

CARTA DE
**Trato digno
a la ciudadanía**
2025

Como 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.

Prestamos un servicio de calidad y oportuno a nuestros clientes internos y externos a través de diferentes medios, de forma precisa, objetiva y confiable, enmarcados en una atención que garantice los derechos constitucionales y legales de manera puntual, respetuosa y eficiente, 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, verbal o escrita, 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 de documentos o copias, 10 días hábiles.
- Solicitud de información pública, 10 días hábiles.
- Petición de 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



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:

(605 3133641) (6053133642) (6053133643)

CHAT EN LÍNEA ingresa a:

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**

Twitter: **@Udelatlantico**

Instagram: **@uniatlantico**

YouTube: **udeatlantico**

CANALES DE ATENCIÓN



Sistema Alania:

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 PQRDSF:

La Universidad cuenta en su página web, con un sistema de atención al ciudadano y mejoramiento continuo PQRDSF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), a través del cual cualquier ciudadano puede acceder de manera fácil y expedita y expresar su queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitaciones.

CANALES DE ATENCIÓN



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



Biblioteca Digital:

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



Consultorio 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 la población vulnerable.