
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**





**Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano**

**2022**

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. OBJETIVO</b> .....	3
<b>3. ALCANCE</b> .....	3
<b>4. DEFINICIONES Y SIGLAS</b> .....	3
<b>5. BASE LEGAL</b> .....	6
<b>6. RESPONSABLES</b> .....	9
<b>7. POLÍTICA DE OPERACIÓN</b> .....	9
<b>8. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA</b> .....	10
<b>9. PRINCIPIOS DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	10
<b>10. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS ANTE LA INSTITUCIÓN</b> .....	12
10.1 Derechos .....	12
10.2 Deberes.....	12
<b>11. DERECHOS Y DEBERES DE QUIENES PRESTAN SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA</b> ...	13
11.1 Derechos.....	13
11.2 Deberes.....	13
<b>12. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA</b> .....	14
12.1 Canal Presencial .....	14
12.3 Canal Telefónico.....	14
12.4 Canal Virtual.....	14
<b>13. DISPOSICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE UN ADECUADO SERVICIO</b> .....	15
13.1 Pautas Generales de Servicio y Atención al Ciudadano.....	15
13.2 Pautas para la Atención Telefónica .....	16
13.3 Pautas para la Atención Virtual .....	16
<b>14. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANALES</b> .....	17
14.1 Protocolo de Atención Personal .....	17
14.2 Protocolo de Atención Telefónica .....	17
14.3 Protocolo de Atención Virtual .....	18
<b>15. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	19

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

## 1. INTRODUCCIÓN

El protocolo de Atención al Ciudadano es una herramienta que permitirá optimizar la gestión realizada por los funcionarios, servidores, contratistas y colaboradores de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, trazando pautas de Atención al Ciudadano a través de los diferentes canales dispuestos al interior de la Institución.

Se espera que este Protocolo de Atención al Ciudadano sirva a que las cualidades de un buen servicio se plasmen en acciones específicas que satisfagan a la ciudadanía, asimismo se busca garantizar que la comunicación e interacción entre la Ciudadanía y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, sea respetuosa, empática, colaborativa y responsable.

## 2. OBJETIVO

El protocolo de atención al ciudadano es el instrumento que permite conocer el proceso de atención al ciudadano que dispone la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, con la intención de propiciar un servicio de calidad, oportuno y eficiente bajo los principios establecidos en la Resolución de Rectoría Nro. 204 del 30 de agosto de 2021 *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”*.



## 3. ALCANCE

Este Protocolo está dirigido a todos los funcionarios, servidores, contratistas y colaboradores en general de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, especialmente aquellos que interactúan con la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, con el fin de que estas pautas y principios se apliquen en cualquier tipo de interacción que se tenga a través de los canales de atención virtual, telefónico, presencial o escrito. Así mismo, es un referente de buenas prácticas al interior de los procesos, aportando a una cultura de servicio amable, transparente, empática y asertiva.

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

**Bogotá te escucha:** Sistema por medio del cual se registran derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción, sugerencias, consultas, solicitudes de copia, solicitudes de acceso a la información y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la entidad.

**Grupo de Valor:** Personas naturales o jurídicas que tienen una relación directa con la Entidad, mediante el uso de sus servicios y trámites o que participan, directa o indirectamente, para cumplir su misionalidad.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	



- **Estudiante:** Es estudiante de la Universidad Distrital la persona que posee matrícula vigente para un programa académico en ella y cuyo propósito es obtener, un título de pregrado o postgrado en la Universidad. (Acuerdo No. 027 diciembre 23 de 1993 del CSU Art. 4)
- **Docente:** Es docente de la Universidad Distrital "Francisco José de Caldas" la persona natural que con tal carácter haya sido vinculada a la institución previo concurso público de méritos y que desempeña funciones de enseñanza, comunicación, investigación, innovación o extensión; en campos relacionados con la ciencia, la pedagogía, el arte y la tecnología y otras formas del saber y, en general, de la cultura.  
(Acuerdo No. 011 noviembre 15 2002 del CSU Art. 4).
- **Personal Administrativo:** Los servidores públicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas son empleados públicos; sin embargo, las personas que desempeñan labores de aseo, mantenimiento y jardinería, son trabajadores oficiales.  
Los servidores públicos de la Universidad Distrital, se clasifican en: Empleados públicos de carrera docente, carrera administrativa, provisionalidad, periodo fijo, libre nombramiento y remoción.  
(Acuerdo No 003 abril 8 de 1997 del CSU Art. 49)
- **Egresado (A):** El Egresado (a) de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es aquella persona que culminó satisfactoriamente sus estudios de pregrado o posgrado y obtiene el título correspondiente.
- **Asociaciones y/o Sindicatos:** Organización de trabajadores, formada para proteger los derechos y promover los intereses de sus miembros en lo que respecta al salario, las prestaciones y las condiciones de trabajo.
- **Pensionado (A):** Persona que cuando accedió al estatus de pensionado (a), estaba vinculada a la planta de personal administrativa o docente de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

