

## CARTA DE TRATO DIGNO

El Colegio Mayor del Cauca Institución Universitaria, incentiva la participación ciudadana y el ofrecimiento del servicio de educación con los más altos estándares de calidad, buscando fortalecer sus procesos, para que además de cumplir con un lineamiento gubernamental, se impacte positivamente en la calidad de vida y del servicio a los ciudadanos.

La institución concentra su interés y esfuerzo para la prestación de un servicio conforme a los principios del debido proceso, equidad, transparencia, lealtad, compromiso y trabajo en equipo.

### CONOZCA LA NORMATIVA QUE RESPALDA EL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Marco Legal	Descripción
Constitución Política de Colombia	<b>Artículo 209.</b> La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
Ley 1437 de 2011, artículo 7°	<b>Numeral 5°</b> del artículo en mención, señala como deber de las autoridades en atención al público “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”.

### CONOZCA SUS DERECHOS

- ✓ Ser tratado con el respeto y la debida dignidad.
- ✓ Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, verbalmente, por escrito, por medios electrónicos o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y

### 104.08. D.07 V5

orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para adelantar acciones ante el Colegio Mayor del Cauca Institución Universitaria.

- ✓ Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ 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.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ 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.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## CONOZCA SUS DEBERES

- ✓ Cumplir con los lineamientos de la Constitución Política de Colombia y las leyes.
- ✓ Actuar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- ✓ Dar un trato respetuoso a los servidores públicos.
- ✓ Cuidar los recursos físicos (instalaciones, muebles y enseres, materiales, insumos), proporcionados para su servicio.
- ✓ Mantener actualizada su información personal, datos de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

- ✓ Interponer la denuncia cuando se considere que sus derechos han sido infringidos, o cuando tenga conocimiento de vulneración de derechos hacia un tercero, por parte de un servidor público de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca.
- ✓ Abstenerse de ofrecer dádivas a funcionarios públicos, para la obtención de un trámite o servicio.

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

### CANALES DE ATENCIÓN

- ✓ La atención y servicio a los ciudadanos es un aspecto importante para las entidades públicas que realizan esfuerzos significativos en pro de la satisfacción de sus usuarios y de la ciudadanía en general. A continuación, ponemos a disposición los canales de atención por medios electrónicos y no electrónicos, con los que cuenta el Colegio Mayor del Cauca Institución Universitaria:

<p><b>Atención escrita</b></p> 	<p>Los usuarios el Colegio Mayor del Cauca Institución Universitaria y la ciudadanía en general tienen a su disposición los buzones físicos para la emisión de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. Los <b>buzones</b> se encuentran ubicados en los accesos principales de cada una de las sedes.</p> <p>La Unidad de Correspondencia ubicada en la Carrera 7 # 2-34 Edificio Bicentenario, ofrece sus servicios para la recepción, apertura, radicación, digitalización, distribución, seguimiento, conservación y consulta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias recibidas por <b>escrito</b>.</p>
--	--

<p><b>Atención presencial</b></p> 	<p>El Colegio Mayor del Cauca Institución Universitaria se clasifica en la tercera categoría de los sujetos obligados a la gestión de la administración pública. La prestación del servicio educativo centra su atención en un alto grado a sus usuarios internos, no obstante cuenta con 13 oficinas para la <b>atención personalizada</b> y recepción de solicitudes para trámites y servicios para la ciudadanía en general, en las cuatro sedes con las que cuenta la Institución.</p> <p>Carrera 5 # 5 - 40 Claustro de la Encarnación Carrera 7 # 2-34 Edificio Bicentenario Calle 3 # 6-52 Casa Obando Carrera 7 # 3-60 4to piso Edificio AV Villas Código postal: 190001</p>
<p><b>Atención Telefónica</b></p> 	<p>Todos los usuarios del Colegio Mayor del Cauca Institución Universitaria y la ciudadanía en general tienen la posibilidad de acceder a la atención de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias a través de las <b>líneas telefónicas</b> que a continuación se mencionan:</p> <p>(+60-2) 8274178 Línea 018000 931018</p>
<p><b>Atención Virtual</b></p> 	<p>La página web institucional <a href="http://www.unimayor.edu.co/web/es/">http://www.unimayor.edu.co/web/es/</a> se encuentra habilitada 24/7, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias se gestionan en días hábiles. Para ingresar a las sección del <b>sistema web de contacto (PQRSFD)</b> puede hacerlo a través del siguiente enlace: <a href="https://unimayor.edu.co/web/atencion-al-ciudadano?layout=edit&amp;id=2745#1-1-5-pqrs-fd">https://unimayor.edu.co/web/atencion-al-ciudadano?layout=edit&amp;id=2745#1-1-5-pqrs-fd</a></p> <p>Para la atención a través de las redes sociales la institución habilita los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Cuenta: @unimayor</li> <li> Número de contacto: (+57) 3105473296</li> <li> Cuenta de correo: atencionalusuario@unimayor.edu.co</li> </ul>