



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



### CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Pamplona, mayo de 2020.

Con un especial saludo a toda la comunidad de la Universidad de Pamplona y a la ciudadanía en general, nos permitimos expresar a través de la presente nuestro deseo e intención permanente de realizar nuestras tareas y deberes como funcionarios públicos en concordancia con las normas legales, pero en esencia con los principios y valores que dignifican a la persona humana.

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 ella se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la Universidad de Pamplona 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 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 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, nos permitimos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta institución ha dispuesto para garantizarlos:



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

SC-CER96940



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



### 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, por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por de 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.
- 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.
- A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 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 de sus peticiones, quejas, sugerencias o denuncias, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

SC-CER96940



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



### 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.

### 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 a.m. a 12:00 m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Canal radicación de correspondencia	Kilómetro 1 vía Bucaramanga – Campus Universitario	Oficina Gestión Documental	Horario de atención: 8:00 a.m. a 12:00 m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Canal telefónico línea	3153429495 (0375)5685303 – 5685304 – 5684406 – Extensiones 196 y 800		Horario de atención: 8:00 a.m. a 12:00 m. 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Canal correo electrónico	atencionalciudadano@uni pamplona.edu.co	Página: www.unipamplon a.edu.co	Permanente
Canal foro	Charlas en temas varios de interés misional	Página: www.unipamplon a.edu.co	Permanente
Canal chat	Página: www.unipamplona.edu.co	Página: www.unipamplon a.edu.co	Permanente
Módulo PQRSD	Los usuarios podrán enviar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias en horario continuo.	Página: www.unipamplon a.edu.co	Permanente

Cordialmente,

**Dr. IVALDO TORRES CHAVEZ**  
Rector



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

SC-CER96940