



Conforme a la Ley 1755 de 2015



1. VERIFICA LA COMPETENCIA

¿Corresponde a tu área?

✓ Sí: continúa el trámite

✗ No:

- Remite al área competente
- Informa al solicitante sobre el traslado, teniendo en cuenta que los términos se reinician al día siguiente de la nueva recepción.

2. CLASIFICA LA PETICIÓN IDENTIFICA EL TIPO PARA APLICAR TIEMPOS CORRECTOS:

- Interés general
- Interés particular
- Solicitud de información/documentos
- Consulta



3. REvisa REQUISITOS



¿La solicitud es clara y completa?

✓ Sí: continúa

✗ No:

- Solicita aclaración o información adicional
- Suspende términos hasta respuesta

4. ELABORA LA RESPUESTA

- Clara, precisa y de fondo
- Coherente con lo solicitado
- Con sustento jurídico cuando aplique



5. ENVÍA LA RESPUESTA

- Consolida la respuesta de la petición
- Registra en el sistema Bogotá te escucha
- Deja evidencia del envío por medio del correo electrónico



6. REGISTRA Y ARCHIVA

- Actualiza el sistema
- Garantiza trazabilidad
- Cumple políticas de gestión documental



7. RECUERDA



El incumplimiento en tiempos o gestión puede generar responsabilidades disciplinarias.

Correo: reclamos@udistrital.edu.co, atencion@udistrital.edu.co

PBX: 6013239300 Ext: 1421

Chat Institucional: Ubicado en la web institucional página principal al costado inferior derecho. Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua.

CANALES DE ATENCIÓN

UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tu voz cuenta, nuestra acción responde