

CARTA DE TRATO DIGNO y Canales de Atención al Ciudadano



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional en Alta Calidad

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Es un ente de carácter académico que obra como un proyecto sociocultural, ético, científico y tecnológico cuyo objeto es la producción de conocimiento y la apropiación de saberes, la formación integral y la transformación de la sociedad y la cultura, con criterios de pertinencia contextual, trabajo colectivo, prioridad social y ambiental, acorde con las necesidades de la ciudad-región de Bogotá, de la Nación y del mundo.

En desarrollo de su objeto, la Universidad promueve la vida digna, la libertad, la equidad y la justicia en todas sus formas; el acceso y permanencia en la educación superior; reconoce los derechos de la naturaleza, preserva la diversidad biológica, social, cultural, propende por el uso y el manejo responsable de los bienes comunes y orienta sus funciones universitarias en favor de la vida, la paz y la convivencia, el cuidado y la defensa del ambiente.

Para la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el trato digno, respeto, transparencia y la equidad son los valores fundamentales, con base en ello nuestros funcionarios están comprometidos en la calidad de la atención al ciudadano, brindando el apoyo necesario para cumplir con el compromiso institucional.

Es nuestro compromiso institucional otorgarle un trato cálido, reservado, eficiente y oportuno, hacer accesible los canales de comunicación en las que se puedan instaurar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se presenten en contra de la entidad, esto buscando preservar sus derechos.

Con el propósito de brindar una comunicación directa a la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas dispone de los medios y personas en el Distrito Capital para garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

CARTA DE TRATO DIGNO y Canales de Atención al Ciudadano



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional en Alta Calidad

Presencial:

En nuestras sedes ubicadas en la ciudad de Bogotá:

-  Sede Biblioteca Central Aduanilla de Paiba Calle 13 # 31-75
-  Facultad de Ciencias y Educación Carrera 3 # 26A - 40
-  Facultad de Artes Carrera 13 # 14 - 69
-  Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales Carrera 5 Este # 15-82
-  Facultad Tecnológica Calle 68D Bis A Sur # 49F - 70
-  Sede Bosa el Porvenir Calle 52 Sur # 93D - 97

De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Telefónico:

A través del PBX general (+57 1) 323 9300 Extensiones: Atención al ciudadano: 1421 - 1422 - 5026 - 4212, Ferias Universitarias y Colegios: 3069, Soporte Técnico Bogotá te Escucha: 1458

Virtual:

Chat Institucional: Ingresando a nuestro portal www.udistrital.edu.co opción “Chat Virtual”, ubicado en la web institucional página principal al costado inferior derecho, de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Escrito:

Por los correos electrónicos: reclamos@udistrital.edu.co y atencion@udistrital.edu.co, o creando una petición a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” disponible en el portal <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.

CARTA DE TRATO DIGNO y Canales de Atención al Ciudadano



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional en Alta Calidad

Derechos de los Ciudadanos:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Universidad Distrital
3. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal, escrita, o cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - b) Petición de copias: 10 días hábiles
 - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
 - d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
 - e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - f) Peticiones de información 10 días hábiles
-
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de 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 de Colombia.
 7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
 8. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o 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. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.