



RESOLUCIÓN No. 204

(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”

El Rector de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial, las conferidas por el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y por el literal g) del artículo 16 del Acuerdo 003 de 1997, y

CONSIDERANDO

Que, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 23 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta solución, así como también se debe garantizar el acceso a los documentos públicos, en los términos establecidos, para tal fin, en el artículo 74 de la Constitución Política, en concordancia con el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que los artículos 2, 123, 209 y 270 de la Constitución Política mencionan que la finalidad de la función pública es el servicio de los intereses generales de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.

Que el derecho fundamental de petición es el principal mecanismo de participación ciudadana y relacionamiento con la Administración Pública, materializado a través de la interposición de peticiones ciudadanas, conforme a la Ley 1755 de 2015.

Que la Ley 1755 de 2015, por la cual se sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus artículos 13 a 33 regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición en interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, etc., así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolver.

Que el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, establece que *“(t)oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo”*.

Que conforme a lo establecido por el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, *“las autoridades*

reglamentaran la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.”

Que el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, establece que *“(l)a falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que, *“(t)odas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público...”*.

Que la Ley 2080 de 2021, “Por medio del cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011”, decreta disposiciones para *“presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo (...) por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público”*.

Que el artículo 3° del Decreto Distrital 847 de 2019 definió las peticiones ciudadanas como *“(t)oda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.”*

Que el artículo 3° del Acuerdo Distrital 630 de 2015, modificado por el artículo 1° del Acuerdo Distrital 731 de 2018, establece que: *“Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”*

Que la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y de la Secretaría Jurídica Distrital, en concordancia con la Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., establecieron directrices relacionadas con la atención, registro y centralización, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas hoy– *Bogotá te Escucha*, y/o los que lo sucedan, de todas las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción, sin excepción, recibidas en los diferentes canales de atención.

Que la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, mediante la Resolución 551 de 2012, estableció en su artículo 25 la utilización de medios electrónicos en la atención de requerimientos realizados a la institución, determinando que, *“(c)on el objeto de garantizar la*



igualdad en el acceso a la entidad, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, deberá poner a disposición de la ciudadanía los medios electrónicos necesarios, que permitan realizar procedimientos y trámites.”

Que mediante Circular de Rectoría 527 de 2015, se implementó en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá “SDQS”, hoy, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - *Bogotá te Escucha*.

Que teniendo en cuenta la necesidad de mejora continua en la prestación de los servicios a cargo de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, aunado a las dinámicas cambiantes del servicio al ciudadano, a la rápida evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y al surgimiento de nuevos canales a través de los cuales se prestan servicios a la ciudadanía, se hace necesario actualizar las disposiciones de la Resolución de Rectoría 551 de 2012, “*Por la cual se expide el reglamento interno de tramites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas*”.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PRINCIPIOS

ARTICULO 1º. Objeto. La presente reglamentación tiene como propósito regular el procedimiento que se debe seguir para la recepción, el trámite y la solución de acciones ciudadanas, promovidas por la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, así como regular los diferentes canales de interacción.

PARÁGRAFO 1º. Se entiende por “acción ciudadana” toda petición en interés particular y general, para solicitar acceso a la información pública, copias de documentos, reconocimiento de un derecho, interposición recursos administrativos, intervención de una autoridad, resolución de una situación jurídica, prestación de un servicio, consulta, queja, reclamo, denuncia por presuntos actos de corrupción o contrarios al orden jurídico, felicitación y sugerencia, de que trata el presente artículo.

PARAGRAFO 2º. En aras de garantizar la inclusión de los ciudadanos en situación de vulnerabilidad, tales como comunidades indígenas, comunidades afrodescendientes, población en condición de desplazamiento, víctimas del conflicto armado, LGBTIQIA+, ROM y capacidades diferentes, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas hará uso de los mecanismos disponibles para la atención de toda petición, sin distinción de ninguna índole, tales como idioma, lenguaje o dialecto.

ARTÍCULO 2º. Ámbito de aplicación. La presente reglamentación se aplicará a todas las oficinas, Institutos y Centros que conforman la estructura orgánica de la Universidad Distrital Francisco José



de Caldas, así como al personal administrativo y docente, en cumplimiento de funciones y actividades administrativas, responsables de atender las acciones ciudadanas, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, la ley, la presente resolución, y demás normas internas aplicables.

ARTICULO 3°. Mejora institucional. La implementación de los procesos que se describen en esta resolución deben generar mejoras institucionales reflejadas en aumentar la capacidad de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para dar respuesta objetiva, coherente, sistemática, responsable y oportuna a las acciones ciudadanas que le sean formuladas, para lograr la satisfacción de los peticionarios y de la ciudadanía en general.

ARTICULO 4°. Principios. 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, en cumplimiento de sus funciones y en desarrollo de las actividades a su cargo en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, deberá aplicar e interpretar la presente reglamentación, de conformidad con los principios establecidos en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Decreto Distrital 197 de 2014¹, entre ellos los siguientes:

LA CIUDADANÍA COMO RAZÓN DE SER DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas, como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas, que no estén justificados y/o encaminados, a un adecuado servicio o producto, dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, de una manera ágil, eficiente y efectiva.

