



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Resolución de Rectoría No. **551**

(**17 SET. 2012**)

"Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas"

El Rector de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en uso de atribuciones legales estatutarias y en especial, la contenida en el artículo 16, literal g, 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 el artículo 209 de la Constitución Política, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Que conforme a lo establecido por el inciso segundo del artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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 según lo establecido por el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con el artículo 34, numerales 19 y 34 de la ley 734 de 2002, las autoridades regularan de manera interna la tramitación del derecho de petición y la manera de atender las quejas, garantizando la buena prestación de los servicios a su cargo.

Que la ley 734 de 2002 en su artículo 35, numeral 8, dispone entre las prohibiciones a cargo de los servidores públicos, el omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento. En este mismo sentido, el artículo 23 de la citada ley 734 de 2002, en concordancia con el artículo 31 de la ley 1437 de 2011, dispone: "La falta



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

17 SET. 2012

disciplinaria: constituye falta disciplinaria, y por lo tanto da lugar a la acción e imposición de la sanción correspondiente, la incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en este código que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en el artículo 28 del presente ordenamiento”

Que la gestión y la razón de ser de la función administrativa, están justificadas si aporta un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, es así como el servicio al ciudadano, a la luz de los principios fundamentales de la función administrativa, establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política y el Artículo 3 de la Ley 1437 de 2011.

Que la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, estableció el término “Acción Ciudadana”, el cual reúne y reglamenta las quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias, solicitudes de información y consultas, de acuerdo con la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las Leyes 190 de 1995 y 962 de 2005.

Que mediante oficio 000172-2012 el Rector de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas informó, que de conformidad con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Quejas, Reclamos y atención al Ciudadano, deberá recepcionar todas las denuncias que se alleguen a su dependencia y darle el trámite correspondiente de acuerdo con su competencia y la normatividad vigente.

RESUELVE:

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, PRINCIPIOS.

ARTICULO 1. 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: Quejas, Reclamos, Derecho de Petición, sugerencias, solicitudes de información escritas, consultas y denuncias, elevadas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas; de igual forma regular la atención al ciudadano (a), a través, de los diferentes canales de interacción.

M



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551 17 SET. 2012

ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación. La reglamentación de la presente resolución se aplicará a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y a los servidores públicos y particulares en cumplimiento de funciones Administrativas, responsables, de atender las acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano (a) de conformidad con lo dispuesto en la ley y en la presente resolución.

ARTÍCULO 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 y responsable a las acciones ciudadanas que le sean formuladas para lograr la satisfacción de los peticionarios y la ciudadanía en general, teniendo en cuenta que el ciudadano es la razón de ser de la administración.

ARTÍCULO 4. Principios. Todos los servidores públicos y particulares en cumplimiento de funciones públicas de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, deberán aplicar e interpretar la presente reglamentación, de conformidad con los principios establecidos en la Constitución Nacional y las Leyes que lo rigen.

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

ECONOMIA: Implica que todos los procedimientos, deben adelantarse en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gasto por parte de la administración. 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 la Ley 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 los funcionarios sin discriminación alguna.

IGUALDAD: Las actividades de la entidad deben estar orientadas, efectivamente hacia el interés general, sin privilegios otorgados a grupos especiales.

MORALIDAD: Los Servidores Públicos de 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.

α

α

↓

Ⓟ



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

C. 551 17 SET. 2012

PUBLICIDAD: Las autoridades deben dar a conocer sus decisiones a los interesados mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley.

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 medios legales existentes.

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

RESPONSABILIDAD: Los funcionarios 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

ARTÍCULO 5. Objeto. Toda persona tiene derecho, a presentar peticiones respetuosas, ante las autoridades de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en los términos señalados en la Ley y en la presente resolución por razones de interés general o particular y a obtener pronta respuesta a su petición. Cualquier solicitud que se eleve ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el Artículo 23 de la Constitución Nacional sin que sea necesario invocarlo.

ARTÍCULO 6. Modalidades.

