

## RESOLUCION 325 DE 2010

(marzo 8)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

### INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES

Por la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano

### LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, y en especial las conferidas por el decreto [5014](#) de 2009, el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998, los capítulos I y IX de la ley [962](#) de 2005, el artículo 8 del Decreto 2489 de 2006, y

#### CONSIDERANDO

Que corresponde a la Secretaría General dirigir, gestionar, administrar y controlar el servicio y trámites de atención a los ciudadanos.

Que para el cumplimiento de las mencionadas funciones el ICFES dispone de un equipo de trabajo al cual se han proporcionado los recursos físicos y tecnológicos necesarios para facilitar la recepción, trámite, control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, el acceso a consultas e información respecto al servicio prestado por el Instituto, así como la intervención de la ciudadanía en la formulación, vigilancia, control y evaluación de los procesos de gestión institucionales.

Que se hace necesario crear formalmente un grupo interno de trabajo, a través del cual se garantice la prestación articulada de estos servicios a la ciudadanía y se fortalezcan los canales de comunicación entre la comunidad y el Instituto.

En mérito de lo expuesto,

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.** Crear el grupo interno de trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano dependiente de la Secretaría General, que tendrá como objetivo la atención oportuna y eficaz a los requerimientos de la comunidad, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. FUNCIONES DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DENOMINADO UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** son funciones del grupo interno de trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano creada en el artículo anterior, las siguientes:

1. Administrar y coordinar los procesos de correspondencia, peticiones, quejas y reclamos, trámites, la atención personalizada y en línea y el centro de atención de llamadas.
2. Coordinar los sistemas de información que articulan los procesos de atención integral al ciudadano con las diferentes áreas del Instituto.
3. Atender oportunamente y en los términos de ley las diferentes solicitudes y

requerimientos que realicen los ciudadanos.

4. Gerenciar la estrategia de calidad del servicio en la entidad (planeación, implementación, medición, evaluación y mejoramiento de los ciclos del servicio de la entidad).
5. Formular propuestas para el mejoramiento de los procesos, planes y programas que son responsabilidad de la Unidad de Atención al Ciudadano.
6. Consolidar y actualizar permanentemente y de manera oportuna, la información relacionada con la atención de peticiones, quejas y reclamos, proporcionando información confiable sobre la materia.
7. Coordinar la organización y conformación de los archivos físicos de toda la documentación relacionada con las actuaciones surtidas en desarrollo de la atención de peticiones, quejas y reclamos, trámites y demás solicitudes de información requeridas al ICFES.
8. Las demás que le sean asignadas por el Secretario General del ICFES.

ARTÍCULO TERCERO. INTEGRACIÓN. La Unidad de Atención al Ciudadano creada en la presente Resolución estará integrada por un coordinador designado por la Directora General del Instituto y por el personal que ésta determine, el cual no podrá ser inferior a cuatro personas.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución rige a partir de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a

MARGARITA PEÑA BORRERO

Directora General



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.  
Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior  
n.d.

Última actualización: 16 de mayo de 2024

