Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

CARTA DEL TRATO DIGNO

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA



APRECIADOS CIUDADANOS, USUARIOS, ESTUDIANTES, DOCENTES, EGRESADOS, SERVIDORES PÚBLICOS Y COMUNIDAD EN GENERAL:

La Universidad de Pamplona, en cumplimiento de los principios constitucionales de la función pública y de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, reafirma su compromiso con la prestación de servicios institucionales bajo criterios de respeto, equidad, transparencia, inclusión, oportunidad y calidad.

Como institución de educación superior comprometida con la formación integral, la excelencia académica y el servicio a la comunidad, trabajamos permanentemente para garantizar una atención digna, humana y eficiente a todos nuestros grupos de interés, reconociendo sus derechos y promoviendo el cumplimiento de sus deberes en el marco de una relación basada en la confianza, la participación y el respeto mutuo.

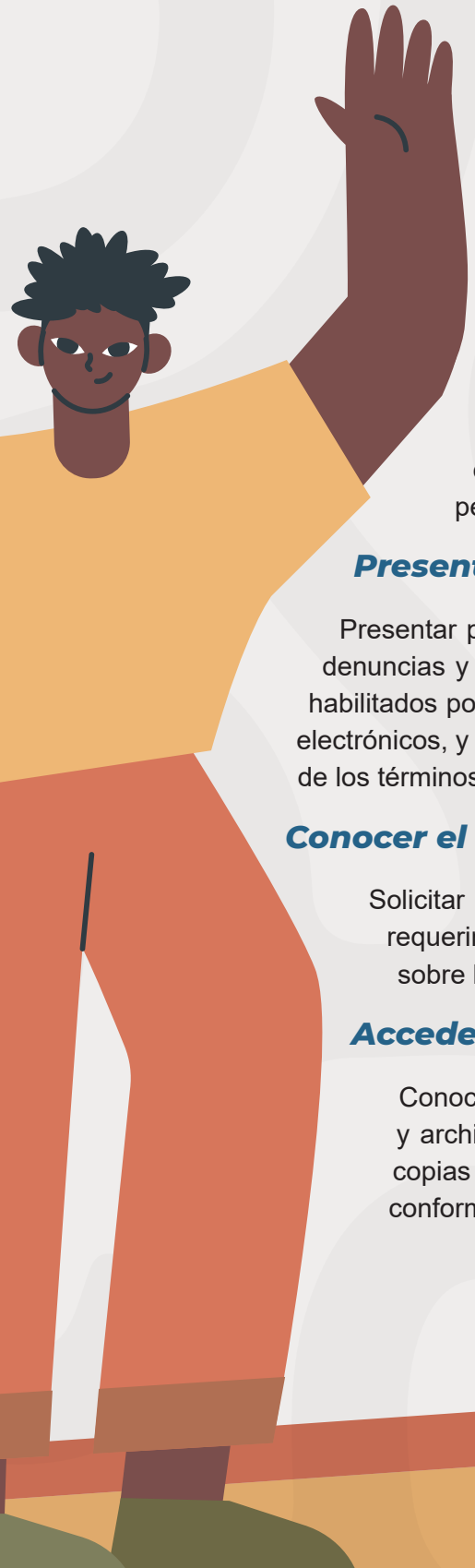
La Universidad de Pamplona orienta su gestión hacia el fortalecimiento de la cultura de servicio, asegurando que cada ciudadano reciba una atención cordial, imparcial y libre de cualquier forma de discriminación, mediante canales de comunicación accesibles y mecanismos que faciliten la interacción con la institución.



En este sentido, ponemos a disposición de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general esta Carta de Trato Digno, con el propósito de dar a conocer los derechos que les asisten en su relación con la Universidad, los deberes que contribuyen al fortalecimiento de la convivencia institucional y los diferentes canales habilitados para la atención de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

En la UNIVERSIDAD de PAMPLONA,

usted tiene derecho a:



La Universidad de Pamplona reconoce y garantiza los derechos de los ciudadanos, estudiantes, docentes, egresados, contratistas, servidores públicos y demás grupos de interés que interactúan con la Institución. **En consecuencia, tienen derecho a:**

Recibir un trato digno y respetuoso

Ser atendidos con respeto, dignidad, igualdad, imparcialidad, cortesía y consideración, sin discriminación alguna por razones de género, edad, origen étnico, condición socioeconómica, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, religión, nacionalidad o cualquier otra condición personal o social.

Presentar peticiones y recibir respuesta oportuna

Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de cualquiera de los canales de atención habilitados por la esta casa de estudios, en forma verbal, escrita o por medios electrónicos, y recibir respuestas oportunas, claras, completas y de fondo dentro de los términos establecidos por la ley.

Conocer el estado de sus solicitudes

Solicitar información sobre el estado de los trámites, peticiones o requerimientos presentados ante la Universidad y obtener orientación sobre los procedimientos institucionales correspondientes.

Acceder a la información pública institucional

Conocer y acceder a la información pública que repose en los registros y archivos de la Universidad de Pamplona, así como solicitar y recibir copias de documentos, salvo aquellos que tengan carácter reservado conforme a la Constitución y la ley.

Recibir orientación e información actualizada

Obtener información clara, veraz, actualizada y completa sobre los servicios, programas, trámites, procedimientos, requisitos y canales de atención dispuestos por la Universidad, a través de sus medios presenciales, telefónicos y electrónicos.

Exigir el cumplimiento de los deberes institucionales

Recibir atención de servidores públicos y colaboradores comprometidos con los principios de transparencia, responsabilidad, eficiencia y servicio, exigiendo el cumplimiento de las funciones y obligaciones que les corresponden.

Recibir atención preferencial cuando corresponda

Recibir atención prioritaria y preferencial cuando se trate de personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, víctimas del conflicto armado, comunidades étnicas, campesinos y demás personas que se encuentren en condición de vulnerabilidad o requieran especial protección constitucional, conforme a la normatividad vigente.

Protección de datos personales

Que la información y los datos personales suministrados a la Universidad sean tratados con confidencialidad, seguridad y conforme a las disposiciones legales sobre protección de datos personales.

Acceder a mecanismos de participación

Participar en los espacios, mecanismos y estrategias de diálogo, consulta, rendición de cuentas y participación ciudadana promovidos por la Universidad de Pamplona.

Ejercer los demás derechos reconocidos por la ley

Ejercer todos aquellos derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulan la relación entre los ciudadanos y las entidades públicas.



Es fundamental para la UNIVERSIDAD de PAMPLONA, que usted

conozca sus deberes:

La Universidad de Pamplona promueve una relación basada en el respeto, la corresponsabilidad y la colaboración entre la Institución y la ciudadanía. En este sentido, los ciudadanos, estudiantes, docentes, egresados, contratistas y demás usuarios de los servicios universitarios deberán:

Mantener un trato respetuoso

Dirigirse con respeto, cortesía y consideración a los servidores públicos, docentes, contratistas y demás colaboradores de la Universidad, así como a los demás usuarios de los servicios institucionales.

Actuar de buena fe

Presentar solicitudes, peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias de manera responsable, respetuosa y conforme a los principios de buena fe establecidos en la Constitución Política de Colombia.

Suministrar información veraz

Proporcionar información clara, completa, exacta y veraz cuando sea requerida para la realización de trámites, procedimientos o prestación de servicios institucionales.



Cumplir los requisitos establecidos

Atender los requisitos, procedimientos, reglamentos y disposiciones institucionales aplicables a cada trámite, servicio o actuación administrativa.

Hacer uso adecuado de los canales de atención

Utilizar de manera responsable los canales presenciales, telefónicos y virtuales dispuestos por la Universidad para la atención de solicitudes y el acceso a los servicios institucionales.

Cuidar los bienes institucionales

Proteger y hacer uso adecuado de las instalaciones, equipos, recursos tecnológicos, documentación y demás bienes de la Universidad de Pamplona.

Respetar los tiempos y procedimientos institucionales

Acatar los términos, cronogramas y procedimientos definidos por la Universidad para la atención de solicitudes, sin perjuicio de los derechos que le asisten como ciudadano.

Contribuir al mejoramiento institucional

Participar de manera constructiva en los mecanismos de evaluación, medición de satisfacción, rendición de cuentas y demás espacios de participación ciudadana promovidos por la Institución.

Respetar la convivencia universitaria

Promover un ambiente de convivencia basado en el respeto por la diferencia, la inclusión, la diversidad, la tolerancia y el reconocimiento de los derechos de las demás personas.

Cumplir las disposiciones legales y reglamentarias

Observar y cumplir las normas constitucionales, legales, reglamentarias e institucionales que regulan la relación entre los ciudadanos y la Universidad de Pamplona.





