

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La I.U. Colegio Mayor de Antioquia es una Institución de Educación Superior Pública adscrita a la Alcaldía de Medellín. En concordancia con su misión y proyecto formativo, se acoge a la normatividad nacional en lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, para promover, vigilar y garantizar los derechos y deberes constitucionales de los diferentes públicos de la Institución.

Así mismo, la entidad se compromete a transmitir y fortalecer su cultura organizacional a favor de la óptima atención a los usuarios, certificando un servicio respetuoso, equitativo, efectivo, transparente y eficaz.

La Institución dispone de los siguientes canales de atención:

Presencial

La I.U. Colegio Mayor de Antioquia se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín- Colombia, en la comuna 7 (Robledo), Carrera 78 # 65 - 46.

La atención en sus oficinas es de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.

Líneas telefónicas

A través de la línea de atención al ciudadano (574) 444 56 11, en la extensión 101 o la Línea gratuita 01 8000 415 380, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. horario de oficina.

Correo electrónico

colmayor@colmayor.edu.co

Canal PQRSFD

Plataforma de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias, publicado en la página web www.colmayor.edu.co bajo el menú "Ayuda".

Redes sociales

Facebook, Twitter e Instagram: @IUColmayor

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 actuar por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier atención 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 reclamaciones 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.

De la misma manera 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.

IMPORTANTE: 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.