



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

## RECTORIA

RESOLUCION No. 000920

30 SET. 1996

Por la cual se organiza el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad Nacional de Colombia.

### EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y,

#### CONSIDERANDO:

1. Que la Ley 190 de 1995 -Por la cual se dictan normas tendientes a la preservación de la moralidad de la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa- establece que en toda entidad pública deberá existir una dependencia encargada de la función de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se refieran al cumplimiento de la misión de la entidad.
2. Que esta misma ley obliga a las entidades públicas a colocar una línea telefónica a disposición de la ciudadanía.
3. Que el Decreto 2232 de 1995, mediante el cual se reglamentó la Ley 190, adicionó las funciones que debe cumplir la dependencia encargada de la atención de quejas y reclamos.
4. Que la implementación de un sistema de quejas, sugerencias y reclamos ampliamente difundido debe permitir a la Universidad ejercer una vigilancia interna y externa sobre las posibles deficiencias en el desempeño de sus funciones, de manera que pueda corregirlas adecuadamente.

644  
13