

CARTA DE TRATO DIGNO

Un saludo especial, la Institución Universitaria de Envigado expide la presente carta de trato digno del servicio, con el propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Derechos de los ciudadanos

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores públicos y particulares que cumplan funciones administrativas, el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades (verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo); conocer el estado de trámite de las solicitudes, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos para dar trámite a la solicitud.
- Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Institución Universitaria de Envigado y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia y las leyes.
- Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que esté interesado y a que dichos documentos y elementos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir su caso y a obtener respuestas sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Deberes de los ciudadanos

- Acatar las leyes y la Constitución Política.
- Obrar conforme al principio de buena fe, evitando realizar acciones que dilaten los procesos o efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar reiterar solicitudes improcedentes que afecten tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores y/o colaboradores de la Institución Universitaria de Envigado

“Nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSD en torno a la prestación del servicio, con el fin de identificar oportunidades de mejora.”

CANALES DE ATENCIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LA CIUDADANÍA



Atención presencial: Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria de Envigado



Escrito: Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la carrera 27 B No. 39 a - 57, bloque 2 Oficina Administración Documental. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en la cafetería del bloque 8 y en el gimnasio



Atención telefónica: Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del IUE a través de nuestro canal telefónico: **3391010 ext 1121**

Horario de Atención: lunes a jueves 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 am a 12:00 m y 1:00 a 5:00 p.m.

Atención virtual: El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días calendario, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web:

Portal web <http://www.iue.edu.co/portal/atencion-al-ciudadano/pqrsd.html>
pqrsd@iue.edu.co

 (+57)4 339 10 10

 www.iue.edu.co

 Carrera 27 B # 39 A Sur 57 - Barrio Rosellón - Envigado - Código postal: 055422

