



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



RESOLUCION N° 0750

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE CORDOBA

en ejercicio de sus facultades legales y en especial de las que

le confiere el Artículo 45 Numeral 42 del Acuerdo 270 de 2017 y

CONSIDERANDO:

Que desde el 2007, se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) en el Departamento Nacional de Planeación (DNP). Éste ha generado herramientas técnicas y metodologías para favorecer la mejora en la prestación de los servicios, además de constituirse en una instancia de asesoría y acompañamiento permanente a las entidades del SNSC en la implementación de las mismas.

Que el Decreto N° 2623 de 2009, estableció la creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), como una instancia de articulación entre entidades públicas para promover intervenciones que impacten positivamente la calidad en el servicio que prestan al ciudadano. Este Sistema actúa en coordinación con los de Control Interno, Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad, Política de Racionalización de Trámites y Política de Gobierno en Línea. Adicionalmente, el mencionado Decreto estableció la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano como un cuerpo colegiado responsable de "ejercer la coordinación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920

www.unicordoba.edu.co



Certificado SC 5278-1



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia".

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Que el decreto N° 2641 de 2012, reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, señalando en dicha norma la metodología y los estándares para la construcción de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Que el Artículo 4, de la norma *ibídem* señala que la máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Que en la Universidad de Córdoba, se construyó el Protocolo de Atención al Ciudadano, en observancia a los lineamientos establecidos para tal fin, documento que fue socializado y aprobado, por lo que se hace necesaria su adopción.

Que en mérito de lo expuesto;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Universidad de Córdoba, en atención a las consideraciones antes expuestas.

Por una universidad con calidad, moderna e incluyente

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería NIT. 891080031-3 - Teléfono: 7860300 - 7860920

www.unicordoba.edu.co



Certificado SC 5278-1



"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



ARTÍCULO SEGUNDO: El documento " Protocolo de Atención al Ciudadano "es parte integrante del presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: La máxima autoridad de la institución velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento " Protocolo de Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO CUARTO: El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de la Unidad de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web institucional.

ARTÍCULO QUINTO: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición.

ARTÍCULO SEXTO: Remítase para lo pertinente la presente resolución a la Unidad de Planeación, Unidad de Control Interno, Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas y División de Talento Humano.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Montería, a los 15 días del mayo de 2020



JAIRO MIGUEL TORRES OVIEDO
RECTOR

ELABORÓ: VALENIA CASTAÑO C
REVISÓ: CELY FIGUEROA BAND

