



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia reconoce a la ciudadanía como el centro de su gestión institucional y se compromete a brindar una atención respetuosa, incluyente, oportuna, transparente y de calidad.

Esta Carta de Trato Digno tiene como propósito informar los derechos y deberes de la ciudadanía, así como los compromisos institucionales para garantizar una atención adecuada a través de todos los canales dispuestos por la Institución.

Nuestros compromisos con la ciudadanía

En la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia nos comprometemos a:

- Brindar un trato respetuoso, amable, digno, equitativo e incluyente a todas las personas, sin discriminación alguna.
- Garantizar una atención oportuna y orientada a la solución efectiva de las necesidades ciudadanas.
- Suministrar información clara, veraz, actualizada y comprensible.
- Facilitar el acceso a los trámites, servicios y mecanismos de participación ciudadana.
- Promover la atención preferencial a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, así como a otras poblaciones sujetas de especial protección.
- Proteger la privacidad y confidencialidad de los datos personales de conformidad con la normatividad vigente.
- Mantener disponibles canales presenciales, telefónicos y virtuales para la atención de la ciudadanía.
- Recibir y gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSFD).





- Fortalecer permanentemente la calidad del servicio mediante mecanismos de evaluación y mejora continua.

Derechos de la ciudadanía

Toda persona tiene derecho a:

1. Recibir atención respetuosa, digna y sin discriminación.
2. Acceder a información pública en los términos establecidos por la ley.
3. Presentar peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los canales habilitados.
4. Obtener respuestas claras, oportunas y de fondo dentro de los términos legales.
5. Conocer el estado de sus solicitudes y trámites.
6. Recibir orientación sobre los requisitos, procedimientos y servicios institucionales.
7. Acceder a los servicios institucionales en condiciones de igualdad.
8. Ser atendido mediante canales accesibles y adecuados a sus necesidades.
9. Participar en los espacios institucionales de diálogo, rendición de cuentas y control social.
10. Conocer los mecanismos de protección de sus datos personales.

Deberes de la ciudadanía

Son deberes de quienes interactúan con la Institución:

1. Actuar con respeto hacia servidores públicos, contratistas y demás usuarios.
2. Suministrar información veraz y completa para la gestión de trámites y solicitudes.
3. Cumplir los requisitos establecidos para cada servicio o trámite.
4. Hacer uso adecuado de los canales de atención.
5. Respetar los turnos y procedimientos definidos para la prestación de los servicios.
6. Ejercer sus derechos de manera responsable y de buena fe.
7. Cuidar los espacios, equipos y recursos institucionales.

Canales de Atención a la Ciudadanía





La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia dispone de diferentes canales de atención para facilitar el acceso a la información, los trámites, los servicios y los mecanismos de participación ciudadana.

Atención presencial

La Institución se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, comuna 7 (Robledo), en la Carrera 78 No. 65 - 46.

Horario de atención:

Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Atención telefónica

Los ciudadanos pueden comunicarse a través de:

- Línea de atención al ciudadano: (604) 444 56 11, extensión 0101.
- Línea gratuita nacional: 01 8000 415 380.

Horario de atención:

Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Correo electrónico institucional

Para solicitudes de información, orientación y atención general:

colmayor@colmayor.edu.co

Canal PQRSFD

La Institución dispone de un canal virtual para la recepción y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), disponible a través del portal web institucional en la sección "**Mi Colmayor**".

Portal web institucional





A través del sitio web institucional la ciudadanía puede consultar información relacionada con trámites, servicios, oferta académica, convocatorias, transparencia, participación ciudadana y demás contenidos de interés.

www.colmayor.edu.co

Redes sociales institucionales

La Institución mantiene canales oficiales de comunicación y atención en redes sociales:

- Facebook: @IUColmayor
- Instagram: @IUColmayor
- X (antes Twitter): @IUColmayor

Estos canales complementan la divulgación de información institucional y permiten fortalecer la interacción con la comunidad.

Nuestro compromiso con la mejora continua

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia promueve una cultura de servicio centrada en las personas y trabaja permanentemente para fortalecer la calidad de la atención, la transparencia, la participación ciudadana y la confianza de la comunidad en la gestión institucional.

Agradecemos sus observaciones, sugerencias y aportes para continuar mejorando nuestros servicios.

