



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Respetados Ciudadanos:

La Universidad de los Llanos, enmarcada en los preceptos de la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”, está comprometida en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios conforme a los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, celeridad, eficacia, calidad y responsabilidad.

Con el propósito de fortalecer la interacción con la ciudadanía, satisfacer sus expectativas y crear un ambiente de confianza y credibilidad en la Institución, se presenta la Carta de Trato Digno, que se convertirá en guía del comportamiento de los servidores públicos y funcionarios al servicio de la Universidad, para propender por la excelencia en el servicio al ciudadano y sus derechos comprometiéndonos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Atendiendo los anteriores preceptos, a continuación se presentan los compromisos que orientarán la atención al ciudadano en la Universidad de los Llanos, garantizando sus derechos a:

1. Presentar peticiones respetuosas a las autoridades de la Universidad a través de los medios dispuestos por la organización para tal fin, sobre las actuaciones de la administración, salvo las excepciones constitucionales o de ley, a presentar quejas, reclamos y sugerencias, en forma verbal o por escrito y a que se le expida copia de los documentos respectivos, observando los requisitos señalados en el procedimiento PD-COM-01.
2. Conocer el estado del trámite de su requerimiento y a recibir respuesta oportuna y eficaz, en los términos establecidos en la Ley.
3. Recibir por parte de los funcionarios o servidores públicos, guía, asesoría y orientación, hasta obtener una respuesta satisfactoria.
4. Elevar consultas, para que la institución manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
5. Solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.
6. Recibir trato amable por parte de los funcionarios, especialmente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, personas de edad avanzada o analfabetas.
7. Ser tratado con consideración, especialmente aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta como mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad y en general personas en estado de indefensión (Art. 13 de la Constitución Política).



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Unillanos: Compromiso con la Paz y el Desarrollo Regional

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES:

La dependencia a la que le competa o se le asigne la responsabilidad de resolver la petición dispone de los siguientes términos o tiempos de respuesta:

- El derecho de petición en interés general o particular: Quince (15) días hábiles
- El derecho de petición de información o solicitud de copia de documentos diez (10) días hábiles. El usuario podrá obtener fotocopias a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Universidad.
- Derecho de petición de consulta de documentos: Treinta (30) días hábiles.
- Si a través del derecho de petición se solicita la consulta de los documentos a que se refieren el artículo 12 de la Ley 57 de 1985 y los artículos 17 a 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como la expedición de copias simples que no tengan el carácter de reservadas de conformidad con la Constitución Política o la ley, la consulta o expedición de copias procederá en horas de despacho al público, en el caso de las consultas de documentos, si fuere necesario, se realizarán en presencia de un funcionario asignado para el efecto. El usuario podrá obtener fotocopias a su costa, de acuerdo con las tarifas fijadas para el efecto por la Universidad.

Cuando por motivos justificados no sea posible resolver la petición dentro de los términos indicados, el funcionario deberá informarlo así al interesado, expresando las razones de la demora y la fecha en que se emitirá la decisión o respuesta, la cual en todo caso será antes de tres (3) meses. La falta de atención a las peticiones, la inobservancia de los principios consagrados en la Constitución y la ley y la de los términos para resolver o contestar, constituirá causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.

MEDIOS DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LUNES A VIERNES

DEPENDENCIA	HORARIO
Tesorería	8:00 a 11:00 a.m. y 2:00 a 4:00 p.m.
Resto de Dependencias	7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.

ATENCIÓN PRESENCIAL.

- **PUESTO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PIAC**, al cual se puede acudir personalmente para interponer una Queja, Reclamo o Sugerencia, en la Sede Barcelona, Km 12 Vía Puerto López, primer piso del Edificio Administrativo.



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Unillanos: Compromiso con la Paz y el Desarrollo Regional

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

- **OFICINA DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO.** Ubicada en la Sede Barcelona, km 12 vía a Puerto López; allí se realiza la recepción y entrega de las comunicaciones oficiales, incluidas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias presentadas mediante escrito. Está ubicada en
- **ATENCIÓN TELEFÓNICA.** A través del Conmutador 6 616800, extensión: 101, Línea de Atención Gratuita: 018000918641 Fax 6616800 Ext. 104
- **ATENCIÓN VIRTUAL.** Se realiza así:
Ingresando a la página web de la Universidad www.unillanos.edu.co, en el enlace quejasyreclamos@unillanos.edu.co.
Las quejas, reclamos o sugerencias pueden realizarse a través del diligenciamiento del respectivo formulario en línea, ubicado en la página Web institucional, al cual se puede acceder desde un equipo de cómputo o celular. <http://unillanos.edu.co/index.php/pqr/enviar-peticion-queja-o-reclamo>.
- **CHAT EN LÍNEA:** En horario de oficina se puede acceder a este link ubicado en la página principal de la institución www.unillanos.edu.co en donde recibirá respuesta inmediata
- **REDES SOCIALES**
 - Twitter: <https://twitter.com/unillanos>
 - Facebook: <https://www.facebook.com/UnillanosOficial>

Cordialmente,

JOSÉ MILTON PUERTO GAITÁN
Secretario General



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Unillanos: Compromiso con la Paz y el Desarrollo Regional

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co