



Carta de Trato Digno



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

¡Construimos la universidad que soñamos!



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

Carta de Trato Digno

¡Construimos la universidad que soñamos!

1

OBJETIVO



Con el objetivo de fortalecer la relación con la ciudadanía, la Universidad del Tolima presenta la Carta de Trato Digno, mencionando los derechos y deberes de los ciudadanos, con el propósito de brindar una atención y servicio diligente, oportuno y eficiente, bajo los principios de responsabilidad, transparencia e inclusión, para así genera confianza en nuestros usuarios.



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

Carta de Trato Digno

¡Construimos la universidad que soñamos!

2

DEBERES Y DERECHOS DEL CIUDADANO



Para la Universidad del Tolima, es un compromiso la Atención y Servicio a la ciudadanía en general y la comunidad Universitaria, la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos es relevante, por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

De acuerdo a lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando:



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

Carta de Trato Digno

¡Construimos la universidad que soñamos!

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Ser tratado con respeto y dignidad
- Recibir información y orientación sobre los servicios, oferta académica y todos los temas que respondan las necesidades de los ciudadanos.
- Presentar sin apoderado, solicitudes, peticiones verbales o escritas, PQRSD o denuncias de actos de corrupción a través de los canales disponible para este fin.
- Acceder a la información que repose en los archivos de la Universidad, conocer el estado de cualquier trámite, y obtener copias de los respectivos documentos (costos de reproducción se asumen por el ciudadano), salvo que se trate de información clasificada o reservada conforme a la Constitución Política.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los términos establecidos por la Ley.
- Que sus peticiones que reconocen un derecho fundamental, sean recibidas por la Institución de manera prioritaria.
- 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.
- Aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa, para que sean valorados por las autoridades al momento de decidir, y que se le informe sobre el correspondiente resultado.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y empleados que presten sus servicios a la Universidad.
- Cualquier otro derecho que le reconozcan la constitución y las leyes.



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

Carta de Trato Digno

¡Construimos la universidad que soñamos!

DEBERES CIUDADANOS

Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011

- 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 de los Recursos que le ofrece la Institución.
- Entregar la información solicitada para identificar su trámite y solicitar de manera oportuna y respetuosa sus requerimientos.
- Respetar los turnos asignados en los puntos de atención presencial.
- Hacer uso apropiado de los canales de comunicación y mantener el respeto a las normas establecidas por la Institución.
- Denunciar los actos de corrupción de los cuales tenga conocimiento.
- Tratar de manera respetuosa a todos los funcionarios de la Institución y a los usuarios de nuestros servicios.
- Cualquier otro derecho que le reconozcan la constitución y las leyes.



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

Carta de Trato Digno

¡Construimos la universidad que soñamos!

3

MEDIOS DE CONTACTO



La Universidad del Tolima pone a disposición de la comunidad los siguientes canales con el fin de brindar un servicio de calidad y garantizar la efectividad de sus derechos

PRESENCIAL

Sede principal Universidad del Tolima: Altos de Santa Helena Ibagué-Oficina de Atención al Ciudadano o cualquier dependencia de Institución.

Lunes a jueves

8:00 a.m. – 12:00 m / 2:00 – 6:00 p.m.

<http://administrativos.ut.edu.co/atencion-al-ciudadano/contacto.html>

Viernes

7:30 a.m. – 12:30 p.m. / 2:00 – 5:00 p.m.

Sedes regionales, informes: <http://idead.ut.edu.co/>

TELEFONICO

PBX-Sede Principal Ibagué

57(8) 2771212 / 2771212 / 2772020

Extensión 411/412/413/414/415/9197

Número directo: 57(8)2772048

Línea gratuita nacional: 01 8000 18 13 13

<http://administrativos.ut.edu.co/atencion-al-ciudadano/contacto.html>



Universidad
del Tolima



ACREDITADA
DE ALTA CALIDAD

Carta de Trato Digno

¡Construimos la universidad que soñamos!



ESCRITO

Los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes y/o requerimientos, a través de cualquier medio dispuesto por la Universidad:

Buzón de sugerencias o comunicaciones escritas que podrán ser radicada en las instalaciones de la sede principal en la Oficina de Archivo y Correspondencia – Ventanilla Única de Recepción de Documentos.

VIRTUAL

www.ut.edu.co

Chat en línea:

<http://servicioenlinea.ut.edu.co/client.php?locale=sp&group=1>

PQRSD:

<http://pqr.ut.edu.co/>

Atención al ciudadano:

atencionalciudadano@ut.edu.co

Directorio general:

<http://administrativos.ut.edu.co/atencion-al-ciudadano/contacto.html>



Universidad del Tolima



@Uni_Tolima