

CARTA DE TRATO DIGNO UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Apreciados ciudadanos y comunidad universitaria:

La Universidad Nacional de Colombia es el centro de vida intelectual y cultural abierto a todas las corrientes de pensamiento y a todos los sectores sociales, étnicos, regionales y locales, lo que le permite fomentar el acceso con equidad al sistema educativo colombiano para formar profesionales competentes y socialmente responsables; además de contribuir a estudiar, conservar y enriquecer el patrimonio cultural, natural y ambiental de la nación, crear conocimiento en los campos avanzados de las ciencias, la técnica, la tecnología, el arte y la filosofía, analizar los problemas nacionales y proponer con independencia, formulaciones y soluciones pertinentes, y prestar apoyo y asesoría al Estado en los órdenes científico y tecnológico, cultural y artístico, con autonomía académica e investigativa.

Nuestro compromiso es prestar un servicio de calidad y oportuno a todos los ciudadanos con un trato respetuoso, equitativo, considerado, diligente y sin distinción alguna; buscando fortalecer la relación con los grupos de valor a través de la comunicación directa y la transparencia, garantizando los derechos constitucionales y legales. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atender al ciudadano.

En la Universidad Nacional de Colombia usted tiene derecho a:

- Ser tratado con respeto, con dignidad humana, igualdad e imparcialidad.
- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: escritas, verbales, virtuales o por cualquier otro medio sin apoderados.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier trámite o petición.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones y solicitudes en los plazos establecidos.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, respecto a cualquier trámite que se adelante en la Institución, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos, como los dispuestos en el sitio web: www.unal.edu.co
- Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Universidad Nacional, salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal, y a solicitar y recibir copias gratuitas o a su costa, de acuerdo con el acto reglamentario de costos de reproducción de la información.
- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los servidores de la Universidad atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de los servidores de la Universidad.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de las actuaciones administrativas y académicas en las que tenga interés, además de aportar a ellas los argumentos o documentos que considere pertinentes para su valoración.
- Que sus datos personales sean tratados de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Nacional de Colombia -adoptada a través de la Resolución de Rectoría 207 de 2021.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Es fundamental que usted conozca sus deberes:

- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Universidad Nacional de Colombia.
- Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Mantener actualizada su información de contacto.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Canales de Atención

Para una adecuada relación con sus usuarios y grupos de valor, la Universidad Nacional de Colombia dispone de los medios y personas en todo el territorio colombiano o exterior para servirle en la realización de los tramites y en la recepción y gestión de sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias.

A continuación, presentamos los canales de atención con los que cuenta la Universidad Nacional de Colombia al servicio de la ciudadanía:

CANAL	ESCENARIO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial Se realiza la atención presencial a través de las diferentes Sedes (las solicitudes pueden ser verbales o por escrito). 	Secretarías de Sede, Unisalud	Nivel Nacional (Vicerrectoría General) Carrera 45 No. 26-85 - Edificio Uriel Gutiérrez, Bogotá, D.C. Amazonía Kilómetro 2, vía Tarapacá Bogotá Carrera 30, No. 45-03 Caribe Cra. Circunvalar. San Luis Feetown, No. 52-44 Manizales Calle 65, Carrera 25 Medellín Carrera 65 # 59-110 Orinoquía Kilómetro 9, vía a Caño Limón Palmira Carrera 32, No. 12-00 Tumaco Km. 30, vía Tumaco - Pasto De La Paz Km 9 vía Valledupar - La Paz	8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m. 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Telefónico Todos los ciudadanos pueden acceder a información u orientación sobre tramites a través de nuestro canal telefónico. 	Línea Gratuita Nacional PBX	01 8000 912 597 (+57 1) 316 5000 Nivel Nacional - Ext. 8425 Amazonía - Ext. 29831 Bogotá - Ext. 18008 Caribe - Ext. 18425 Manizales - Ext. 50241 Medellín - Ext. 46580 Orinoquía - Ext. 29706 Palmira - Ext. 35113 Tumaco - Ext. 10541	Lunes a viernes 8:00a.m. a 5:00 p.m.
Virtual 	Formulario PQRSUD Web Correos atención al ciudadano Sistema de Quejas y Reclamos Notificaciones Judiciales Redes Sociales	quejasyreclamos.unal.edu.co Nivel Nacional sisqueresu_nal@unal.edu.co Amazonía sec_amazonia@unal.edu.co Bogotá sisqueresu_bog@unal.edu.co Caribe sec_caribe@unal.edu.co Manizales sisqueresu_man@unal.edu.co Medellín quejas_med@unal.edu.co Orinoquía sisqueresu_ori@unal.edu.co Palmira sigres_pal@unal.edu.co Tumaco secretaca_tum@unal.edu.co unal.edu.co/buzon-de-notificaciones.html twitter.com/UNALOficial facebook.com/UNALOficial www.youtube.com/channel/UCnE6Zj2lVxcvL5138B0Ceg www.instagram.com/unaloficial	El portal web se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles Los correos se encuentran activos las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de los días hábiles. El correo se encuentra activo las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de días hábiles. Se encuentran activos las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados se gestionan dentro de días hábiles.
Escrito Recibe sugerencias de los ciudadanos, servidores públicos y demás usuarios de la Universidad Nacional de Colombia 	Buzón UNISALUD	Ubicados en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.