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.

EQUIDAD: Está directamente relacionada con la justicia social y, a su luz, los seres humanos son iguales en dignidad y, por tanto, deben tener las mismas oportunidades para su pleno desarrollo. La equidad está vinculada con la diversidad, de suerte que también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación, por cualquier condición o situación.

¹ "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"



DIVERSIDAD: Impone el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio de diversos mecanismos de protección de los derechos de las minorías étnicas y ancestrales.

IDENTIDAD: Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

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.

TITULARIDAD Y EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS: 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.

PERDURABILIDAD: Es la garantía de permanencia de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el tiempo, correspondiendo a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas asegurarlos, a través de la institucionalidad, el cumplimiento, la evaluación, el mejoramiento y el seguimiento de las acciones planeadas en asocio con la ciudadanía.

CORRESPONSABILIDAD: Es la responsabilidad solidaria entre el Gobierno Nacional, las Administraciones Distrital y Locales, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, los particulares y la ciudadanía, que compromete el desarrollo de acciones para la solución de problemas socialmente relevantes.

TERRITORIALIDAD: Las acciones y decisiones públicas de servicio a la ciudadanía que se adopten, como elemento sustantivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, deberán tener en cuenta el territorio como determinante; por tal razón, se identificarán aspectos particulares como las formas de habitar diferenciales, las condiciones geográficas, los lazos y las construcciones culturales.

En este orden, pensar la política y el Sistema de Servicio desde el territorio, debe proporcionar el conocimiento necesario para desarrollar acciones diferenciales para las poblaciones referenciadas territorialmente, en el marco de la Política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como el proporcionar tratamiento especial a la población rural, víctimas del conflicto armado interno, o que se encuentren en situación de indefensión o vulnerabilidad.

La territorialidad es el escenario donde se construyen las relaciones sociales, las relaciones políticas, y se hacen evidentes las diferentes ciudadanías en diálogo con su entorno y con la Administración Pública; por tanto, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía debe orientar la satisfacción de las necesidades ciudadanas, pero también debe construir los espacios de diálogo e interacción entre el Gobierno, la Administración y la ciudadanía.



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.

UNIVERSALIDAD: La Universidad Distrital Francisco José de Caldas reconoce la dignidad de los ciudadanos sin distinción de nacionalidad, credo, edad, sexo, preferencias o cualquier otra, dado que los derechos en general se consideran prerrogativas que le corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo.

COORDINACIÓN, COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN: La comunicación e interacción entre los actores del servicio, será un requisito indispensable para cumplir de forma integral los objetivos de esta política, de modo que concentrarán esfuerzos orientados a la satisfacción de la ciudadanía en un empleo adecuado de los recursos, así como en la búsqueda de una sociedad más justa y equitativa.

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.

ECONOMÍA: Implica que todos los procedimientos deben adelantarse en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gasto por parte de la Administración. En este orden, no se deben exigir documentos adicionales o que reposen en los archivos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, ni copias innecesarias, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal, salvo que alguna norma vigente y aplicable lo ordene en forma expresa.

EFICACIA: Tiende a que todas las actuaciones de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas logren su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias.



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

MORALIDAD: 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, deben obrar en sus relaciones con los administrados dentro de los principios de buena fe, honradez, honestidad, lealtad y respeto, entre otros.

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.

CAPITULO II EL DERECHO DE PETICIÓN Y SUS MODALIDADES

ARTICULO 5°. Objeto. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en los términos señalados en las normas vigentes y aplicables, así como en la presente resolución, por razones de interés general o particular, y a obtener pronta respuesta. Cualquier solicitud que se eleve ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas implica el ejercicio del derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

ARTÍCULO 6°. Tipologías. Los siguientes son los tipos de *acciones ciudadanas* o *peticiones ciudadanas*, reglamentadas en este acto administrativo:

1. Petición en interés general.
2. Petición en interés particular.
3. Petición de acceso a la información pública.
4. Petición de copia de documentos públicos.
5. Consulta.
6. Queja.
7. Reclamo.



8. Denuncia por presuntos actos de corrupción.
9. Felicitación.
10. Sugerencia.

PARÁGRAFO. Las peticiones en interés general o en interés particular pueden incluir la petición de intervención de una autoridad, de resolución de una situación jurídica y de prestación de un servicio, conforme a las circunstancias de cada caso particular.

ARTÍCULO 7°. Forma de presentación. Las acciones ciudadanas se podrán presentar y radicar de manera verbal o escrita por el interesado, conforme al artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas complementarias, así como las que la sustituyan o modifiquen.

EN FORMA VERBAL: Se hace directamente por el peticionario, en forma personal o por vía telefónica, y deberá dejarse constancia de ésta.

DE MANERA ESCRITA: En este caso, el peticionario presenta un documento escrito, que deberá radicar físicamente en la Ventanilla Única de Correspondencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas; en los puntos de atención de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano; o, virtualmente, a través del correo electrónico reclamos@udistrital.edu.co o a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, hoy *Bogotá te Escucha*, y/o los que lo sucedan.

