



# LA CARTA DE TRATO DIGNO

## ¿QUE ES?

La carta de trato digno, es el documento que busca fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos.

La Universidad de Cundinamarca cuenta con la carta de trato digno donde encontrara los derecho y deberes de los ciudadanos como los deberes de la Universidad de Cundinamarca.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS



-  Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal, escrita, o cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado (abogado).
-  Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias.
-  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 en los plazos establecidos para el efecto por la Ley 1755 de 2012
-  Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
-  Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
-  Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
-  Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés.
-  Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS



- 
-  Acatar la Constitución y las leyes.
  -  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.
  -  Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
  -  Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

## DEBERES DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA



-  Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
-  Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana.
-  Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
-  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.
-  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.
-  Tramitar todas las peticiones que se reciban, bien sea verbalmente, por escrito, incluidas las presentadas vía fax o por medios electrónicos.
-  Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
-  Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
-  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.
-  Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los reglamentos.