**Grupo de Interés:** Personas naturales o jurídicas que tienen un interés especial en la gestión, los resultados o son potenciales usuarios de los servicios y trámites de la entidad.

Dentro de este grupo podemos identificar entre otros los siguientes:

- Procuraduría General de la Nación
- Contraloría General y Distrital
- Personería Distrital
- Concejo de Bogotá
- Ministerio de Educación Nacional
- Secretaría de Educación
- Veedurías

**Quejas:** Consiste en poner en conocimiento de la institución negligencias, conductas irregulares, inconformidades, descontentos o desaprobaciones en el desarrollo de las funciones y actividades a cargo de los servidores públicos, docentes de vinculación especial y contratistas vinculados a la institución. (Resolución No 204 agosto 30 de 2021 Art. 11)

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

**Consultas:** Se pueden elevar consultas en relación con las materias, temas y asuntos a cargo de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas con el fin de obtener una opinión o concepto jurídico o técnico. Las opiniones o conceptos así emitidos, no comprometen la responsabilidad de la institución ni del funcionario que la emite, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

(Resolución No 204 agosto 30 de 2021 Art. 10)

**Reclamos:** A través del cual se pone en conocimiento de la institución una irregularidad en la prestación de un servicio, o la negligencia del personal administrativo y docente, las personas vinculadas a la institución a través de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión administrativa, así como de los particulares que ejercen funciones públicas, en la atención, tramitación o prestación del servicio. (Resolución No 204 agosto 30 de 2021 Art. 12)

**Sugerencias:** Propuesta, idea o indicación que el peticionario presenta, con el propósito de incidir en el mejoramiento de un trámite o servicio, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio, el cumplimiento de las funciones misionales, objetivos, estrategias, políticas institucionales y la gestión administrativa en general de la institución. (Resolución No 204 agosto 30 de 2021 Art. 13)

**Denuncias por actos de corrupción:** Es una acción que puede ejercer cualquier persona, mediante la cual se da aviso, se declaran o se ponen en conocimiento conductas presuntamente constitutivas de faltas disciplinarias, por incumplimiento de deberes, exlimitación de funciones, violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos, conflicto de intereses, irregularidad o ilegalidad, de cualquier acto cometido por el personal administrativo y docente, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción en contra del denunciado. Esta modalidad de acción ciudadana corresponde a una forma cualificada de queja. (Resolución No 204 agosto 30 de 2021 Art. 14)

**Solicitud de acceso a la información:** Es la facultad que tiene la ciudadanía para obtener acceso a la información institucional relacionada con el cumplimiento de las funciones legales atribuidas, ya sea de carácter misional, estratégico o administrativo, así como solicitudes de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



(Resolución No 204 agosto 30 de 2021 Art. 15)

**Felicitaciones:** Toda manifestación ciudadana de aprobación y satisfacción originada por la prestación del servicio a cargo de la entidad, en cumplimiento de las funciones misionales, objetivos estratégicos, políticas institucionales y la gestión administrativa en general de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. (Resolución No 204 agosto 30 de 2021 Art. 16)

**Incumplimiento de términos:** La falta de atención u omisión frente al trámite y resolución de acciones ciudadanas, constituye falta disciplinaria respecto del servidor público responsable de atender la acción ciudadana, abriendo la posibilidad de que sea procesado por la instancia disciplinaria competente, de conformidad con las normas vigentes y aplicables, respetando el debido proceso y demás garantías procesales y sustanciales reconocidas en la Constitución.



