

RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

EI RECTOR de la Universidad de Cundinamarca, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el artículo 8 del Acuerdo 013 de 1996 "Estatuto Orgánico" y en el artículo 22 del Acuerdo 010 de 2002 "Estatuto General" de la Universidad de Cundinamarca,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y particular y a obtener pronta respuesta y a acceder a los documentos públicos, salvo las restricciones que establezca la Ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece: "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y desconcentración de funciones...".

Que el Código Contencioso Administrativo en su artículo 3º, establece como principios orientadores de las actuaciones administrativas: la economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que la Ley 190 de 1995, en su artículo 55, establece: "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición, según se trate de interés particular o general y su cumplimiento dará al lugar de una imposición de las sanciones previstas en el mismo".

Que la Ley 962 de 2005, en su artículo 6º, inciso 3º, establece: "Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la administración pública...".

Que la Ley 734 de 2002, en su artículo 35, numeral 8º, 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, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento, y en su artículo 23, dispone lo

RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

que significa una falta disciplinaria a las acciones que conlleven al incumplimiento de deberes y prohibiciones.

Que de acuerdo a la NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005, la percepción del cliente debe ser medida y analizada para determinar los posibles riesgos, así como para adoptar las acciones correctivas, preventivas y acciones de mejora que conlleven a una respuesta satisfactoria a los requerimientos recibidos por los diferentes medios a disposición de la ciudadanía; fundamentando la mejora continua en la atención a la comunidad ya que el procedimiento de atención al usuario se describe como un sistema que capta la satisfacción del mismo.

Que la administración de las quejas, reclamos, derechos de petición, sugerencias, solicitudes de información y consultas, así como también de las encuestas de satisfacción del usuario, constituyen un medio de comunicación directa de la entidad con la ciudadanía, lo que permite registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.

Que es deber de la Universidad implementar el Sistema de Atención al Ciudadano recepcionando y realizando el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que facilite la difusión y conocimiento del ciudadano de la misión institucional, metas, objetivos, programas, es decir la implementación de un sistema de trámite a las inquietudes ciudadanas para el mejoramiento continuo de la imagen y servicios que ofrece la Institución, dando cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

RESUELVE:

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1.- CREACIÓN: Crear el Sistema de Atención al Usuario de la Universidad de Cundinamarca que consiste en consolidar el trámite para la recepción, distribución, control eficiente y eficaz y la adecuada atención y solución integral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la comunidad académica y ciudadanía en general, con el fin de satisfacer sus necesidades y retroalimentar el sistema de mejoramiento de la institución e igualmente la medición de la satisfacción del usuario.

RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

ARTÍCULO 2.- PRINCIPIOS ORIENTADORES: Las actuaciones administrativas surgidas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se resolverán siguiendo los principios de economía, celeridad, eficacia imparcialidad, igualdad, moralidad, publicidad y contradicción establecidos por el Código Contencioso Administrativo en su artículo tercero.

PARAGRAFO: Los principios enunciados en el artículo precedente, deberán aplicarse a lo dispuesto en la presente resolución.

ARTÍCULO 3.- OBJETIVOS: El presente Reglamento Interno permite canalizar las inquietudes de la comunidad académica y ciudadanía en general, cuyos objetivos son:

1. Implementar un sistema que permita a la ciudadanía y a la comunidad universitaria presentar sus quejas, reclamos, sugerencias, e inquietudes o solicitar información con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.
2. Disponer de mecanismos de seguimiento y control eficaces que permitan establecer las causas de las quejas, reclamos, sugerencias, e inquietudes de la ciudadanía y de la comunidad Universitaria, con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en las dependencias correspondientes; que a su vez se orienten en eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones Institucionales.
3. Fortalecer los procesos de participación ciudadana y social de los miembros de la comunidad universitaria.
4. Diseñar estrategias para mejorar los niveles de atención al usuario.
5. Promover un sistema eficiente de comunicación e información a fin de fomentar la cultura de autocontrol, monitoreo y seguimiento de actividades, para el mejoramiento continuo de los procesos desarrollados en la Institución.

ARTÍCULO 4.- DEFINICIONES: Con el fin de generar una correcta y clara interpretación de la presente Resolución, a los términos que a continuación se relacionan, se les atribuye el siguiente significado:

- 1. Atención al Ciudadano:** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

2. Comunidad Académica: En la Universidad está conformada por estudiantes, educadores, padres de familia, egresados, directivos docentes y funcionarios administrativos.

