



## SECRETARIA GENERAL

### GESTIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

#### CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La Institución Universitaria Pascual Bravo, 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, se compromete a vigilar que el trato sea respetuoso, considerado, diligente, equitativo, sin distinción alguna; y a garantizar a sus usuarios la atención por los canales:

- **Presencial sede principal Robledo:** La Institución Universitaria Pascual Bravo se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín - Colombia, en la calle 73 No. 73A - 226. La atención en oficinas es de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. En el Centro Integrado de Servicios - CIS es de lunes a viernes: 8:00 a.m. a 7:00 p.m., en jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.  
**Presencial sede Belén:** La Institución Universitaria Pascual Bravo Sede Belén, se encuentra ubicado en la ciudad de Medellín - Colombia, en la calle 10 #72 - 62, Barrio Belén - Las Playas. La atención en oficinas es de lunes a viernes entre las 6:00 a.m. y las 8:00 p.m., en jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
- **Telefónico,** conmutador Sede principal Robledo (574) 4480520 extensión 1001 Línea Atención al Ciudadano (574) 4480520. Línea gratuita 018000510944, dentro del horario 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes: 8:00 a.m. a 7:00 p.m., en jornada continua y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. en las extensiones 1008 y 1009.  
**Telefónico,** conmutador Sede Belén (574) 3204660 extensión 101
- **Virtual,** mediante el enlace publicado en la página Web [www.pascualbravo.edu.co](http://www.pascualbravo.edu.co): Atención a **PQRDF**, y por medio de los correos electrónicos a través de [cis@pascualbravo.edu.co](mailto:cis@pascualbravo.edu.co) y [pqrdf@pascualbravo.edu.co](mailto:pqrdf@pascualbravo.edu.co)

Debemos recordar que los usuarios tienen derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquier de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de 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, a su costa, de los respectivos documentos.



GP 180-1



SC 7134-1

5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
6. Ser tratado con el respecto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. 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 con 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 reconozca 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. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

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

Cordialmente,

*Original firmado*

JUAN PABLO ARBOLEDA GAVIRIA  
Secretario General  
Institución Universitaria Pascual Bravo