(Resolución No 204 agosto 30 de 2021 Art. 17)

**Servicio al Ciudadano:** Se enmarca dentro de los principios de la Función Administrativa, establecidos en la Constitución Política y demás normas concordantes, esto es, celeridad, economía, eficacia, imparcialidad, igualdad, moralidad, publicidad, contradicción, responsabilidad y buena fe, y estará fundamentado en valores como el respeto, la transparencia, la honestidad, la equidad y la tolerancia. (Resolución No 204 agosto 30 de 2021 Art.29)

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	



## 5. BASE LEGAL

Normatividad	Descripción
<b>CONSTITUCIÓN POLÍTICA</b>	
<b>Artículo 1</b>	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general
<b>Artículo 2</b>	“(…) Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.(…)”
<b>Artículo 6</b>	Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.
<b>Artículo 15</b>	Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.
<b>Artículo 16</b>	Todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico.
<b>Artículo 20</b>	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
<b>Artículo 74</b>	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
<b>Artículo 209</b>	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	



	pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.
<b>Artículo 365</b>	Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberán indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.
<b>LEYES</b>	
<b>Ley 962 de 2005</b>	Congreso de Colombia. <i>“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”</i>
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Congreso de Colombia. <i>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”</i>
<b>Ley 1581 de 2012</b>	Congreso de Colombia. <i>“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”</i>
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Congreso de Colombia. <i>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”</i>
<b>Ley 1755 de 2015</b>	Congreso de Colombia. <i>“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”</i>
<b>DECRETOS</b>	
<b>Decreto 2623 de 2009</b>	Presidencia de la República de Colombia. <i>“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”</i>
<b>Decreto 489 de 2009</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá. <i>“Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”</i>
<b>Decreto 371 de 2010</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá. <i>“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”</i>
<b>Decreto Nacional 2573 de 2014</b>	Presidencia de la República de Colombia. <i>“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.”</i>
<b>Decreto 197 de 2014</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá. <i>“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”</i>
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Presidente de la República de Colombia. <i>“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”</i>
<b>Decreto 815 de 2018</b>	Presidencia de la República de Colombia. <i>“Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos”</i>



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

<b>Decreto 118 de 2018</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá. <i>Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017"</i>
<b>Decreto 807 de 2019</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá. <i>"Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones."</i>
<b>Decreto 847 de 2019</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá. <i>"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones. "</i>
<b>Decreto 2106 de 2019</b>	Presidencia de la República de Colombia. <i>"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública."</i>
<b>Decreto 189 de 2020</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá. <i>"Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones"</i>
<b>Decreto 293 de 2021</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá. <i>"Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones."</i>
<b>Decreto 371 de 2010</b>	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la Transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
<b>ACUERDOS Y OTROS</b>	
<b>Acuerdo Distrital 371 de 2009</b>	Consejo de Bogotá. <i>"Por medio del cual se establecen lineamientos de política pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gays, bisexuales y transgeneristas LGBT- y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones."</i>
<b>CONPES D.C. 3649 DE 2010</b>	Departamento Nacional de Planeación. <i>"Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano"</i> .
<b>CONPES 3785 DE 2013</b>	Departamento Nacional de Planeación. Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano.
<b>Acuerdo Distrital 529 de 2013</b>	Consejo de Bogotá. <i>"Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones"</i> .
<b>Directiva 015 de 2015</b>	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C <i>"Directrices Relacionadas Con La Atención De Denuncias Y/O Quejas Por Posibles Actos De Corrupción."</i>
<b>Acuerdo 010 de 2015</b>	Consejo Superior Universitario Universidad Distrital. <i>"Por el cual se expide y adopta el Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas."</i>
<b>Resolución 003 de 2017</b>	Comisión Distrital de Sistemas (CDS) Bogotá. <i>"Por la cual se adopta la Guía de sitios Web para las entidades del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones."</i>
<b>Acuerdo Distrital 731 de 2018</b>	Concejo de Bogotá. <i>"Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3º del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones."</i>
<b>Resolución de</b>	Universidad de Distrital Francisco José de Caldas. <i>"Por la cual se adopta e implementa el Código de Integridad del Servicio Público y se dictan otras disposiciones."</i>



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	



<b>Rectoría 278 de 2019</b>	
<b>CONPES D.C. 03 de 2019</b>	Concejo de Bogotá. <i>"Política pública distrital de servicio a la ciudadanía".</i>
<b>Directiva Conjunta 001 de 2021</b>	Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <i>"Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante."</i>
<b>Resolución de Rectoría 204 de 2021</b>	Universidad de Distrital Francisco José de Caldas. <i>"Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones."</i>

## 6. RESPONSABLES



## 7. POLÍTICA DE OPERACIÓN

El protocolo de atención al ciudadano será actualizado anualmente por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

## 8. CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

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, 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 las malas prácticas.

