

**UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS
CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO**

**ACUERDO No 005
(Julio 19 de 2002)**

Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones

El Consejo Superior de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en uso de sus atribuciones legales, estatutarias y

CONSIDERANDO:

-Que el Consejo Superior mediante Acuerdo 011 de 1995 creo la Oficina de Quejas y Reclamos de la Universidad.

-Que mediante directiva 008 de diciembre de 2001, la Alcaldía Mayor de Bogotá, efectuó precisiones sobre el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o Atención al ciudadano.

-Que la Alcaldía Mayor ha emitido Manuales de estándares, con el propósito de unificar la atención a la ciudadanía a través de las Oficinas de quejas y reclamos de las entidades distritales.

-Que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano constituye un instrumento para facilitar la atención y solución de las quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos, ante la Universidad.

-Que el Consejo Superior, en sesión del día 19 de julio de 2002, Acta No. 013, consideró pertinente red denominar la Oficina de Quejas y Reclamos y precisar sus funciones:

ACUERDA

ARTICULO PRIMERO: *Modificar el acuerdo 011 de 1995 en lo referente a la denominación de la Oficina de Quejas y Reclamos, que, a partir de la vigencia del presente acuerdo se denominará Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano.*

ARTICULO SEGUNDO: *Modificar el acuerdo 011 de 1995 respecto a las funciones de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que, a partir de la vigencia del presente acuerdo, serán las siguientes:*

1. *-Radicar, recepcionar y tramitar quejas, reclamos y sugerencias, adoptando medidas tendientes a obtener respuestas de los*

PH

Acuerdo No. 005/2002**(Julio 19 de 2002)**

funcionarios competentes en cada uno de los asuntos, con el propósito de comunicarlás al ciudadano que ha recurrido al servicio, garantizando el cumplimiento de los términos de ley.

2. *-Adelantar los trámites propios de sus funciones, de acuerdo con el Manual de procedimientos adoptado mediante resolución 908 del 17 de abril de 2002.*
3. *-Registrar y clasificar las acciones ejercidas por la ciudadanía, a través de la dependencia.*
4. *-Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes.*
5. *-Proporcionar información al ciudadano respecto a la misión, organización y servicios ofrecidos por la entidad, de manera directa, en las instalaciones de la dependencia, y a través de la línea telefónica de atención gratuita.*
6. *-Mantener actualizados los datos que debe proporcionar la Universidad a Red capital de la Alcaldía Mayor dentro del programa Servimos al ciudadano, actuando como oficina coordinadora, de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula segunda del convenio 134 fechado el 7 de junio de 2002, suscrito por la dos entidades.*

ARTICULO TERCERO: *Adoptar el Manual de estándares 2002 para la atención personalizada en el distrito capital, emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del programa Servimos al Ciudadano.*

El presente acuerdo rige a partir de su expedición.

Dado en Bogotá D.C. a los diecinueve (19) días del mes de Julio de dos mil dos (2002)

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Israel Fainboim Yaker
ISRAEL FAINBOIM YAKER
PRESIDENTE


HERNANDO MALDONADO PACHON
SECRETARIO

247