



308

RESOLUCIÓN No DE 2019

“Por medio de la cual se reasignan los Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero y Control Disciplinario Interno a la Secretaría General del Fondo Nacional del Ahorro.”

**LA PRESIDENTE DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO
“Carlos Lleras Restrepo”**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las señaladas en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y el literal L) del artículo 18 del Decreto 1454 de 1998, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 18, literal “I”, del Decreto 1454 de 1998 señala como función de el (la) Presidente del Fondo Nacional del Ahorro crear y organizar mediante acto administrativo grupos internos de trabajo, teniendo en cuenta la estructura interna, los planes y programas institucionales.

Que el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 faculta a los representantes legales de las entidades públicas para crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas del organismo o entidad.

Que mediante la Resolución 065 de 2011 por medio de la cual se reorganizan los Grupos internos de trabajo dependientes de la Oficina Comercial y Mercadeo y sus Divisiones, asigna el Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero a la Oficina Comercial y de Mercadeo.

Que la Resolución 326 de 2015, por medio de la cual se reorganizan algunos Grupos Internos de Trabajo en el Fondo Nacional del Ahorro, establece a cargo de la Oficina Jurídica el Grupo de Control Disciplinario Interno.

Que con el fin de fortalecer la atención y respuesta a los consumidores financieros y la gestión disciplinaria, se considera necesario reasignar los Grupos de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero y Control Disciplinario Interno a la Secretaría General del Fondo Nacional del Ahorro.

Que de acuerdo con la Resolución 307 de 2019, se consideró conveniente centralizar las respuestas a las PQRS en la Secretaría General -por ser una dependencia encargada de atender los órganos de control y vigilancia.-, en pro de dar una respuesta integral, clara y oportuna a las mismas.

Que de acuerdo con la Resolución 307 de 2019, la función disciplinaria debe ser asignada a la Secretaría General del Fondo Nacional del Ahorro por ser una dependencia del más alto nivel, que le permite investigar en primera instancia a los servidores públicos de la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76 del Código Único Disciplinario y el artículo 25 del Decreto 262 de 2000.

En virtud de lo expuesto,



308

RESOLUCIÓN No DE 2019

“Por medio de la cual se reasignan los Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero y Control Disciplinario Interno a la Secretaría General del Fondo Nacional del Ahorro.”

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Reasignar los Grupos de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero y Control Disciplinario Interno a la Secretaría General del Fondo Nacional del Ahorro, los cuales quedarán así:

1. GRUPO DE ATENCION Y RESPUESTA AL CONSUMIDOR FINANCIERO

1.1 Finalidad del Grupo. El Grupo Interno de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero podrá estar conformado por profesionales, técnicos administrativos, auxiliares administrativos y demás funcionarios o contratistas que se requieran de acuerdo con las necesidades del servicio, dependerá jerárquicamente de la Secretaría General, será supervisado por un coordinador general y ejercerá las siguientes actividades:

- a) Recibir y responder las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos y/o afiliados formulen por cualquier medio al Fondo Nacional del Ahorro, siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en la Constitución Política, el Código Contencioso Administrativo, la Ley 1328 de 2009, la Ley 1755 de 2015, las normas internas al igual que las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y las demás normas que las complementen, modifiquen o adicionen.
- b) Establecer los controles que se requieran para la efectiva gestión y seguimiento de las PQRS, implementando, de ser necesario, campañas especiales de descongestión, en la medida en que las circunstancias lo demanden.
- c) Requerir a las áreas respecto a eventuales irregularidades que se presenten en el trámite de las solicitudes de afiliados o ciudadanos ante el Fondo, haciendo los reportes pertinentes cuando sea necesario al Grupo Antifraude o a la Oficina Jurídica.
- d) Actuar como enlace del Fondo con la Defensoría del Consumidor Financiero, asegurando el cumplimiento de los parámetros establecidos para los trámites que se adelantan ante esa instancia.
- e) Velar por el cumplimiento de los términos legales y reglamentarios.
- f) Dar traslado a la Secretaría General –Grupo Control Interno Disciplinario– sobre aquellas quejas o reclamos que sumariamente indiquen la necesidad de adelantar una investigación disciplinaria.
- g) Mantener un registro actualizado de las PQRS que presenten afiliados o ciudadanos en general con su debida clasificación.

MGL



3 0 8
RESOLUCIÓN No DE 2019

“Por medio de la cual se reasignan los Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero y Control Disciplinario Interno a la Secretaría General del Fondo Nacional del Ahorro.”

