



POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

ACUERDO No. 32

19 de noviembre de 2007

Por medio del cual se redefine el concepto de “servicio al Cliente” y se otorga una competencia

EL CONSEJO DIRECTIVO

En uso de sus atribuciones conferidas por el artículo 209 de la Constitución Nacional y en especial las conferidas por los literales a) y d), del artículo 21 del Acuerdo No. 09 del 30 de junio del 2001, y

CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 209 de la Constitución Política consagra que “ La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.”

2. Que el artículo 53 de la ley 190 de 1995 señalaba que “En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad...”
3. Que de conformidad con la filosofía del artículo 53 de la ley 190 de 1995, en la Institución se otorgó la competencia a la Dirección de Planeación para atender y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad.
4. El artículo 96 de la Ley 617 de 2000 derogó el artículo 53 de la ley 190 de 1995.
5. Que no obstante haber sido derogado el artículo 53 de la ley 190 de 1995, ello no significa, desde la perspectiva del artículo 209 de la Constitución Política, que las entidades públicas no deban procurar permanentemente el mejoramiento del servicio al cliente tanto interno como externo, como lo señalaban las normas derogadas

6. Que dentro de la función administrativa, las entidades públicas deben fijar herramientas y procedimientos tendientes a preservar la moralidad en la administración pública con el fin de optimizar las relaciones entre el Estado y los ciudadanos y de esta manera, evitar la corrupción administrativa.
7. Que analizada la naturaleza de las quejas y reclamos y la respuesta que éstas puedan generar, debe ser la Oficina Asesora de Comunicaciones la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, dada la filosofía de lo que es *la planeación* en el sector público, cuyos objetivos consisten en *“la preparación, el seguimiento de la ejecución y la evaluación de resultados de las políticas, planes generales, programas y proyectos del sector público”*.
8. Que ante la derogatoria del artículo 53 de la ley 190 de 1995 la atención de quejas, reclamos y sugerencias actualmente radicada en la Oficina Asesora de Planeación, deberá ser redefinida como **“Servicio al Cliente”**

Que en virtud de lo anterior,

ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Redefinir como **“Servicio al Cliente”** la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen a la Entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO: Radicar en la Oficina Asesora de Comunicaciones el proceso de “Servicio al Cliente” para mejorar en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, su atención interna y externa.

ARTÍCULO TERCERO: Facultar al Rector para que establezca el procedimiento para el funcionamiento eficaz y eficiente del “Servicio al Cliente”.

ARTÍCULO CUARTO: Este Acuerdo rige a partir de la fecha de expedición y deroga la normatividad que le sea contraria, en especial el artículo 4º del Acuerdo No 21 de 1999.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

MANUEL SANTIAGO MEJÍA CORREA
Presidente

CLAUDIA VÉLEZ GALLEGO
Secretaria Consejo Directivo

Hernán S.