

## RESOLUCION 525 DE 1995

(marzo 24)

Por medio del cual se operacionaliza la función de

"Servicio de Atención al Cliente" en la

Regional de Bogotá - Cundinamarca

EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA,

en uso de sus atribuciones legales vigentes y

### CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley 87 de noviembre 29 de 1993, se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado;

Que esta Ley, en su Artículo [5o](#), ordena su aplicación en todos los organismos y entidades de las ramas del poder público en sus diferentes órdenes y niveles;

Que en el Artículo [4o](#). De esta Ley, literal i), se solicita establecer sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;

Que la Resolución 0497 de 1994 de la Dirección General en su Artículo [8o](#). establece la Atención del Cliente responsabilizando para su coordinación a las Secretarías General Regionales, para poner en marcha el servicio.

Que se hace necesario alcanzar niveles de eficiencia, productividad y eficacia, en la prestación de los servicios a clientes y usuarios, generando y manteniendo una cultura del servicio en todos los niveles de la organización.

Que el Acuerdo No. 13-Decreto No. 1802 de 1990, en su Artículo 69, parágrafo 1o., faculta al Director General para establecer mediante Resolución Grupos internos de trabajo, permanentes o transitorios.

### RESUELVE:

ARTICULO 1o. Poner en marcha en la Regional Bogotá, Cundinamarca el Sistema de Atención del Cliente, mediante la implantación de los subsistemas de Información y Quejas y Reclamos.



ARTICULO 2o. Constituir en la secretaría Regional un equipo de trabajo encargado de coordinar las acciones del Servicio de Atención al Cliente-Información, Quejas y Reclamos.



ARTICULO 3o. Asignar al equipo de trabajo constituido con coordinación de la Secretaría Regional las siguientes funciones:

1o. Dar información sobre los servicios que la institución presta a través de los centros y dependencias de la Regional.

2o. Recibir los reclamos, quejas, sugerencias y peticiones que presenten los ciudadanos, los

usuarios, los clientes de los servicios y los funcionarios de la Entidad.

3o. Dar trámite ante las dependencias involucradas, de los reclamos, quejas, sugerencias y peticiones que presenten los ciudadanos, los usuarios, los clientes de los servicios y funcionarios de la Entidad.

4o. Coordinar con las demás dependencias de la Regional el trámite para recibir la información sobre los reclamos, quejas, sugerencias y peticiones que los ciudadanos, clientes y usuarios presenten en esas instancias.

5o. Mantener seguimiento sobre el trámite de las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, hasta la obtención de la respuesta o ejecución de las acciones a que hubiere lugar.

6o. Llevar a cabo el procedimiento adecuado de la información del Subsistema de Quejas y Reclamos y rendir informes mensuales por dependencias, subdirecciones y consolidado regional.

7o. Enfocar la atención del subsistema de Quejas y Reclamos hacia el mejoramiento de la calidad de la gestión de la Entidad.



ARTICULO 4o. los jefes de cada uno de los centros y dependencias de la Regional Bogotá-Cundinamarca, deberán garantizar, dentro del esquema de mejoramiento continuo de la calidad en la gestión, la respuesta apropiada a los requerimientos del Servicio de atención al Cliente.



ARTICULO 5o. El Director de la Regional Bogotá-Cundinamarca, está facultado para asignar la planta de personal al grupo de trabajo establecido en la presente Resolución, conforme a las disposiciones legales vigentes sobre la materia.



ARTICULO 6o. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición

COMUNIQUESE Y CUMPLUSE

Dado en Santafé de Bogotá, D.C., a 24 marzo de 1995

CARLOS HERNAN PEÑALOZA MARTINEZ

Director General

ANDRES VARELA ALGARRA

Secretario General



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)



logo