



*¡Estoy comprometido!*

RESOLUCIÓN No.  
25 AGO 2015

1824

Por medio del cual se establece el funcionamiento del proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia en la Universidad de Pamplona adscrito a la Oficina de Comunicación y Prensa.

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR EL ACUERDO NO. 027 DEL 25 DE ABRIL DE 2002, ESTATUTO GENERAL, Y

#### CONSIDERANDO

- A. Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y establece la obligatoriedad de elaborar anualmente en las entidades públicas un plan de Anti corrupción y Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la función pública.
- B. Que el artículo 76 ibídem establece la obligatoriedad de toda entidad pública de tener por lo menos una dependencia encargada de recibir tratar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad
- C. Que para el cumplimiento de esta obligación se hace necesario asignar a un a dependencia de la Universidad la función como proceso de atención al ciudadano y transparencia la cual busca fortalecer los lazos de confianza entre la Universidad y la comunidad en general, asegurando el control social y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes que garanticen igualdad de oportunidades.
- D. Que según lo establecido en el Art. 54 de la Ley 190 de 1995, las Oficinas receptoras de quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía, deben presentar informe trimestral sobre los trámites adelantados, ante el director de la entidad pública.
- E. Que el Decreto No. 2641 del 17 de Diciembre de 2012, emanado de la Presidencia de la República reglamentó los Artículos Nos.- 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y estableció la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata la mencionada Ley.
- F. Que es deber de la Universidad de Pamplona tener en funcionamiento del proceso, Atención al Ciudadano y transparencia en aplicación de lo establecido en las estrategias para la Atención al Ciudadano, la cual estará adscrita a la oficina comunicación y prensa de la Universidad de Pamplona.



1824

25 AGO 2015

G. Que, por lo anteriormente expuesto este despacho

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Asignar a la Oficina de Comunicación y Prensa de la Universidad de Pamplona la función de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacione con el cumplimiento de la misión de la entidad y de oficina de atención al Ciudadano y Transparencia en la Universidad de Pamplona, al servicio de la comunidad Universitaria y la comunidad en general siguiendo los parámetros establecidos por la Ley 1474 del 2011 y la Ley 1712 de 2014.

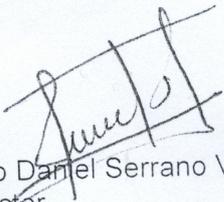
ARTÍCULO SEGUNDO: La atención, gestión y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que se presenten ante la oficina de atención al ciudadano y transparencia serán atendidas por esta oficina, y en los casos en que no se cuente con la información o se requiera del trámite o atención por otras dependencias, se procederá a remitir a éstas.

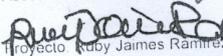
ARTÍCULO TERCERO: Conforme el procedimiento del sistema gestión y calidad vigente, se rendirá cada mes, un informe de la gestión y trámite del requerimiento de PQRSD ante la oficina de control interno de gestión de la Universidad de Pamplona

ARTICULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Pamplona a los veinte cinco (25) días de Agosto del dos mil quince (2015)

  
Elio Daniel Serrano Velasco  
Rector

Reviso: Carlos Omar Delgado Bautista  
Asesor Jurídico Externo  
  
Proyecto: Ruby James Ramirez  
Psicóloga