



# 2024

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Elaborado por:  
**Secretaría General**

Módulo:  
**Atención al ciudadano**

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 2024

De conformidad con nuestra misión correspondiente a una universidad pública inclusiva, nos comprometemos firmemente con el principio de trato digno hacia todos los miembros de nuestra comunidad y aquellos que se relacionan con nuestra institución.

Estamos comprometidos en prestar un servicio de calidad y oportuno a nuestros clientes internos y externos a través de diferentes medios, de forma precisa, objetiva, oportuna y confiable, enmarcado en una atención que garantice los derechos constitucionales y legales de manera

oportuna, respetuosa, eficiente y con calidad sin distinciones o preferencias. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, damos a conocer a la ciudadanía sus derechos, deberes y canales de atención.



### DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. (Numeral 1, modificado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
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.
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, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos

y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública. (Numeral 9, modificado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital. (Numeral 10, adicionado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes. (Numeral 11, adicionado por el Art. 1 de la Ley 2080 de 2021)

## DEBERES DE LA ENTIDAD

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, De conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones.

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 las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que lleguen a la universidad por medios electrónicos o cualquier otro, De conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y sus modificaciones y la ley 1755 de 2015, de la siguiente manera:
  - Petición de interés general y/o particular 15 días hábiles
  - Quejas 15 días hábiles
  - Reclamos 15 días hábiles
  - Denuncias 15 días hábiles
  - Solicitud documentos o copias 10 días hábiles
  - Solicitud información pública 10 días hábiles
  - Petición información entre entidades 10 días hábiles
  - Consulta 30 días hábiles
  - Traslados por competencia 5 días hábiles
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.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



### **Correo Institucional** Universidad del Atlántico

### **Correo electrónico institucional:**

Para toda la comunidad universitaria se dispone de una cuenta de correo electrónico con la extensión: @mail.uniatlantico.edu.co



### **Operadores Contact Center** Operadores Contact Center

### **Contact Center de Admisiones:**

3162683-3162623 -3162689-3162602  
CHAT EN LÍNEA ingresa a:  
[www.uniatlantico.edu.co](http://www.uniatlantico.edu.co)

Medio a través del cual se brinda respuesta a las inquietudes y solución a las dificultades de la comunidad universitaria.



### **Redes Sociales:**

Facebook: [udeatlantico](https://www.facebook.com/udeatlantico)  
Twitter: [@Udelatlantico](https://twitter.com/Udelatlantico)  
Instagram: [@uniatlantico](https://www.instagram.com/uniatlantico)  
YouTube: [udeatlantico](https://www.youtube.com/udeatlantico)



### **Sistema Alania AL@NIA:**

Sistema de Gestión de Información  
Departamento de Admisiones Control y  
Registro Académico. Canal de comunicación  
especial que permite la interacción directa de  
los estudiantes con la Universidad y la  
Universidad con ellos.



### **Sistema CAU**

Centro de atención al usuario

### **Sistema CAU:**

Es una herramienta en línea que facilita los  
requerimientos de las diferentes  
dependencias de la Universidad con el  
Departamento de Gestión de Servicios  
Generales. En asuntos como; apoyo logístico,  
fumigación, informar daño de planta física,  
informar sobre fugas, mantenimiento de  
mobiliario, aire acondicionado, daño eléctrico  
y aseo.



### **Ventanilla Electrónica**

Administrador del sistema PQR.

### **Ventanilla electrónica o sistema PQRSDF:**

La Universidad cuenta en su página Web, con  
un Sistema de atención al ciudadano y  
mejoramiento continuo PQRSDF (Peticiónes,  
quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y  
felicitaciones), a través del cual cualquier  
ciudadano puede acceder a esta herramienta  
de manera fácil y expedita y expresar su  
queja, reclamo, sugerencia, denuncia y  
felicitaciones.

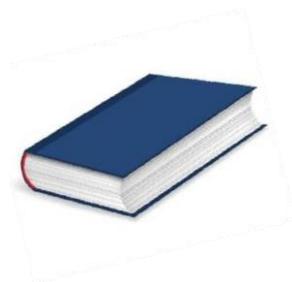


### **Sistema ORFEO**

Sistema de gestión documental ORFEO

### **Orfeo:**

Es un Sistema de Gestión Documental, que le permite a la Universidad acceder fácilmente mediante cualquier navegador a través de Internet o Intranet para gestionar la trazabilidad de los documentos, evitando así en un gran porcentaje el manejo de documentos físicos.



### **Biblioteca Digital**

Recursos digitales disponibles desde cualquier lugar y sin restricciones de horario. Se encuentra en el micro sitio de Biblioteca.



### **Consutorio Jurídico en línea**

Servicio social gratuito dirigido a la comunidad, donde los estudiantes de últimos semestres de la Facultad de Ciencias Jurídicas brindan su asistencia como abogados de población vulnerable.