



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

**RESOLUCIÓN NÚMERO 2756  
( 17 DIC. 2020 )**

Por la cual se crea un grupo interno de trabajo en el Departamento Nacional de Planeación

**EL DIRECTOR GENERAL DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN,**

En uso de las facultades legales, en especial las que le confieren el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, en concordancia con el artículo 7º del Decreto 2189 de 2017, y

**CONSIDERANDO:**

Que de acuerdo con lo ordenado por el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, el representante legal de la entidad perteneciente a la rama ejecutiva del poder público podrá crear y organizar los Grupos Internos de Trabajo permanentes o transitorios que permitan atender las necesidades del servicio y cumplir con eficiencia los objetivos, políticas y programas que esta tenga a su cargo.

Que el Decreto 2489 de 2006, en su artículo 8º, establece que: *“Cuando de conformidad con el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de los mismos no podrá ser inferior a cuatro (4) empleados, destinados a cumplir las funciones que determine el acto de creación, las cuales estarán relacionadas con el área de la cual dependen jerárquicamente”*.

Que mediante los Decretos 2189 y 2190 del 23 de diciembre de 2017, se modificó la estructura y planta de empleos del DNP.

Que mediante la Resolución 2187 del 03 de agosto de 2018 se definieron los Grupos Internos de Trabajo del Departamento Nacional de Planeación.

Que el numeral 23 del artículo 7º del Decreto 2189 de 2017, establece como obligación del Director del Departamento Nacional de Planeación, crear y organizar, mediante acto administrativo, Grupos Internos de Trabajo y órganos de asesoría y coordinación.

Que la Secretaria General del Departamento Nacional de Planeación, solicitó mediante memorando con radicado 20206000165823 del veintitrés (23) de noviembre de 2020 la creación del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento Ciudadano.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO. – GRUPO DE TRABAJO.** Definir en el Departamento Nacional de Planeación el siguiente Grupo de Trabajo, ubicado como a continuación se determina:

**DNP**

Firmado  
digitalmente



Continuación de la Resolución "Por la cual se crea un grupo interno de trabajo en el Departamento Nacional de Planeación"

DEPENDENCIA	DENOMINACIÓN
Secretaría General	Relacionamiento Ciudadano

**ARTÍCULO SEGUNDO. – GRUPO DE RELACIONAMIENTO CIUDADANO.** El Grupo de Relacionamiento Ciudadano tendrá las siguientes características y funciones:

I. DEPENDENCIA
Secretaría General
II. FUNCIONES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar orientación al ciudadano respecto de los trámites y servicios que ofrece la entidad a través de los diferentes canales de atención.</li> <li>2. Promover la operación del Servicio al Ciudadano con enfoque diferencial y lenguaje claro.</li> <li>3. Analizar las solicitudes presentadas por los ciudadanos por el formulario Web, confirmar o asignar la modalidad del derecho de petición que corresponda, previo a la distribución o direccionamiento a las dependencias competentes.</li> <li>4. Coordinar la respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias que presenten los ciudadanos ante el DNP; atender las que sean de la competencia de la dependencia, y las que correspondan a los acuerdos de niveles de servicio que se establezcan con las dependencias del Entidad.</li> <li>5. Realizar el seguimiento a la gestión de la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Solicitudes de Información Pública para verificar el cumplimiento de los términos de respuesta o traslado a autoridad competente y generar alertas tempranas a las dependencias de la entidad.</li> <li>6. Realizar mediciones de percepción y niveles de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los trámites, productos y servicios ofrecidos por el DNP, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora, en coordinación con comunicaciones y la oficina de planeación.</li> <li>7. Elaborar informes del estado de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias o felicitaciones recibidas, en los que se analicen e identifiquen oportunidades de mejora en la prestación de los servicios o entrega de productos.</li> <li>8. Participar en el fortalecimiento de la estrategia de racionalización de trámites de acuerdo con los resultados de encuestas, análisis de quejas, reclamos, sugerencias, para optimizar el relacionamiento entre el DNP y los ciudadanos</li> <li>9. Promover la suscripción de acuerdos de niveles de servicio para optimizar los tiempos de atención a las Peticiones y la colaboración entre dependencias para la atención de altos volúmenes de peticiones.</li> <li>10. Realizar la analítica a las PQRSD que se reciban en la Entidad, que faciliten el manejo y respuesta con ayuda de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones.</li> <li>11. Mantener actualizados y a disposición de los usuarios internos y externos, la documentación del procedimiento de Atención al Ciudadano, carta de trato digno y los protocolos de Servicio al Ciudadano.</li> <li>12. Verificar el adecuado funcionamiento de los canales de atención al ciudadano y gestionar las mejoras correctivas o de modernización tecnológicas, requeridas.</li> <li>13. Apoyar la estrategia de participación ciudadana en la gestión, en la fase de la evaluación y la rendición de cuentas en coordinación con la Oficina de Planeación.</li> </ol>



Continuación de la Resolución "Por la cual se crea un grupo interno de trabajo en el Departamento Nacional de Planeación"

14. Caracterizar a los ciudadanos, y a los grupos de valor atendidos por los diferentes canales de atención.

15. Las demás funciones que correspondan a la naturaleza y objeto de la dependencia.

**ARTÍCULO TERCERO. – Conformación:** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto 2489 de 2006, estará conformado por los siguientes empleos.

N.º Empleos		Denominación del empleo	Código	Grado	Dependencia
1	UNO	Asesor	1020	13	Subdirección General Sectorial
1	UNO	Auxiliar Administrativo	4044	15	Planta Global – Secretaria General
1	UNO	Auxiliar de Servicios Generales	4064	15	Planta Global – Secretaria General
1	UNO	Auxiliar de Servicios Generales	4064	06	Planta Global – Secretaria General

**ARTÍCULO CUARTO. Coordinación.** Corresponde al coordinador asignado al Grupo Interno de Trabajo creado mediante la presente Resolución cumplir con las actividades de coordinación para el cumplimiento de las funciones asignadas, las señaladas en el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales, en el marco del Sistema Integrado de Gestión y demás normatividad aplicable.

Le corresponde igualmente percibir mensualmente un veinte por ciento (20%) adicional al valor de la asignación básica mensual del empleo que esté desempeñando, durante el tiempo en que ejerza dichas funciones. Este reconocimiento se efectuará siempre que el coordinador no pertenezca a los niveles directivo y asesor. Lo anterior, atendiendo a lo señalado en el Decreto anual de salarios que expida para tal efecto el Gobierno Nacional.


**ARTÍCULO QUINTO. - Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de su fecha de expedición y adición en lo correspondiente la Resolución 2187 del 03 de agosto de 2018.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los 17 DIC. 2020

**LUIS ALBERTO RODRÍGUEZ OSPINO**

Proyectó: Angel Hernandez Montiel – Contratista - Grupo Gestión del Personal

Revisó: Luz Stella Veloza Morales - Coordinadora del Grupo de Gestión de Personal SGDTH.   
 María Pula Farías Quintana - Subdirectora de Gestión y Desarrollo del Talento Humano DNP

probó: Diana Patricia Ríos García - Secretaria General DNP

**DNP**  
Firmado digitalmente

