

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Un fraternal y caluroso saludo de la UFPS a toda la ciudadanía:

La Universidad Francisco de Paula Santander, tiene el compromiso de facilitar el ingreso de la comunidad en general a sus servicios, del mismo modo el de recibir, remitir y hacer seguimiento a las Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias puestas en conocimiento, ante esta Institución Patrimonio de la Región, garantizando la transparencia y acceso a la Información Pública. En concordancia con los principios legales enmarcados en la norma 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Con el fin de tonificar nuestras relaciones con los ciudadanos, responder sus inquietudes y fortalecer la imagen positiva de nuestra Institución, se muestra la “carta de trato digno a la ciudadanía”, que será el manual a seguir por el personal vinculado a esta Alma Mater, en sus relaciones con la ciudadanía, garantizándoles los derechos a:

- Presentar Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, respetuosas ante la Universidad a través de los canales de atención al público.
- Tener a su alcance el conocimiento del estado de su solicitud y recibir respuesta oportuna y en los términos determinados por la Ley.
- Obtener apoyo por parte del personal de la Universidad, para la búsqueda de la respuesta a la inquietud presentada.
- Presentar consultas, buscando que la Universidad comunique su criterio sobre la materia relacionada con sus atribuciones.
- Pedir y tener acceso a los datos sobre los hechos derivados del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.
- Recibir atención especial y preferencial por parte del personal de la Universidad y más aún si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes, personas de edad avanzada, es decir, personas que se encuentran en estado de indefensión, de conformidad con el artículo 13 de la constitución política.
- Cualquier otro Derecho que reconozca la Constitución Política y las leyes.

PETICIONES

De conformidad a la ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de petición, la Universidad dará trámite a las diferentes modalidades de peticiones, a través de la dependencia competente, en los siguientes tiempos:

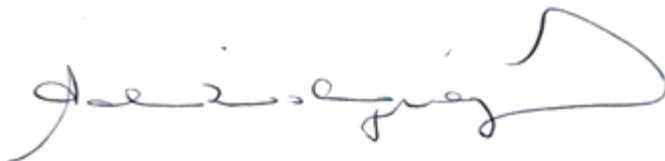
MODALIDAD DE PETICIÓN	TERMINO PARA RESOLVER
El derecho de petición de interés general o particular.	Quince (15) días hábiles.
El derecho de petición de información o solicitud de documentos.	Diez (10) días hábiles.
Derecho de petición de consulta.	Treinta (30) días hábiles.

MEDIOS DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN AL PÚBLICO

<p><u>PRESENCIAL</u></p> <p>UNIDAD DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL – UGAD, se puede radicar Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, sede Av. Gran Colombia No. 12E-96 Colsag, primer piso del Edificio de Torre Administrativa.</p>	<p>HORARIO DE LUNES A VIERNES 8:00 a 11:59 a.m. y 2:00 a 5:59 p.m. Avenida Gran Colombia No 12E-96 Barrio Colsag. San José de Cúcuta. Colombia</p>
<p><u>VIRTUAL</u></p> <p>Se puede realizar Peticiones, Denuncias, Quejas, Reclamos y Sugerencias, diligenciando el formulario a través de la página web de la Universidad.</p>	<p>www.ufps.edu.co</p>
<p><u>TELEFÓNICA</u></p> <p>A través del conmutador de la Universidad</p>	<p>Teléfono: (057) (7) 5776655</p>

Atentamente,



ADRIANA RODRÍGUEZ LIZCANO
Secretaria General

Proyectó: Frank T.
Revisó: Luz Karime C.