

## RESOLUCION 2437 DE 2018

(agosto 27)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

<Esta norma no incluye análisis de vigencia>

### MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

<Ver texto original en PDF>

Por el cual modifica la Resolución No 0003361 del 26 de diciembre de 2017, que crea los Grupos Internos de ""Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignan sus funciones”

### LA MINISTRA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por la Constitución Política, los artículos [61](#) literal g, y [115](#) de la Ley No. 489 de 1998, el Decreto No. 2489 de 2006, el Decreto [1414](#) de 2017, el Decreto No. 1514 de agosto 07 de 2018, y

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo [115](#), inciso 2o de la Ley No. 489 de 1998, señala que “Con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas del organismo o entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, Grupos Internos de Trabajo”.

Que el artículo 8o del Decreto No 2489 de 2006, establece que cuando de conformidad con el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes se aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente.

Que el artículo [5](#), numeral 19 del Decreto 1414 del 25 de agosto de 2017, señala que es función del Despacho del Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Crear, organizar y conformar mediante resolución interna y con carácter permanente o transitorio, Grupos Internos de Trabajo y comités internos para atender las necesidades del servicio y cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos, políticas y programas del Ministerio, indicando las actividades que deban cumplir y los responsables de las mismas”.

Que mediante la Resolución No 0003361 del 26 de diciembre de 2017, se crearon los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se asignaron sus funciones.

Que con el propósito de atender las necesidades del servicio y cumplimiento oportuno, eficiente y eficaz de los objetivos, políticas y programas del Ministerio, se ha considerado necesario fusionar el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de la Información, al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, adscrito a la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Fusionar el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de la Información, al Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, adscrito a la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana, el cual contará con las siguientes funciones:

#### FUNCIONES

1. Apoyar a la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana en la formulación de políticas, planes y proyectos relacionados con el fortalecimiento de las relaciones de la entidad con sus Grupos de Interés, a partir de los conceptos de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible.
2. Coordinar y articular la definición y ejecución de las estrategias de fortalecimiento del Modelo Integrado de Gestión- MIG a partir de la Dimensión de Relación con los Grupos de Interés.
3. Apoyar en la definición de las estrategias necesarias para el fortalecimiento de la Gestión del Servicio, la Gestión Ambiental, la Gestión Social y la gestión documental.
4. Coordinar la ejecución de las estrategias de fortalecimiento a la Gestión del Servicio a partir de:
  - a. Garantizar el acceso de los Grupos de interés, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la entidad con principios de Información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades a expectativas de los mismos.
  - b. Coordinar las acciones necesarias que permitan fortalecer el back office de la entidad, acorde al Modelo de Servicios establecidos y formalizando en el Modelo Integrado de Gestión-MIG.
  - c. Apoyar el mejoramiento de las competencias de los servidores públicos como parte del fortalecimiento del back office de la entidad, a través de la Integración de las estrategias del modelo de servicio con las políticas de gestión del talento humano descritas en el MIG.
  - d. Apoyar el mejoramiento de los procesos y procedimientos internos como parte del fortalecimiento del back office de la entidad, a través de la integración de las estrategias del modelo de servicio con las políticas de eficiencia administrativa descritas en el MIG.
  - e. Recibir y tramitar oportunamente por los canales dispuestos, las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD) allegadas por los diferentes grupos de Interés con los que interactúa la entidad, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno para responder en los términos establecidos por la Ley y las Políticas Internas descritas en el Modelo Integrado de Gestión - MIG.
  - f. Coordinar las acciones necesarias que permitan fortalecer el front office de la entidad, acorde al Modelo de Servicio establecido y formalizado en el MIG.
  - g. Diseñar, implementar y mejorar continuamente el modelo de servicio de la entidad, tomando para ello las necesidades de cobertura, cumplimiento y certidumbre en el servicio.

- Cobertura (capacidad de ofrecer trámites y servicios en todo el territorio nacional, a través de distintos canales, de acuerdo con las necesidades y capacidades Institucionales),
- Cumplimiento (capacidades técnicas, financieras y humanas para satisfacer las expectativas de los ciudadanos en materia de servicio y calidad),
- Certidumbre (seguridad del ciudadano de recibir Información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite)

h. Administrar eficientemente los diferentes canales de atención de solicitudes que posee la entidad para interactuar con sus grupos de Interés, garantizando para ello su disponibilidad, acceso y actualización oportuna.

i. Coordinar con las diferentes dependencias la actualización constante de la Información de los trámites y servicios, necesaria para Informar oportunamente a los grupos de Interés de la entidad, manteniendo para ello la confidencialidad necesaria en los casos a que haya lugar.

j. Realizar los reportes de seguimiento necesarios a las solicitudes ingresadas a la entidad.

