

CARTA DE TRATO DIGNO

La Umayor en cumplimiento de su misión institucional busca garantizar una atención oportuna y de calidad al ciudadano por parte de todos sus trabajadores, en cumplimiento del artículo 6 de la ley 1437 de 2011 y para tal efecto expide esta Carta de Trato Digno al ciudadano, todo con el objeto de mejorar la interacción con la comunidad brindando un trato respetuoso, equitativo, diligente, considerado y sin distinción alguna y así mismo facilitar los canales de comunicación a través de los cuales los usuarios pueden interponer sus PQRSD.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Formular cualquier PQRSD en cualquier modalidad verbal o escrita, o por cualquier medio dispuesto disponible sin necesidad de apoderado.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de la debilidad manifiesta, de conformidad con la Constitución Política de Colombia, en su artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Obtener sin costo ni dadas información y orientación acerca de los ofrecidos por la **UMAYOR**, entre otros.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar con respeto a todos los servidores públicos.
- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

Ahora somos Umayor de Cartagena, un nuevo comienzo.

- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, bienestar y comodidad.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

CANALES DE ATENCIÓN

La Institución invita a cada uno de los ciudadanos a que utilicen los diferentes canales de comunicación dispuestos por la **UMAYOR**, para atenderlos de manera ágil, oportuna, eficiente.

CANAL PRESENCIAL

La Umayor brinda atención y asesoría de trámites y servicios al público de manera presencial en las oficinas ubicadas en la Ciudad de Cartagena en el Centro Histórico Cr 3 # 35-95 Calle de la Factoría.



CANAL TELEFONICO

Cualquier ciudadano puede recibir información sobre trámites y servicios de la Institución a través de la línea (+57) 6517451, de lunes a viernes en horarios de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.



CANAL ESCRITO

Todos nuestros usuarios sin necesidad de intermediarios pueden interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por escrito a través de nuestra Ventanilla Unica ubicada en la sede de la ciudad de Cartagena en el Centro Histórico Cr 3 # 35-95 Calle de la Factoría y al correo electrónico ventanillaunica@umayor.edu.co.



También pueden depositar sus recomendaciones en el **BUZON DE SUGERENCIAS**, destinado para tal fin, ubicado en el área de Ingreso a la Institución.

Ahora somos Umayor de Cartagena, un nuevo comienzo.

CANAL VIRTUAL

La Institución Universitaria Mayor de Cartagena pone a disposición de los ciudadanos la página Web de la institución www.umayor.edu.co Allí encontrara el link de Atención al Ciudadano y así mismo interponer sus PQRSD.

Además, cuenta con los módulos: Tramites y servicios, atención en línea, glosario, carta de trato digno y datos abiertos.



Botón “Contáctenos” en la página de Facebook que permite enviar mensajes direccionados a la página de PQRSD de Umayor.

Redes Sociales: La Institución Universitaria Mayor de Cartagena cuenta con espacios en Facebook, twitter, e Instagram donde los usuarios podrán interactuar con la entidad.

Ahora somos Umayor de Cartagena, un nuevo comienzo.