

RESOLUCION 218 DE 2014

(abril 10)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES

Por la cual se consolidan y complementan las disposiciones expedidas para la creación del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano, se ajustan su objeto y funciones y se establecen las funciones del Coordinador

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 632 de 11 de agosto de 2015, 'por la cual se modifica la Resolución [000218](#) del 10 de abril de 2014, por la cual se consolidan y complementan las disposiciones expedidas para la creación del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano, se ajustan su objeto y funciones y se establecen las funciones del Coordinador.'

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN - ICFES,

En el ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por el artículo [115](#) de la ley 489 de 1998, la Ley [1324](#) de 2009 y el numeral 10 del artículo [9](#) del Decreto 5014 de 2009, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998, establece: "Planta global y grupos internos de trabajo. El Gobierno Nacional aprobará las plantas de personal de los organismos y entidades de que trata le presente Ley de manera global. En todo caso el director del organismo distribuirá los cargos de acuerdo con la estructura, las necesidades de organización y sus planes y programas. Con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas de organismo o entidad, su representante legal podrá orear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajó. En el acto de creación de tales grupos se determinarán las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento".

Que el artículo 8 del Decreto 2489 de 2006, establece que la integración de los grupos internos de trabajo que se creen con ocasión a ro dispuesto en el artículo antes transcrito, no podrán ser inferiores a cuatro (4) empleados, destinados.á cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente.

Que mediante la Resolución No. [00325](#) del 18 de marzo de 2010, la Directora General del ICFES creó y asignó funciones al grupo interno de trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano con el objetivo de atender oportuna y eficazmente los requerimientos de la comunidad, de conformidad con las atribuciones que le confiere el artículo [115](#) de la ley 489 de 1998 y mediante Resolución No. 00281 del 17 de junio de 2011, designó a la funcionaria EDNA DEL PILAR PAEZ GARCIA identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 52'261.596, quien

desempeña el empleo de ASESOR grado 3 de libre nombramiento y remoción de la Dirección General, como Coordinadora del Grupo antedicha

Que en los actos administrativos antes mencionados, no se incluyeron los funcionarios que conforman el grupo interno de trabajo, ni las funciones del coordinador del grupo, como quiera que a Éste último le fueron asignadas en forma genérica las "funciones de coordinación...".

Que el Decreto [2623](#) de 2009 crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano,

Que la Ley 1450 de 2011 señala en su artículo [234](#), la obligatoriedad de las entidades públicas de conformar equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, en aras de garantizar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, Así mismo, los artículos [73](#) y [76](#) de Ley 1474 de 2011, reglamentados por el Decreto 2641 de 2006, señalan que cada entidad del orden nacional deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y contar, por lo menos, con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que adicionalmente los Decretos [019](#) de 2012 y [2693](#) de 2012, regulan aspectos relacionados con el trámite ante las entidades del estado, de peticiones, quejas o reclamos, e imponen el deber a las entidades que conforman la Administración Pública de implementar la Estrategia de Gobierno en línea, a partir del uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para producir cambios que generen nuevo y mayor valor en la forma de operar, así como en la prestación de trámites y servicios.

Que para atender los trámites de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁽¹⁾, y que la omisión o atención tardía de este servicio, además de vulnerar los derechos fundamentales de petición y/o solicitud a los usuarios que acuden a la administración en busca de atención a sus inquietudes, es sancionable disciplinariamente para el funcionario que omita o retarde este deber.

Que claramente el grupo de trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano, creado mediante Resolución No. 00325 del 18 de marzo de 2010, debe complementarse con los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional sobre la materia, con posterioridad a su creación, definiendo además, su conformación de acuerdo con [as previsiones de la Ley [489](#) de 1998, señalando expresamente las funciones del coordinador del área de trabajo, toda vez que en la Resolución No. 00281 del 17 de junio de 2011, por la cual se efectuó la designación de tal funcionario, no se especificaron tales funciones.

Que así mismo se interpreto, a la luz de la función establecida por el numeral 3' del artículo [15](#) del Decreto 5014 de 2009, según el cual corresponde a la Secretaria General del ICFES, "gestionar, **administrar y controlar el servicio y trámites con los ciudadanos**", que dicha función conllevaba la atribución de **atender, y responder** las peticiones, quejas y reclamos

elevadas por los ciudadanos ante el ICFES, interpretación que además de restrictiva, riñe con los principios de la función administrativa de celeridad y eficacia, restando agilidad a este tipo de procesos, pues llegó a entenderse que la competencia para atender las peticiones, quejas y reclamos formulados por los usuarios, radicaba exclusivamente en quien desempeñara el cargo de Secretario General.

