestión Documental | Kilómetro 1, vía Bucaramanga – Campus Universitario | 8:00 a. m. - 12:00 m. 02:00 p. m. - 06:00 p. m. |
| Telefónico | 3153429495 3160244475 | | 8:00 a. m. - 12:00 m. 02:00 p. m. - 06:00 p. m. |
| Correo electrónico | atencionalciudadano@unipamplona.edu.co | Página: https://www.unipamplona.edu.co/ | Permanente |
| Foro | Rendición de cuentas | Página: https://www.unipamplona.edu.co/ | Según el cronograma de rendición de cuentas |
| Chat | Página: https://acortar.link/NIU2ip | Página: https://www.unipamplona.edu.co/ | Permanente |
| Módulo PQRSDf | Página: https://acortar.link/40h7iH | Página: https://www.unipamplona.edu.co/ | Permanente |

Dr. IVALDO TORRES CHÁVEZ
Rector

SANDRA MARCELA CABEZA
Proyector: Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

JOSÉ ALEJANDRO PLATA
Revisor: Oficina de Asesoría Jurídica

