



UNIVERSIDAD COLEGIO  
MAYOR DE CUNDINAMARCA

# Carta de TRATO DIGNO AL CIUDADANO



La UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA, en el compromiso permanente de alcanzar la máxima calidad en su proceso superior, busca consolidar la gestión organizacional efectiva, con procesos eficientes y eficaces, soportada en una administración oportuna para el cumplimiento de los propósitos misionales y la generación de valor a sus grupos de interés, que permita ofrecer y garantizar al ciudadano un servicio diligente, oportuno, equitativo, digno, amable, humano y respetuoso.

Para lograr un efectivo relacionamiento con la comunidad, expresa su compromiso legal e institucional enfatizando en los siguientes derechos de los ciudadanos y mecanismos para hacerlos efectivos:

## Derechos del ciudadano



1

Ser tratado con respeto, dignidad e igualdad como persona humana, sin discriminación o distinción alguna.

2

Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias escritos, verbales o por cualquiera de los medios que tiene disponibles la Universidad, sin necesidad de apoderado ni trámites especiales.

3

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.

4

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.

5

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.

6



7

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

8

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; además, que dichos argumentos y documentos sean valorados y tenidos en cuenta para el trámite que se esté adelantando.

9

Igualmente, a que se le reconozca cualquier otro derecho establecido en la Constitución y la Ley.



## 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; 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.



Suministrar, junto con las peticiones, 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 que conozca sobre las actuaciones 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

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



### Teléfono directo

**(601) 282 5716**, para consultar el Directorio Institucional si desea comunicarse directamente con una dependencia específica.



### Línea gratuita

**01 8000 113 044** (desde cualquier lugar del país).



### Correo electrónico

**contacto@unicolmayor.edu.co**



### Chat en línea

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



### Sistema PQRSFD

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias

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

**Correo electrónico:** quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co



### Horario de Atención Presencial

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias

**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

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias

**Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.**

**Correo electrónico:** correspondencia@unicolmayor.edu.co



## Localización física

### Sede Principal

Calle 28 # 5b-02

601 241 8800

### Sede II – Cursos de Extensión

Carrera 20 No.37-53

316 471 8655

### Sede III – Facultad de Derecho

Calle 34 No.6-56

601 245 4550/47/50/85

### Sede IV – Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Calle 34 No. 5-45

601 287 2190 / 287 2439

### Sede VII – Posgrados

Calle 34 No. 5-71

601 338 0780

### Sede Plenosol

Kilómetro 3 Carretera Girardot – Bogotá

(57 601) 831 7577

