



## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

### Respetados ciudadanos:

La UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, busca el incremento de la confianza de los Ciudadanos en la institución, y ellos son el eje fundamental de la Administración Pública y debe ser el Estado quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Con el propósito de atender de manera efectiva los requerimientos de nuestros ciudadanos, y que como funcionarios se haga con la convicción de que con su eficiente labor se esté contribuyendo a prestar un óptimo servicio, se busca mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER.

En cumplimiento a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, los funcionarios de la UFPS se deben comprometer a brindar al Ciudadano un trato respetuoso, considerado y diligente.

A continuación, se dan a conocer a los Ciudadanos, los derechos, los deberes y los medios que tiene a su disposición:

### Derechos:

En virtud a lo establecido en el Artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

1. A ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de representación a través de abogado.
3. A presentar de forma respetuosa consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para tal efecto.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- b) Petición de copias: 10 días hábiles
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- f) Peticiones de información 10 días hábiles



5. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
6. A 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 indefensas o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
7. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política y las Leyes.

#### **Deberes:**

En virtud a lo establecido en el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

1. 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.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes evitando 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.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos en este caso con los funcionarios de la Universidad Francisco de Paula Santander.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

#### **Medios o canales disponibles para los ciudadanos:**

Los canales habilitados por Universidad Francisco de Paula Santander para que toda persona natural y/o jurídica pueda interponer consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, son los siguientes:

#### **Atención Presencial:**

Puede recibir orientación y asesoría de forma personalizada, acercándose a las instalaciones de la Universidad en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00m – 02:00 a 6:00 p.m., en la dirección en la Av. Gran Colombia # 12E-96 Barrio Colsag - Cúcuta, o por medio del correo electrónico institucional [ugad@ufps.edu.co](mailto:ugad@ufps.edu.co).



**Atención Virtual:**

Para formular Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PDQRS, ingrese a la página web de la universidad espacio Atención al Ciudadano o interponga su PDQRS por medio del correo electrónico institucional: [quejasreclamosysugerencias@ufps.edu.co](mailto:quejasreclamosysugerencias@ufps.edu.co).

**Atención Telefónica:**

Puede comunicarse a la línea fija 5776655 Ext. 386 Peticiones Quejas y Reclamos 5776655 Ext. 104 o desde su equipo celular al número 6075776655.

**Atentamente,**

**RUBY ELIZABETH VARGAS TOLOZA**  
Secretaria General (E)