5. Coordinar la ejecución de las estrategias de fortalecimiento la Gestión Ambiental a partir de:

a. Coordinar el diseño y la estructuración del Plan Institucional de Gestión Ambiental del Ministerio TIC.

6. Coordinar la ejecución de las estrategias de fortalecimiento de la Gestión Social a partir de:

a. Coordinar de manera eficiente los recursos sociales del Ministerio generando valor agregado a los diferentes grupos de interés tanto internos como externos.

b. Generar estrategias de responsabilidad compartiendo entre los diferentes grupos de interés que mejoren la calidad de vida en el trabajo, fortaleciendo el compromiso con diferentes grupos de interés.

7. Coordinar la ejecución de las estrategias de la Gestión Documental de la entidad a partir de:

a. Apoyar a la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana en la coordinación del proceso de Gestión Documental de la entidad, acorde con las etapas de planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración establecidas en el mismo en los archivos de Gestión, Archivo Central y Centro de Documentación Técnica de la Entidad, acorde con la normatividad vigente y a las disposiciones del Archivo General de la Nación.

b. Apoyar a la Subdirección Administrativa y de Gestión Humana en la fijación de políticas y normas que soporten la planeación documental asegurando su promulgación, comunicación e implementación en todos los niveles de la entidad.

c. Especificar, acorde con la Ley General de Archivos y las demás normas reglamentarias, los lineamientos en el manejo de la documentación, su vinculación a trámites, la evidencia de actuaciones o delegaciones de los documentos, el diseño del modelo de descripción (metadatos) para los documentos, la implementación de herramientas de control y seguimiento, y la resolución de los mismos en los casos que aplique.

- d. Coordinar la elaboración y oportuna actualización de los instrumentos archivísticos determinados por el Archivo General de la Nación y demás normas reglamentarias que le apliquen
8. Diseñar mecanismos de gestión y medición de la gestión del servicio, ambiental, social y gestión documental del Ministerio, en términos de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible.
9. Adelantar los trámites precontractuales y contractuales necesarios para garantizar el funcionamiento eficiente de los procesos asociados al Grupo Interno de Trabajo.
10. Atender oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias asociados a los temas de competencia del Grupo Interno de Trabajo.
11. Documentar, actualizar, medir, controlar y mejorar periódicamente los procesos de Gestión de atención a grupos de interés y gestión documental, a través del análisis oportuno de las diferentes fuentes de mejora (medición de indicadores, análisis de riesgos, resultados de auditorías, análisis de PQRS) incluidas en el MIG y presentar informes periódicos de la gestión realizada.
12. Apoyar el diseño de las estrategias necesarias para la implementación de mecanismos de Rendición de cuentas y transparencia y participación ciudadana y control social de la entidad.
13. Medir, controlar y mejorar continuamente los procesos de atención a grupos de interés y gestión documental a través del análisis oportuno de las diferentes fuentes de mejora (medición de indicadores, análisis de riesgos, resultados de auditorías, análisis de PQRS) incluidas en el MIG y presentar informes periódicos de la gestión realizada.
- b. Identificar, actualizar y realizar la valoración periódicamente los aspectos e impactos ambientales derivados de la operación de la entidad
- c. Diseñar e implementar los controles operacionales necesarios para mitigar y disminuir los impactos ambientales identificados.
14. Mantener mecanismos de comunicación, retroalimentación y coordinación institucional con organismo o entidades-- que tengan relación directa con las funciones del Grupo Interno de Trabajo.
15. Cumplir con las demás actividades que le sean asignadas y que correspondan al área de desempeño y la naturaleza del Grupo Interno de Trabajo.

ARTÍCULO SEGUNDO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición, modificando parcialmente las disposiciones establecidas en el artículo [17](#) de la Resolución No 0003361 del 26 de diciembre de 2017.

Dada en Bogotá, D. C., a los 21 de agosto de 2018

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

SYLVIA CRISTINA CONSTAÍN RENGIFO

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 30 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.728 - 15 de abril de 2024)



**MINTIC**