Que por las anteriores consideraciones, se hace necesario consolidar en un solo acto administrativo las disposiciones expedidas para la operación y coordinación del Grupo de Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES, de modo que se articulen y complementen de conformidad con las normas que regulan el tema, y particularmente con las directrices impartidas por el Gobierno Nacional relativas a la implementación de las estrategias, aprovechamiento de las tecnologías de la información, y los lineamientos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano para optimizar el servicio de atención a los usuarios del ICFES, en el contexto de las normas mencionadas y en cumplimiento de los principios que rigen la función administrativa.

Que en merito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Consolidar y complementar las disposiciones contenidas en las Resoluciones Nos. [325](#) del 18 de marzo de 2010 y 281 del 17 de junio de 2011, por las cuales se dispuso la creación del Grupo interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano, en el ICFES, y la designación del Coordinador del referido Grupo de trabajo, respectivamente, de conformidad con los argumentos expuestos en la parte motiva de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. El Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano, creado mediante Resolución No. [325](#) del 13 de Marzo de 2010, dependiente de la Secretaria General del ICFES, tendrá como objetivo principal la prestación del servicio de información al ciudadano a través de la solución efectiva y oportuna de las quejas, reclamos y peticiones.

ARTÍCULO TERCERO. FUNCIONES. El Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad de Atención al Ciudadano, tendrá las siguientes funciones para el logro de sus objetivos:

1. Ejecutar los planes y programas para la atención y prestación del servicio al ciudadano con base en las políticas públicas, diagnósticos y atribuciones del sector y de la entidad.
2. Realizar las actividades descritas en los procedimientos de correspondencia, peticiones, quejas y reclamos, trámites, gestión del modelo del servicio y evaluación del servicio, cumpliendo los estándares de calidad definidos en los mismos.
3. Gestionar la respuesta a las PORS a través de los sistemas de información y canales adoptados por el ICFES y respetando los criterios institucionales definidos.
4. Desarrollar las actividades que le corresponden dentro del modelo de servicio de la entidad.

ARTÍCULO CUARTO. INTEGRACIÓN. La Unidad de Atención al Ciudadano estará integrada por los funcionarios que ocupen los siguientes cargos:

No. Cargos	Denominación	Grado	Vinculación
Un (1)	Asesor	03	Planta Global
Un (1)	Profesional Especializado	03	Planta Global
Un (1)	Profesional Universitario	02	Planta Global
Un (1)	Auxiliar Administrativo	01	Planta Transitoria

Lo anterior sin perjuicio de contar con personal externo para apoyar las funciones del grupo interno de trabajo.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 632 de 11 de agosto de 2015, 'por la cual se modifica la Resolución [000218](#) del 10 de abril de 2014, por la cual se consolidan y complementan las disposiciones expedidas para la creación del Grupo Interno de Trabajo denominado Unidad Atención al Ciudadano, se ajustan su objeto y funciones y se establecen las funciones del Coordinador.'

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 218 de 2014:

ARTÍCULO CUARTO. INTEGRACIÓN. La Unidad de Atención al Ciudadano estará integrada por los funcionarios que ocupen los siguientes cargos:

No. cargos	Denominación	Grado	Vinculación
Un (1)	Asesor	03	Planta global
Un (1)	Profesional Universitario	02	Planta global
Tres (3)	Auxiliar Administrativo	01	Planta transioria

ARTÍCULO QUINTO. COORDINADOR DEL GRUPO. La doctora EDNA DEL PILAR PAEZ " GARCIA identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 52261.596 expedida en Bogotá, quien desempeña el empleo de ASESOR grado 03 de libre nombramiento y remoción de la Dirección General, designada como tal, mediante Resolución No. 281 del 17 de junio de 2011, continuará ejerciendo la Coordinación del Grupo Interno Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES.