1. Derecho de Petición en interés general y particular.
2. Derecho de Petición de información y expedición de copias.
3. Petición de Consultas.
4. Queja.
5. Reclamo.
6. Sugerencia.
7. Denuncia

[Firma]

4 n A

[Firma]



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

17 SET. 2012

ARTÍCULO 7. Derecho de Petición en interés general o particular. Se puede ejercer de manera verbal o escrita. **VERBAL:** Se hace directamente por el peticionario, en forma personal o por vía telefónica. **ESCRITA:** Cuando se presenta por Fax, internet o escrito propiamente dicho, la cual debe reunir los siguientes requisitos:

1. La designación del Servidor Público a quien se dirigen.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, o de su apoderado o representante si fuere el caso.
3. Documento de identidad.
4. Dirección de correspondencia, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico del peticionario o apoderado, según el caso.
5. Objeto de la petición.
6. Las razones en que fundamenta su petición.
7. Relación de documentos que se acompaña y
8. Firma del peticionario.

PARÁGRAFO. Solicitudes Anónimas. Se exceptúan de los anteriores requisitos, los requerimientos anónimos. 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 petición 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 el parágrafo del artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 8. Derecho de petición de información y expedición de copias. En ejercicio del derecho de información los ciudadanos y ciudadanas podrán consultar los documentos que reposan, en los archivos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas cuando:

1. Información sobre actuaciones de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
2. Consulta de documentos que reposan en los archivos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. La Consulta de documentos debe efectuarse dentro

[Firma]

5
[Firma]



del horario de 8 a.m. y las 5 p.m. y en presencia de un servidor público de la dependencia.

3. Copias de documentos que reposan en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, las cuales serán a costa del interesado. 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, siempre que la cantidad de copias sea igual o superior a veinte (20) folios, solicitados por una sola vez.

PARÁGRAFO. Se exceptúan los documentos que tienen reserva y restricción legal de conformidad con lo dispuesto en la Ley.

ARTÍCULO 9. Petición de consultas. Las consultas se pueden elevar de manera verbal o escrita, en relación con la materia a cargo de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, para obtener una opinión o concepto. La respuesta a estos, no compromete la responsabilidad de la Institución, ni del funcionario que la emite, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO 10. Queja. Es poner en conocimiento de las autoridades, conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

ARTÍCULO 11. Reclamo. Es el hecho de poner en conocimiento ante las autoridades, una irregularidad en la prestación de un servicio o por la negligencia de algunos servidores públicos o de particulares en cumplimiento de funciones públicas, en la atención, tramitación o prestación del servicio.

ARTÍCULO 12. Acción ciudadana. Entiéndase por acción ciudadana, cualquier queja, reclamo, derecho de petición, denuncia, sugerencia, solicitud de información escrita, expedición de documentos, consulta elevada ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, relacionada con la misión y las funciones de la Institución.

ARTÍCULO 13. Sugerencia. Propuesta, idea o indicación que la persona presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un trámite, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

ARTÍCULO 14. Denuncia. Es una acción que puede ejercer cualquier persona, mediante la cual se da aviso, se declara o se pone en conocimiento de la autoridad competente, la irregularidad o ilegalidad de un acto cometido por un servidor público o un particular en cumplimiento de funciones públicas.

ARTÍCULO 15. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 55 de la Ley 190, las quejas y reclamos (Acciones Ciudadanas), allegadas a la Universidad Distrital

K

6

↓

B



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

17 SET. 2012

Francisco José de Caldas, se resolverán y contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuesto, en la Ley 1437 de 2011 y en la presente resolución para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones

ARTÍCULO 16. La falta de atención a las acciones ciudadanas y a los términos para resolver las peticiones, constituirá falta Gravísima para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes, en concordancia con la Ley disciplinaria, razón por la cual se deberá enviar las diligencias a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, para lo de su competencia.

CAPITULO III.

PROCEDIMIENTO Y TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS ACCIONES CIUDADANAS.

ARTÍCULO 17. Términos para resolver. Todas las acciones ciudadanas, deberán resolverse dentro de los términos máximos establecidos por la ley, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. tratándose de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, derechos de petición de interés general o en interés particular El trámite interno de las Acciones Ciudadanas, en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas será el siguiente:

Cuando la oficina responsable de dar respuesta a la acción ciudadana, requiera información adicional de otra dependencia, la solicitará a ésta, mediante oficio donde se indicará un plazo de cinco (5) días hábiles, para que envíe respuesta.

Si transcurridos tres (3) días hábiles siguientes a la culminación del plazo anterior, no se ha remitido la respuesta a la oficina que requiere la información, se reiterará dicha solicitud mediante llamadas telefónicas, oficios y correos electrónicos.