ARTICULO 8°: Peticiones en interés general y en particular: Cuando es de interés particular, corresponde a una solicitud que un ciudadano, en ejercicio de sus derechos, realiza a la institución con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación que sólo le interesa a él o a su entorno inmediato, mientras que, cuando esta es de interés general, corresponde a un ciudadano o un grupo de personas, que, en ejercicio de sus derechos, presenta su solicitud ante la institución, para que se preste un servicio, se cumpla una función propia de la entidad o demás situaciones que pudieran presentarse, con el fin de resolver necesidades que afectan a un grupo de personas.

La presentación de esta tipología de acción ciudadana debe abarcar lo establecido en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como en la norma que la sustituya o modifique, a saber:

- 1) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 2) Los nombres y apellidos completos del solicitante, y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia.
- 3) Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- 4) El objeto de la petición.



- 5) Las razones en las que fundamenta su petición.
- 6) La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- 7) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

No obstante, no podrán ser rechazadas las manifestaciones que configuren el ejercicio de este derecho fundamental cuando no se cumpla la totalidad de los requisitos mencionados anteriormente, sin perjuicio de que se solicite su corrección y/o complementación, según el caso.

ARTÍCULO 9º: Peticiones de acceso a la información pública y de copia de documentos públicos: Se trata de la solicitud de reproducción y entrega de documentos, que impliquen decisiones que afecten o sean de interés del peticionario y que no tengan el carácter de clasificados y/o reservados legalmente.

En ejercicio del derecho de acceso a la información pública, así como en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (1712 de 2014), los ciudadanos y ciudadanas podrán consultar los documentos que reposan en los archivos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en los siguientes casos:

- 1) Cuando se trate de información sobre actuaciones de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas que constituyan documentos públicos.
- 2) Si se trata de consulta de documentos públicos que reposan en los archivos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- 3) En el caso de copias de documentos públicos que reposan en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

PARÁGRAFO 1º. Se exceptúan los documentos que tienen reserva legal, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes y aplicables.

PARAGRAFO 2º. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico y no esté contemplado su costo en los derechos pecuniarios, se podrá enviar por medio electrónico y no se cobrará costo de reproducción, no obstante, cuando la información solicitada se encuentre en formato físico y esté incluido su valor en los derechos pecuniarios o sea solicitada la expedición de copias en formato físico, se hará a costa del interesado.

PARÁGRAFO 3º. Cuando se solicite la expedición de copias, se deberá consignar en la Cuenta Única de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas el valor que anualmente determine la Secretaría General. Cuando la cantidad de copias sea igual o superior a veinte (20) folios, solicitados por una sola vez, solo se cobrará del folio 21 en adelante; de la segunda vez en adelante, se cobrará la totalidad de las copias.

PARÁGRAFO 4º. Se exceptúan los documentos e información que tienen reserva legal, de conformidad con lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008, 1437 de 2011, 1581 de 2012 y 1712 de



2014 y demás leyes aplicables, y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, adoptada mediante Resolución 432 de 2016.

El rechazo de una petición de información por motivo de reserva legal, se realizará indicando de forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes, y será notificado al peticionario en los términos previstos en los artículos 14 y 25 del CPACA, y 18 del presente acto administrativo.

PARAGRAFO 5º. En caso de insistencia por parte del peticionario frente a una petición de información o documentos con clasificación de reserva legal, se aplicará lo estipulado en el artículo 26 del CPACA, y demás normas complementarias, modificatorias o sustituyentes.

PARAGRAFO 6º. Conforme lo establece el artículo 4º de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (1712 de 2014): *“Cuando el peticionario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada”.*

ARTICULO 10: 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.

PARAGRAFO: En cuanto a consultas referentes a datos personales que reposen en las bases de datos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, deberá llevarse a cabo conforme a los términos, requisitos y procedimientos establecidos en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la institución.

ARTICULO 11. 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.

ARTÍCULO 12. 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.

El reclamo se orienta hacia la institución, mientras que la queja se encamina en contra de personas individualizadas o individualizables, sin perjuicio de que de los reclamos puedan derivarse quejas en contra de personas concretas.

Artículo 13. 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.

ARTICULO 14. 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, extralimitación 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*.

ARTICULO 15. 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.

ARTICULO 16. 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.

ARTICULO 17. 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.

CAPITULO III

TÉRMINOS Y PROCEDIMIENTO PARA ATENDER ACCIONES CIUDADANAS

ARTÍCULO 18. Términos para atender acciones ciudadanas. Por regla general, todas las acciones ciudadanas se atenderán, resolverán o contestarán, conforme a los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como en las normas vigentes y aplicables, salvo norma especial, y so pena de sanción disciplinaria, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1) Las acciones ciudadanas de derechos de petición de interés general, de interés particular, de acceso a la información pública, de copia de documentos públicos, de intervención de una autoridad, de resolución de una situación jurídica, de prestación de un servicio, así como de consulta, queja, reclamo, denuncia por presuntos actos de corrupción o contrarios al orden jurídico, felicitación y sugerencia, cuando corresponda, deberán ser resueltas en un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación de forma completas.

