



RESOLUCIÓN NÚMERO 1669 DEL 2015
(3 0 DIC 2015)

“Por la cual se modifica la denominación y funciones a Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General”

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI

En ejercicio de las facultades legales y en especial las conferidas por el artículo 6 numeral 13 del Decreto 208 de 2004 y el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, y;

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Constitución Nacional, señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento, entre otros, en los principios de eficacia, economía y celeridad, lo cual podrá realizarse a través de mecanismos como la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones;

Que el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 señala:

...“Planta Global y Grupos Internos de Trabajo. El Gobierno Nacional aprobará las plantas de personal de los organismos y entidades de que trata la presente ley de manera global. En todo caso el director del organismo distribuirá los cargos de acuerdo con la estructura, las necesidades de la organización y sus planes y programas”;

Que según las necesidades del servicio, el Director General del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, puede establecer mediante resolución, grupos internos de trabajo sin que con ello se modifique la estructura interna del mismo Instituto;

Que mediante Resolución 0475 del 22 de mayo de 2014, se conformaron y asignaron funciones a siete (7) Grupos Internos de Trabajo de la Secretaría General;

Que en reunión adelantada en la sala de juntas de la Secretaría General el día 21 de diciembre de 2015, a las 2:00 P.M., con la presencia de la Secretaria General, la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el GIT PQRD y Atención al Ciudadano, se revisaron los avances en la Caracterización y documentación del proceso de Servicio al Ciudadano, y se informó por parte de la Oficina Asesora de Planeación que este proceso ya está caracterizado en el mapa de procesos del Instituto y se está validando la documentación del mismo, en consecuencia, se decide por los asistentes a la reunión, que es necesario modificar la denominación y funciones del GIT PQRD y Atención al Ciudadano y en su lugar crear el GIT de Servicio al Ciudadano, para lo cual la Secretaría General se compromete a expedir el acto administrativo correspondiente.

Que, por lo anterior, El Director General en ejercicio de sus atribuciones legales;

RESUELVE:



ARTÍCULO 1º. Modificar la denominación y las funciones asignadas a los siguientes Grupos Internos de Trabajo:

2. Secretaria General

2.2 Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano.

1. Elaborar y coordinar los planes del servicio al ciudadano o usuario, con base en las políticas y atribuciones de la entidad.
2. Formular y ajustar los proyectos de acuerdo a la metodología establecida y teniendo en cuenta la prioridades del servicio al ciudadano.
3. Organizar el modelo de servicio al ciudadano con base en los procedimientos establecidos.
4. Desarrollar y consolidar las estrategias para la medición de la oportunidad y calidad en la atención a los diferentes usuarios
5. Dirigir la implementación de las políticas de servicio al ciudadano del Instituto en todas las sedes y puntos de atención a nivel nacional
6. Coordinar y mejorar los canales de comunicación para la interacción con el ciudadano, de conformidad con criterios de accesibilidad y lineamientos de la entidad.
7. Controlar el lenguaje, comportamiento y condiciones físicas adecuadas para el acceso a servicios y trámites.
8. Apoyar y coordinar la generación de las encuestas para evaluar la percepción al ciudadano con relación a la atención y prestación del servicio.
9. Coordinar la conexión entre las diferentes Entidades y organismos para articular la generación de trámites presenciales y en línea.
10. Coordinar la elaboración de instructivos para los procedimientos relacionados con la utilización de herramientas tecnológicas para la consulta y control de trazabilidad de las PQRD.
11. Contribuir en el seguimiento a las PQRD, verificando la oportuna atención para evitar vencimiento de términos, para el logro de resultados de indicador de oportunidad.
12. Presentar oportunamente, ante los dependencias que lo requieran los informes, requerimientos, solicitudes, estadísticas y cualquier otro documento a que hubiere lugar, según el caso, en las diferentes etapas del proceso, en defensa de los intereses del Instituto.
13. Mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integrado, de acuerdo con los estándares definidos por el Instituto.

ARTÍCULO 2º. La Presente resolución rige desde la fecha de su publicación y modifica en lo correspondiente la Resolución 0475 del 22 de mayo de 2014, numeral 2, 2,2.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

30 DIC 2015


JUAN ANTONIO NIETO ESCALANTE
DIRECTOR GENERAL

Proyectó: Noemí Moreno Monsalve. Contratista Secretaria General.
Revisó: Lucero Andrea González Niño. Coordinadora GIT Planta y Carrera Administrativa
Aprobó: Diana Patricia Ríos García. Secretaria General.