

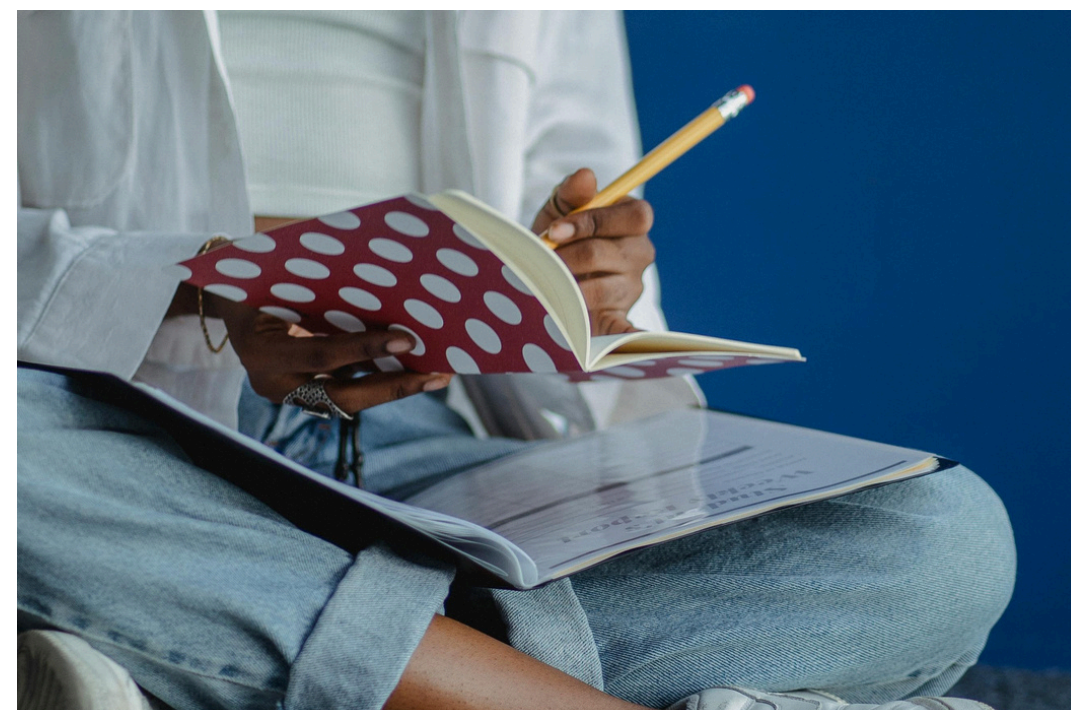


**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

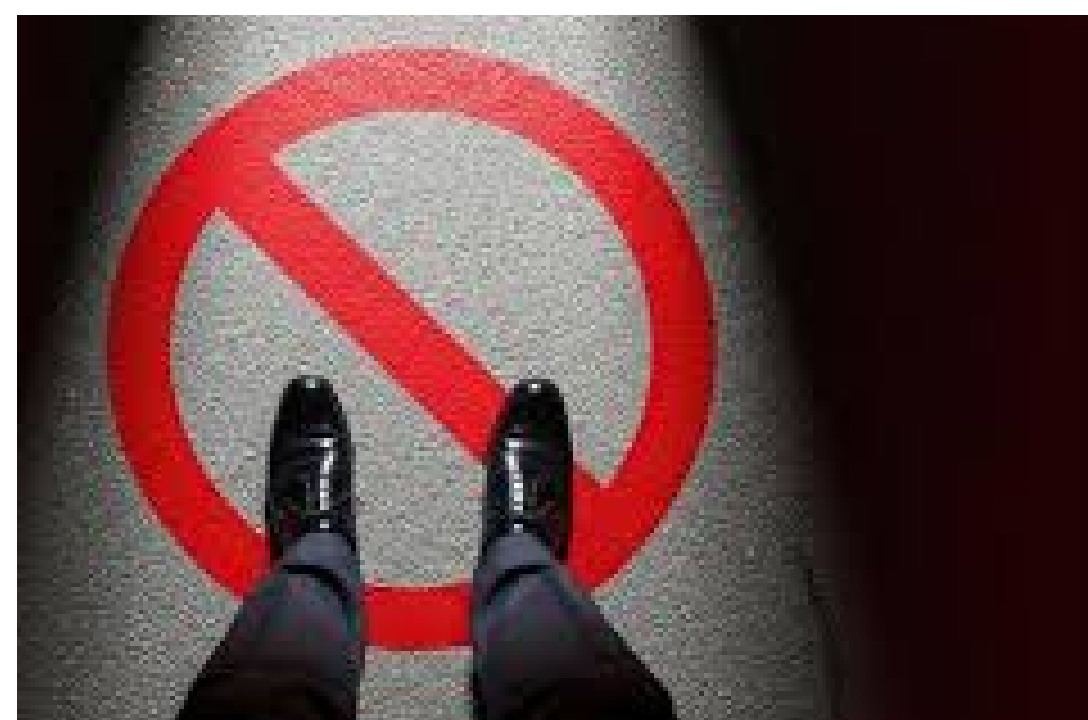
## **Derechos y Deberes de Entidad Frente a la Ciudadanía**

De acuerdo a la Resolución 204 de Rectoría del año 2021 , Deberes de las personas vinculadas a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. artículos 32, 33 y 34.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas reafirma su compromiso con la atención al ciudadano, estableciendo que todo su personal (administrativo, docente y contratistas) debe brindar un servicio de calidad basado en varios principios fundamentales. Entre ellos están el trato digno, que implica respeto y consideración sin discriminación; la disponibilidad, asegurando al menos 40 horas semanales de atención en horarios accesibles; el cumplimiento, atendiendo a todos los ciudadanos dentro del horario y gestionando sus solicitudes por los canales oficiales; y el uso de la tecnología para facilitar los trámites.



Para garantizar la transparencia y eficiencia, se establecen prohibiciones claras para el personal, como no negarse a recibir solicitudes o documentos, no exigir requisitos adicionales a los establecidos por la ley, no retrasar o retener procesos, y no dar respuestas tardías o injustificadas. Además, incluso si un documento presenta errores, debe ser recibido y se debe orientar al ciudadano para corregirlo.



Finalmente, la universidad se compromete a mantener información actualizada y accesible sobre sus funciones, trámites, servicios, requisitos, plazos y canales de atención, tanto en medios físicos como digitales. También destaca la importancia de la Carta de Trato Digno, la cual se actualiza anualmente para garantizar los derechos de los usuarios



**Correo: [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co), [atencion@udistrital.edu.co](mailto:atencion@udistrital.edu.co)**

**PBX: 6013239300 Ext: 1458 - 4212 - 3069, 5026**

**Télefono directo: (+57) 6013238340**

**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*