2) Las acciones ciudadanas de copias e información, como lo son las solicitudes de copia y de acceso a la información, deberán resolverse en un término no mayor a los diez (10) días hábiles,



contados a partir del día hábil siguiente a su radicación de forma completa. En el evento de que dicha petición no haya sido resuelta en dicho término, se entenderá como solicitud aceptada y la dependencia competente deberá entregar los respectivos documentos dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento de dicho plazo.

3) Las acciones ciudadanas de consulta deberán resolverse en un término no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación en forma completa.

4) Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

4.1- Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.

4.2- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.

4.3- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

4.4- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

4.5- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

4.6- Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

4.7- Los amparados por el secreto profesional.

4.8- Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO 1º. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

PARÁGRAFO 2º. Cuando sea una autoridad la que formule peticiones de información o de documentos a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, deberán resolverse dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes, según lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO 3º. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver o solucionar la acción ciudadana en los plazos aquí señalados, el competente deberá informar esta circunstancia, dentro de los tres (3) días hábiles anteriores al vencimiento de los términos establecidos, expresando los motivos

por los cuales no se dará respuesta en el término y señalando, a la vez, la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la *acción ciudadana*, la cual no debe exceder del doble del plazo inicialmente previsto, es decir, el término total máximo en que deberán resolverse las acciones ciudadanas cuando se solicite una prórroga para su respuesta será de treinta (30) días hábiles.

PARAGRAFO 4°. Sin perjuicio de que se ponga en conocimiento del competente lo pertinente, se informará trimestralmente a las Oficinas Asesoras de Control Interno y de Asuntos Disciplinarios, respecto de las dependencias que incurren en el incumplimiento de términos, los números de radicado de las acciones ciudadanas vencidas, los asuntos, las dependencias asignadas, las fechas de inicio y de finalización de términos, los días de vencimiento, los servidores responsables y demás información pertinente, luego de haberse efectuado los respectivos requerimientos, así como practicada visita administrativa por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

PARAGRAFO 5°. Si la dependencia responsable de la respuesta no requiere información de otra dependencia, deberá dar el trámite a la acción ciudadana dentro de los plazos máximos establecidos en las normas vigentes y aplicables.

PARÁGRAFO 6°. La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano está facultada para hacer seguimiento a las acciones ciudadanas incoadas ante las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, siempre que se les remita copia de las mismas.

ARTÍCULO 19. Atributos de calidad en la respuesta a acciones ciudadanas. Las respuestas brindadas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas deberán cumplir con los siguientes atributos de calidad para la atención de acciones ciudadanas:

- 1) **OPORTUNIDAD:** La atención de las acciones ciudadanas deberá realizarse dentro de los términos estipulados en el artículo 18 del presente acto administrativo, así como en las normas vigentes y aplicables, de acuerdo a la tipología en la cual sean clasificadas.
- 2) **CLARIDAD:** Toda respuesta a una acción ciudadana debe ser clara, concisa y evitar los tecnicismos que dificulten su comprensión, a no ser que su uso sea estrictamente necesario, a fin de dar cabal respuesta a la acción ciudadana.
- 3) **COHERENCIA:** Toda respuesta a una acción ciudadana deberá tener relación directa y congruencia con el requerimiento ciudadano realizado.
- 4) **DE FONDO:** Las acciones ciudadanas deberán ser resueltas de fondo.
- 5) **CALIDAD:** La atención de las acciones ciudadanas deberá hacerse de manera amable, formal y respetuosa con el peticionario.

ARTÍCULO 20. Utilización de medios electrónicos. Con el objeto de garantizar la igualdad en el acceso a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, ésta deberá poner a disposición de la ciudadanía los medios electrónicos necesarios que permitan realizar los procedimientos y trámites ante la misma.

PARÁGRAFO 1º. Las acciones ciudadanas que se registren en días y horas no hábiles, a través de los medios electrónicos, deberán ser radicadas por el funcionario competente, el día hábil siguiente y, a partir de este momento, se empezarán a contar los términos de respuesta. Si no es competente para dar la respuesta, deberá realizar el trámite dispuesto en el artículo 23 de la presente resolución.

PARAGRAFO 2º. Teniendo en cuenta la Circular de Rectoría 527 de 2015, el medio electrónico implementado para la radicación, trámite y respuesta de acciones ciudadanas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, es el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá “SDQS”, hoy, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - *Bogotá te Escucha*, y/o los que lo sucedan.

PARAGRAFO 3º. Todas las acciones ciudadanas, sin distinción del medio de recepción, deberán remitirse a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, a fin de que dé aplicación a lo establecido en el parágrafo 5º del presente artículo. Es necesario distinguir, empero, las siguientes situaciones:

- 1) **Petición ciudadana radicada en documento físico.** Las acciones ciudadanas recepcionadas en documento físico, a través de radicación en correspondencia, así como en cualquiera de los puntos de atención de cada dependencia, instituto o centro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, deberán remitirse el mismo día de su recepción a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, o a los puntos de atención de esta oficina ubicados en las sedes y facultades.

