



**MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL**

**FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA**

**RESOLUCION No. 0478 DE 2012**

**( 08 JUN 2012 )**

Por la cual se crea un grupo de trabajo y se fijan sus funciones

**EL DIRECTOR GENERAL DEL FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA**

En uso de sus atribuciones legales y en especial las que le confiere el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y el numeral 27 del artículo 3° del Decreto 3992 de 2008 y

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 en sus incisos segundo y tercero, faculta al Director de la Entidad para crear grupos internos de trabajo, al expresar:

*"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.*

*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 de conformidad con el numeral 27 del artículo 3° del Decreto 3992 de 2008 "Por el cual se aprueba la modificación de la Estructura del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República", dentro de las funciones del Director General se asignan las demás que señalen la Ley y se relacionen con la organización y funcionamiento de la Entidad y no estén expresamente atribuidas a otra autoridad.

Que mediante Decreto 1227 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto- Ley 1567 de 1998 dispone en su artículo 77 parágrafo que "se entenderá por equipo de trabajo el grupo de personas que laboren en forma independiente y coordinada, aportando las habilidades individuales requeridas para la concesión de un resultado concreto, en el cumplimiento de planes y objetivos institucionales. Los integrantes de los equipos de trabajo pueden ser empleados de una misma dependencia o de distintas dependencias de la entidad"

Que en cumplimiento de la política institucional de atender los requerimientos ciudadanos y de los usuarios de la entidad en términos de pertinencia, calidad y oportunidad, se requiere conformar un grupo de trabajo que oriente al usuario, le brinde la información debida y atienda sus solicitudes.

Continuación de la Resolución "Por la cual se crea un Grupo de Trabajo y se fijan sus funciones".

Que en concordancia con lo anterior y dada la necesidad de disponer de un equipo de personas que atiendan los requerimientos provenientes de los usuarios, es procedente conformar un Grupo de Trabajo encargado de tramitar las solicitudes que le sean presentadas por los diversos canales con que cuenta el Fondo, con el fin de optimizar la prestación del servicio de Atención al Usuario.

En virtud de lo anterior, el Director General del Fondo de Previsión Social del Congreso de la República,

### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** Crear el Grupo de Trabajo de Atención al Usuario dependiente de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas con el fin de que cumpla la función de atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los usuarios y la ciudadanía, mediante el uso de los canales de atención con que cuenta la Entidad.

**ARTICULO SEGUNDO:** Asignar las siguientes funciones al grupo de Atención al Usuario:

1. Diseñar y desarrollar estrategias de atención y resolución pertinente y oportuna a las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los interesados ante el Fondo de Previsión Social del Congreso de la República.
2. Atender en forma personalizada a los usuarios, o mediante los diversos canales de comunicación disponibles en la Entidad, para garantizar la respuesta a sus requerimientos conforme a los términos definidos en las normas que regulan las actividades de atención al usuario.
3. Organizar, supervisar, controlar y responder por la ejecución de las actividades necesarias para la atención a peticiones, quejas y reclamos, con el propósito de que se adelanten, tramiten y respondan dentro de los términos establecidos.
4. Proponer políticas y estrategias respecto de la atención al usuario y organizar este servicio, con el fin de garantizar el respeto por los derechos ciudadanos y particularmente de los afiliados y pensionados del Fondo.
5. Diseñar, aplicar y actualizar instrumentos de atención a peticiones, quejas y reclamos, para realizar las actividades del grupo en términos de formalidad e imparcialidad
6. Responder pertinentemente y en los tiempos que legal y estatutariamente estén definidos, para atender las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Entidad.
7. Organizar la recepción de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y ciudadanos y clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad para que sirva de instrumento en la toma de decisiones.
8. Preparar informes estadísticos sobre el desarrollo de las actividades de Atención al Usuario y presentarlos a la Oficina de Planeación y Sistemas y a la Dirección General de la Entidad.
9. Implementar mecanismos de medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios por la prestación de los servicios con que cuenta el Fondo.
10. Proyectar respuestas escritas para la firma del jefe de proceso o del Director General cuando así se requiera.

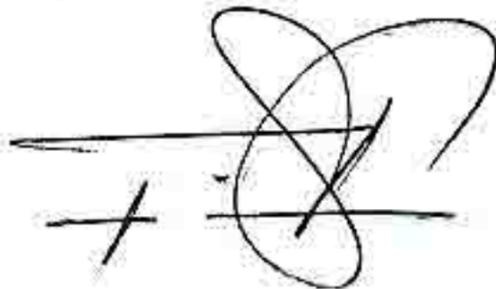
Continuación de la Resolución "Por la cual se crea un Grupo de Trabajo y se fijan sus funciones".

11. Proponer planes de modernización y optimización del proceso de atención a peticiones, quejas y reclamos.
12. Escalar a los procesos internos de la Entidad, las PQR cuya respuesta no esté al alcance del Grupo y establecer los mecanismos de seguimiento y control para atenderlas en forma oportuna.
13. Consolidar la información relativa a la atención a peticiones, quejas y reclamos, analizar su contenido y preparar informes periódicos que incluyan recomendaciones y sugerencias a la Dirección General del Fondo, para implementar la mejora continua al proceso de atención al usuario.
14. Las demás que le sean asignadas por la Dirección General en razón de la naturaleza del grupo.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE,**

Dada en Bogotá D.C. a 08 JUN 2012



**FRANCISCO ALVARO RAMIREZ RIVERA**  
Director General

Proyectó: Armando Delgado