3. Manifestación: Expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede exponer un tema ante la Universidad.

4. Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha con respecto a la conducta o actuar de un funcionario, servidor y/o particular a quien se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio en la Universidad.

5. Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.

6. Sugerencia: Es una insinuación o propuesta mediante palabras o hechos que conducen a las personas a ser copartícipes de las ideas o acciones para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.

7. Derecho de petición: Cualquier persona podrá hacer peticiones respetuosas ante las autoridades de la institución, verbalmente por escrito o a través de cualquier medio tecnológico, que se relacionen directamente con sus intereses o con el interés general.

8. Orientación al usuario: Se refiere a la información que recibe el usuario al momento del direccionamiento del requerimiento.

9. Reclamante o Quejoso. Es el miembro de la comunidad académica o de la ciudadanía en general que expresa una queja, o reclamo.

10. Usuario. Todo miembro de la comunidad académica o de la ciudadanía en general, que hace uso de los bienes o servicios que ofrece la universidad.

11. Línea gratuita. Línea telefónica a la cual puede acceder un usuario sin ningún costo.

12. Encuesta de Satisfacción al Usuario. Conjunto de datos obtenidos mediante consulta a un número determinado de personas sobre la calidad, eficiencia y eficacia del desarrollo del objetivo institucional.

13. Buzón. Urna protegida con medidas de seguridad, ubicada estratégicamente de manera interior o exterior en la sede, seccionales y

RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

extensiones de la Universidad, en donde se depositan necesidades no satisfechas por parte del usuario final interno o externo.

14. Satisfacción del Cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que sus expectativas han sido cumplidas para una actividad particular.

ARTÍCULO 5.- INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA: Si de la evaluación que se realice frente a la petición, queja, o reclamo formulado, se deriva la existencia de una conducta que pueda ser constitutiva de falta disciplinaria, se remitirá a la Unidad de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces, para que ordene la apertura del proceso pertinente, comunicándose esta actuación al quejoso. De igual forma si existe una petición, queja o reclamo que no haya sido contestado oportunamente, tal circunstancia se deberá comunicar a la dependencia correspondiente para que se inicie una investigación disciplinaria, contra la persona que por omisión, retardo o no suministró debida y oportunamente la respuesta.

CAPITULO II. RESPONSABILIDADES

ARTÍCULO 6.- COMPETENCIAS, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES: Los funcionarios competentes en la implementación del Sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias al interior de la Universidad de Cundinamarca, son:

1. Secretario General, o su designado, quien tiene bajo su responsabilidad:

a) Recepcionar, tramitar y resolver cuando sea el caso, las quejas, reclamos y sugerencias que formulen los usuarios de la Universidad por cualquier medio.

b) Recibir cualquier recomendación, denuncia, reclamación, queja, petición, sugerencia, o solicitud de información relacionada con la atención o la prestación de los servicios de la institución según lo establecido en el artículo 49 de la Ley 190 de 1995, es decir a través de la línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía.

c) Analizar y clasificar las quejas, reclamos o sugerencias recibidas, y darle traslado a la dependencia o entidad competente para dar solución y adelantar la correspondiente actuación administrativa, de lo cual se dará información al quejoso.

d) Ejercer el control de la gestión realizada y llevar el registro del trámite adelantado con cada una de las quejas y reclamos recibidos.

RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

- e) Coordinar actividades con la Oficina de Control Interno, de Planeación y el grupo de Gestión de la Calidad para el mejoramiento continuo de la gestión de la Universidad de Cundinamarca.
 - f) Preparar el informe compilado trimestral, sobre las principales quejas, reclamos, así como la solución que se le dio a las mismas.
 - g) Propiciar y divulgar las acciones de su competencia relacionadas con el sistema para la atención de quejas, reclamos y sugerencias.
2. Responsable de la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, quien tiene bajo su responsabilidad:
- a) Proceder a la apertura de los buzones de quejas, reclamos y sugerencias, dejando constancia en un acta en la que se relacionen en forma clara las quejas, reclamos o sugerencias depositadas en los buzones.
 - b) Hacer seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se originen en las dependencias producto de las quejas, reclamos y sugerencias.
 - c) Rendir informes a la Rectoría sobre las quejas y reclamos, presentadas por los usuarios y que no han sido resueltos en los términos estipulados.
 - d) Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el cual será presentado a la Dirección trimestralmente, y deberá contener:
 - Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.
 - Principales recomendaciones sugeridas por los particulares, que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la Universidad.
 - Recomendaciones para racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
3. Responsables y funcionarios de las diferentes dependencias administrativas o académicas.
- Cada uno de los funcionarios de la Universidad de Cundinamarca según el tema a tratar, están obligados a:
- a) Dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada

RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

asunto y dentro de los términos indicados en la Ley y en esta Resolución.

b) Adoptar las medidas a que haya lugar para aplicar los correctivos pertinentes cuando las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias demuestren que los procedimientos no se ajustan a las necesidades del servicio o que los servicios no satisfacen las necesidades de los usuarios.

CAPITULO III DE LOS DERECHOS DE PETICION

ARTÍCULO 7.- PROCEDENCIA: Todo estudiante, funcionario o docente de la universidad o ciudadano podrá presentar peticiones verbales o escritas sobre temas de competencia de la Universidad, en forma respetuosa.

ARTÍCULO 8.- CONTENIDO, ALCANCE, TRÁMITE, OPORTUNIDAD, RESPUESTA, NOTIFICACIONES, SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS, SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES, DESISTIMIENTO, CITACIÓN A TERCEROS Y PETICIÓN INCOMPLETA: El contenido, alcance, trámite, oportunidad, respuesta, notificaciones, suspensión de términos, solicitud de informaciones, o documentos adicionales, desistimiento, citación a terceros y petición incompleta se regirán por el Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 9 TÉRMINOS: Todas las acciones ciudadanas, excepto las solicitudes de información escrita, tramitadas por el Sistema de Atención al Ciudadano, se deberán resolver o solucionar internamente en el término máximo de ocho (8) días hábiles, para lo cual el Sistema de Atención al Ciudadano, requerirá a la dependencia competente mediante oficio donde se indicará un plazo inicial de cinco (5) días hábiles, para que envíe la respuesta. Se realizarán las reiteraciones pertinentes si transcurridos tres (3) días hábiles siguientes a la culminación del plazo anterior, no se ha remitido respuesta a al Sistema de Atención al Ciudadano. .

PARÁGRAFO 1.- Si el competente de resolver o solucionar la acción ciudadana no envía respuesta a el Sistema de Atención al Ciudadano, luego de haberse efectuado los requerimientos, será enviada la acción ciudadana al superior jerárquico para que este le de la respuesta, sin perjuicio de las acciones disciplinarias correspondientes.

PARAGRAFO 2.- Cuando no fuere posible resolver o solucionar la acción ciudadana en los términos antes señalados, el competente deberá informar así al Sistema de Atención al Ciudadano dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, expresando los motivos por los cuales no se dará respuesta en

RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

el término establecido y señalado, a la vez la fecha en que se resolverá. Lo anterior con el fin de no sobrepasar los plazos máximos establecidos por la Ley y contenidos en la presente Resolución.

PARÁGRAFO 3.- Frente a la respuesta por peticiones presentadas a través de correo electrónico se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 10 de la Ley 962 de 2005 y la Ley 527 de 1999.

ARTICULO 10.- FALTA DE ATENCION DE LAS ACCIONES CIUDADANAS: La falta de atención a las acciones ciudadanas, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3º del Código Contencioso Administrativo y el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.

CAPITULO VI QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

ARTÍCULO 11.- PRESENTACION DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS: Cualquier estudiante, funcionario o docente de la universidad o cualquier ciudadano a título o a nombre de una institución podrá presentar quejas, reclamos o sugerencias verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio de los establecidos en esta Resolución.

ARTÍCULO 12.- REQUISITOS Los requisitos serán los establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 1.- No obstante lo anterior, se deberá recepcionar y darle trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

PARÁGRAFO 2.- En caso de presentar quejas, reclamos o sugerencias en forma verbal se deben registrar los datos personales de quien las da a conocer, continuándose así, con el trámite de las peticiones escritas.

