



UNIVERSIDAD COLEGIO  
MAYOR DE CUNDINAMARCA

# Carta de TRATO DIGNO AL CIUDADANO



La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en su compromiso permanente con el fortalecimiento de la calidad en la educación superior, propende por consolidar una gestión organizacional efectiva, sustentada en procesos eficientes y eficaces, así como en una administración oportuna orientada al cumplimiento de sus propósitos misionales y a la generación de valor para sus grupos de interés.

Lo anterior, con el propósito de ofrecer y garantizar a la ciudadanía un servicio diligente, oportuno, equitativo, digno, amable, humano y respetuoso.

En este sentido, y con el fin de fortalecer un relacionamiento efectivo con la comunidad, la Universidad expresa su compromiso legal e institucional, destacando los derechos de los ciudadanos y los mecanismos dispuestos para su garantía y efectivo cumplimiento

## Derechos del ciudadano



1

**Trato digno:** Ser tratado con respeto, dignidad e igualdad como persona humana, sin discriminación alguna.

2

**Libertad de solicitud:** Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias (escritas o verbales) por cualquier medio disponible, sin necesidad de apoderado ni trámites especiales.

3

**Respuesta oportuna:** Obtener respuesta de forma oportuna, clara y eficaz dentro de los términos previstos en la normatividad vigente.

**Información clara:** Recibir información y orientación completa, clara y oportuna acerca de los temas y servicios competencia de la Universidad.

**Acceso a trámites:** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier trámite o actuación y obtener copias a su costa.

**Atención preferencial:** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o personas en estado de indefensión.

4

5

6



7

**Exigencia de control:** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones públicas en la Universidad.

8

**Aporte de pruebas:** Presentar argumentos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación y/o trámite administrativo en el que sea interesado, y a que estos sean valorados.

9

**Garantía legal:** Que se le reconozca cualquier otro derecho establecido en la Constitución y las leyes.



## Deberes de los ciudadanos

Cumplir la Constitución y la Ley.



Tratar de manera respetuosa a todos los funcionarios y demás miembros de la comunidad universitaria.

Actuar de forma transparente y de buena fe, evitando maniobras dilatorias, declaraciones falsas o afirmaciones temerarias ante la Universidad.



Suministrar en las peticiones la información suficiente para poder notificar o comunicar la respuesta requerida.

Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.



Denunciar cualquier situación irregular de la que tenga conocimiento respecto de funcionarios o colaboradores de la Universidad.

## Canales de atención

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y garantizarle el ejercicio de sus derechos de acceso a la información, la Universidad dispone de los siguientes canales de atención:

### Conmutador Principal:

**(601) 241 8800** en Bogotá, D.C.  
Comunica con todas las dependencias de la Universidad.



### Portal Web Oficial:

<https://www.universidadmayor.edu.co/>



### Teléfonos:

**(601) 282 5716** Línea directa  
**01 8000 113 044** Línea gratuita



### Correos electrónicos:

[contacto@universidadmayor.edu.co](mailto:contacto@universidadmayor.edu.co)  
[notificacionesjudiciales@universidadmayor.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@universidadmayor.edu.co)



### Chat en línea

**Horario de atención:** Lunes a viernes de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

<https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano>



### Sistema PQRSFD

Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias

Formulario electrónico Sistema de PQRSFD en Página web:  
<https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x>

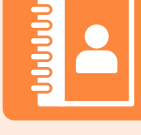
**Correo electrónico:**  
[quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co)

**Canal de Denuncias y Buzón Ético:**  
[denuncias@universidadmayor.edu.co](mailto:denuncias@universidadmayor.edu.co)



### Horario de Atención Presencial

**Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.**  
Para horario específico por dependencia, consultar información en [Directorio Institucional](#)



### Ventanilla Única de Correspondencia

**Ventanilla Única de Correspondencia**  
**Sede Principal:** Calle 28 No. 5B-02, Bogotá D.C.

**Horario de radicación:** Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m

**Correo electrónico:**  
[correspondencia@universidadmayor.edu.co](mailto:correspondencia@universidadmayor.edu.co)



## Localización física



<b>Sede Principal</b>	Calle 28 # 5b-02	601 241 8800
<b>Sede II – Cursos de Extensión</b>	Carrera 20 No.37-53	316 471 8655
<b>Sede III – Facultad de Derecho</b>	Calle 34 No.6-56	601 245 4550/47/50/85
<b>Sede IV – Facultad de Ingeniería y Arquitectura</b>	Calle 34 No. 5-45	601 287 2190 / 287 2439
<b>Sede VII – Posgrados</b>	Calle 34 No. 5-71	601 338 0780
<b>Sede Centro Histórico Sede A</b>	Carrera 6 No. 11-5	601 241 8800
<b>Sede Centro Histórico Sede B</b>	Calle 12 No. 4-68	601 241 8800
<b>Sede UPK Tintal</b>	Calle 6c No. 94a-25	601 241 8800
<b>Sede San Juan</b>	Carrera 13 No. 38-29 Piso 9 Of. 901	(571) 241 8800
<b>Sede Plenosol</b>	Kilómetro 3 Carretera Girardot – Bogotá	(57 601) 831 7577