



Resolución Número 2233 de

( 19 AGO 2009 )

Por la cual se modifica la Resolución 4012 del 16 de octubre de 2008

**EL MINISTRO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO**

En ejercicio de las facultades que le confiere el numeral 40 del artículo 6 del Decreto 4712 de 2008 y el artículo 115 de la Ley 489 de 1998,

Que mediante la Resolución 4012 del 16 de octubre de 2008, se crearon grupos internos de trabajo en la Subdirección de Servicios de la Dirección Administrativa del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Que entre los grupos creados mediante la Resolución 4012 del 16 de octubre de 2008, se creó el Grupo de Gestión de Información.

Que mediante el decreto 4712 del 15 de diciembre de 2008, se modificó la estructura del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Que mediante el numeral 12 del artículo 24 del Decreto 4712 del 15 de diciembre de 2008, se establece a la Subdirección de Servicios de la Dirección Administrativa la función de atender y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.

Que de acuerdo con lo anterior se requiere modificar la Resolución 4012 del 16 de octubre de 2008, estableciendo la función de atender y hacer seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, al Grupo de Gestión de Información de la Subdirección de Servicios de la Dirección Administrativa.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°.-** El artículo 4° de la Resolución 4012 del 16 de octubre de 2008 quedará así:

**"ARTÍCULO 4°.- Grupo de Gestión de Información.** Corresponde al Grupo de Gestión de Información de la Subdirección de Servicios de la Dirección Administrativa ejercer las siguientes funciones:

1. Coordinar el diseño, desarrollo e implementación de las políticas y planes generales de la gestión documental en lo concerniente a la administración de la recepción y envío de las comunicaciones oficiales del Ministerio, del archivo central y de la biblioteca, con el fin que la Entidad cuente con la información que requiere para el desarrollo de sus funciones, enmarcado en un programa controlado de gestión documental, desarrollo de colecciones y la prestación inherente de los servicios de información.

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica la Resolución 4012 del 16 de octubre de 2008"

- 2. Absolver consultas y emitir conceptos técnicos relacionados con la gestión documental y de información, aportando a la alta dirección, los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, la ejecución y control de los programas demandados por la ley, en relación con la gestión documental.
- 3. Proponer y realizar estudios e investigaciones relacionadas con la gestión documental y de información, así como con el desarrollo de colecciones, la organización y difusión de los recursos de información y documentación en el Ministerio, como apoyo al desarrollo de la misión institucional.
- 4. Asistir y participar en representación del Ministerio en reuniones o comités externos relacionados con la gestión documental, cuando sea convocado con el fin de velar por los intereses de la entidad en la materia de su competencia.
- 5. Velar por la oportuna prestación de los servicios de consulta, recuperación de información, radicación de comunicaciones, administración de expedientes y material bibliográfico y hemerográfico, que sean de competencia del Grupo.
- 6. Prestar los servicios de atención a usuarios, clasificación de información bibliográfica, hemerográfica y estudio de necesidades de información de los usuarios, para el desarrollo de colecciones y demás servicios inherentes a una unidad de información especializada, como lo es la Biblioteca José María del Castillo y Rada del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- 7. Brindar el servicio de radicación de las comunicaciones oficiales del Ministerio, en cuanto al recibo, direccionamiento, distribución y entrega de los documentos de entrada, traslados externos y salidas.
- 8. Prestar asistencia técnica a los diferentes programas que relacionados con la gestión documental lleve a cabo el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, asesorando a las diferentes dependencias del Ministerio en lo de su competencia.
- 9. Permitir y controlar el acceso a los expedientes transferidos al archivo central del Ministerio, por parte de los usuarios internos y externos, de conformidad con las políticas y la normatividad vigente.
- 10. Gestionar la atención a las peticiones que recibe el Ministerio, cumpliendo los tiempos de respuesta legales y los estipulados por la Entidad.
- 11. Participar en las investigaciones y en los estudios confiados por la administración en temas relacionados con la gestión documental y los demás encomendados al Grupo.
- 12. Definir, actualizar y divulgar políticas y procedimientos, para la atención de las peticiones, en cumplimiento de los tiempos de respuesta y las normas establecidos para tal fin.
- 13. Gestionar ante la dependencia o proceso competente, la respuesta para la atención oportuna de las peticiones (queja, reclamo, recomendación y/o sugerencia), a fin que se resuelva y/o comunique al interesado la decisión adoptada, o brindar la respuesta u orientación, de acuerdo a la competencia, en cumplimiento de los tiempos de respuesta legales y los estipulados por la Entidad
- 14. Garantizar la atención de los clientes en la ventanilla, cumpliendo con los niveles de servicio y estándares de calidad definidos, brindando información al público acerca de los asuntos institucionales tales como: misión que cumple, normas básicas que determinan su competencia y estructura, localización de dependencias, horarios de

Continuación de la Resolución "Por la cual se modifica la Resolución 4012 del 16 de octubre de 2008"

trabajo y demás indicaciones necesarias para garantizar a las personas el cumplimiento de sus obligaciones o el ejercicio de sus derechos.

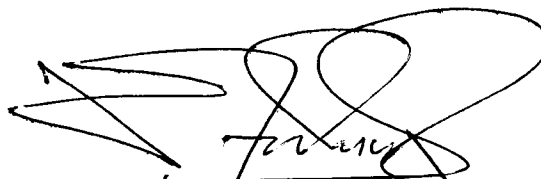
15. Realizar la medición y seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al nivel del servicio del Ministerio, mediante la aplicación de una encuesta de acuerdo con las variables y estándares definidos en los lineamientos estratégicos de la Planeación Estratégica de la Entidad.
16. Administrar funcionalmente el sistema de información documental conocido como sistema JANO y proporcionar a las directivas información consolidada sobre el uso y gestión del mismo por parte de las Dependencias.
17. Definir y elaborar los proyectos de inversión a cargo del Grupo, en conjunto con la Subdirección de Servicios y efectuar el seguimiento, control y actualización a los mismos.
18. Participar en la definición y desarrollo de los planes de acción del Grupo, y velar por su implementación, ejecución, seguimiento y evaluación de los resultados.
19. Identificar las necesidades de cambios en los manuales de procedimientos del Grupo y adelantar las acciones a que haya lugar para su actualización e implementación.
20. Velar por la sistematización de los procesos, la conformación y actualización de las bases de datos propias del Grupo y, coordinar con la Dirección General de Tecnología las acciones a que haya lugar.
21. Preparar los diferentes informes solicitados por el superior inmediato, por las diferentes dependencias del Ministerio, por organismos de control y demás entidades que en razón a la naturaleza de sus funciones así lo requieran
22. Proyectar y presentar información relacionada con los aspectos técnicos que sirvan como insumo para los procesos de contratación de bienes y servicios que requiera el Grupo
23. Las demás funciones que le asignen y que estén de acuerdo con la naturaleza de las funciones de la Subdirección.

**ARTÍCULO 2°.- Vigencia:** La presente resolución rige a partir de su publicación y modifica en lo pertinente la Resolución 4012 del 16 de octubre de 2008 y demás disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C., a los

**19 AGO 2009**

  
**OSCAR IVÁN ZULUAGA ESCOBAR**  
Ministro de Hacienda y Crédito Público