En caso de que se advierta que la acción ciudadana radicada en físico no se podrá hacer llegar el mismo día a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, deberá escanearse y remitirse el mismo día de su recepción a la dirección electrónica de esa oficina (reclamos@udistrital.edu.co), , informando el día que será remitida allí en formato físico.

- 2) **Acción ciudadana radicada a través de correo electrónico.** Respecto de las acciones ciudadanas radicadas de manera virtual, esto es, a través de correo electrónico, con destino a cualquier dependencia, instituto o centro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, deberán enviarse a la dirección electrónica reclamos@udistrital.edu.co el mismo día de su recepción.
- 3) **Acción ciudadana radicada a través de redes sociales bidireccionales:** Las acciones ciudadanas podrán ser recepcionadas por cualquier red social verificada y/o certificada por la Universidad Francisco José de Caldas, dichas acciones ciudadanas deberán contar con los requisitos que contempla la ley, especialmente

PARAGRAFO 4º. Respecto de las acciones remitidas por los ciudadanos a través de redes sociales institucionales certificadas, la dependencia o responsable de dicho medio de comunicación deberá identificar o solicitar la información del peticionario respecto del cual se crea un deber de notificación, conforme a lo establecido en la Directiva de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. 004 de 2021, garantizando la protección de los datos (*habeas data*), y remitir el mismo día de su recepción la acción ciudadana y los datos del peticionario a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para lo pertinente. Así mismo, se deberá informar al ciudadano el número de



radicado de la acción ciudadana, a través del correo de notificación y la red social institucional certificada de entrada.

Si los datos del peticionario no son suministrados por el mismo o no son identificables, de ninguna manera se podrá rechazar la presentación de ésta u omitirla y se aplicará el procedimiento establecido para peticiones anónimas y/o los lineamientos sugeridos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales, establecido en la Directiva 004 del 25 de mayo de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

PARAGRAFO 5°. La Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano deberá:

- 1) Recepcionar todas las acciones ciudadanas allegadas a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- 2) Registrar el mismo día de recepción todas las acciones ciudadanas allegadas en horas hábiles por los diferentes canales y medios de atención, aplicando lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- 3) Definir, en el máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la recepción y registro de la acción ciudadana, el trámite a efectuarse en cada acción ciudadana, según el evento, así: Asignar por competencia a dependencias, institutos y centros; trasladar por competencia a entidades externas; solicitar ampliación; solicitar aclaración; responder definitivamente; responder parcialmente; y, cierre por no competencia o por no petición, según aplique.
- 4) Dar cumplimiento a lo establecido en el numeral anterior, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas hoy– *Bogotá te Escucha*, y/o los que lo sucedan, a excepción de las acciones ciudadanas que no sean competencia de la institución, para lo cual se aplicará el artículo 23 del presente acto administrativo.
- 5) Hacer seguimiento al cumplimiento de los atributos de calidad de las respuestas brindadas por la institución a las acciones ciudadanas de que trata el artículo 19 de la presente resolución, así como al cumplimiento de los términos legalmente establecidos.
- 6) Consolidar/unificar las respuestas generadas por las dependencias, institutos o centros competentes.

PARAGRAFO 6°. Las particularidades del trámite administrativo interno para la gestión de *acciones ciudadanas* que no se contemplen en la presente resolución, se podrán consultar en el procedimiento formalizado a través del Sistema Integrado de Gestión de la entidad – SIGUD.

ARTICULO 21. Peticiones incompletas, y desistimiento tácito y expreso. En atención al *principio de eficacia*, consagrado en el artículo 4° de la presente resolución, cuando se constate que una acción ciudadana no se acompaña de los documentos o información necesaria, pero la actuación puede continuar, se requerirá al peticionario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, para que la complete o amplíe, en el término máximo de un (1) mes. Así las cosas, el



término para resolver la petición se reactivará a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos necesarios o complete su solicitud.

PARÁGRAFO 1º. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud, si, hecho el requerimiento, es renuente a completar los requisitos solicitados dentro del término señalado; evento en el cual, se procederá al archivo definitivo de su solicitud y se declarará, mediante acto administrativo, el *desistimiento tácito* de la petición, el cual deberá ser notificado personalmente a la dirección de correspondencia informada o, en ausencia de la anterior, a la dirección electrónica suministrada, y, sin excepción, se deberá registrar dicha acción en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas hoy– *Bogotá te Escucha*, y/o los que lo sucedan, salvo si, antes de vencer el plazo establecido, el peticionario solicita prórroga hasta por un término igual.

Una vez notificado el cierre por *desistimiento tácito*, el peticionario podrá interponer recurso de reposición contra el correspondiente acto administrativo, sin perjuicio de que pueda presentar nuevamente la *acción ciudadana* con el lleno de los requisitos de ley.

