

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

Estimados ciudadanos:

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, en aras de fortalecer la comunicación en doble vía con la ciudadanía en general, presenta la Carta de Trato Digno, donde nuestros usuarios podrán conocer los derechos, deberes y canales de atención para el acceso a los trámites y servicios conforme a los principios de responsabilidad, transparencia, compromiso, justicia, lealtad, respeto e imparcialidad.



Derechos

- 1.** Interponer derechos de petición o solicitudes de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio, ejerciendo interés general o particular u obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- 2.** Obtener respuestas oportunas, claras y eficaces dentro de los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 Art. 14.
- 3.** El ciudadano tiene la atribución de presentar 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 ser informado del resultado
- 4.** Obtener información y orientación actualizada sobre temas concernientes a la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña, haciendo uso de los diferentes canales de atención.

5. Ser tratado con respeto, dignidad y exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.

7. Recibir atención especial y preferencial a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, y se atenderán de forma prioritaria.

8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución política de Colombia y las leyes.

Deberes

1. Acatar la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

2. Actuar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear acciones que demoren las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer sus derechos responsablemente, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes, afecten tiempos de los trámites y agilidad en su respuesta.

4. Otorgar un trato respetuoso a los servidores públicos y funcionarios de la Universidad.

5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar

Canales de Atención al Ciudadano

Atención Presencial

Nuestros usuarios podrán realizar sus solicitudes a través de Ventanilla Única, ubicada en la sede El Algodonal, vía Acolsure, Plazoleta de la Vida, Ocaña (Norte de Santander), en el horario de 07:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:45 p.m.



Atención Telefónica

Todos los ciudadanos podrán acceder a la información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la UFPS Ocaña, a través de nuestro canal telefónico.

Línea gratuita nacional 018000121022 y Línea fija en Ocaña 5690088 Ext. 101 – 158 de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. (atención durante los días hábiles).



Atención Virtual

Nuestros canales virtuales son los siguientes:

Ventanilla única virtual: radicacion@ufpso.edu.co Para la radicación de documentos y correspondencia en general.

Correo de atención a usuarios: atencionalciudadano@ufpso.edu.co Para resolver dudas e inquietudes y solicitudes de información.



Chat en línea: atencionalciudadano@ufpso.edu.co Para resolver dudas e inquietudes y solicitudes de información, atención de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Sistema de PQRS: Para el trámite y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de corrupción ingrese a <https://pqrs.ufpso.edu.co/web/>

Redes Sociales



Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña



@ufpsocana



ufps_ocana



Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña



www.ufpso.edu.co