



## CARTA DE TRATO DIGNO

La Universidad de Cundinamarca es una institución Estatal de Educación Superior del orden territorial que se caracteriza por ser una organización social de conocimiento, democrática, autónoma, formadora, agente de la transmodernidad que incorpora los consensos mundiales de la humanidad y las buenas prácticas de gobernanza universitaria; y a partir desde esta perspectiva, se quiere con la carta de trato digno, garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y los compromisos de los funcionarios de la Institución en cumplimiento de la ley 1712 de 2014 “Ley de transparencia y acceso a la información pública” y la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

A continuación, se señalan los deberes y derechos que tiene la ciudadanía, los cuales la Universidad siempre esta presta a garantizar mediante la prestación de un buen servicio, así como los deberes de la Universidad de Cundinamarca que la rigen en su relación con el ciudadano.

### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal, escrita, o cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado (abogado).
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, para lo cual se aplicarán los valores por copias establecidos en la Resolución 168 de 2006.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto por la Ley 1755 de 2012.
1. 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. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
  6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
  7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
  8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés. A que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
  9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### **DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

1. Acatar la Constitución y las leyes.
  2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
  3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
  4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
1. DEBERES DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
  2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
  3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.



4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos,
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar todas las peticiones que se reciban, bien sea verbalmente, por escrito, incluidas las presentadas vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de la ley 1437 de 2011.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público, respetando las disposiciones nacionales y territoriales relativas a bioseguridad y distanciamiento social.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los reglamentos.

### **CANALES DE ATENCIÓN**

La Universidad de Cundinamarca a través del Sistema de Atención e información al ciudadano (SAIC) puso a disposición los siguientes mecanismos para que los ciudadanos puedan manifestarse y realizar sus solicitudes a nuestra Institución.

#### **PRESENCIAL**

Se cuenta con la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano para la atención personalizada en la sede Fusagasugá, Seccionales Girardot y Ubaté, en horario de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. días hábiles de lunes a viernes.

#### **EXTENSIÓN CHÍA:**

Lunes a viernes los días hábiles de 9:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 7:00 p.m.



### **EXTENSIÓN FACATATIVÁ:**

Lunes a viernes los días hábiles (excepto miércoles) de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.; y miércoles de 1:00 p.m. a 8:00 p.m.

### **EXTENSIÓN SOACHA:**

Lunes a viernes los días hábiles de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

### **EXTENSIÓN ZIPAQUIRÁ:**

Lunes a viernes los días hábiles de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

### **OFICINAS EN BOGOTÁ:**

Lunes a viernes los días hábiles de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

### **ESCRITA:**

Para las peticiones escritas los ciudadanos pueden radicarlas en las Oficinas de correspondencia como ventanilla única en Sede, Seccionales y Extensiones.

De igual manera puede diligenciar el formato SACr001 para presentar sus sugerencias mediante los buzones de sugerencias y felicitaciones que se encuentran instalados en la Universidad de Cundinamarca

### **VIRTUAL:**

Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través de la página web [www.ucundinamarca.edu.co/Servicios/Atención al Ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/Servicios/Atención%20al%20Ciudadano) - pestaña SAIC, INGRESE SU SOLICITUD (formulario en línea).

**Correo electrónico:** [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co).



O se atenderá sus inquietudes y preguntas mediante el Agente Virtual en la página web [www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) en los horarios antes mencionados de la sede, seccionales y extensiones

### **TELEFÓNICO:**

Los ciudadanos podrán comunicarse para realizar solicitudes de información y orientación sobre tramites y servicio que presta la Universidad de Cundinamarca a través de la Línea gratuita de atención telefónica 018000180414 o línea fija en la Sede Fusagasugá, Extensiones Chía y Zipaquirá: 8281483 Seccional Ubaté: 8553055, 8553056 y Seccional Girardot: 8312561, Extensión Facatativá: 8920707, 8920706, Extensión Soacha: 7219220 y Oficina Bogotá: 7448180 de lunes a viernes en los horarios de atención presencial antes mencionados o mediante la herramienta TEAMS [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co).