

## RECTORIA

### RESOLUCIÓN No. 000806

#### POR LA CUAL SE ADOPTA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION

El Rector de la Universidad de Caldas en uso de sus atribuciones legales y estatutarias en especial el Acuerdo 62 de 1997 artículo 30

#### CONSIDERANDO

1. Que la Ley 190 de 1995 por la cual se dictan normas tendientes a la preservación de la moralidad de la administración pública, establece que toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de la función de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se refieran al cumplimiento de la misión de la entidad.
2. Que el Decreto 2232 de 1995 Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 entre otras materias el sistema de de quejas y reclamos, en el artículo 17 señala: "*La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel*"
3. Que requiere la Universidad establecer un procedimiento para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición de tal forma que se le garantice al ciudadano atención oportuna a sus solicitudes.
4. Que se requiere por lo tanto de un conjunto de reglas, funciones y procedimientos que deberán cumplirse para la atención de quejas, reclamos y derechos de petición.

#### RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Adoptar el procedimiento para la recepción de quejas y reclamos de la Universidad de Caldas cuyo texto forma parte integrante de esta Resolución

ARTICULO SEGUNDO: Será la Secretaría General la encargada de coordinar todo lo relacionado con la recepción de las quejas y reclamos.

ARTICULO TERCERO: Será el funcionario a quien se dirige la petición, el responsable de su respuesta, así mismo si a quien se dirige no es el competente, deberá informarlo en el acto al funcionario a quien corresponda.

ARTICULO CUARTO: Es obligación de cada una de los funcionarios contestar o resolver las quejas y reclamos, que le sean remitidas por conducto de la Secretaría General

7

60

000806

ARTICULO QUINTO: La Secretaría General deberá presentar un informe semestral al Rector donde identificará la dependencia y el número de quejas, reclamos y derechos de petición presentados.

NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE 14 DIC 2006

  
BERNARDO RIVERA SANCHEZ  
RECTOR

7

Luz Orozco

