

**SECRETARÍA GENERAL  
GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO**

# CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

En aras de garantizar los derechos y deberes constitucionales y en concordancia con lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la Institución Universitaria Pascual Bravo se compromete a vigilar que el trato a sus usuarios sea respetuoso, considerado, diligente, equitativo, sin distinción alguna y a garantizar su atención por los canales:

## PRESENCIAL



La Institución Universitaria Pascual Bravo se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín - Colombia, en la calle 73 No. 73A - 226. La atención en sus oficinas es de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. El horario de atención en el Centro Integrado de Servicios – CIS, es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 7:00 p. m., en jornada continua, y los sábados de 8:00 a. m. a 1:00 p. m.



## VÍA TELEFÓNICA

A través de la línea de atención al ciudadano (574) 448 05 20, en las extensiones 1008 y 1009, de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 1:00 p. m. También se presta atención en la línea gratuita 01 8000 510944.



## CORREO ELECTRÓNICO

[cis@pascualbravo.edu.co](mailto:cis@pascualbravo.edu.co)



## CHAT

Desde la página web [www.pascualbravo.edu.co](http://www.pascualbravo.edu.co) en la pestaña “chatea con nosotros”.



## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRDF

Mediante el enlace publicado en la página web [www.pascualbravo.edu.co](http://www.pascualbravo.edu.co) Dime :) PQRDF, y por medio de los correos electrónicos [cis@pascualbravo.edu.co](mailto:cis@pascualbravo.edu.co) y [pqrdf@pascualbravo.edu.co](mailto:pqrdf@pascualbravo.edu.co)



## REDES SOCIALES

**Facebook:** @IUPascualBravo

**Twitter:** @IUPascualBravo

**Instagram:** @iupascualbravo

Debemos recordar que los usuarios tienen derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, asumiendo el costo de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferencial 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, según el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. A formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Conservar un trato respetuoso con los servidores públicos.

**PARÁGRAFO:** el incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular, esto podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso, según la Ley.