## 9. PRINCIPIOS DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los funcionarios, servidores, contratistas y colaboradores en general de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en cumplimiento de sus funciones y en desarrollo de las actividades a su cargo, deberán aplicar e interpretar los principios establecidos en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Decreto Distrital 197 de 2014, entre ellos los siguientes:



**RESPECTO:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores, garantizando la sana convivencia dentro de la sociedad.

**TRANSPARENCIA:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consciente en la toma de decisiones, por parte de los ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

**PARTICIPACIÓN:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía, que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.

**SOLIDARIDAD:** Es el accionar que promueve la cooperación, el respeto, el compañerismo, la familiaridad, la caridad, la generosidad y la sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta, frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

**CORRESPONSABILIDAD:** Es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía, quienes son titulares y sujetos plenos de éstos, incluyendo mecanismos de protección, afirmación y restitución, cuando hayan sido vulnerados.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

**ATENCIÓN DIFERENCIAL PREFERENCIAL:** En todos los puntos de atención a la ciudadanía de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, así como respecto de particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, se garantizará el derecho de acceso y se establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

**COBERTURA:** La Universidad Distrital Francisco José de Caldas es garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todas las sedes y dependencias, que conforman su estructura funcional y de servicios.

**ACCESIBILIDAD:** La Universidad Distrital Francisco José de Caldas propende por un servicio cercano a la ciudadanía, permitiendo el acceso a los diferentes canales de atención, sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

**INCLUSIÓN:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujeto de derechos y deberes ante la institución, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

**INNOVACIÓN:** A partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio, aprovechando, al efecto, los desarrollos tecnológicos.

**OPORTUNIDAD:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

**CELERIDAD:** Busca el impulso oficioso de los procedimientos administrativos y la eliminación de trámites innecesarios.



**IMPARCIALIDAD:** Todas las personas merecen el mismo trato y respeto por parte de las personas vinculadas al servicio ciudadano en la institución.

**PUBLICIDAD:** La Universidad Distrital Francisco José de Caldas dará a conocer sus decisiones a los interesados mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones, que ordenan las normas vigentes y aplicables.

**CONTRADICCIÓN:** En ejercicio del derecho de contradicción, las personas interesadas tendrán la oportunidad de controvertir las decisiones tomadas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, a través de los mecanismos normativamente establecidos.

**BUENA FE:** Las autoridades y los particulares presumirán un comportamiento leal y fiel, de unos hacia otros, en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

**RESPONSABILIDAD:** El personal administrativo y docente, las personas vinculadas a la institución a través de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión administrativa, así como los particulares que ejercen funciones públicas la Universidad Distrital Francisco José de Caldas asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

## 10. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS ANTE LA INSTITUCIÓN<sup>1</sup>



### 10.1 Derechos

- Presentar acciones ciudadanas en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información acerca de sus solicitudes. Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas, por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite, y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos de la entidad, en los términos previstos por la Constitución y la Ley.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus acciones ciudadanas, en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de sus responsabilidades, por parte de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la Ley.

### 10.2 Deberes

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Evitar el uso de maniobras dilatorias y acciones temerarias, que vayan en contra del principio de buena fe.
- Ejercer con responsabilidad los derechos que les asisten, absteniéndose, por ejemplo, de reiterar solicitudes repetitivas, así como de incoar peticiones improcedentes o temerarias.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos, trabajadores oficiales, docentes de vinculación especial y contratistas, vinculados a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Elevar las solicitudes y requerimientos a la Universidad Distrital, en las condiciones establecidas por cada dependencia.