Canales de atención

A continuación, ponemos en conocimiento los **canales de atención** que dispone la UNIVERSIDAD de PAMPLONA, al servicio de la ciudadanía:

CANAL PRESENCIAL:

GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA:

Ubicación: Kilómetro 1 Vía Bucaramanga, Ciudad Universitaria, Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia.

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 6:00 p. m.

VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA:

Ubicación: Kilómetro 1 Vía Bucaramanga, Ciudad Universitaria, Oficina de Gestión Documental.

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 6:00 p. m.

Radicación de correspondencia: Recibe, verifica, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la entidad.

INTERPRETE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA

Ubicación: Kilómetro 1 Vía Bucaramanga, Ciudad Universitaria, Oficina de Bienestar.

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 6:00 p. m.

A través de la Dirección de Bienestar Universitario, la Universidad de Pamplona promueve el acceso inclusivo a la información y a los servicios institucionales mediante el servicio de interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC), dirigido a las personas sordas usuarias de esta lengua.

Este servicio busca garantizar una comunicación efectiva, la igualdad de oportunidades y la eliminación de barreras de comunicación, facilitando la participación de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en los diferentes espacios, trámites y servicios que ofrece la Institución.



CANAL TELEFÓNICO:

LÍNEAS FIJAS

Opción No.1. Cel: 3153429495

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 6:00 p. m.

Opción No.2. Cel: 3160244475

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 6:00 p. m.

CANAL VIRTUAL:

CANAL VIRTUAL:

PIDA UNA CITA: La Universidad de Pamplona pone a disposición de la ciudadanía el servicio de citas para brindar atención personalizada, orientación e información sobre trámites, servicios y demás requerimientos institucionales.

Las citas podrán solicitarse a través de cualquiera de los canales de atención y comunicación dispuestos por la Universidad.

CHAT DE WHATSAPP: celular No. 3160244475

CHAT VIRTUAL: Página: https://acortar.link/NIU2ip

FORMULARIO PQRSD WEB: Se radican peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones a través de la página web de la entidad.

Horario: El portal web PQRSD está activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles y según el horario de la entidad.

NOTA: Mediante la funcionalidad de consulta, y el número de radicado de la solicitud se puede verificar el estado de trámite en el siguiente enlace: https://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/qrsIG/index.jsp

CORREO ELECTRÓNICO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA:

Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental y demás solicitudes. Horario: Está activo las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de días hábiles y según el horario de la entidad.

https://www.unipamplona.edu.co **atencionalciudadano@unipamplona.edu.co**

REDES SOCIALES

Las redes sociales de la Universidad de Pamplona son canales de comunicación e interacción que permiten divulgar información institucional, académica, cultural y de interés para la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, fortaleciendo la relación con los diferentes grupos de interés.

Estos canales no constituyen medios oficiales para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSD).

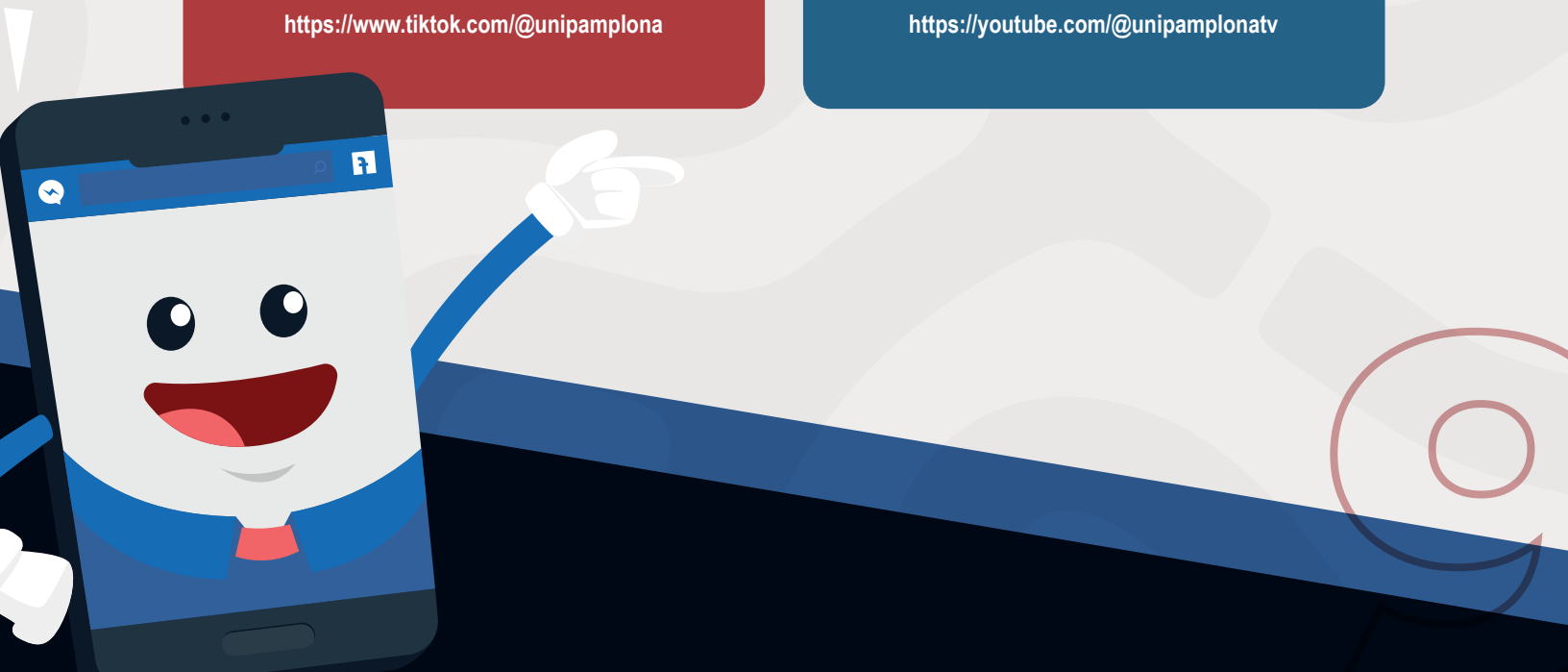
Horario: Están activos las 24 horas. No obstante, los comentarios de seguidores se gestionarán dentro de días hábiles y según el horario de la entidad.

