

## **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y TRATO DIGNO AL USUARIO**

Con el propósito de prestar un servicio basado en el respeto y la consideración debida a las personas que acuden ante la CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA en relación con los asuntos que tramiten ante esta institución y buscando mantener el compromiso con la prestación de un servicio eficiente y oportuno de calidad, garantizando transparencia y eficiencia, se precisan a continuación los derechos y deberes de los usuarios y los medios que esta institución pone a su disposición para garantizarlos, así mismo, se pondrán de presente los derechos y deberes que la Corporación tiene con los mismos.

Para nuestra Corporación, el trato digno va más allá de un mandato legal, es un compromiso con ustedes, constituye una premisa y un deber inherente y esencial del servidor de la institución.

### **POLÍTICA**

La Corporación Universitaria Americana está comprometida a prestar un servicio oportuno que garantice la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, con calidad orientada a la satisfacción de sus necesidades y expectativas enfocando esfuerzos en el usuario y en la atención de los interesados.

### **CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

En la Corporación Universitaria Americana se brinda un trato respetuoso, cordial, considerado, diligente, equitativo y sin discriminaciones. De acuerdo con este compromiso y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 modificado por la Ley 1755 de 2015, presentamos a nuestros usuarios, sus derechos y deberes fundamentales, basados en la Constitución y las leyes vigentes en Colombia.

### **DERECHOS DEL USUARIO:**

Son derechos de los usuarios de los servicios de la Corporación Universitaria Americana:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración que amerita la dignidad del ser humano.
2. Recibir información clara y veraz en un tiempo oportuno.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos o procedimientos que las disposiciones vigentes determinen para cada caso en particular.
4. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

 Calle 24 No. 5 -28. Montería

 PBX: (604) 781 6057 - WhatsApp: 313 682 5373

 [www.americana.edu.co/monteria](http://www.americana.edu.co/monteria)

5. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Institución, aún por fuera de las horas de atención al público.
6. Obtener respuesta clara, oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite iniciado por el usuario y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
8. 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.
9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas 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.

### **DEBERES DE LOS USUARIOS:**

Son deberes de los usuarios de los servicios de la Corporación Universitaria Americana:

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, digno con los trabajadores y/o colaboradores de la Corporación Universitaria Americana.
5. Solicitar en forma respetuosa los documentos y/o servicios de su interés.
6. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
7. Abstenerse de aportar declaraciones o documentos falsos u otras acciones y/o palabras dilatorias e improcedentes en sus actuaciones.
8. Hacer uso de documentos o declaraciones válidas, legítimas y vigentes.
9. Evitar la reiteración o duplicidad de solicitudes en aras de la agilidad de los trámites.
10. Respetar los turnos/filas o citas asignadas por la Corporación Universitaria Americana.
11. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
12. Conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ustedes en bases de datos o archivos.

 Calle 24 No. 5 -28. Montería

 PBX: (604) 781 6057 - WhatsApp: 313 682 5373

 [www.americana.edu.co/monteria](http://www.americana.edu.co/monteria)

### **DEBERES DE LA INSTITUCIÓN:**

La Corporación Universitaria Americana tiene frente a los usuarios de sus servicios y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus instalaciones dentro del horario de atención al público.
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.
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 por medios electrónicos.

### **DERECHOS DE LA INSTITUCIÓN:**

La Corporación Universitaria Americana los siguientes derechos:

1. Todos los funcionarios y personal que preste servicio a la institución, debe ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana por parte de todos los usuarios
2. Los enseres e infraestructura de la institución deben ser tratados con respeto, cultura y urbanismo por todos los usuarios que los visiten
3. Hacer exigible ante todos los usuarios, los reglamentos, políticas, acuerdos y demás normatividad interna, la cual rige bajo el principio de autonomía universitaria.

### **CANALES DE ATENCIÓN:**

Los medios que la Corporación Universitaria Americana pone a disposición de los usuarios para su atención son:

#### **SEDE MONTERÍA**

Ingresa a <https://americana.edu.co/monteria/>

**Canal telefónico:** (604) 781 60 57

Línea: (+ 57) 313 682 53 73

**Canal de requerimientos judiciales:** [notificacionesjudicialesmon@americana.edu.co](mailto:notificacionesjudicialesmon@americana.edu.co)

**Horarios de atención de manera presencial:**

Lunes a viernes: 8:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m.

Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Nuestro Punto de Servicio está ubicado en la calle 24 N 5-28, Montería.

 Calle 24 No. 5 -28. Montería

 PBX: (604) 781 6057 - WhatsApp: 313 682 5373

 [www.americana.edu.co/monteria](http://www.americana.edu.co/monteria)