ARTÍCULO 13.- VERIFICACIÓN DE REQUISITOS: Recibida la petición, queja, y/o reclamo, el funcionario competente para resolver verificará el cumplimiento de los requisitos o los que sean necesarios para decidir de fondo. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, así lo indicará al interesado mediante oficio dirigido a la dirección registrada en el escrito y copia de dicho requerimiento se incorporará al trámite respectivo. Si dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de requisitos o de información adicional el interesado no se pronunciare al respecto o no



RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

hubiere enviado la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma, procediéndose, en consecuencia, a ordenar su archivo, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva petición en el mismo sentido.

ARTÍCULO 14.- MECANISMOS DE RECEPCIÓN: Las quejas, reclamos o sugerencias podrán ser recepcionados a través de los siguientes medios en horario de atención de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.:

1. Vía telefónica
2. Línea gratuita 01 – 8000
3. Fax
4. Correo electrónico institucional
5. Buzones.- Dispuestos en el campus universitario
6. Ante el servidor encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano asignado por la Secretaria General.
7. Directamente en las Dependencias

ARTÍCULO 15.- PROCEDIMIENTO FRENTE A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS DIRECTAMENTE A LAS DEPENDENCIAS: El responsable de la dependencia debe generar la respuesta al peticionario y comunicarla directamente, enviando copia al responsable de atención de quejas, reclamos y/o sugerencia, especificando el nombre, dirección y teléfono del solicitante, fecha de presentación y contestación, número de folios recibidos, y el objeto de la misma.

ARTÍCULO 16.- REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: El responsable del Sistema de Atención al Ciudadano llevará un registro que incluya:

1. Consecutivo y fecha de radicación;
2. Forma de presentación (verbal – escrita);
3. Identificar si es una queja, reclamo o sugerencia,
4. Nombre, dirección e identificación del interesado; salvo que sean anónimas
5. Dependencia o funcionario a quien se dirige la queja, reclamo o sugerencia;
6. Servicio sobre el cual recae la queja, reclamo o sugerencia;
7. Motivos y pretensión;
8. Documentos y pruebas que se anexan;
9. Número y fecha del oficio de respuesta.

ARTÍCULO 17.- SECCIONALES, EXTENSIONES: En las seccionales y extensiones de la Universidad, los directores o coordinadores de seccional o extensión serán los funcionarios encargados de recibir las quejas, reclamos y sugerencias que allí se formulen, con excepción de los

RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

depositados en los buzones. En ella se utilizarán todos los medios a su alcance para adoptar los correctivos pertinentes bajo los principios y términos expresados en esta Resolución. De la actuación se tomarán los datos de que trata el artículo anterior, los cuales serán enviados una vez finalice el trámite correspondiente al servidor responsable del Sistema de Atención al Usuario para que sean incluidos dentro del respectivo registro.

PARÁGRAFO.- Los servidores no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de la entidad, así como tampoco requisitos que no estén previstos taxativamente en la ley o que no hayan sido autorizados expresamente por ésta.

ARTÍCULO 18.- TÉRMINOS PARA RESOLVER: Las quejas y reclamos, al igual que las peticiones de interés general y particular se resuelven en 15 días, pues estas tienen un carácter intrínseco que apunta a la eficiencia y eficacia del sistema de Calidad al que todos estamos involucrados al ser parte de la comunidad administrativa de la Universidad de Cundinamarca.

ARTÍCULO 19.- SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS: Los términos señalados anteriormente se suspenderán en los siguientes casos:

1. Mientras se decide el incidente de recusación de que trata el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo,
2. Mientras se cumple el término decretado para la práctica de pruebas, si hubiere lugar a ello.

ARTÍCULO 20.- RECHAZO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS: Habrá lugar a rechazar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en los siguientes casos:

1. Cuando la petición sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante;
2. Cuando ésta sea presentada en forma recurrente por un mismo particular en relación con asuntos o materias respecto de las cuales se haya pronunciado la universidad y versen sobre hechos o supuestos iguales, similares o relacionados, a menos que se conozcan circunstancias nuevas.

PARÁGRAFO.- El rechazo de cualquier petición deberá realizarse mediante acto motivado, en el cual se indicará expresamente la razón por la cual no se atendió, procediéndose a notificar al interesado y dándose traslado a la Procuraduría General de la Nación, con copia de los antecedentes pertinentes.



RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

ARTÍCULO 21.- NOTIFICACIONES Y RECURSOS: Las notificaciones y recursos se llevarán a cabo según el Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 22.- EXPEDICIÓN DE COPIAS: La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, se tendrá en cuenta la Resolución 168 del 1º de agosto de 2006, expedida por el Rector de la Universidad de Cundinamarca.

CAPITULO VI CONFLICTOS DE COMPETENCIA

ARTÍCULO 23.- FUNCIONARIO INCOMPETENTE: Siempre que un funcionario se declare incompetente para conocer de cualquiera de los procedimientos administrativos de que trata esta Resolución, lo remitirá al que considere que es el competente y informara a al Sistema de Atención al Usuario; cuando quien recibe por competencia un asunto, a su vez se declara incompetente, el conflicto deberá resolverlo el jefe de Control Interno o quien haga sus veces e informar al Sistema de Atención al Usuario.

ARTÍCULO 24.- TÉRMINOS DE LA REDIRECCIÓN: Si se requiere enviar la solicitud a otra dependencia por su competencia, no se ampliarán los términos señalados en esta Resolución. En ningún caso el funcionario que carece de competencia podrá pronunciarse de fondo respecto de la petición de la cual se predica dicha incompetencia.

CAPITULO VI GARANTÍA DE IMPARCIALIDAD

ARTÍCULO 25.- CAUSALES DE RECUSACIÓN: Serán entendidas las que contemple el Artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

CAPITULO VII BUZONES DE SUGERENCIAS

ARTÍCULO 26.- BUZONES DE SUGERENCIAS: Los buzones de sugerencias implementados por la Universidad de Cundinamarca, son fundamentales para el desarrollo y aplicación de las normas de calidad y de acreditación institucional, además permiten conocer la percepción de la comunidad universitaria respecto de los servicios que oferta la Institución.

RESOLUCIÓN No. 130

"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".

Facilita también el planteamiento de alternativas de solución, reflejadas en respuestas oportunas a los ciudadanos, acciones correctivas y preventivas, y acciones de mejora que conlleven a una respuesta satisfactoria a los requerimientos recibidos por los diferentes medios puestos a disposición de la ciudadanía.

ARTÍCULO 27.- DISPOSICION DE LOS BUZONES: Estos buzones se pondrán a disposición de la ciudadanía para que alleguen las encuestas de satisfacción diligenciadas de cada proceso, y las sugerencias que estimen pertinentes.

ARTÍCULO 28.- APERTURA: La apertura de estos buzones institucionales se hará de forma trimestral, en las Extensiones, Seccionales y Sede de Fusagasuga, según los cortes establecidos por el Comité del S.I.G.C; ante el Jefe o Asesor de Control Interno, para la sede de Fusagasugá, y ante los Coordinadores y Directores de las Seccionales y/o Extensiones, realizando un levantamiento de acta de apertura del buzón.

ARTÍCULO 29.- ORGANIZACIÓN, CONTEO, PONDERACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS: La organización, conteo, ponderación y socialización de las Encuestas de satisfacción del Ciudadano y sus sugerencias, y entrega del Informe estarán a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano; este informe se dará a conocer al Comité del S.I.G.C y a los líderes de proceso.

ARTICULO 30.- INFORME FINAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO: Hecho el Informe final de apertura de buzones, cada líder de Proceso junto con la Oficina de Control Interno, desarrollará un Plan de Mejoramiento pertinente para cada hallazgo o no conformidad; los cuales deberán ser ejecutados según tiempos establecidos por el Proceso de Evaluación, Seguimiento y Mejora, sin perjuicio de ser reconsiderados y llevados a instancias mayores, ante el no cumpliendo o no ejecución de los planes.

CAPITULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 27.- APLICACIÓN: En lo no previsto en esta Resolución se dará aplicación a lo reglamentado en el Código Contencioso Administrativo, NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2005 y las normas que adicionen, modifiquen, aclaren o reformen estas disposiciones.

ARTÍCULO 28.- VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias,



RESOLUCIÓN No. 130

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL
USUARIO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA".**

especialmente la Resolución 308 de 2008, expedida por el señor Rector de la Universidad de Cundinamarca.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Fusagasugá, a los - 6 SET. 2011

**ADOLFO MIGUEL POLO SOLANO
RECTOR**

Proyecto: Myriam Judith Molano Delgadillo

Reviso: Jorge León Ospina

2.3.2

Myriam Delgadillo

JL