<sup>1</sup> Resolución 204 de 2021 [Universidad Distrital Francisco José de Caldas]. "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones". Art. 300020

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

## 11. DERECHOS Y DEBERES DE QUIENES PRESTAN SERVICIO Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA<sup>2</sup>

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas debe contar con funcionarios, servidores y colaboradores que con su trabajo, dedicación y esfuerzo contribuyan al cumplimiento de la misión institucional y de conformidad con el *Código de Ética y Buen Gobierno* y el *Código de Integridad del Servicio Público de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas* se cumpla en cada actividad asignada el valor de la honestidad, transparencia, respeto, tolerancia, compromiso, eficiencia, justicia, lealtad, responsabilidad y pertenencia.



### 11.1 Derechos

- Recibir trato respetuoso y digno.
- Contar con los recursos físicos y tecnológicos necesarios.
- Recibir inducción y capacitación permanente.
- Acceso a información detallada y actualizada sobre el quehacer de la Universidad.
- Obtener respuestas ágiles, completas y oportunas por parte de las distintas áreas de la Universidad.

### 11.2 Deberes

- Acatar las normas y procedimientos institucionales.
- Actuar siempre con la verdad, cumpliendo los deberes asignados con transparencia, imparcialidad y rectitud, siempre favoreciendo el interés general.
- Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas con las que se interactúa en el quehacer diario.
- Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, calidad y prontitud, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- Hacer buen uso de las herramientas asignadas para la prestación de los servicios.
- Responder en el tiempo y plazo establecido las peticiones, solicitudes, inquietudes, denuncias, reclamos de la ciudadanía.

<sup>2</sup> Resolución 278 de 2019 [ Universidad Distrital Francisco José de Caldas] "Por la cual se adopta e implementa el Código de Integridad del Servicio Público y se dictan otras disposiciones "

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

## 12. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas ha dispuesto a la ciudadanía cuatro canales de comunicación para interponer Derechos de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias por actos de corrupción, solicitudes de acceso a la información, felicitaciones de origen ciudadano y solicitudes de copia.

### 12.1 Canal Presencial

PRESENCIAL			
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención Ciudadana – OQRAC Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm Cl. 13 #31-75	Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm Calle 52 sur # 93d - 97 Bloque 1	Facultad de Ciencias y Educación Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm Carrera 3 # 26a - 40, módulo 1	Facultad Tecnológica Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm Calle 68 d Bis a Sur # 49f - 70, bloque 13



### 12.2 Canal Telefónico

TELEFONICO
Número Telefónico General: +57 601 323 9300 Atención al Ciudadano - Extensiones: 1421, 3059, 4212 Ferias Universitarias, Colegios: 1459 - PQR's: 1458 Soporte Técnico Bogotá te Escucha: 1420 +57 601 323 8340

### 12.3 Canal Virtual

VIRTUAL
<b>Ventanilla virtual - Chat Institucional:</b> Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm Jornada Continua <b>Web institucional:</b> Página principal de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:reclamos@udistrital.edu.co">reclamos@udistrital.edu.co</a> / <a href="mailto:atencion@udistrital.edu.co">atencion@udistrital.edu.co</a> <b>Correo notificaciones Judiciales:</b> <a href="mailto:notificacionjudicial@udistrital.edu.co">notificacionjudicial@udistrital.edu.co</a>

*Nota: Toda solicitud que se reciba fuera del tiempo establecido se atenderá recibida a primera hora del siguiente día hábil.*



