



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

1 8 0 3

**Carta Trato Digno a la
Ciudadanía
Octubre 2016**



Carta Trato Digno a la Ciudadanía

Con el propósito de construir una Universidad transparente y participativa a través de una interacción directa con la ciudadanía, en la prestación de mejores servicios y con el fin de garantizar los derechos Constitucionales y Legales.

La Universidad de Antioquia se compromete a vigilar y asegurar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente, sin distinción alguna, garantizando a la ciudadanía un servicio con calidad y oportunidad.



La Ley 1437 de 2011 establece en los artículo 5 y 6 los Derechos y Deberes de las personas ante las autoridades así:

DERECHOS:

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Obtener la información y orientar sobre los derechos de petición que establezcan las disposiciones vigentes.
- Conocer la información que reposa en los registros y archivos, solicitar copias, salvo aquellos documentos de expresa reserva legal.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en la Ley.



- Ser tratado con el respeto y en consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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.



- Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que refiere el artículo 15 de la Constitución.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Usar en forma apropiada los canales de comunicación.



Canales de Atención para el ejercicio de los Derechos de la Ciudadanía



Atención presencial: grupo de Atención al Ciudadano de las Unidades Académicas y Administrativas.

Horario de Atención: lunes a jueves 8:00 a 12:00 y de 2:00 a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a 12:00 y 1:00 a 4:00 p.m. (con excepción de algunas unidades académicas que tienen un horario diferente)



Escrito: recepción de correspondencia: calle 70 No. 52 – 21 Medellín Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 a 12:00 y de 6:00 p.m.



Atención telefónica: Conmutador 2198332
Línea gratuita 018000 416384



Atención virtual: espacio de atención al ciudadano en Portal y plataformastecnológicas asociadas.

www.udea.edu.co/institucional/atencionalciudadano/peticiones-Quejas-Reclamos-Sugerencias



Se podrá solicitar en el Derecho de Petición

A través de un derecho de petición se podrá solicitar, entre otros.

- Prestación de un servicio
- reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica
- Pedir información
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos
- El acceso a información pública
- Consultar información personal
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos
- Interponer recursos



La Formulación de Derechos de Petición

- Su ejercicio es gratuito
- No requiere Abogado
- Se podrán presentarse verbal, por escrito o a través del aplicativo institucional.



Carta Trato Digno a la Ciudadanía

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, como regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Son excepcionales:

- Petición de Documentos: 10 días hábiles
- Petición de Consulta: 30 días hábiles
- Petición de Información: 10 días hábiles
- Petición entre autoridades: 10 días hábiles

.



GRACIAS.

