

Carta de Trato Digno al Ciudadano.



Estimada ciudadanía, **la Institución Universitaria Digital de Antioquia** es una Institución Pública de Educación Superior, del Orden Departamental, adscrita al Departamento de Antioquia con **ADN 100% Digital** que busca llegar a todos los rincones del departamento y el país, con una oferta inclusiva de educación superior, es por eso que resaltamos nuestro compromiso de prestar un servicio **equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna** a todos los ciudadanos, empleados y comunidad académica que son nuestra razón de ser.

Por esto los invitamos a conocer sus Derechos

1

Ser tratado con respeto y dignidad.

2

Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de abogado o apoderados.

3

Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.iudigital.edu.co

4

Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.

5

Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.

6

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños o cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes tales como adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

7

Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.

8

Exigir la confidencialidad de su información.

9

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

10

Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

Revisados sus derechos y comprometidos con respetarlos y promoverlos, los invitamos a que conozcan sus Deberes para con la Institución Universitaria Digital de Antioquia y su equipo de trabajo.

1

Respetar la constitución política y las leyes.

2

Actuar de acuerdo al principio de la buena fe.

3

Dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.

4

Evitar acciones que demoren los procesos, en los puntos de servicio al ciudadano.

5

No dar testimonios ni entregar documentos falsos.

6

No hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

7

Ejercer con responsabilidad sus Derechos.

8

Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

9

Respetar las filas y/o turnos asignados.

10

Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

11

Mantener actualizada su información de contacto.

Canales de Atención

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad.

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones sobre nuestro actuar.

Canal Telefónico

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 Institución Universitaria Digital de Antioquia a través de nuestro canal telefónico así: (6 0 4) 5200750 De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:45 am y de 1:15 a 5:00pm (atención durante los días hábiles).

Canales Virtuales

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de los días hábiles. Para registrar su necesidad, puede ingresar a través del portal web: www.iudigital.edu.co dando clic en el menú de "Atención a la Ciudadanía", "Atención al Ciudadano", ingrese al submenú de "Siempre PQRSFD" y en la parte inferior "Haz clic en el siguiente botón para acceder al formulario de SIEMPRE PQRSFD" o ingresando a través de este enlace <https://iudigital.educatic.com.co/sao/pqrs.do>

Correos electrónicos

También puede radicar su PQRSFD en el correo electrónico: atencionalciudadano@iudigital.edu.co

Para Notificaciones judiciales única y exclusivamente:
notificacionesjudiciales@iudigital.edu.co

El buzón para notificaciones judiciales de la IU. Digital estará en funcionamiento en el horario de radicación de mensajes de correo es de 8:15 a.m. a 5:00 p.m. los días hábiles. Esto quiere decir que si el Órgano Judicial envía un mensaje de correo después de las 5:00 p.m. o un día no hábil, este será radicado el día hábil siguiente a su recepción.

El buzón de notificaciones judiciales está dispuesto únicamente para el recibo de notificaciones por parte de los Órganos Judiciales, razón por la cual los mensajes que no correspondan a dicho uso no serán leídos y automáticamente se eliminarán de nuestro buzón.

Por consiguiente, para solicitudes de información (Atención al Ciudadano), Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias le agradecemos ingresar a <https://iudigital.educatic.com.co/sao/pqrs.do>

Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

Canal Escrito Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito en las oficinas de la Institución Universitaria Digital de Antioquia ubicadas en La Plaza de la Libertad, Carrera 55 # 42-90 INT 0101, Medellín Antioquia.

RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Institución Universitaria Digital de Antioquia.
- Los trámites y servicios de la Institución Universitaria Digital de Antioquia son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
 - Nombre de la institución a la que se dirigen.
 - Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
 - Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
 - Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
 - Datos de contacto como: dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
 - Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos. Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).



IU Digital de Antioquia

www.iudigital.edu.co

Síguenos:

IUDigital
de Antioquia

INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA
DIGITAL
DE ANTIOQUIA