Si transcurridos cinco (5) días hábiles más a la culminación del plazo anterior, no se ha dado respuesta, se realizará requerimiento por medio de visita administrativa, durante la cual se levantará un acta y el funcionario deberá dar respuesta al requerimiento en el acto.

2. Tratándose de solicitudes de Información, consulta de documentos o expedición de copias, estas deberán resolverse dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y no se podrá negar

A

7A
f
o



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

17 SET. 2012

la entrega de copias de documentos al peticionario dentro de los tres (3) días siguientes.

El trámite interno en la Universidad distrital Francisco José de Caldas, será el siguiente:

La dependencia responsable de dar la información, requerirá a la dependencia competente mediante oficio donde se indicará un plazo de tres (3) días hábiles para dar respuesta a la solicitud de información.

Sí transcurridos dos (2) días hábiles siguientes al plazo anterior, no se ha remitido la información a la oficina que lo requiere, se reiterará mediante llamada telefónica, oficio, correo electrónico, para que den respuesta dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

Sí culminado éste plazo no se ha dado respuesta, se realizará requerimiento por medio de visita administrativa, durante la cual se levantará un acta y el funcionario deberá dar respuesta al requerimiento en el acto.

3. Tratándose de formulación de consultas, deberán tramitarse y resolverse, en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción de conformidad con la Ley.

El trámite interno en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, será el siguiente:

La dependencia responsable de dar respuesta a la consulta, requerirá a la dependencia competente mediante oficio, donde se indicará un plazo de quince (15) días hábiles, para que den respuesta.

Sí transcurridos cinco (5) días hábiles siguientes al plazo anterior no se ha dado respuesta a la consulta, se requerirá mediante llamada telefónica, oficio o correo electrónico para que den respuesta dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Si culminado este plazo no se ha dado respuesta, se realizará requerimiento por medio de visita administrativa, durante la cual se levantará un acta y el funcionario deberá dar respuesta al requerimiento en el acto.

PARÁGRAFO 1. Cuando sea una autoridad la que formule peticiones de información a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, ésta deberá resolverse dentro del término de diez (10) días, según lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011.

[Firma]

8

[Firma]



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

17 SET. 2012

PARÁGRAFO 2. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver o solucionar la acción ciudadana, en los plazos aquí señalados, el competente deberá informar dentro de los tres (3) días hábiles anteriores al vencimiento de los términos establecidos en la ley, esta circunstancia, 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 la acción ciudadana, la cual no debe exceder del doble del plazo inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 3. Si el competente no da respuesta oportuna a la acción ciudadana, luego de haberse efectuado los respectivos requerimientos y practicada la visita administrativa correspondiente, se remitirá el respectivo informe a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, para lo de su competencia y será enviada la acción ciudadana al superior jerárquico para que este la resuelva o solucione.

PARÁGRAFO 4. 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 la ley.

PARÁGRAFO 5. La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, tendrá la facultad de hacer seguimiento a las Acciones Ciudadanas incoadas ante las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, siempre que se le remita copia de la misma, así:

Al octavo (8) día hábil siguiente de radicada la acción ciudadana en la dependencia requerida, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, mediante oficio solicitará, se indique el contenido de la respuesta dada al ciudadano solicitante, la cual deberá ser remitida dentro de los seis (6) días hábiles siguientes.

ARTÍCULO 18. Respuesta a las acciones ciudadanas. La respuesta deberá cumplir con los siguientes atributos:

1. Oportunidad.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
3. Debe ser puesta en conocimiento del peticionario, dentro los términos establecidos.
4. La respuesta se dará por el mismo medio en que se elevó la acción ciudadana.

ARTÍCULO 19. Acciones ciudadanas incompletas y desistimiento tácito y expreso. En atención al principio de eficacia, cuando se constate que una petición no se acompaña de los documentos o información necesaria, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

17 SET. 2012

siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Así las cosas, el término para resolver la petición, empezarán a contar a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o complete su solicitud. 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, por lo cual se procederá al archivo definitivo de su solicitud, salvo si antes de vencer el plazo establecido, solicita prórroga hasta por un término igual.

PARÁGRAFO. 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, emitiendo resolución motivada en donde así lo indique.

ARTÍCULO 20. Acciones ciudadanas irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda Acción Ciudadana debe hacerse 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 siguientes. En caso de no corregirse o aclararse se archivará definitivamente la acción ciudadana. Con relación a las peticiones reiterativas ya resueltas, el funcionario competente para resolverla podrá remitirse a las respuestas anteriores.

ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si al funcionario a quien se dirige la petición no es competente para conocerla, informará esta situación de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la misma, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y comunicará mediante oficio remisorio al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por el funcionario competente.

PARÁGRAFO. Cuando la acción ciudadana, no sea competencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deberá direccionar a la entidad competente, comunicando dicha situación al peticionario.

ARTÍCULO 22. Acumulación de trámites. Podrán acumularse y tramitarse de manera conjunta, dos o más requerimientos que traten de quejas, reclamos sugerencias, solicitudes de información escrita o denuncias, siempre que versen sobre un mismo asunto, provengan de la misma causa, manejen asuntos conexos o deban valerse de las mismas pruebas.

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

A



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

17 SET. 2012

ARTÍCULO 23. Publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones. Las publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones se harán de conformidad con lo dispuesto en el Título III, Capítulo Quinto, de la Ley 1437 de 2012 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

ARTÍCULO 24. Recursos contra los Actos Administrativos. Contra los actos definitivos, que emita la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, procederá lo dispuesto en el artículo 74 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 25. Utilización de medios electrónicos. Con 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.

PARÁGRAFO. 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. Si no es competente para dar la respuesta, deberá realizar el trámite dispuesto en el artículo 21 de la presente resolución.

TITULO II

NORMAS ESPECIALES AL TRÁMITE DE ACCIONES CIUDADANAS.

CAPITULO ÚNICO

DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ARTÍCULO 26. El servicio al ciudadano. Se enmarca dentro de los principios fundamentales de la función administrativa, establecidos en la Constitución Política y demás normas concordantes, por lo cual se desarrollará con fundamento en los principios de celeridad, economía, eficacia, imparcialidad, igualdad, moralidad, publicidad, contradicción, responsabilidad y buena fe, y estará fundamentado en valores tales como el respeto, la transparencia, la honestidad, la equidad y la tolerancia. Dado lo anterior, cada una de las dependencias de la Universidad de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y en especial las personas que tienen a cargo el servicio al ciudadano (a), deberán prestar un servicio amable y efectivo a la ciudadanía, 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 y garantizando la atención personal como mínimo durante cuarenta horas (40) a la semana, en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

17 SET. 2012

ARTÍCULO 27. Derechos de las personas ante los servidores públicos y particulares en cumplimiento de funciones públicas. Todo ciudadano (a) tiene derecho a:

1. Presentar acciones ciudadanas en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o 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 Universidad, 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 archivo de la Universidad 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 en 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 Nacional.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores y de los particulares que cumplan con funciones administrativas.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y la Ley.

ARTÍCULO 28. Deberes de las personas. Consecuentemente con los derechos que le asisten, la ciudadanía en sus actuaciones, tiene ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, 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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

17 SET. 2012

3. Ejercer con responsabilidad los derechos que le asisten, absteniéndose en la reiteración de solicitudes improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios de la Universidad Distrital.

PARÁGRAFO. So pretexto de incumplimiento de los deberes, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, no podrá desconocer el derecho reclamado por el ciudadano, sin embargo podrá dar lugar a las sanciones correspondientes.

ARTÍCULO 29. Deberes de los servidores públicos y particulares que cumplan funciones administrativas. Los Servidores Públicos y particulares en cumplimiento de funciones públicas transitorias, tendrán frente a los ciudadanos (as) 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 llegue por cualquier canal: vía Fax, por medio electrónicos, telefónico, presencial.
5. Adoptar los medios tecnológicos para tramitar y resolver las Acciones Ciudadanas presentadas, así como también permitir el uso de dichos medios tecnológicos a quienes no dispongan de ellos.
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 acceder a ellos.

ARTÍCULO 30. Deber de información al público. 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 electrónica, así mismo deberá suministrarla por medios impresos, por medio telefónico o por correo electrónico, frente a 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.



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

17 SET. 2012

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 o documentos de interés público, de cada uno de ellos.
5. Los documentos que debe suministrar el ciudadano, dependiendo de la actuación de que se trate, así como también, 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.
6. La dependencia, el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de queja o reclamo.

PARÁGRAFO. Para obtener estas informaciones, en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.

