

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>CONTROL INTERNO DE GESTIÓN</b>  <b>CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO QUE ACCEDE A LOS          SERVICIOS E INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO</b>	Código: CIN-CYE-FR-09
		Página: 1 de 3
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2015-08-05

## DIRIGIDA A COMUNIDAD UNIVERSITARIA, GRUPOS DE INTERÉS Y CIUDADANÍA EN GENERAL

En cumplimiento de la misión de la Universidad de Nariño, se informa a la comunidad universitaria, grupos de interés y ciudadanía en general, que como entidad del Estado, somos garantes de un trato respetuoso, considerado y diligente a los usuarios de nuestros servicios misionales y de información.

En atención a lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), la Universidad de Nariño se permite informar los derechos de sus beneficiarios y los canales de comunicación y atención al ciudadano puestos a su disposición:

### **Derechos de los ciudadanos que acceden a los servicios de la Universidad de Nariño ó Información:**

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
- 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.
- Presentar consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de actos de corrupción, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, en muchos casos incluso sin necesidad de apoderado. Por consiguiente, las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles.
- Se pueden hacer uso de canales de comunicación universitarios tales como: Página Web Institucional, Líneas Telefónicas, Línea Nacional Gratuita 018000957071, buzones ubicados estratégicamente en las instalaciones universitarias.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas y reclamos en los plazos legales establecidos para el efecto.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos, normas vigentes o exigencias para adelantar actuaciones ante la Universidad de Nariño.
- Conocer, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, salvo que se trate de información clasificada o reservada conforme a la Constitución Política o la Ley.
- Acceder a la información que repose en los registros y archivos públicos de la Universidad de Nariño en atención a las políticas de Gestión Documental vigentes, salvo que se trate de información clasificada o reservada conforme a la Constitución Política y la Ley.
- Exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado; a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir; y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de los empleados que prestan sus servicios a favor de la Universidad de Nariño.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y la Ley.



## CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

### CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO QUE ACCEDE A LOS SERVICIOS E INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO

Código: CIN-CYE-FR-09

Página: 2 de 3

Versión: 1

Vigente a partir de: 2015-08-05

#### **Políticas y Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales**

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, los datos personales proporcionados a la Universidad de Nariño, serán objeto de tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) para la finalidad específica para la que fueron suministrados y para el cumplimiento de las funciones constitucionales y legales de la Entidad.

En el contexto expuesto, cualquier persona como titular de sus datos personales, podrá acceder, conocer, actualizar y rectificar dichos datos; ser informado sobre el uso dado a los mismos y la autorización con que se cuenta para ello; presentar consultas y reclamos; revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos, en los casos en que sea procedente.

#### **Política de Protección al Denunciante**

La Universidad de Nariño facilitará mecanismos de protección de identidad para los denunciantes que de buena fe “den alertas” de prácticas contrarias a la ley o que afecten la transparencia de los procesos institucionales. La Oficina que hará seguimiento a las denuncias es la de Control Interno, Control Interno Disciplinario con acompañamiento permanente de la Oficina Jurídica de la entidad.

#### **Medios de Comunicación existentes en la Universidad de Nariño para la radicación de PQRSF:**

En atención a la política de Atención al Ciudadano, la Universidad de Nariño divulga en su página Web <http://www.udenar.edu.co/portal/> los diferentes medios o canales de comunicación disponibles para la presentación de peticiones ó solicitudes en cualquiera de sus modalidades.

Sin perjuicio de lo anterior, la información general de la Universidad de Nariño, relacionada con su misión, visión, funciones, servicios, trámites, estructura organizacional, normatividad, contratación, supervisión, vigilancia y control, se encuentra disponible en la página Web, en la cual además se indican los distintos mecanismos a través de los cuales la Entidad difunde cualquier información de interés al público.

#### **Deberes de los ciudadanos que acceden a los servicios o información de la Universidad de Nariño:**

Correlativamente con los derechos que les asisten, los ciudadanos que accedan a los servicios e información de la Universidad de Nariño, deben cumplir con los siguientes deberes:

- Acatar la Constitución Política y las Leyes.
- Abstenerse de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o cualquier otra conducta semejante
- 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 abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los docentes, administrativos y estudiantes de la Universidad de Nariño.



Universidad de  
Nariño

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

**CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO QUE ACCEDE A LOS  
SERVICIOS E INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO**

Código: CIN-CYE-FR-09

Página: 3 de 3

Versión: 1

Vigente a partir de: 2015-08-05

- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados por la Universidad de Nariño para el desarrollo de los procesos misionales: Formación Académica, Investigación e Interacción Social.
- Suministrar oportunamente la información necesaria para facilitar la identificación de su trámite, solicitud de servicio o petición.
- Entregar información adicional o informar de la respuesta y trámite surtido; y mantener actualizada la información de contacto y/o novedades, cuando se requiera.
- No pagar a intermediarios para la realización de trámites ante la Universidad de Nariño, ya que en su mayoría son gratuitos. Adicionalmente tener en cuenta que los costos de cualquier trámite o servicio se divulgan oficialmente.
- Denunciar los actos de corrupción de los cuales tenga conocimiento, siempre y cuando estos se sustenten en la veracidad de los hechos y las pruebas para ello.