PARÁGRAFO 2º. Los interesados podrán desistir de forma expresa en cualquier tiempo de sus *acciones ciudadanas*, pero si el funcionario considera que el trámite es necesario por interés de la Comunidad Universitaria, deberá continuarlo, profiriendo resolución motivada, en donde así lo ponga de presente.

ARTÍCULO 22. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda acción ciudadana debe presentarse de manera respetuosa. Si no se comprende su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En ningún caso, se podrán rechazar peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Con relación a las peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente para resolverlas podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane lo que corresponda.

ARTÍCULO 23. Funcionario sin competencia. Si el funcionario a quien se dirige la acción ciudadana no es competente para resolverla, se informará esta situación de inmediato al interesado, si actúa verbalmente, o, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la misma, si obra por escrito. Dentro del término señalado, se remitirá la acción ciudadana al competente y se comunicará al peticionario; también se le informará en caso de no existir funcionario competente. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la acción ciudadana por la autoridad competente.

PARÁGRAFO 1º. Cuando la acciones ciudadanas no sea competencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deberá direccionar a la entidad competente, comunicando dicha situación al peticionario. Si la entidad competente es del orden distrital, deberá trasladarse a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas hoy– *Bogotá te Escucha*, y/o los que lo sucedan; si, por el contrario, la entidad competente es del orden municipal, nacional, empresa privada o no se encuentra creada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – *Bogotá te Escucha*, el traslado deberá realizarse mediante oficio, a la dirección de correspondencia, así como a través de correo electrónico.

PARAGRAFO 2º. Cuando la acción ciudadana no sea competencia de la dependencia, instituto o centro asignado en la institución, y esta misma considere que es competencia de otra dependencia, deberá asignarla de manera sustentada y motivada, por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas hoy– *Bogotá te Escucha*, y/o los que lo sucedan, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción y asignación, toda vez que no existe reinicio de términos en las asignaciones por competencia al interior de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, de suerte que el término legal de respuesta corre desde su radicación como institución y no por dependencia.

PARAGRAFO 3º. Cuando la dependencia, instituto o centro asignado como responsable de dar respuesta de fondo, por ser competente ante la situación o tema asignado, considere que requiere de información adicional de otra dependencia, instituto o centro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, deberá consultarla por sí misma formalmente o en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas hoy– *Bogotá te Escucha*, y/o los que lo sucedan, si esta ya fue asignada.

En el evento de que no se encuentre asignada inicialmente, deberá asignarla a las dependencias que requiera y reasignársela a sí misma, para que, una vez sean remitidas las respuestas de otras dependencias, la dependencia competente de dar respuesta de fondo a la solicitud, pueda responder y cerrar definitivamente la acción ciudadana.

PARÁGRAFO 4º. Cuando una acción ciudadana verse sobre varios temas de competencia de diferentes dependencias, la responsable de coordinar, consolidar y enviar la respuesta, será la que tenga competencia en la mayoría de asuntos, o en los de más trascendencia y peso. Las acciones ciudadanas, en estos casos, se remiten por competencia, y se le debe brindar al peticionario una respuesta de petición y remitirla a la dependencia competente, para que brinde respuesta de fondo.

La anterior disposición se exceptúa para el caso de las peticiones y requerimientos de los órganos de control, el cual se regula por lo dispuesto en la Circular 012 de 2020 de la Rectoría o la norma que la sustituya.

ARTICULO 24. Solicitudes anónimas. Se exceptúan de los requisitos del artículo 7º de la presente resolución, los requerimientos anónimos. En este orden, las acciones ciudadanas formuladas a través de anónimos serán tramitadas de conformidad con la normatividad vigente. Sin embargo, el funcionario competente de resolver la acción ciudadana, tiene la obligación de examinar integralmente la acción ciudadana y, en ningún caso, la estimará incompleta, por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla, de conformidad con lo establecido en los parágrafos 1º y 2º del artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARAGRAFO. Quejas o denuncias anónimas. Deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad; así mismo, deben existir medios probatorios suficientes sobre la presunta comisión de un delito o de una falta disciplinaria, que permita avanzar en la actuación de oficio. La Oficina Asesora Jurídica, si lo ve procedente, deberá correr traslado a la Fiscalía General de la Nación de las quejas o denuncias que revistan incidencia penal. La instancia disciplinaria competente en la entidad, si así lo



considera, podrá solicitar ampliación de la queja o denuncia, conforme a lo establecido en el artículo 19 de la presente resolución.

ARTÍCULO 25. Acumulación de trámites. Podrán acumularse y tramitarse de manera conjunta, dos o más derechos de petición de interés general, de interés particular, de acceso a la información pública, de copia de documentos públicos, de intervención de una autoridad, de resolución de una situación jurídica, de prestación de un servicio, así como denuncias por actos de corrupción, quejas o reclamos, felicitaciones y sugerencias, siempre que, en general, versen sobre un mismo asunto, provengan de la misma causa, manejen asuntos conexos o deban valerse de las mismas pruebas.

Si existen algunos asuntos particulares menores entre ellas, estos deberán resolverse en el mismo acto de manera puntual para cada una, sin perjuicio de que puedan resolverse en acto diferente, por razones jurídicas o prácticas.

