



## UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

### CIRCULAR DE RECTORIA

El Rector de la Universidad Nacional de Colombia informa al personal docente y administrativo que, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 190 de 1995 y mediante la Resolución de Rectoría 920 del 30 de septiembre de 1996, se organizó el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Universidad Nacional de Colombia.

La Resolución asigna a la Secretaría General y a las secretarías de Sede la función de atender las quejas, los reclamos y las sugerencias de los ciudadanos y establece líneas telefónicas gratuitas de atención al público.

Esta Rectoría al atender las quejas, los reclamos y las sugerencias, busca crear canales de participación del ciudadano en la administración pública.

**EL MANEJO DEL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TENDRA EL SIGUIENTE REGLAMENTO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA:**

#### Definiciones:

- ✓ • Se entiende por queja, aquella expresión que tiene por objeto poner en conocimiento de las directivas de la Universidad una irregularidad, en el cumplimiento de su misión o de sus objetivos o en el cumplimiento de las funciones o tareas de los funcionarios de la Institución.
- ✓ • Se entiende por reclamo, la solicitud elevada ante la Universidad para pedir o exigir el reconocimiento de un derecho.