- h) Mantener debidamente organizado el archivo del Grupo.
- i) Utilizar las herramientas tecnológicas del Fondo para registrar las PQRS que ingresen por cualquier canal o medio a la Entidad, asignando directamente desde el mismo aplicativo al responsable de su gestión y trámite.
- j) Presentar informes mensuales a la Presidencia sobre el resultado de la gestión de PQRS, haciendo las recomendaciones que resulten pertinentes.
- k) Suministrar la información estadística al Grupo de Optimización al servicio del Consumidor Financiero para el cumplimiento de sus funciones.
- l) Optimizar con el apoyo de la División de Desarrollo Organizacional los procedimientos, acorde con los cambios de legislación y políticas internas de la entidad.
- m) Proponer a la División de Gestión Humana los planes de capacitación, inducción, reinducción y evaluación necesarios para que el grupo de trabajo mantenga la competitividad requerida para el cumplimiento de las metas establecidas.
- n) Conservar la documentación de conformidad con la Tabla de Retención Documental.
- o) Presentar y ejecutar los planes de mejoramiento pertinentes, a partir de las acciones correctivas, preventivas o de mejora de PQRS.
- p) Remitir a la Presidencia –Grupo Antifraudes–, aquellas peticiones de las cuales se infiera la eventual comisión de un acto de corrupción o fraude.
- q) Las demás funciones asignadas por el jefe inmediato y que correspondan a la naturaleza de las funciones del grupo.

1.2 COORDINACIÓN

El Grupo tendrá un coordinador, sin perjuicio de que por especiales circunstancias se deban asignar varios coordinadores, de acuerdo con la naturaleza de los asuntos a tramitar, y cumplirá las siguientes actividades:

- a) Supervisar y evaluar las actividades de los funcionarios y/o contratistas asignados al Grupo.
- b) Elaborar y remitir los informes requeridos por los órganos de control, en las condiciones y periodicidad exigidas.
- c) Elaborar y remitir a la Superintendencia Financiera el informe trimestral de las quejas atendidas por el Defensor del Consumidor Financiero de acuerdo a lo

me.c.

RESOLUCIÓN No DE 2019

“Por medio de la cual se reasignan los Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero y Control Disciplinario Interno a la Secretaría General del Fondo Nacional del Ahorro.”

establecido en la Circular 045 de 2006 de la Superintendencia Financiera de Colombia o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

- d) Proyectar para la firma del Secretario(a) General el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 dentro de los cinco primeros días de cada mes.
- e) Suministrar la información estadística al Grupo Optimización del Servicio del Consumidor Financiero, para la elaboración de los planes de mejora.
- f) Velar porque las respuestas atiendan integralmente las peticiones de los usuarios, bajo criterios de calidad y oportunidad.
- g) De considerarlo necesario, implementar una mesa de control de calidad de las respuestas a las PQRS.
- h) Revisar los proyectos de respuestas a requerimientos de organismos de control, de investigación o defensor del consumidor financiero, para la firma del Secretario General.
- i) Llevar un registro y control de las PQRS de competencia del Grupo.
- j) Velar por el cumplimiento estricto de los términos legales de las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos.
- k) Implementar mecanismos que orienten las respuestas en forma unificada de acuerdo con las tipologías que se diseñen.
- l) Diseñar campañas especiales de descongestión cuando las circunstancias lo ameriten.
- m) Dar cumplimiento a las políticas y objetivos de calidad para la eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio.
- n) Proyectar la respuesta a los requerimientos y solicitudes de los órganos de control, del defensor del consumidor financiero y de la Superintendencia Financiera de Colombia, para la firma del Secretario (a) General.

2. Grupo Control Disciplinario Interno

2.1 El grupo interno de trabajo podrá estar conformado por Profesionales, Técnicos Administrativos, Auxiliares Administrativos y demás funcionarios que se requieran, de acuerdo con las necesidades del servicio, que dependerán de la Secretaria General y tendrán las siguientes actividades:

- a) Adelantar la primera instancia de los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la Entidad, conforme lo estipula la Ley 734 de 2002 y las demás normas que las complementen, modifiquen o adicione. Esta labor comprende, entre otras actividades, la radicación, la asignación, el archivo, el impulso procesal y la práctica de pruebas en los procesos.



RESOLUCIÓN No 308 DE 2019

“Por medio de la cual se reasignan los Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero y Control Disciplinario Interno a la Secretaría General del Fondo Nacional del Ahorro.”

- b) Proyectar las decisiones en primera instancia de los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la Entidad, conforme lo estipula la Ley 734 de 2002 y las demás normas que las complementen, modifiquen o adicionen.
- c) Cumplir los términos procesales en cada uno de los expedientes.
- d) Mantener la reserva legal de las investigaciones adelantadas por este Grupo.
- e) Requerir a las áreas respecto a presuntas irregularidades que se presenten en el trámite de las solicitudes de los afiliados o ciudadanos ante el Fondo Nacional del Ahorro.
- f) Proyectar los informes requeridos por la Procuraduría General de la Nación y demás organismos de control en materia de actuaciones disciplinarias.
- g) Optimizar con el apoyo de la División de Desarrollo Organizacional, los procedimientos, acorde con los cambios de legislación y políticas internas de la Entidad.
- h) Plantear a la División de Gestión Humana los planes de capacitación, inducción, reinducción y evaluación necesarios para que el grupo de trabajo mantenga la competitividad requerida por el cumplimiento de las metas establecidas.
- i) Conservar la documentación de conformidad con la tabla de Retención documental de la Entidad.
- j) Las demás actividades asignadas por el jefe inmediato y que correspondan a la naturaleza de las funciones del grupo.

