



RESOLUCION RECTORAL No. de 2012
“Por la cual se organiza el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC y se dictan otras disposiciones”

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
EN USO DE LAS FACULTADES LEGALES QUE LE CONFIEREN LA LEY 30 DE 1992, EL ACUERDO 004 DE 2009, Y

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 7° del Acuerdo 062 de 1994, Estatuto de Estructura Orgánica de la Universidad, esta Institución cuenta con una Oficina de Correspondencia y Archivo.

Que el Archivo General de la Nación expidió el Acuerdo No. 060 de 2001, mediante el cual se dictan disposiciones para la organización de las áreas de Recepción de Correspondencia de las entidades oficiales.

Que la Ley 872 de 2003, creó el Sistema de Gestión de la Calidad como un instrumento idóneo que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en la prestación de los servicios a cargo de las entidades públicas, en los términos de calidad que exigen las expectativas o necesidades de sus usuarios o beneficiarios.

Que mediante el Decreto No. 2623 de 2009, se creó el Sistema Nacional de Servicio al ciudadano, el cual tiene como objetivo principal el fomento y fortalecimiento institucional de los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.

Que mediante el Acuerdo Superior No. 003 de 2011, se asignó a la Secretaría General la coordinación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que presenten los usuarios, sobre la calidad del servicio.

Que los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, señalan a las entidades públicas el deber de implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano así como la existencia de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1°. Implementar y organizar el Puesto de Información y Atención al Ciudadano - PIAC, integrado a la Oficina de Correspondencia y Archivo de la Universidad con dependencia de la Secretaría General.

ARTÍCULO 2°. Disponer que el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC estará conformado de la siguiente manera:

- El Jefe de la Oficina de Correspondencia y Archivo o quien haga sus veces, quien actuará como Coordinador del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC.
- Un auxiliar administrativo para atención del Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC.

ARTICULO 3°. Señalar que en cumplimiento de las funciones asignadas en el presente acto administrativo, el Coordinador del Puesto de Información y Atención al Ciudadano, realizará las siguientes actividades:



“Por la cual se organiza el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC y se dictan otras disposiciones”

Página 2 de 3

- Efectuar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que presenten la comunidad universitaria y la ciudadanía en general a través de diferentes medios, de manera que se garantice una respuesta efectiva, oportuna y completa a clientes y usuarios.
- Proponer ante las instancias respectivas, actividades tendientes a mejorar el servicio de atención al ciudadano en la Universidad.
- Elaborar informe mensual al Jefe de Control Interno, relacionado con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que no hubieran sido resueltos en los términos establecidos.
- Informar sobre los puntos críticos recurrentes en la prestación del servicio, a través de documento que debe ser presentado trimestralmente ante el Comité de Coordinación del Sistema Integrado de Gestión - SIG de la Universidad, indicando los servicios sobre los que se presente el mayor número de reclamos y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares, que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Universidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

ARTÍCULO 4º Asignar las siguientes funciones para el auxiliar administrativo del Puesto de Información y Atención al Ciudadano:

- Recibir, radicar, registrar y direccionar a las dependencias administrativas y académicas que deben tramitar las acciones ciudadanas, en términos de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que formulen la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general, relacionados con el cumplimiento de la misión institucional, conforme a los parámetros y procedimientos previamente establecidos por la Universidad.
- Informar oportunamente al superior inmediato, en caso de observar que el funcionario responsable de dar respuesta, ha omitido el cumplimiento de tal deber.
- Recibir las respuestas dadas por los funcionarios competentes a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y enviarlas oportunamente según el procedimiento establecido para las comunicaciones oficiales.
- Elaborar y presentar ante el superior inmediato, informe mensual relacionado con las quejas y reclamos y sugerencias recibidas.
- Mantener permanente comunicación con las instancias respectivas acerca de la realización de eventos y actividades institucionales de interés general.
- Brindar información y orientación a los ciudadanos sobre los siguientes temas:
 - . Organización
 - . Misión
 - . Trámites, procesos y procedimientos
 - . Programas y servicios
 - . Eventos, convocatorias, programas de proyección social y de bienestar universitario, etc.

126



“Por la cual se organiza el Puesto de Información y Atención al Ciudadano – PIAC y se dictan otras disposiciones”

Página 3 de 3

- Atender a los ciudadanos a través de los diferentes canales de comunicación: presencial, telefónico, escrito, virtual (Chat institucional) y buzón de peticiones.
- Proyectar una imagen institucional positiva.
- Difundir el instructivo para la atención de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y la comunidad universitaria en general.
- Orientar a los usuarios acerca de los trámites necesarios para la prestación de servicios por parte de la Universidad, de conformidad con los procedimientos establecidos.
- Desempeñar funciones de oficina y de asistencia administrativa encaminadas a facilitar el desarrollo y ejecución de las actividades del Puesto de Información y Atención al Ciudadano.
- Mantener organizados los documentos a su cargo, de acuerdo con las normas archivísticas vigentes y velar por el buen uso y mantenimiento de los equipos asignados para el desempeño de sus funciones y por la buena presentación de la oficina.
- Informar oportunamente al Coordinador del Puesto de Información y Atención al Ciudadano, sobre situaciones o irregularidades que incidan directamente en el buen ejercicio de las funciones del cargo y de la oficina,
- Las demás que le sean asignadas por el superior inmediato o por el Secretario General, de acuerdo con la naturaleza del cargo y las necesidades del servicio.

ARTICULO 5°. Ordenar a la Secretaría General que disponga y oriente las acciones necesarias para el desarrollo de la presente Resolución.

Dada en Villavicencio,

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

OSCAR DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ
Rector

Proyectó: M. Soraya González V.
Revisó: Hernando Parra C./Secretario General