



Carta de trato digno al Ciudadano



**UNIVERSIDAD
DE LOS LLANOS®**



**SECRETARÍA GENERAL,
Sistema de PQRS y Atención al Ciudadano**



Respetados Ciudadanos:

La Carta de Trato Digno, se constituye en la guía del comportamiento de los servidores públicos y funcionarios al servicio de la Universidad, para propender por la excelencia en el servicio al ciudadano comprometiéndonos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios institucionales conforme a los principios de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, celeridad, eficacia, calidad y responsabilidad.

Nuestros Valores de Integridad (tomado del Código de Ética, Integridad y Buen Gobierno de la Universidad de los Llanos R.R. 0894 de 2020)	Derechos de los ciudadanos frente a la Universidad
<p>* Verdad: La verdad es la correspondencia entre lo que pensamos o sabemos con la realidad, juicio o proposición que no puede ser refutado racionalmente.</p> <p>* Honradez: la integridad en la forma de ser y actuar. Una persona honrada es alguien justo y recto que guía sus decisiones y acciones según lo que considera correcto. La honradez es una virtud humana que se basa en la bondad, la honestidad y las buenas costumbres.</p> <p>* Libertad: es la facultad natural del hombre para actuar a voluntad sin restricciones, respetando su propia conciencia y el deber ser, para alcanzar su plena realización. Es la posibilidad que tenemos para decidir por nosotros mismo cómo actuar en las diferentes situaciones que se nos presentan en la vida. El que es libre elige entre determinadas opciones las que le parecen mejores o más convenientes, tanto para su bienestar como para el de los demás, o el de la</p> <p>* sociedad en general.</p> <p>* Justicia: Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación</p> <p>* Equidad: La equidad es aquella cualidad que en quien la dispone lo moverá a dar a cada cual lo que se merece y corresponde.</p> <p>* Tolerancia: se basa en el respeto hacia lo otro o lo que es diferente de lo propio, y puede manifestarse como un acto de indulgencia ante algo que no se quiere o no se puede impedir, o como el hecho de soportar o aguantar a alguien o algo.</p> <p>* Compromiso con los derechos humanos, los deberes civiles y la prevalencia del bien común sobre el particular.</p>	<p>* <i>Que sus peticiones que reconocen un derecho fundamental, sean recibidas y tramitadas por la Institución de manera prioritaria.</i></p> <p>* <i>Recibir atención preferencial si son personas con discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y adolescentes, en estado de indefensión, conforme al artículo 13 de la Constitución.</i></p> <p>* <i>Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y empleados que presten sus servicios a la Universidad.</i></p> <p>* <i>Presentar peticiones respetuosas a las autoridades de la Universidad a través de los medios dispuestos, sobre las actuaciones de la administración, salvo las excepciones constitucionales o de ley.</i></p> <p>* <i>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 respectivo.</i></p> <p>* <i>Conocer el estado del trámite de su requerimiento y a recibir respuesta oportuna y eficaz, en los términos establecidos en la Ley.</i></p> <p>* <i>Recibir por parte de los funcionarios o servidores públicos, guía, asesoría y orientación, hasta obtener una respuesta satisfactoria.</i></p> <p>* <i>Elevar consultas, para que la institución manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.</i></p> <p>* <i>Solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Universidad y sus distintas dependencias.</i></p>



Deberes de los ciudadanos frente a la Universidad

Actuar bajo el principio de la buena fe y cumplir la Constitución Política y las Leyes.

Cuidar las instalaciones y elementos que tiene para su servicio, y ser responsable del uso adecuado y oportuno de los Recursos que le ofrece la Institución

Observar un trato respetuoso con los funcionarios y colaboradores de la Universidad.

Canales disponibles para la atención al ciudadano en la Universidad

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.

Horario de Atención. Días hábiles de lunes a viernes 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m

- **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.

Horario de Atención. Días hábiles de lunes a viernes 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m.

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

A través del Conmutador 6 616800, extensión: 101,

Línea de Atención Gratuita: 018000918641

Horario de Atención. Días hábiles de lunes a viernes 7:30 a 11:30 a.m. y 2:00 a 5:30 p.m

- **ATENCIÓN VIRTUAL**

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>.

- **Ventanilla Única Virtual:** contacto@unillanos.edu.co
- **Buzón virtual:** <http://pqr.unillanos.edu.co/pqr.php>
- **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_lang=es
 - Facebook: <https://www.facebook.com/UnillanosOficial>