



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

### ACUERDO SUPERIOR N° 003 DE 2011 (Marzo 24)

*Por el cual se modifica el Acuerdo Superior N° 012 de 2003 y se dictan otras disposiciones*

#### **EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**

En uso de las facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la Ley 30 de 1992, el Acuerdo Superior N° 004 de 2009 y,

#### **CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política, en el artículo 209 y el Código Contencioso Administrativo en el artículo 3, señalan que la función administrativa, tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, contradicción, imparcialidad y publicidad.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995, establece la obligación de resolver y contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

Que bajo los mismos principios que rige la presente reglamentación se deben resolver, contestar y atender peticiones, sugerencias y consultas presentadas por los estamentos universitarios y la comunidad en general, constituyéndose de esta manera el Sistema PQRS.

Que el Modelo Estándar de Control Interno MECI, ubica a la información, como un componente que hace parte fundamental de la operación de la entidad, al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos.

Que la principal fuente de Información Primaria como elemento de control, es la ciudadanía y las partes interesadas; por consiguiente, debe ser observada de manera permanente, con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las operaciones; a ella se puede acceder, entre otras formas, a través de la implementación de mecanismos de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Que la administración de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas, es un medio para medir la eficacia de la gestión organizacional y se constituye en un mecanismo de información directo de la entidad con la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento, al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios.

Que de conformidad con el párrafo del artículo décimo, del Acuerdo Superior N° 012 de 2002, por medio del cual se expidió el Estatuto de Control Interno de la Universidad de los Llanos, se asignó a la Oficina de Control Interno, la función de coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

ACUERDO SUPERIOR N° 003 DE 2011

(Marzo 24)

*Por el cual se modifica el Acuerdo Superior N° 012 de 2003 y se dictan otras disposiciones*

**Página 2 de 2**

Que una de las funciones de la Oficina de Control Interno, es la de realizar la evaluación objetiva de la gestión administrativa, con el fin de medir su eficiencia, eficacia y economía en el cumplimiento de la misión institucional.

Que de acuerdo con los anteriores argumentos y con el fin de garantizar el ejercicio de la evaluación objetiva e independiente que debe realizar la Oficina de Control Interno, se hace necesario modificar el Acuerdo Superior N° 012 de 2002, en su parte correspondiente, asignando a otra dependencia con mayor pertinencia, la coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad y adicionalmente las peticiones y consultas.

Que en mérito de lo expuesto,

**ACUERDA**

**ARTÍCULO 1.** Modificar el artículo 10 del Acuerdo Superior N° 012 de 2002, suprimiendo su párrafo.

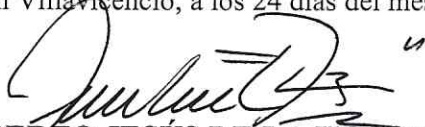
**ARTÍCULO 2.** Asignar a la Secretaría General de la Universidad, la función de coordinación del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas (PQRS), así como las actuaciones relacionadas con la participación ciudadana y atención al ciudadano, bajo el esquema del mejoramiento continuo, señalado en el Sistema Integrado de Gestión.

**ARTÍCULO 3.** Señalar que la Secretaría General, a través de acto administrativo de la Rectoría, reglamente la recepción y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información, que se presenten ante la Universidad, lo mismo que los mecanismos de atención al ciudadano.

**ARTÍCULO 4.** Determinar que el presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las normas que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Villavicencio, a los 24 días del mes de Marzo de 2011.

  
**REMBERTO JESÚS DE LA HOZ REYES**  
Presidente

  
**HERNANDO PARRA CUBEROS**  
Secretario

Aprobado en primer debate: Sesión ordinaria N° 023 de 2010.  
Aprobado en segundo debate: Sesión ordinaria N° 003 Continuación de 2011.

Proyectó: MGonzález  
Revisó: HPC