



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CARTA 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

- Ser tratado con respeto, dignidad e igualdad como persona humana, sin discriminación o distinción alguna.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias escritas, verbales o por cualquiera de los medios que tiene disponibles la Universidad, sin necesidad de apoderado ni tramites especiales.
- Obtener respuesta de forma oportuna, clara y eficaz dentro de los términos previstos en la normatividad vigente.
- Recibir información y orientación completa, clara y oportuna acerca de los temas y servicios que son competencia de la Universidad de conformidad con las disposiciones vigentes.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier trámite o actuación y obtener copias a su costa, según los términos previstos en la Constitución y la Ley.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones públicas en la Universidad.
- Presentar argumentos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación y/o trámite administrativo, en los que se le reconozca la calidad de interesado y, a que dichos argumentos y documentos sean valorados y tenidos en cuenta para el trámite que se esté adelantando.
- Igualmente, a que se le reconozca cualquier otro derecho establecido en la Constitución y las leyes.

Deberes de los ciudadanos

- Cumplir la Constitución y la Ley.
- Actuar de forma transparente y de buena fe, evitar emplear maniobras dilatorias o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, en las actuaciones o trámites que se adelanten ante la Universidad.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tratar de manera respetuosa a todos los funcionarios y demás miembros de la comunidad Universitaria.
- Suministrar con las peticiones, información suficiente para poderle notificar o comunicar la respuesta requerida.
- 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:



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co -
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

- Telefónico

A través del conmutador: (601) 241 8800 en Bogotá D.C. que comunica con todas las dependencias institucionales de la Universidad.

Línea directa (601) 282 5716, consultar el Directorio Institucional si desea comunicarse directamente con una dependencia específica:
<https://www.universidadmayor.edu.co/transparencia-acceso-informacion-publica/1-informacion-entidad/1-4-directorio-institucional/directorio-institucional>

Línea gratuita de atención: 01 8000 113 044 (desde cualquier lugar del país).

- Portal web institucional

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

- Correo Electrónico

contacto@universidadmayor.edu.co

Correo Notificaciones Judiciales

notificacionesjudiciales@universidadmayor.edu.co

- Chat en línea

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

Horario de atención: lunes a viernes 9 a.m. a 11 a.m. y 2 p.m. a 4 p.m.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co -
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

- Canal presencial

Horario de atención presencial: lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.

Para horario específico por dependencia, consultar información en Directorio Institucional <https://www.universidadmayor.edu.co/transparencia-acceso-informacion-publica/1-informacion-entidad/1-4-directorio-institucional/directorio-institucional>

- Radicación de correspondencia

A través de la Ventanilla Única de Correspondencia de la sede principal ubicada en la calle 28 No.5b02 en la ciudad de Bogotá D.C., en el horario de lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m.

Igualmente, podrá remitir su comunicación a través del correo electrónico: correspondencia@universidadmayor.edu.co

- Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD

La Universidad ha dispuesto los siguientes canales presenciales y virtuales para la radicación de las diferentes modalidades de peticiones por parte de los grupos de valor:

- ✓ Formulario electrónico disponible en la página web: <https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x>
- ✓ Correo electrónico: quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co
- ✓ Canal de denuncias y buzón ético: denuncias@universidadmayor.edu.co



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co -
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

✓ Buzón físico:

Para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRFSD), la Universidad dispone de puntos de atención ubicados en sus diferentes sedes, así:

- Recepción.
- Polideportivo (área administrativa).
- Área de Salud.
- Subdirección Bienestar Universitario
- Facultad Ciencias de la Salud.
- Sede Dos - Cursos de Extensión.
- Sede Tres - Facultad Derecho.
- Sede Cuatro - Facultad Arquitectura e Ingeniería.
- Sede Siete - Centro Conciliación.

Localización física

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



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co -
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

Sede	Dirección	Teléfono
Sede Principal	Calle 28 # 5b-02	601 2418800
Sede II – Cursos de Extensión	Carrera 20 No.37-53	3164718655
Sede III – Facultad Derecho	Calle 34 No.6-56	601 2454550/47/50/85
Sede IV – Facultad de Ingeniería y Arquitectura	Calle 34 No. 5-45	601 2872190 / 2872439
Sede VII - Posgrados	Calle 34 No. 5-71	601 3380780
Sede Centro Histórico Sede A	Carrera 6 No. 11-5	601 2418800
Sede Centro Histórico Sede B	Calle 12 No. 4-68	601 2418800
Sede UPK Tintal	Calle 6c No. 94a-25	601 2418800
Sede San Juan	Carrera 13 No. 38-29 Piso 9 Oficina 901 - Edificio San Juan.	(571) 2418800
Sede Plenosol	Kilómetro 3 Carretera Girardot - Bogotá	(57 601) 8317577



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CERTIFICADO EN



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co -
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia