

# CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

## Respetados ciudadanos:

Las Unidades Tecnológicas de Santander en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, enfocadas en el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales tiene como compromiso ético brindar una atención digna a los ciudadanos, ofreciendo un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente e incluyente, cuidando los principios de transparencia, participación y responsabilidad, expide la carta de trato digno, con el propósito de fortalecer la interacción con la ciudadanía, satisfacer sus expectativas, crear un ambiente de confianza y credibilidad en la Institución, garantizando a los usuarios un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

| CANAL      | MECANISMO                           | UBICACIÓN                                                                         | HORARIO DE ATENCIÓN                                                            | CARACTERÍSTICA                                                                                                                                                                              |
|------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRESENCIAL | Ventanilla de atención al ciudadano | Calle de los estudiantes No. 9-82 Ciudadela Real de Minas. Primer Piso Edificio B | En período académico.<br>Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a.m. a 9:00 p.m. | Brinda información de manera personalizada.<br><br>Agiliza los trámites internos y externos del estudiante, docente y/o comunidad en general                                                |
|            | Radicación de correspondencia.      | Calle de los estudiantes No. 9-82 Ciudadela Real de Minas. Primer Piso Edificio B | Días hábiles de lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. | Recibe, radica y direcciona a la dependencia indicada las comunicaciones que ingresan a la institución.                                                                                     |
| TELEFÓNICO | Línea Gratuita                      | 018000940203                                                                      | En período académico.<br>Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a.m. a 9:00 p.m. |                                                                                                                                                                                             |
|            | Línea fija                          | Conmutador (7) 6917100                                                            | En período académico.<br>Días hábiles de lunes a viernes 7:00 a.m. a 9:00 p.m. | Se responden las llamadas direccionadas a la línea de atención, dando orientación sobre los trámites y servicios institucionales y direccionando las solicitudes a las oficinas requeridas. |





|         |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VIRTUAL | Página web         | <a href="http://www.uts.edu.co">www.uts.edu.co</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | No Aplica                                              | <p>En el sitio Web institucional, sección Atención al Ciudadano, opción formulario PQRSyDyF, los ciudadanos pueden registrar sus consultas, quejas, reclamos y peticiones.</p> <p>Nota: el portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del horario indicado en la columna adyacente.</p> |
|         | Correo electrónico | <a href="mailto:peticiones@correo.uts.edu.co">peticiones@correo.uts.edu.co</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | No Aplica                                              | <p>A la cuenta de correo electrónico mencionada, los ciudadanos pueden enviar sus consultas, peticiones, sugerencias, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con el objeto misional de la institución.</p> <p>Nota: el correo funciona 24/7, pero los requerimientos realizados se gestionan dentro del horario indicado de servicio.</p>      |
| VIRTUAL | Chat               | Calle de los estudiantes No. 9-82 ciudadela Real de Minas. Primer Piso Edificio B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Días hábiles de lunes a viernes 9:00 a.m. a 10:00 a.m. | En el chat institucional los ciudadanos pueden realizar sus consultas, peticiones, sugerencias, solicitar la información que se requiera relacionado con el objeto misional de la institución.                                                                                                                                                                        |
|         | Redes Sociales     | <p>Como un mecanismo de participación ciudadana (información, comunicación y opinión) las Unidades Tecnológicas de Santander, hace presencia permanente a través de las redes sociales en Facebook y Twitter:</p> <p><a href="http://www.facebook.com/UnidadesTecnologicasdeSantanderUTS">http://www.facebook.com/UnidadesTecnologicasdeSantanderUTS</a></p> <p><a href="http://twitter.com/Unidades_UTS">http://twitter.com/Unidades_UTS</a></p> |                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

CARTA DEL  
**TRATO DIGNO**  
AL CIUDADANO

A continuación, se relacionan los derechos y deberes que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

## SUS DERECHOS

Nuestro compromiso hacia ustedes es generar confianza en nuestra Institución, garantizando su derecho a:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones respetuosas a través de los medios dispuestos por la institución 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 P-GA-11.
3. Conocer el estado del trámite de su requerimiento y a recibir respuesta oportuna y eficaz, en los términos establecidos en la Ley.
4. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la institución, y a solicitar copias salvo aquellos documentos que tengan reserva legal, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. 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.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios que presten sus servicios en las Unidades Tecnológicas de Santander.
7. 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 cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.





## SUS DEBERES

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos, son:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar 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 para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de las Unidades Tecnológicas de Santander.
5. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
6. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.



Cordialmente,

**OMAR Lengerke Perez**

RECTOR

Fecha de Actualización: Febrero-2020

Proyectó: Elda Sanabria Bustos. Profesional Universitario. Oficina de Planeación  
Revisó y aprobó: Adriana Vanegas Aguilar. Jefe Oficina de Planeación

**TRATO DIGNO**  
AL CIUDADANO