UNIVERSIDAD DE CALDAS
RECTORÍA

RESOLUCIÓN No. 00068

"Por medio de la cual se adopta la Carta de Trato Digno al Usuario de la Universidad de Caldas"

El Rector de la Universidad de Caldas, en uso de sus facultades legales y estatutarias, especialmente las conferidas en el artículo 30° del Acuerdo 064 de 1997 del Consejo Superior (Estatuto General) y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones"*.

Que el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), establece una serie de deberes de las autoridades en la atención al público.

Que el numeral 5° del artículo en mención, señala como deber de las autoridades en atención al público *"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"*.

Que en virtud de lo anterior, se hace necesario adoptar la Carta de Trato Digno al Usuario de la Universidad de Caldas.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Carta de Trato Digno al Usuario de la Universidad de Caldas, establecida en el siguiente texto:

CARTA DE TRATO DIGNO
USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE CALDAS

Con el propósito de prestar un servicio basado en el respeto y la consideración debida a las personas que acuden ante la Universidad de Caldas y en relación con los asuntos que tramiten ante esta autoridad, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Calle 65 No. 26-10
PBX (57) (6) 878 15 00
ucaldas@ucaldas.edu.co
www.ucaldas.edu.co
Manizales - Colombia

(Ley 1437 de 2011), se precisan a continuación los derechos de los usuarios y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

Derechos del usuario:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.

2. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la Universidad de Caldas.

3. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.

4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de la actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

5. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, salvo reserva legal en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

7. 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.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios a la Universidad de Caldas.

9. Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

10. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

11. Medios o canales disponibles para los usuarios:

- **Personal:** Calle 65 No. 26-10 Manizales, Caldas. Horarios de atención: lunes a viernes de 8 a.m – 12 m y de 2 pm a 6 pm.
- **Línea telefónica:** (6) 8781500 Ext. 12158 o directo al (6) 8781502 o a la línea gratuita 01 8000 51212.

- **Correo electrónico:** atencionalcuidadano@ucaldas.edu.co

ARTÍCULO SEGUNDO: El cumplimiento de la Carta de Trato Digno al Usuario, tiene el carácter de obligatorio para todos los funcionarios de la Universidad de Caldas.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución será socializada a todos los funcionarios de la Institución y será publicada en la página web de la Universidad de Caldas.

ARTÍCULO CUARTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Manizales, a los

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE 17 ENE 2017

FELIPE CESAR LONDOÑO LÓPEZ
RECTOR

Proyectó: Sebastián Bermúdez Vélez.
Revisó: Clara Inés Barco Gómez.