

CARTA DE TRATO

DIGNO AL USUARIO
BELLAS ARTES INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE

2020

Avanza Bellas Artes



BELLAS ARTES
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DEL VALLE

En cumplimiento de lo ordenado en la Ley 1437 de 2011 del código del procedimiento administrativo, Bellas Artes – Institución Universitaria del Valle expide la carta de trato digno al usuario, con el propósito de fortalecer la relación entre los usuarios y el Estado, representado en este caso por la Institución donde nos comprometemos como servidores públicos con la transparencia, el respeto, la honestidad, el trato igualitario, y diligente; conforme a la Misión y Visión de Bellas Artes – Institución Universitaria del Valle.

Son derechos de los usuarios:

- 1.** Presentar peticiones en cualquier de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 2.** Presentar peticiones en cualquier de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 3.** Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la constitución y las leyes
- 4.** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
- 5.** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 6.** 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 del artículo 13 de la constitución política.
- 7.** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas
- 8.** 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.
- 9.** Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.





Deberes en la atención a los Usuarios:

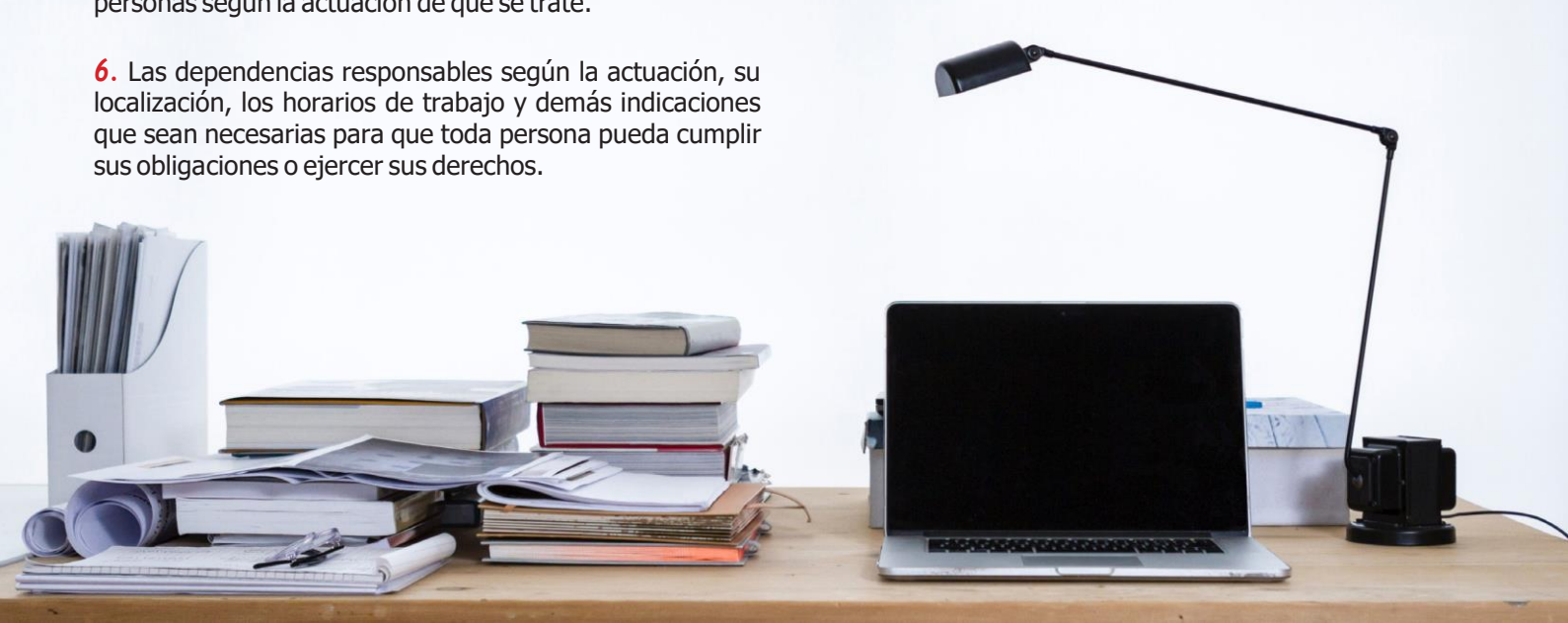
- 1.** Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2.** Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3.** Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 4.** Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
- 5.** Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- 6.** Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
- 7.** Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- 8.** Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- 9.** Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Deber de información al público:

Bellas Artes – Institución Universitaria del Valle deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

Medios con que Bellas Artes – Institución Universitaria del Valle dispone para el ejercicio y garantía de los derechos de los ciudadanos





La atención personal en todas las Áreas, será de lunes a viernes de 8:00am a 12 m, y de 2:00pm a 6:00pm, en la Avenida 2 Norte N° 7N - 66, a excepción del Área de Tesorería Ubicada en la Avenida 2 Norte N° 7N - 28 donde la atención será de lunes a viernes de 8:00am a 12 m y de 2:00pm a 4:00pm en barrio Centenario en la ciudad de Santiago de Cali.

La atención telefónica a través de las líneas N° 620 33 33 será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

La recepción de documentos de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. en la ventanilla única, ubicada en el Avenida 2 Norte N° 7N - 66 - barrio Centenario en Santiago de Cali.

Recepción y consulta de requerimientos ciudadanos

• **Menú principal de la página Web:**

Información al ciudadano, denuncias por corrupción. <http://www.bellasartes.edu.co/index.php/en/informacionalciudadano/denuncias-corrupción>

• **Menú principal de la página Web:**

Sugerencias, quejas y reclamos. <http://www.bellasartes.edu.co/index.php/en/informacionalciudadano/sugerenciasquejasreclamos>

• **Menú principal de la página Web:**

Contáctenos. <http://www.bellasartes.edu.co/index.php/en/informacionalciudadano/contactenos>.

Modalidades del derecho de petición y los términos para resolver Bellas Artes - Institución Universitaria del Valle, atenderá las distintas modalidades del derecho de petición dando alcance a la Constitución, ley, decretos de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Atención al Usuario. Esto tenido en cuenta el tiempo de respuesta, los días hábiles que se cuentan a partir del día siguiente de radicado, los términos quedarán así:

- Documentos: Diez (10) días.
- Consultas: Treinta (30) días.
- Sugerencias, quejas y reclamos: Quince (15) días.
- Solicitud de información: Diez (10) días.
- Copias: tres (3) días.

Ley 1755 de 2015

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.