



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL

Resolución Número

02168

01 SET. 2015



Principio de Procedencia:
3000-492

Por la cual se unifican las funciones de los Grupos de Archivo General y de Atención al Ciudadano y se modifica el Artículo 1° de la resolución 840 de 2004 y la Resolución 04307 del 30 de agosto de 2010.

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DE AERONÁUTICA CIVIL**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confieren los artículos 115 de la Ley 489 de 1998 y artículo 9°, numeral 14 del Decreto 260 del 28 de enero de 2004 y

CONSIDERANDO

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

Que según lo dispuesto por el Decreto 260 del 28 de enero de 2004, se modificó la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil (Aerocivil), y el numeral 14, del artículo 9°, faculta al Director General para "Dirigir la marcha organizacional de la institución, conformar las áreas de gestión, grupos de trabajo y asignar el personal teniendo en cuenta la estructura y las necesidades de servicio".

Que el numeral 8 del artículo 18 del mismo Decreto, Asigna entre sus funciones a la Secretaría General el "Asesorar y orientar en los asuntos propios de su competencia a la Entidad".

Que la Ley General de Archivos 594 del 14 de Julio de 2000; el Acuerdo 042 del 31 de octubre de 2002 del Archivo General de la Nación - Archivo de Gestión y el Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012 reglamentario de la ley 594 de 2000; determinan las directrices para la administración de los archivos de la entidades públicas

Que la Resolución 840 de 2004, en su artículo 28 crea y asigna funciones al Grupo Archivo General y la resolución 04307 de 2010, crea y asigna las funciones que debe cumplir el Grupo de Atención al Ciudadano, ambos adscritos a la Secretaría General.

Que con la finalidad de velar por la buena atención de la Entidad al ciudadano, la correcta y eficaz recepción de correspondencia, la pronta solución de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y en general, poder garantizar la buena administración, conservación, preservación y custodia del acervo documental de la Entidad, se hace necesario la unificación de los Grupos Internos de trabajo denominados: Atención al Ciudadano y Archivo General.

En mérito de lo expuesto,



Por la cual se unifican las funciones de los Grupos de Archivo General y de Atención al Ciudadano y se modifica el Artículo 1° de la resolución 840 de 2004 y la Resolución 04307 del 30 de agosto de 2010.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°

Modificar el Artículo 1° de la Resolución número 840 del 11 de marzo de 2004 y Derogar la Resolución No. 04307 del 30 de agosto de 2010, Unificando el grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Archivo General, por tal razón la conformación de los grupos internos de trabajo de la Secretaría General quedará así:

- Secretaría General:
1. Grupo de Administración de Inmuebles
 2. Grupo de Investigaciones Disciplinarias
 3. Grupo de Atención al Ciudadano y Archivo General.

ARTÍCULO 2°: El Grupo de Atención al Ciudadano y Archivo General, tendrá las siguientes funciones:

DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Formular, orientar, ejecutar y coordinar los planes y programas para la atención y prestación del servicio al ciudadano.
2. Establecer a nivel nacional el modelo de atención al ciudadano en coordinación con la Oficinas Asesora de Planeación.
3. Determinar y desarrollar las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la entidad, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
4. Desarrollar las directrices y estrategias necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Sistema Nacional de Archivos del Archivo General de la Nación



Principio de Procedencia:
3000-492

Resolución Número

(# 0 2 1 6 8)

01 SET. 2015



Por la cual se unifican las funciones de los Grupos de Archivo General y de Atención al Ciudadano y se modifica el Artículo 1° de la resolución 840 de 2004 y la Resolución 04307 del 30 de agosto de 2010.

5. Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de las funciones y misión de la Entidad y la prestación del servicio.
6. Realizar el seguimiento a las áreas responsables de emitir respuesta de las PQRSD, de acuerdo a los plazos establecidos por normatividad
7. Realizar estudios e investigaciones relacionadas con la percepción del usuario frente a los servicios que presta y/o regula la Entidad y presentar los informes que permitan reflejar la calidad de los servicios, con sus recomendaciones si las hubiere.
8. Adelantar estudios sobre temas relacionados con el área de su especialidad y preparar material didáctico para su difusión y publicación
9. Participar en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo - CDA y en los subcomités donde se halla definido su participación en la entidad.
10. Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes.

Parágrafo 1°. Toda petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia y denuncia recibida en la Entidad será radicada en medio dispuesto para el programa de gestión documental y debe ser respondida por el área responsable por dicho sistema para garantizar la trazabilidad de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.