ARTÍCULO 31. Prohibiciones. A los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones administrativas transitorias en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir escritos o declaraciones, necesarias para cumplir una obligación legal, lo cual no obsta a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, para prevenir al peticionario de eventuales deficiencias en su actuación o en el escrito que presenta.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija, así como exigir documentos no previstos por las normas legales o crear formalidades adicionales de conformidad con la ley.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
5. Asignar la orientación y atención de la ciudadanía a personal no capacitado para ello.
6. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
7. No dar traslado de las peticiones a quien deba decidir, dentro del término legal.

↙

14h

↘

⓪



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551 17 SET. 2012

8. Demorar sin fundamento, las respuestas a los requerimientos o peticiones hechos por la ciudadanía, su comunicación o notificación.

TITULO III

CAPITULO I

DE LA OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ARTÍCULO 32. Definición. Es la dependencia encargada de recibir, radicar y tramitar las acciones ciudadanas (petición, queja, reclamo, derecho de petición, sugerencia solicitud de información, consulta y denuncia), que la ciudadanía formule en ejercicio del control social, relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad, los servicios y el funcionamiento de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. De otra parte, esta oficina es el centro de información 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.

ARTÍCULO 33. Funciones. Son funciones de la oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, las siguientes:

1. Radicar, recepcionar y dar trámite a las acciones ciudadanas que sean puestas a su consideración, adoptando las medidas necesarias para brindar una respuesta clara al ciudadano, cumpliendo así, lo estipulado en la misión y los objetivos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
2. Adelantar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad de la queja o reclamo puestos en consideración.
3. Ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad.
 - a. Organización de la entidad.
 - b. Misión que cumple.
 - c. Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.
 - d. Normatividad de la entidad.
 - e. Mecanismos de participación ciudadana.
 - f. Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes.
 - g. Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales de Estado.
4. Responder los requerimientos de los ciudadanos, relacionados con la prestación del servicio de la entidad, de manera personal o vía telefónica a través de la



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

551

'17 SET. 2012

línea gratuita dispuesta para tal fin, o cuando el ciudadano acuda a través de los mecanismos disponibles.

5. Presentar informes trimestrales a la Rectoría, sobre las acciones ciudadanas tramitadas durante el periodo, los servicios sobre los cuales se presentaron el mayor número de reclamos, así como las recomendaciones principalmente sugeridas, ello 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.
6. Remitir el asunto puesto en consideración, 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 un delito.

CAPITULO II

TRÁMITE

ARTÍCULO 34. Generalidades. Las acciones ciudadanas se tramitarán, resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en la presente resolución y la normatividad vigente. Su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas.

ARTÍCULO 35. Correctivos. Frente a las Quejas y Reclamos, será facultad del jefe de la dependencia competente, evaluar el reclamo o queja, e implementar las acciones necesarias que permitan el mejoramiento continuo; de igual forma, deberá remitir a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano la respuesta correspondiente.

CAPITULO III

SANCIONES

ARTÍCULO 36. Es menester de todos los servidores públicos o de los particulares en cumplimiento de 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.

ARTÍCULO 37. Está prohibido de acuerdo con los parámetros de la Constitución Política, para los servidores públicos o particulares en cumplimiento de funciones



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSE DE CALDAS

551

17 SET. 2012

públicas omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está 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 38. La ley 734 de 2002, por medio de la cual se expide el Código Disciplinario Único, establece las sanciones disciplinarias aplicables, en el evento de incumplimiento de lo preceptuado en los artículos anteriores; de igual forma el artículo 53 de la misma ley, indica que sujetos son disciplinables.

ARTÍCULO 39. La Oficina Asesora de Control Interno realizara el procedimiento de seguimiento y control de la presente resolución.

CAPITULO IV

VIGENCIA Y DEROGATORIA

ARTÍCULO 40. 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 de Rectoría No. 309 de mayo 13 de 2010.

17 SET. 2012

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

ESTE DOCUMENTO ES COPIA
DIGITAL DEL ORIGINAL.
SECRETARÍA GENERAL

INOCENCIO BAHAMON CALDERON
Rector

Proyectó: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano *al Dr. Lpez*
Revisó: Oficina Asesora Jurídica. *pu*
Oficina Asesora de Control Interno. *h*

HISTORIA		
Resolución de Rectoría No. 323	Agosto 24 de 2000	Revocatoria Completa
Resolución de Rectoría No. 309	Mayo 13 de 2010	Revocatoria Completa