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

### 13. DISPOSICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE UN ADECUADO SERVICIO

#### 13.1 Pautas Generales de Servicio y Atención al Ciudadano

- ❖ Usar un lenguaje corporal y verbal adecuado.
- ❖ Tener un buen trato con la ciudadanía y siempre con disposición del servicio.
- ❖ Formular todas las preguntas que sean necesarias para así poder tener una mejor comprensión de lo que el ciudadano está solicitando.
- ❖ Preguntar siempre al ciudadano/a su nombre y usarlo siempre para dirigirse a él/ella, así no corresponda al que aparece en su documento, pero es con el que se identifica.
- ❖ Usar palabras y términos sencillos, que sean concretos y sobre todo respetuosos.
- ❖ No usar apelativos del léxico popular, diminutivos ni mucho menos despectivos.
- ❖ En caso de que un ciudadano presente una inconformidad en estado emocional alterado, demostrar una actitud amable y conciliadora, escucharlo atentamente sin interrumpirlo/a y proponerle soluciones sin entrar en controversias.
- ❖ En el caso que no sea posible dar una respuesta positiva, es importante cerciorarse y repasar todos los mecanismos posibles antes de informar al ciudadano/a; y justificar argumentando la imposibilidad de lo que requiere.
- ❖ Siempre ser muy claros respecto a los tiempos establecidos por la Ley y la Universidad para emitir respuesta formal.
- ❖ Toda PQRS (Petición en interés general, petición en interés particular, petición de acceso a la información pública, petición de copia de documentos públicos, consulta, queja, reclamo, denuncia por presuntos actos de corrupción, felicitación y sugerencia que interponga un ciudadano debe ser radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.
- ❖ Hacer seguimiento adecuado a las solicitudes.
- ❖ Si es atención presencial, verificar constantemente la limpieza y pulcritud del puesto de trabajo, del correcto funcionamiento de los equipos y de su presentación personal.
- ❖ La atención con enfoque diferencial se debe brindar basada en el reconocimiento de las necesidades particulares de los distintos grupos poblacionales. Se debe adaptar este servicio a las variables tales como género, orientación y/o identificación sexual, edad, condición de discapacidad, condición socio-económica, pertenencia a grupos étnicos, lingüísticos, culturales, religiosos, en condición de desplazamiento o vulnerabilidad comprobable.
- ❖ Si la persona que requiere el servicio cuenta con alguna discapacidad debe ser atendida con prontitud y direccionarla al punto de atención preferencial.
- ❖ De las acciones ciudadanas verbales y/o escritas en lengua nativa, dialecto oficial de Colombia o lenguaje de señas o braille: Se podrán presentar peticiones verbales y/o escritas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en lengua nativa, dialecto, lenguaje de señas o braille. Cuando la Institución no cuente con intérpretes para traducir directamente la petición, quien atienda la acción ciudadana dejará constancia de ese hecho y, en caso de ser una petición verbal, grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico a su disposición, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.





 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

### 13.2 Pautas para la Atención Telefónica

- ❖ Mantener el micrófono frente a la boca, retiré de la boca cualquier objeto que dificulté la vocalización y la emisión de la voz.
- ❖ Atender la llamada de manera amable y respetuosa.
- ❖ Identificarse y mantener una intensidad de voz adecuada.
- ❖ Escuchar atentamente la solicitud o lo que quiere expresar el ciudadano/a, sin interrumpirle.
- ❖ Siempre que sea necesario tomarse el tiempo para verificar datos o información solicitada, hágaselo saber al ciudadano/a usando frases como: “permítame unos minutos, voy a verificar su información... voy a consultar en...” Al retomar, es importante expresar gratitud por el tiempo en espera. Si se excede el tiempo requerido para confirmar la información, cada cierto tiempo retome la llamada y explique en qué se encuentra la gestión.
- ❖ Al finalizar, verificar que la información suministrada fue clara y comprensible.
- ❖ Siempre preguntar si hay algún otro asunto en que se le pueda ayudar.
- ❖ Mantener el registro de las tareas y compromisos adquiridos. Cerciorarse que todos los insumos necesarios para el trámite lleven una correcta trazabilidad.

### 13.3 Pautas para la Atención Virtual (Correo, Chat, Sistema)

- ❖ Si la comunicación es a través de correo electrónico, siempre dar respuesta desde el correo oficial de la Universidad dispuesto para atención al ciudadano, el cual es de uso exclusivo para asuntos relacionados con ello.
- ❖ No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios. Igualmente, los nombres propios deben escribirse con mayúscula inicial. Aplica tanto para el correo, como para el chat institucional.
- ❖ Si la información que se requiere brindar es muy extensa, adjuntarlo como archivo y no en el cuerpo del mensaje. Para el caso del chat, dividirla en bloques no muy extensos cada uno.
- ❖ Dar respuesta una a una, a las inquietudes presentadas por el ciudadano/a de forma clara y precisa, enumerándolas en el orden en que fueron formuladas.
- ❖ Al final del correo, asegurarse siempre que los datos de contacto necesarios estén completos: nombre de funcionario/a o colaborador/a que llevó a cabo la atención, con el fin de que el ciudadano/a identifique al funcionario/a o colaborador/a y pueda ponerse en contacto nuevamente en caso de querer ampliar la información.
- ❖ En el caso que la consulta, solicitud o PQR requiera respuesta de fondo, la dependencia responsable de administrar el medio o la red social, deberá proceder a solicitar los datos básicos de identificación del ciudadano/a y remitirlo inmediatamente a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para el respectivo trámite.
- ❖ Desplegar constante y continuamente campañas de promoción masiva a través de las redes sociales, que tengan como objetivo poner en conocimiento de la ciudadanía los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

## 14. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN POR CANALES

Por medio de esta herramienta se quiere dar apoyo a los servidores y colaboradores para que su atención relacionada con procesos e información en la Universidad Distrital Francisco José De Caldas sea efectiva.

