

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

La Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, acatando los preceptos de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, y Ley Contencioso Administrativo, Artículo 7, numeral 5, se compromete a garantizarle al usuario de la UFPS Ocaña, el acceso a los trámites y servicios conforme a los principios de eficacia, transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, celeridad, veracidad, calidad y responsabilidad.

Propendiendo por satisfacer sus expectativas y crear un ambiente de amabilidad, confianza y credibilidad en la Institución, fortaleciendo la comunicación en doble vía con la ciudadanía en general, presenta la Carta de Trato Digno, que es el manual de comportamiento de los servidores públicos y funcionarios al servicio de la Universidad, ofreciendo una excelente atención al ciudadano, comprometiéndose a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin discriminación alguna:

DERECHOS

1. Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio de comunicación y sin necesidad de apoderado.
2. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Universidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.ufpso.edu.co
4. 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.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.

6. Recibir atención especial y preferencial 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, y tendrán prioridad en el turno.

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 éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. Actuar 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. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

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

Los medios disponibles con que cuenta la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, para la atención a la ciudadanía en general, son los siguientes:

• PRESENCIAL

Se realiza a través de Ventanilla Única, ubicada en la sede El Algodonal, vía Acolsure,

Plazoleta de la Vida, Ocaña (Norte de Santander).

El horario de atención es de 07:00 a.m. a 12:00 M. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

De igual manera la Oficina de Servicios Administrativos, ubicada en la sede EL Algodonal, vía Acolsure, frente a la División de Sistemas, Ocaña (Norte de Santander).

El horario de atención es de 5:00 p.m a 9:00 p.m

• ESCRITO

Todos los ciudadanos, sin necesidad de intermediarios, pueden radicar petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitación o denuncias de hechos de corrupción por escrito, a través de la Ventanilla Única, ubicada en la sede El Algodonal, vía Acolsure, Plazoleta de la Vida, Ocaña (Norte de Santander).

Adicionalmente, puede incluir sus recomendaciones en el Buzón de Sugerencia ubicado en la Oficina de Admisiones, Registro y Control.

Código postal: 546552

• VIRTUAL

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web:

Portal web www.ufpso.edu.co, en el menú principal, seleccionar “Atención al Ciudadano”, hacer clic en “PQRS”, luego dar clic sobre el botón Registrar solicitud.

Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a info@ufpso.edu.co

• TELEFÓNICO

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la UFPS Ocaña, a través de nuestro canal telefónico así:

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).