



Universidad de Nariño
CONTROL INTERNO

FUNDADA EN 1904

CIRCULAR No. 014

AÑO 2019

- DE:** OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN, CENTRO DE INFORMÁTICA Y VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA.
- PARA:** VICERRECTORES, SECRETARIO GENERAL, JEFE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO, DECANOS, DIRECTORES DE PROGRAMA, DOCENTES, DIRECTORES DE CENTROS, JEFES DE DEPENDENCIA, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CONTRATISTAS EN GENERAL.
- FECHA:** DIECISIETE (17) DE SEPTIEMBRE DOS MIL DIECINUEVE (2019)
- ASUNTO:** USO EFICIENTE DE LA NUEVA TELEFONÍA INSTALADA EN LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO, AL SERVICIO DE LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de su misión institucional conferida por el Artículo 209 de la CPC de 1991 y en desarrollo de las Leyes 87 de 1993 y 1474 de 2011, en conjunto con el Centro de Informática y la Vicerrectoría Administrativa, recuerda a: **VICERRECTORES, SECRETARIO GENERAL, JEFE DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO, DECANOS, DIRECTORES DE DEPARTAMENTO, DOCENTES, DIRECTORES DE CENTROS, JEFES DE DEPENDENCIA, PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CONTRATISTAS EN GENERAL**, la obligación que le asiste al ente estatal sobre la atención eficiente a través de los nuevos teléfonos IP instalados en las oficinas académico-administrativas de la Universidad de Nariño.

Al respecto, es menester advertir que los nuevos teléfonos con la tecnología IP, permiten realizar un rastreo de las llamadas entrantes y salientes a las dependencias. El sistema arroja registros sobre las extensiones que no contestan las llamadas y/o el tiempo de espera del usuario para ser atendido a través del canal telefónico.

En vista de lo expuesto y en observancia de la Ley 1712 de 2014 "por la cual se regula la transparencia y el derecho al acceso a la información" y en correspondencia a la Estrategia de Atención al Ciudadano del ente universitario, se invita a todo el personal a realizar el uso eficiente de la nueva telefonía y procurar en todo momento dar respuesta oportuna al ciudadano, con apego a los procedimientos, manuales e instructivos documentados por la universidad al interior de cada dependencia.

De otro lado, se informa que la funcionaria encargada de la línea del conmutador 7244309 y línea gratuita de atención al ciudadano 018000957071, realizará el redireccionamiento por competencia de las llamadas que ingresan a la universidad, así como también estará atenta a cualquier inquietud sobre el funcionamiento de las extensiones telefónicas, brindando la orientación necesaria para que los usuarios cuenten con canales alternos de comunicación



Universidad de Nariño
CONTROL INTERNO

FUNDADA EN 1904

con la entidad, tales como la página web, correos electrónicos institucionales y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

En este entendido, en caso de reiterarse quejas de no atención telefónica en las diferentes extensiones asignadas, las oficinas de Control Interno redireccionaran las observaciones a las dependencias involucradas, a fin de que se tomen las acciones correctivas y de mejoramiento del caso.

Para terminar, el proceso de Control y Evaluación, con base en los informes estadísticos presentados por el Centro de Informática mes a mes sobre la atención telefónica por dependencia, velará por la inclusión de acciones dentro del Plan de Atención a la Ciudadanía y Partes Interesadas y por ende su implementación real.

Agradecemos su amable atención.

Atentamente,

JAIRO A. GUERRERO GARCÍA
Vicerrector Administrativo

JUAN CARLOS CASTILLO ERASO
Director Centro de Informática

MARÍA ANGÉLICA INSUASTY CUÉLLAR.
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto, María Insuasty, Jefe CI.