### 14.1 Protocolo de Atención Personal

Cuando un ciudadano se acerque a las instalaciones de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

1. Saludar al ciudadano de forma amable: “Buenos días o buenas tardes, (mi nombre y apellido), en que puedo colaborarle.
2. Invitar al ciudadano a un lugar cómodo para poder atenderlo.
3. Escuchar de manera atenta la solicitud del ciudadano para posteriormente brindarle una solución.
4. Brindar al ciudadano información clara y precisa sobre los servicios que presta la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
5. Dar al ciudadano la atención completa durante el tiempo del contacto.
6. Despedirse de forma cortés y acompañar al ciudadano hasta la recepción de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
7. Realizar el seguimiento con el apoyo del área correspondiente de la solicitud hasta que se dé respuesta al ciudadano.

### 14.2 Protocolo de Atención Telefónica

#### Inicio



- Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Buenos (días/tardes/noches), le habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo ayudar?

#### Recuerde

- ✓ Mantenga un tono de voz amigable y articule muy bien las palabras.
- ✓ Si requiere que el ciudadano lo espere, dele un aproximado de cuántos minutos tendrá que esperar.
- ✓ Agradecer y mencionarle al ciudadano el motivo de la espera.
- ✓ En caso de transferir la llamada informe al ciudadano el motivo y la dependencia que atenderá la solicitud.

#### Para finalizar

- Recuerde que habló con \_\_\_\_\_ de la dependencia \_\_\_\_\_, un placer haberlo atendido.
- Espere a que la persona que llama cuelgue primero de modo que la llamada no se corte cuando todavía esté hablando el ciudadano.
- Pregunte a quien llama si hay alguna otra cosa en la que usted pueda ayudarle. Eso le brinda al usuario una última oportunidad de recordar cualquier cosa que no haya dicho antes.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	 <b>SIGUD</b> ✓ <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

### 14.3 Protocolo de Atención Virtual

#### Inicio

Buen día

Bienvenido/a al chat virtual de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas  
mi nombre es \_\_\_\_\_

En que puedo colaborarle

#### Mientras el ciudadano espera

¡Por favor, manténgase en línea, gracias!

Gracias por mantenerse en línea

\*\*\*Por favor, permítame un momento en línea, en este momento se presenta un alto volumen de chats en espera, los cuales intentamos resolver oportunamente en orden de llegada, gracias por su comprensión!

#### En caso de presentarse congestión o inconvenientes con el Chat



Buen día, en este momento estamos presentando congestión en el chat institucional, por lo que no podemos responderle por este medio, por favor comuníquese a la línea de atención, Pbx. 3239300 ext. 1421 – 1459 – 4212 - 3069 - 5026, o escribanos a través del email: [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co) / [atencion@udistrital.edu.co](mailto:atencion@udistrital.edu.co)

Gracias por su comprensión.

#### Fin

¿Puedo ayudarle en algo más?

Estamos para servirle, ¡cualquier inquietud no dude en comunicarse con nosotros!!

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: SC-PT-001	
	Macroproceso Apoyo a lo misional	Versión: 01	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación:	

## 15. BIBLIOGRAFÍA

Resolución de Rectoría Nro. 204 *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”*. 30 de agosto de 2021.

Acuerdo No. 010. Por el cual se expide y adopta el Código de Ética y Buen Gobierno de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. 10 de septiembre de 2015.

Resolución de Rectoría Nro. 278 "Por la cual se adopta e implementa el Código de Integridad del Servicio Público y se dictan otras disposiciones ". 30 de agosto de 2021.

Resolución de Rectoría Nro. 204 del *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”*. 30 de agosto de 2021.

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (2022, mayo 03). Recuperado de <https://bogota.gov.co/sdq/>