https://www.facebook.com/unipamplona
https://www.facebook.com/oact.up.1

https://www.instagram.com/oact.unipamplona
https://www.instagram.com/unipamplona

https://www.tiktok.com/@oactunipamplona
https://www.tiktok.com/@unipamplona

https://youtube.com/@atencionalciudadanoytransp324
https://youtube.com/@unipamplonatv



NORMATIVA

La Carta de Trato Digno al Ciudadano de la Universidad de Pamplona se fundamenta en las siguientes disposiciones legales:

- **Constitución Política de Colombia:**
- **Artículo 13:** Derecho a la igualdad y protección especial a las personas en condición de vulnerabilidad.
- **Artículo 23:** Derecho fundamental de petición.
- **Artículo 74:** Derecho de acceso a los documentos públicos.
- **Artículo 209:** Principios de la función administrativa.
- **Ley 30 de 1992:** Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior y se establecen los principios que orientan la educación superior en Colombia.
- **Ley 324 de 1996:** Por la cual se crean algunas normas a favor de la población sorda y se reconoce la Lengua de Señas Colombiana.
- **Ley 982 de 2005:** Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas.
- **Ley 1286 de 2009:** Esta ley fortaleció el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación y desarrolló los derechos de los ciudadanos y los deberes del Estado en materia de ciencia, tecnología e innovación.
- **Ley 1346 de 2009:** Por medio de la cual Colombia aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.
- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), estableciendo los derechos, deberes y garantías de los ciudadanos frente a las entidades públicas.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1618 de 2013:** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1752 de 2015:** Por medio de la cual se fortalecen las medidas para prevenir, sancionar y erradicar actos de discriminación y hostigamiento por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, sexo, orientación sexual, discapacidad y demás motivos de discriminación.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- **Ley 1752 de 2015:** Por medio de la cual se fortalecen las medidas para prevenir y sancionar actos de discriminación.
- **Decreto 1166 de 2016:** Por el cual se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales ante las entidades públicas.
- **Resolución 1519 de 2020:** Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.





Oficina de Atención al
Ciudadano y Transparencia

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La Universidad de Pamplona reafirma su compromiso con la prestación de servicios oportunos, transparentes, accesibles e incluyentes, orientados al fortalecimiento de la confianza ciudadana y al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Trabajamos para garantizar una atención basada en el respeto por la dignidad humana, la igualdad, la participación ciudadana, la transparencia, la calidad del servicio y el reconocimiento de la diversidad, contribuyendo así al cumplimiento de nuestra misión institucional y al fortalecimiento de la educación superior pública en Colombia.

Sandra Marcela Cabeza
Jefe Oficina de Atención al
Ciudadano y Transparencia

Julieth Paola Marino Cerro
Apoyo Jurídico - Proyectó