

**FONDO NACIONAL DE AHORRO**

**RESOLUCION No.**

**188**

"Por la cual se modifica la Resolución No. 114 de julio 25 de 2001 del Fondo Nacional de Ahorro"

**EL PRESIDENTE DEL FONDO NACIONAL DE AHORRO,**

en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con la Ley 432 del 29 de enero de 1.998 el Fondo Nacional de Ahorro es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional organizada como establecimiento de crédito de naturaleza especial.

Que los artículos 1° de la ley 58 de 1982 y 32 del Decreto Ley 01 de 1984 disponen que los organismos de la rama ejecutiva del poder público y las entidades descentralizadas del orden nacional, deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver.

Que de acuerdo con el numeral 19 del artículo 34 de la ley 734 de 2002 "Código Disciplinario Unico" es deber de los servidores públicos dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que mediante Resolución No. 114 del 25 de julio de 2001 del FONDO NACIONAL DE AHORRO, aprobada por la Procuraduría General de la Nación, mediante Resolución 387 del 18 de septiembre de 2001, se reglamenta el derecho de petición y la manera de atender las quejas y reclamos en esta Entidad.

Que mediante Acuerdo de Junta Directiva 944 del 31 de julio de 1998, se creó el Grupo de Control Disciplinario Quejas y Reclamos, el cual tiene entre sus funciones coordinar el programa de quejas y reclamos acorde con lo ordenado por la ley, e informar a la Presidencia de la Entidad sobre el trámite y áreas críticas de la Entidad en donde se presenten el mayor número de quejas y reclamos.

Que la Directiva Presidencial No. 10 de agosto 20 de 2002 "Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario" establece que las entidades públicas deben articular programas de Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil en la decisiones del Estado, que fortalezcan los sistemas de divulgación, reducción de trámites relacionados

R166  
PPP  
24

con los procesos de interacción de la ciudadanía, el acceso permanente a la información y el efectivo ejercicio del derecho de petición.

Que existe un elevado número de peticiones que se presentan ante el FONDO NACIONAL DE AHORRO, solicitando información sobre los trámites que deben surtirse ante la Entidad o sobre el estado de actividades operativas propias de una Empresa Industrial y Comercial del Estado, cuya resolución no implica la emisión de actos administrativos o toma de decisiones, como tampoco constituyen actos que representen o comprometan a la entidad ante afiliados o terceros; los cuales pueden ser resueltos adecuada y oportunamente por los profesionales de las áreas.

Que el elevado número de derechos de petición hace necesario mejorar los procedimientos de seguimiento y control de la oportunidad y calidad en la respuesta con que están siendo atendidos dichas peticiones.

Que se considera pertinente ajustar la reglamentación existente para la atención de las peticiones que se presentan ante el FONDO NACIONAL DE AHORRO, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta, coordinar su atención y mejorar el seguimiento y control integral al trámite de las mismas.

En mérito de lo expuesto,

#### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.** Modificar el Artículo 19 de la Resolución 114 de 2001, cuyo texto quedará así:

Artículo 19: CONTENIDO DE LA RESPUESTA: La dependencia respectiva debe dar respuesta a la petición formulada de acuerdo con las funciones asignadas. La respuesta debe ser oportuna, efectiva y adecuada a la solicitud planteada, por lo tanto el contenido de la misma debe ser coherente y referirse al fondo de la materia en análisis por parte de los interesados.

El servidor encargado por su Jefe inmediato, proyectará la respuesta pertinente para la firma del Jefe de la respectiva dependencia o del funcionario que tenga esta facultad asignada en el manual de funciones de la Entidad.

Para las peticiones cuya resolución implique la toma de decisiones, emisión de actos administrativos o que tengan la facultad de comprometer o representar a la Entidad, el servidor encargado proyectará la respuesta pertinente para la firma del Jefe de la dependencia responsable.

Los profesionales designados mediante manual de funciones resolverán y firmarán las peticiones relacionadas directamente con las funciones a su cargo que no impliquen la emisión de actos administrativos, o que tengan la facultad de representar o comprometan a la entidad frente a afiliados o terceros, sino que correspondan a la gestión operativa del FONDO, o de

RL6C  
PPP  
1/11  


mera información, cuya atención sea previamente asignada por su Jefe inmediato.

En todos los casos se debe realizar el descargue del sistema para que el Grupo Control Ciudadano Disciplinario y Quejas y Reclamos, realice el respectivo seguimiento a los tiempos de respuesta.

La respuesta deberá ser remitida por la dependencia respectiva al Grupo de Archivo y Correspondencia para envío al interesado por lo menos con un día de antelación al vencimiento de los términos señalados en el artículo 20 de esta Resolución dejando la anotación respectiva en el libro radicador o en el medio electrónico escogido, previo descargue en el sistema para que el Grupo Control Ciudadano Disciplinario y Quejas y Reclamos, realice el respectivo seguimiento a los tiempos de respuesta.

**ARTICULO SEGUNDO:** Modificar el Artículo 39 de la Resolución 114 de 2001, adicionando las siguientes actividades al Grupo Control Ciudadano Disciplinario, Quejas y Reclamos:

4. Coordinar el monitoreo de los tiempos de respuesta a los derechos de petición que presenten los afiliados o ciudadanos en las diferentes áreas de la entidad.
5. Coordinar la elaboración de las estadísticas de tiempos de respuesta por tipo y por área y presentar el informe al Presidente.
6. Requerir a las áreas que incumplan con los tiempos de respuesta de los derechos de petición, establecidos por la Ley, y realizar el seguimiento a las acciones correctivas que propongan las áreas.
7. Coordinar el seguimiento a las acciones correctivas propuestas por las diferentes áreas para dar respuesta oportuna a los derechos de petición.

**ARTICULO TERCERO: VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, previa aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación de conformidad con lo establecido en el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, y deroga las disposiciones que le sean contrarias en especial la Resolución No. 039 de abril 04 de 2002 del FONDO NACIONAL DE AHORRO.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

13 DIC. 2002

HERNANDO CARVALHO QUIGUA

Presidente

RI&c  
5  
799  
11/11