

	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCÓ <i>Diego Luis Córdoba</i> PROCESO: GESTION HUMANA	Código: F-HUM - 21
		Fecha: 27-07-2010
		Versión: 1
		Páginas: 1
RESOLUCION		

- 3 1 8 5

RESOLUCIÓN No. _____

(05 JUN 2014)

Por la cual se designa al Líder del Proceso Gestión Relación con el Cliente para que dirija, tramite y haga seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

El Rector de la Universidad Tecnológica del Chocó, en ejercicio de las facultades que le otorga el Manual Específico de Funciones, Requisitos y de Competencias Laborales, adoptado mediante Acuerdo 0017 y 004 de 2006 y 2007, así como la Resolución 1717 de Junio 27 de 2007 y demás normas concordantes, y

C O S I D E R A N D O

Que, con el propósito de contribuir al logro de los principios esenciales del estado e incrementar la satisfacción de nuestros clientes mejorando continuamente la prestación de los servicios Institucionales, la Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba", designa al Líder del Proceso Gestión Relación con el Cliente para que dirija, tramite y haga seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Que la Universidad Tecnológica del Chocó, con el fin de lograr el mejoramiento de la calidad del servicio prestado y también facilitar las relaciones con el cliente, establece herramientas o mecanismos que permitan evaluar el grado de satisfacción de los clientes, procurando que los bienes y servicios que se producen satisfagan las expectativas del cliente y que los procesos que se utilizan para desarrollarlos cumplan con los objetivos pactados y sean los más eficientes.

Que, con el objeto de atender, tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y dar respuesta oportuna al cliente la Universidad requiere A/. Hacer seguimiento a las PQRS B/ Implementar un sistema de información que permita monitorear permanente el estado de las PQRS. C/. Sensibilizar a los involucrados sobre el impacto que genera incumplir con los requisitos legales en término de trámite a las PQRS.

Que por lo anterior, se hace necesario que la Universidad Tecnológica del Chocó, designe al Líder del Proceso Gestión Relación con el Cliente para que; dirija, tramite y haga seguimiento a las PQRS.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Designar al Líder del Proceso Gestión Relación con el Cliente para que dirija, tramite y haga seguimiento a las PQRS.

ARTICULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

05 JUN 2014

Dada en Quibdó a los 04 días del mes junio de 2014


EDUARDO ANTONIO QUIBCIA VEGA
 Rector

Elaboró	Proyectó	Revisó	Fecha	No. de Folios
Alba Potes	Gestión Humana	Boris E. Mena	04-06-2014	1