



# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

En la Institución Universitaria Digital de Antioquia acompañamos los sueños de la ciudadanía con una educación digital incluyente, con enfoque territorial y sentido humano. Trabajamos para generar lazos de confianza que fortalecen la participación y garantizan los derechos y deberes de la comunidad. Por eso, nos comprometemos con brindar servicios con oportunidad y celeridad, velando por un trato digno, respetuoso, equitativo, honesto, diligente, cercano, empático y sin distinción alguna.

## ¡Conoce cuáles son tus derechos!

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de apoderado, así como obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos legales para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



## ¡Conoce tus deberes!

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Utilizar apropiadamente los diferentes canales oficiales de comunicación dispuestos por la institución.
7. Evitar solicitudes repetidas que afecten los tiempos de los trámites y la oportunidad de respuesta de dichas solicitudes.

## Nuestros canales

- **Correo electrónico:** [atencionalciudadano@iudigital.edu.co](mailto:atencionalciudadano@iudigital.edu.co)
- **Formulario Somos Tu Voz - PQRSFD** para registrar y dar seguimiento a tu solicitud:  
<https://iudigital.gmas.co/gmas/RegistroPQRS.public>
- **Línea Única de Atención:** 604 520 07 50
- **Presencial:** Cra. 55 # 42 90 INT 0101. Centro Cívico Plaza de la Libertad. Medellín, Antioquia.
- **Buzón físico PQRSFD.**

## ¡Comunícate con nosotros!

### Horario de atención

Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 1:15 p.m. a 5:00 p.m.

Viernes de 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y de 1:15 p.m. a 4:00 p.m.