ARTÍCULO SEXTO. FUNCIONES DEL COORDINADOR. Son funciones y responsabilidades del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo, Unidad de Atención al Ciudadano, al que se refiere la presente resolución, sin perjuicio de las funciones del cargo del cual es titular, las siguientes:

1. Administrar coordinar y actualizar permanentemente el proceso de servicio e información al ciudadano con sus respectivos sub procesos (servicio y trámites y gestión del servicio) con los respectivos canales de atención de PQR's, controlando el cumplimiento de los términos de ley y de los indicadores definidos.
2. Coordinar los procesos, procedimientos y protocolos adecuados para suministrar información al ciudadano o usuario de acuerdo con normatividad, derechos y deberes, productos y servicios y según canales de comunicación establecidos.

3. Elaborar planes, programas, proyectos de servicio al ciudadano o usuario, con base en las políticas públicas, diagnósticos y atribuciones del sector y de la entidad.
4. Dirigir la implementación del modelo de atención al ciudadano o usuario de acuerdo con sus necesidades, los estándares de calidad establecidos y con lineamientos de orden nacional y sectorial.
5. Gestionar la evaluación de la gestión del servicio al ciudadano de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos.
6. Ajustar planes de acción periódicamente de acuerdo con el resultado de la evaluación
7. Coordinar /a medición de la satisfacción del cliente interno, con el fin de mejorar la prestación de los servicios,
8. Establecer con las áreas funcionales del lote los acuerdos de niveles de servicio para la entrega de insumos necesarios para la atención oportuna de PQR's,
9. Suscribir las respuestas que se expidan para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas (PQR's) que se radiquen por la ciudadanía a través del sistema de correspondencia del ICFES, a excepción de las relacionadas con las solicitudes de los Rectores de Instituciones de Educación Superior: las Secretarías de Educación, Entes de control y las Entidades del sector central, que serán suscritas por el Secretario General.
10. Generar informes periódicos sobre la gestión del servicio al ciudadano o usuario de acuerdo con las atribuciones de la entidad y el sistema de información institucional
11. Apoyar e implementar los mecanismos adecuados de automatización y racionalización de trámites con relación al Grupo Interno de Trabajo cuya coordinación se le encomienda, así como gestionar su actualización y mejora.
12. Coordinar con las áreas de comunicación y de divulgación la realización de estrategias de información con base en necesidades de los ciudadanos o usuarios, del servicio al ciudadano y atribuciones de la entidad.
13. Coordinar la formación del personal de la entidad para la adecuada prestación del servicio de información.
14. Establecer las especificaciones técnicas para la contratación de los proveedores que se requieran para la adecuada prestación del servicio.
15. Supervisar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por los proveedores que participan en la prestación del servicio.
16. Proponer e implementar las estrategias orientadas al fomento de la cultura del servicio al ciudadano que contribuya a mejorar la prestación de los servicios del ICFES.
17. Asistir en representación de la Empresa a reuniones y demás actividades oficiales, cuando sea delegado para ello.
18. Mantener la debida reserva de información que conozca en el desempeño de sus funciones, tanto del Instituto como del Talento Humano, durante y posterior a su retiro.

19. Apoyar el desarrollo y sostenimiento del sistema integrado de gestión de calidad.
20. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en la dependencia.
21. Velar por el adecuado uso de los recursos asignados para el desarrollo de sus funciones y servicios ofrecidos por el Instituto a sus funcionarios.
22. Mantener actualizada en la página Web e Intranet, la información relacionada con la Unidad de Gestión.
- 23 .Las demás que le sean asignadas por la ley, el reglamento y su jefe inmediato y que correspondan a la naturaleza de las funciones atribuidas al Instituto.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las funciones a las que se refiere el presente artículo, conllevan expresamente la suscripción por parte del coordinador, de todas las respuestas que se expidan para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas (PQR's) que se radiquen por la ciudadanía a través del sistema de correspondencia del ICFES, a excepción de las relacionadas con las solicitudes de los Rectores de Instituciones de Educación Superior, las Secretarías de Educación, Entes de control, y las Entidades del sector central, que serán suscritas por el Secretario General.

PARAGRAFO SEGUNDO: El coordinador del Grupo de Unidad de Atención al Ciudadana deberá mantener informada del desarrollo de su gestión a la Secretaria General del ICFES.

ARTÍCULO SÉPTIMO. La presente resolución rige a partir de su expedición y modifica en lo pertinente las Resoluciones Nos. [325](#) del 18 de marzo de 2010 y 281 del 17 de junio de 2011.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, el

FERNANDO NIÑO RUIZ

Director General

NOTA AL FINAL:

1. En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley [1437](#) de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia es prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley Estatutaria que regule el derecho de petición.



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



logo