PARÁGRAFO. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas podrá dar una única respuesta, la cual será publicada a través de un medio de amplia circulación o en su página WEB, y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTÍCULO 26. Publicaciones, comunicaciones, citaciones y notificaciones. Las publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones se harán de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo Quinto del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO 27. Recursos contra los actos administrativos. Contra los actos administrativos definitivos que emita la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, procederán los recursos de que tratan los artículos 74 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con el artículo 58 del Estatuto General (Acuerdo 03 de 1997).

ARTICULO 28. 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.



TITULO II

NORMAS ESPECIALES AL TRÁMITE DE ACCIONES CIUDADANAS

CAPÍTULO UNICO

DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ARTICULO 29. El 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.

Dado lo anterior, cada una de las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en especial, las personas que tienen a cargo el servicio al ciudadano, deberán prestar un servicio amable y efectivo, brindando una atención respetuosa y teniendo en consideración la dignidad humana, reduciendo y racionalizando trámites, así como también ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios.

ARTICULO 30. Derechos de las personas ante la institución. Ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, todo ciudadano tiene derecho a:

- 1) 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.
- 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 de la entidad, en los términos previstos por la Constitución y la Ley.
- 4) Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus acciones ciudadanas, 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 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.
- 7) Exigir el cumplimiento de sus responsabilidades, por parte de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones administrativas.

- 8) Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la Ley.

ARTÍCULO 31. Deberes de las personas. Consecuentemente con los derechos que les asisten, los ciudadanos, en sus actuaciones ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, tienen los siguientes deberes:

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

PARÁGRAFO. So pretexto de incumplimiento de los deberes, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas no podrá desconocer el derecho reclamado por los ciudadanos, sin perjuicio de que adelante las actuaciones que estime procedentes.

ARTÍCULO 32. Deberes de las personas vinculadas a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. 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, tendrán, frente a los ciudadanos que ante ellos acudan y en relación con los asuntos que tramitan, los siguientes deberes:

- 1) Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- 2) Garantizar atención personal al público, como mínimo, durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 3) Atender a todas las personas que hubieren ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 4) Tramitar las *acciones ciudadanas* que lleguen por cualquier canal autorizado para su recepción.
- 5) Adoptar los medios tecnológicos necesarios y adecuados para atender, tramitar y resolver las acciones ciudadanas recepcionadas, así como permitir el uso de dichos medios tecnológicos a quienes no dispongan de estos.
- 6) Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una *carta de trato digno al usuario*, donde se pongan en conocimiento los derechos de los usuarios y la manera de hacerlos efectivos.

ARTÍCULO 33. Deber de información al público. Sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas deberá mantener a disposición de toda la ciudadanía información completa y actualizada, tanto en los puntos de atención, como en la Página Web, por medios impresos, por medio telefónico o por correo electrónico, respecto de los siguientes aspectos:

- 1) Las normas básicas que determinan su competencia.
- 2) Las funciones de cada una de sus dependencias y los servicios que prestan.
- 3) Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los ciudadanos frente a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- 4) La expedición de actos administrativos de carácter general, así como de documentos de interés público.
- 5) Los documentos que debe suministrar el ciudadano, dependiendo de la actuación de que se trate, así como la dependencia responsable de darle trámite a la misma, su localización, los horarios de atención y la información complementaria, que permita al ciudadano ejercer sus derechos o cumplir sus obligaciones frente a la entidad.
- 6) La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de queja o reclamo.

PARÁGRAFO. Para obtener la información de que trata el presente artículo, en ningún caso, se requerirá la presencia física del interesado.

ARTÍCULO 34. Prohibiciones. Sin perjuicio de lo previsto en otras normas, al personal administrativo y docente no se les podrá permitir, lo siguiente:

- 1) Negarse a recibir acciones ciudadanas o a expedir constancias sobre las mismas.
- 2) Negarse a recibir escritos o declaraciones necesarias para cumplir una obligación legal, lo cual no obsta para que se pueda prevenir al peticionario respecto de eventuales deficiencias en su actuación o en el escrito que presenta.
- 3) Demandar la presentación personal de peticiones, recursos o documentos, cuando las normas vigentes y aplicables no lo determinan, así como exigir documentos no previstos por las normas legales o crear formalidades adicionales a las normativamente establecidas.
- 4) Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- 5) No dar traslado de las acciones ciudadanas a quien deba decidir, dentro del término legal.
- 6) Demorar, sin fundamento, las respuestas a los requerimientos o acciones ciudadanas hechas por la ciudadanía, así como su comunicación o notificación.



TITULO III ASPECTOS PROCEDIMENTALES Y SANCIONATORIOS, Y DISPOSICIONES FINALES

CAPITULO I DE LA OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCION AL CIUDADANO

ARTÍCULO 35. Definición. Es la dependencia encargada de recibir, radicar, registrar, tramitar y hacer el seguimiento de las *acciones ciudadanas* pertenecientes a las tipologías establecidas en el artículo 6° de este acto administrativo, formuladas por los ciudadanos en ejercicio del derecho fundamental de petición y del control social, relacionadas con el cumplimiento de funciones misionales, objetivos estratégicos, políticas institucionales y gestión administrativa en general de la entidad, así como de los servicios que presta y de su funcionamiento.

