



# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

## RECTORÍA



### RESOLUCION N° 2298

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

### EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

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). Este 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

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión  
para la transformación del territorio.**

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



acreditada  
INSTITUCIONALMENTE

Resolución de MinEducación N° 00000 del 11 de enero de 2021 por 6 años

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 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

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión  
para la transformación del territorio.**

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)





"VIGILADA MINEDICACIÓN"

# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



acreditada  
INSTITUCIONALMENTE

Resolución de Mineducación N° 00020 del 11 de enero de 2013 por 6 años

todo el proceso de elaboración del mismo.

Que se aprobó en la Universidad de Córdoba, el Protocolo de Atención al Ciudadano y fue aprobado mediante la resolución 0750 del 15 de mayo de 2020.

Que la resolución ibidem no se armonizó con lo contenido en la Ley 1618 de 2013, "por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad" es necesario realizar un ajuste razonable relacionado con la población incluyente, la cual no estaba claramente definida dentro del contenido del anterior protocolo.

Que en razón de lo anterior, se hace necesario ajustar el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Universidad de Córdoba, con la finalidad de incluir aspectos como: nuevo canal de atención, el término caracterización de grupos de interés, grupo poblacional LGBTIQ+, la figura del traductor de señas, para la persona sorda, aspecto de presentación personal relacionado con las uñas,

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. El cual hace parte integral del presente acto administrativo.

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

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

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión  
para la transformación del territorio.**

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)





"VIGILADA MINEDUCACIÓN"

# UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

RECTORÍA



acreditada  
INSTITUCIONALMENTE

Resolución de MinEduación N° 000020 del 11 de enero de 2023 por 6 años

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

ARTÍCULO QUINTO: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las normas que le sean contrarias especialmente la resolución 0750 del 15 de mayo de 2020.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Montería, a los 01 días del mes de diciembre de 2023

  
**JAIRO MIGUEL TORRES OVIEDO**  
RECTOR

Proyectó: Elinda Bruges Gonzalez

Revisó: Cely Figueroa Banda

**Unicórdoba, calidad, innovación e inclusión  
para la transformación del territorio.**

Carrera 6ª. No. 77-305 Montería - NIT. 891080031-3

[www.unicordoba.edu.co](http://www.unicordoba.edu.co)



CO-SC5278-1