



# CARTA DE TRATO DIGNO UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL TRÓPICO AMERICANO

# Respetable ciudadano:



La universidad internacional del trópico americano es pública y orgullosamente casanareña, trabaja por la implementación de una educación de calidad buscando la excelencia en el servicio, Valores, Ética y Equidad a través de la orientación de políticas y programas que fortalezcan la educación en el departamento de Casanare. Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente sin distinción alguna; siempre buscando fortalecer la relación con los ciudadanos promoviendo la comunicación y la transparencia. Para ello, los invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atender al ciudadano. Unitrónico siempre está bajo los parámetros de la constitución y leyes vigentes ley estatutaria 1755 de 2015, que reglamenta lo referente a PQRS



## DERECHOS DEL CIUDADANO

- Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.unitropico.edu.co](http://www.unitropico.edu.co)
- Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Universidad Internacional del Trópico americano, Unitrópico, a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal.



## DERECHOS DEL CIUDADANO

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores de Unitrónico el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los funcionarios de Unitrónico, atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.



## DEBERES DEL CIUDADANO

- Actuar de forma transparente y de buena fe absteniéndose de crear maniobras dilatorias en las actuaciones, de realizar o aportar declaraciones o pruebas falsas o hacer afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores de la universidad Internacional del Trópico Americano.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Acatar la Constitución y las leyes.



## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	Atención al Ciudadano presencial	Carrera 19 N 39-40	LUNES A VIERNES DE 7:30AM A 12M Y DE 2:00 PM A 6:00PM	Brinda información sobre trámites y servicios ofrecidos por la universidad
	Ventanilla Única de radicación, VUR	Carrera 19 N 39-40	LUNES A JUEVES DE 7:30AM A 11:30M Y DE 2:00 PM A 5:00 PM. VIERNES DE 7:30AM A 11:30 AM DE 2:00 PM A 4:00PM.	Radicación de correspondencia: Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la entidad.
TELEFÓNICO	Línea de atención al ciudadano	PBX 6019157005	LUNES A VIERNES DE 7:30AM a 12M Y DE 2:00 PM A 6:00PM	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta o solicitud.
VIRTUAL	Formulario página web	<a href="https://www.unitropico.edu.co/PqrS/">https://www.unitropico.edu.co/PqrS/</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles	Para radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia a través de la página web de la entidad.
	Notificaciones judiciales	<a href="mailto:Notificacionesjudiciales@unitropico.edu.co">Notificacionesjudiciales@unitropico.edu.co</a>	El correo se encuentra activo las 24 horas, no obstante, se gestiona y se contabilizan solo dentro de días hábiles según la ley.	Se reciben exclusivamente tutelas o requerimientos de orden judicial en este correo.
	Correo electrónico	<a href="mailto:quejasreclamos@unitropico.edu.co">quejasreclamos@unitropico.edu.co</a>		Correo habilitado para recibir PQRSO solo en días hábiles
BUZÓN	Buzón de sugerencias	Buzones de sugerencias ubicados en: - Biblioteca, - Ventanilla Única de radicación, - Granja, - Consultorio jurídico	LUNES A VIERNES DE 7:30AM -12M Y DE 2:00 PM A 6:00PM	Recibe sugerencias de los ciudadanos, servidores públicos y demás usuarios de Unitrópico



**Gracias**