



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Estimados usuarios:

La Institución Universitaria del Caribe – UNICARIBE, en cumplimiento de su compromiso con la prestación de un servicio digno, respetuoso, eficiente, transparente y de calidad, y de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, presenta la presente Carta de Trato Digno al Usuario. En este documento se dan a conocer los principales derechos y deberes de los usuarios, así como los canales de atención dispuestos por la Institución para garantizar una atención cercana, transparente y oportuna.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

En virtud del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, los usuarios tienen derecho a:

1. Recibir un trato respetuoso y digno, así como atención especial y preferente cuando se encuentren en situación de discapacidad, sean niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
2. Presentar peticiones verbalmente, por escrito o a través de cualquier medio idóneo habilitado por la Institución, sin necesidad de apoderado.
3. Obtener respuestas oportunas y eficaces a sus peticiones, dentro de los términos establecidos en la Constitución, la ley y las normas vigentes.
4. Conocer, salvo reserva legal, el estado de los trámites o actuaciones y obtener copias de los documentos correspondientes.
5. Acceder a la información pública que repose en los registros y archivos institucionales, salvo las excepciones establecidas por la ley.
6. Formular alegaciones y aportar documentos o elementos de prueba dentro de las actuaciones administrativas en las que tenga interés.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de quienes ejerzan funciones administrativas.
8. Ejercer los demás derechos reconocidos por la Constitución Política, las leyes y demás normas vigentes.

DEBERES DE LOS USUARIOS

De conformidad con el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, son deberes de los usuarios en su relación con la Institución:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Actuar de buena fe y abstenerse de presentar información, declaraciones o documentos falsos, así como de realizar afirmaciones temerarias.
3. Ejercer responsablemente sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Brindar un trato respetuoso a los servidores públicos y demás personas que intervienen en los procesos de atención.
5. Suministrar información clara, veraz y completa cuando sea necesaria para la adecuada atención de sus solicitudes.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

De conformidad con el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, son deberes de los usuarios en su relación con la Institución:

Presencial

La atención presencial se brinda en:

 Calle 10 No. 12-22
Ciénaga, Magdalena.

Horario de Atención:

Lunes a viernes:

- 8:00 a.m. a 12:00 p.m.
- 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

En este canal se pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así como solicitar orientación sobre trámites y servicios institucionales en la ventanilla única, ubicada en el primer piso del edificio de la sede administrativa.

Telefónico

 (605) 420 9638

Correo Electrónico

 ventanillaunica@unicaribe.edu.co

Canal habilitado para la recepción de comunicaciones oficiales, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

 Notificaciones Judiciales judiciales@unicaribe.edu.co **Página Web Institucional** www.unicaribe.edu.co

Consulta información institucional, trámites, servicios y mecanismos de atención disponibles para la ciudadanía. Incluso presentar tus solicitudes a través de formulario web de radicación... <https://solicitudes.unicaribe.edu.co/front/#/radicar-solicitud>

 Redes Sociales Institucionales

Síguenos en nuestras redes sociales oficiales:



<https://www.facebook.com/share/1BrWnGvdHJ/>

https://www.instagram.com/unicaribe_?igsh=MTVoZjQ5MnRhcnk3bA==

<https://youtube.com/@unicaribe-iuc?si=QSe8jgC2pRUsoV35>

En estos espacios se comparte información institucional de interés para la comunidad.

La **Institución Universitaria del Caribe – UNICARIBE** invita a todos los usuarios y ciudadanos a hacer uso de los diferentes canales de atención dispuestos, reafirmando nuestro compromiso con una atención basada en el respeto, la transparencia, la oportunidad, la calidad y la garantía de los derechos ciudadanos.

Cordialmente,

(Original firmado)

Leonardo Pérez Suescún

Rector

UNICARIBE