

# 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.
- ▶ 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 legal.
- ▶ Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ▶ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ▶ 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.

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

**Atención presencial:** Oficina de Administración Documental Ubicada en la Carrera 27 B No.39 A Sur 57 Bloque 2 Barrio San José Envigado-Colombia

**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 el bloque 2 de la 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 de la IUE a través de nuestro canal telefónico: 3391010 ext 1121

**Horario de Atención:** lunes a jueves 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. 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>