2.2 COORDINACIÓN:

- a) Revisar los procesos disciplinarios que en primera instancia se adelanten conforme a la normatividad vigente.
- b) Orientar el recibo y radicación de las quejas que se formulen contra los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro, por información proveniente de servidor público o particular o de cualquier otra fuente que amerite credibilidad.
- c) Estudiar, evaluar y conceptuar las quejas recibidas a fin de determinar si ameritan o no adelantar la Indagación Preliminar o la Investigación Disciplinaria.
- d) Verificar la instrucción y sustanciación de los procesos disciplinarios a cargo del grupo soportados con jurisprudencia reciente sobre los asuntos que se tratan en el respectivo auto o providencia.
- e) Atender las consultas sobre los distintos asuntos de carácter jurídico que involucren la aplicación del régimen disciplinario a las diferentes dependencias del Fondo Nacional del Ahorro.



RESOLUCIÓN No 308 DE 2019

“Por medio de la cual se reasignan los Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero y Control Disciplinario Interno a la Secretaría General del Fondo Nacional del Ahorro.”

- f) Formular propuestas para el mejoramiento continuo de la gestión disciplinaria en la Entidad de acuerdo a la normatividad vigente.
- g) Asistir a la Secretaria General en el diseño y formulación de las políticas, planes, programas y proyectos relacionados con el funcionamiento interno del Grupo de Control Interno Disciplinario.
- h) Proponer programas de educación orientados a todos los funcionarios en cuanto al conocimiento y manejo del régimen disciplinario, con el fin de garantizar la prevención y eliminación de faltas.
- i) Presentar propuestas para la implementación de planes y programas para la formulación de las políticas institucionales, con relación a las actividades de control disciplinario interno.
- j) Vigilar el cumplimiento de los términos procesales en cada uno de los expedientes a cargo de los profesionales que integran el grupo.
- k) Mantener actualizadas las bases de datos de trámite y de reparto de los diferentes procesos disciplinarios, así como la carpeta de documentos firmados escaneados.
- l) Remitir los soportes probatorios necesarios para conocimiento por parte de la Procuraduría General de la Nación y/o Empresa de Servicios Temporales, según corresponda, en los casos que por competencia el Grupo no pueda adelantar la investigación disciplinaria.
- m) Realizar el seguimiento, cuando se considere pertinente, a los procesos que por ejercicio de poder preferente asuma la Procuraduría General de la Nación o aquellos remitidos por el Grupo a esta Entidad.
- n) Realizar seguimiento, cuando se considere pertinente, a los procesos disciplinarios que la Empresa de Servicios Temporales adelante contra los trabajadores misionales que se encuentren presuntamente involucrados en faltas disciplinarias.
- o) Controlar el archivo y custodia de los expedientes disciplinarios de acuerdo a la normatividad vigente.
- p) Proyectar o revisar los informes requeridos por la Procuraduría General de la Nación y demás organismos de control en materia de actuaciones disciplinarias.
- q) Revisar y presentar informes evaluativos sobre los expedientes disciplinarios en curso.
- r) Participar como observador en las audiencias públicas en materia de contratación convocadas por el Fondo Nacional del Ahorro.

MGC



3 0 8
RESOLUCIÓN No DE 2019

“Por medio de la cual se reasignan los Grupo de Atención y Respuesta al Consumidor Financiero y Control Disciplinario Interno a la Secretaría General del Fondo Nacional del Ahorro.”

- s) Participar en la programación de las actividades a desarrollar en la rendición de cuentas por parte de la Presidencia del Fondo Nacional del Ahorro en cada vigencia, de acuerdo a la normatividad vigente y a los procedimientos establecidos por la Entidad.
- t) Desempeñar las demás actividades que ordene el jefe inmediato y que sean de la naturaleza del empleo.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación, deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el numeral 4.1 y 4.2 de la Resolución 065 de 2011 y el numeral 2.1 del artículo primero de la Resolución 326 de 2015.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, a los **19 DIC. 2019**

MARÍA CRISTINA LONDOÑO JUAN
Presidente

VoBo. María Eugenia Vera Castro
Secretaría General

VoBo: Gregory de Jesús Torregrosa Rebolledo

Vo Bo: Kennicher Arias
Jefe Oficina de Planeación