DEL ARCHIVO GENERAL

1. Velar por la adecuada clasificación, organización y conservación de los documentos de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.
2. Implementar herramientas que posibiliten la búsqueda, recuperación y consulta de la información.
3. Definir el o los procedimientos para la atención y control del servicio de consulta y préstamo de documentos.
4. Mantener actualizada y aplicada la Tabla de Retención Documental de la entidad, teniendo en cuenta los cambios estructurales, los cambios funcionales y la creación o supresión de unidades administrativas.

Clave: GDIR-3.0-12-10
Versión: 01
Fecha: 20/09/2011
Página: 3 de 5

REVISADO
JEFEC
ASESORA
CDA



Principio de Procedencia:
3000-492

Resolución Número

(# 0 2 1 6 8)

01 SET. 2015



Por la cual se unifican las funciones de los Grupos de Archivo General y de Atención al Ciudadano y se modifica el Artículo 1° de la resolución 840 de 2004 y la Resolución 04307 del 30 de agosto de 2010.

5. Presentar al Sub Comité de Archivo y Gestión Documental para su estudio y aprobación, los proyectos que optimicen la gestión de administración y conservación del Archivo Documental, así como los proyectos de clasificación, eliminación y transferencias documentales, tanto primarias como secundarias, en cumplimiento de lo ordenado en la Tabla de Retención Documental y demás normatividad archivística vigente.
6. Coordinar y apoyar a las dependencias de la entidad en todo lo relacionado con cambios y establecimiento de políticas y procedimientos de clasificación, identificación, descarte y conservación de los Archivos de Gestión.
7. Controlar la consulta de los documentos que por ley se hallen restringidos en virtud de la privacidad individual, familiar, social y profesional.
8. Velar por la adecuada clasificación, organización y conservación de los documentos existentes en el Archivo de Gestión, Central e Histórico de la Entidad.
9. Controlar el préstamo y la devolución del material de archivo, cuando este ha salido de sus instalaciones.
10. Adelantar estudios y brindar capacitación a los servidores públicos de la entidad sobre temas relacionados con el área de su especialidad y preparar material didáctico para su difusión y publicación.
11. Liderar el subcomité de Archivo y Gestión Documental y presentar al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, para su aprobación, los planes y programas en procura de una óptima gestión de administración y conservación del Archivo Documental y administrar el archivo correspondiente a las actas del Sub comité. y los proyectos de clasificación, eliminación y transferencias documentales en cumplimiento de lo ordenado en la Tabla de Retención Documental. (Esto está en el numeral 5.)
12. Desarrollar y administrar el Programa de Gestión Documental en la entidad, de acuerdo con lo establecido en Ley General de Archivos 594 del 14 de Julio de 2000; el Acuerdo 042 del 31 de octubre de 2002 del Archivo General de la Nación y el Decreto 2609 del 14 de diciembre de 2012.
13. Las demás que sean asignadas por el Secretario General y que estén acordes con la naturaleza de su cargo.

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONAUTICA CIVIL



Principio de Procedencia:
3000-492

Resolución Número

(# 0 2 1 6 8)

01 SET. 2015



Por la cual se unifican las funciones de los Grupos de Archivo General y de Atención al Ciudadano y se modifica el Artículo 1° de la resolución 840 de 2004 y la Resolución 04307 del 30 de agosto de 2010.

ARTÍCULO 3° La Dirección de Talento Humano, en coordinación con la Dirección General y la Secretaría General, efectuará la ubicación del personal idóneo con las competencias y el perfil profesional necesarios, para garantizar que se cumplan con éxito, las funciones del grupo.

ARTÍCULO 4° Derogar la Resolución No. 04307 de fecha 30 de agosto de 2010, expedida por el Director General de la Entidad, en la cual se crea el Grupo de Atención al Ciudadano y se establecen sus funciones al interior de la entidad; el Artículo 28 de la resolución 840 de 2004 que define las funciones del Grupo de Archivo y las demás disposiciones que le sean contrarias.

ARTÍCULO 5° La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los

01 SET. 2015

GUSTAVO ALBERTO LENIS STEFFENS
Director General.

SANTIAGO VALDERRAMA PÉREZ
Secretario General

Revisó: Jaime Patricia Rivera - Directora de Talento Humano (E)
Luisa Fernanda Mora Mora - Jefe Oficina Asesora Jurídica.
Analorena Habib Cañizales - Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)
Carlos Humberto Morales Reyes - Jefe Grupo Organización y Calidad
Proyectó: Diana Patricia Aragón Ramos - Asesora Secretaría General.

Ruta electrónica J:/3000 Secretaría General /2015/Resolución/Unificación atención al usuario y archivo general.

JA
Jefe Oficina Asesora Jurídica