De otra parte, esta oficina es el centro de información de la gestión de *acciones ciudadanas* de la actividad y servicio de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, donde se atienden los requerimientos de la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general.

ARTICULO 36. Funciones. Son funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, las siguientes:

- 1) Recibir, radicar, recepcionar y dar trámite a las acciones ciudadanas que sean puestas a su consideración, adoptando las medidas necesarias para brindar una respuesta clara, oportuna y de fondo al ciudadano.
- 2) Centralizar la información y trámite de las acciones ciudadanas dirigidas a la institución.
- 3) En el caso de que se estime necesario, adelantar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad de las acciones ciudadanas puestas en consideración de la entidad.
- 4) Ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:
 - a) Organización de la entidad.
 - b) Funciones misionales de la institución.
 - c) Funciones, procesos y procedimientos, según los correspondientes manuales.
 - d) Normatividad de la entidad.
 - e) Mecanismos de participación ciudadana.
- 5) Responder los requerimientos de los ciudadanos relacionados con la prestación del servicio que sean presentados a través de cualquier medio dispuesto para el efecto.
- 6) Presentar informes trimestrales a la Rectoría sobre las acciones ciudadanas tramitadas durante el periodo, los servicios sobre los cuales se presentó el mayor número de reclamos, así como las recomendaciones especialmente sugeridas, con el objeto de mejorar el servicio prestado por la entidad, la adecuada utilización de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.



- 7) Remitir el asunto a las autoridades competentes para adoptar la decisión o adelantar la correspondiente investigación disciplinaria, administrativa o penal, cuando de las averiguaciones se desprenda la comisión de una falta o de un delito.

CAPITULO II TRÁMITE

ARTÍCULO 37. Generalidades. Las acciones ciudadanas se tramitarán, resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la presente resolución, así como en la normatividad vigente y aplicable. Su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones normativamente previstas.

ARTÍCULO 38. Correctivos. Frente a las acciones ciudadanas de tipo queja o reclamo, será facultad del jefe de la respectiva dependencia, evaluar la inconformidad manifestada por el peticionario, e implementar las acciones necesarias que permitan el mejoramiento continuo de sus funciones, actividades, trámites y servicios. De igual forma, se deberá registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas hoy– *Bogotá te Escucha*, y/o los que lo sucedan, la respuesta correspondiente.

PARAGRAFO: Cuando de manera reiterativa se presenten acciones ciudadanas relacionadas con una misma solicitud, consulta, inconformidad, petición o sugerencia, hacia una o varias dependencias, centros o institutos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, así como hacia sus servidores o cualquier persona relacionada, directa o indirectamente, con actividades y funciones de atención a la ciudadanía, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano podrá asesorar sobre los correctivos o acciones de mejora que se deben aplicar, a fin de minimizar, prevenir y evitar la interposición de *peticiones*, relacionadas con el tema reiterativo de que se trate.

CAPITULO III SANCIONES

ARTÍCULO 39. Corresponde al 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 cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución Política, los tratados internacionales ratificados por el Congreso de la República, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

ARTICULO 40. Está prohibido, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4° de la Constitución Política, para el personal administrativo y docente, omitir, negar, retardar o entorpecer, el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que esté obligado, así como omitir, retardar o no suministrar, en forma debida y oportuna, respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a las solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

ARTÍCULO 41. El cumplimiento de la presente resolución involucra a todas y cada una de las dependencias, centros, institutos y demás áreas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en especial, a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en atención a sus competencias, mientras que la Oficina Asesora de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 o las demás que la complementen, modifiquen o sustituyan, sin perjuicio del seguimiento y control a lo establecido en la presente resolución.





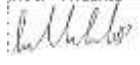



CAPÍTULO IV VIGENCIA Y DEROGATORIA

ARTÍCULO 42. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial, la Resolución. 551 del 17 septiembre de 2012 de la Rectoría. Los trámites en curso, se regirán por las disposiciones hasta ahora vigentes, hasta su finalización.

Dada en Bogotá D.C, a los 30 días del mes de agosto de 2021.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

RICARDO GARCÍA DUARTE
Rector

	Nombre	Firma
Proyectó	Leady Nataly Corredor Bustamante, Profesional OQRAC	
	Laura Belén Turriago Técnico OQRAC	
Revisó	Luis Stiven Quintero Salamanca, CPS Profesional Secretaria General	
	Juan Pablo Bonilla Jiménez , CPS Profesional especializado Secretaria General	
	Adriana Marcela Sandoval Castiblanco, Secretaria General	
	Milena Isabel Rubiano Rojas, Asesora de Rectoría	
	Jaime Malo Nieves, Abogado OAJ	
	Javier Bolaños Zambrano, Jefe OAJ	
<i>Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a la norma y disposiciones legales y/o técnicas y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del remitente.</i>		