



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

RESOLUCIÓN 0064 DE 2017

(23 ENE 2017)

"Por la cual modifica parcialmente la Resolución 0880 de 7 de diciembre de 2016 y se dictan otras disposiciones"

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - UNP

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en la Ley 489 de 1998 y el Decreto Ley 4065 de 2011 y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución 0880 de 07 de diciembre de 2016, se crearon y organizaron los grupos de trabajo de la Unidad Nacional de Protección.

Que se considera necesario eliminar el Grupo interno de trabajo de Atención al Usuario, adscrito a la Oficina Asesora Jurídica, y se crea el Grupo de Atención al Ciudadano perteneciente a la Oficina Asesora de Planeación e Información.

Que por error de digitación en el artículo primero (1°), numerales 4.8.1., 4.8.2., 4.8.3., 4.8.4., 4.8.5., 4.8.6., 4.8.7., 4.8.8., 4.8.9., quedó escrito Grupo Unidad Administrativa y Operativa, por lo cual se hace necesario modificar el nombre a Grupo Regional de Protección.

Que en mérito de lo expuesto este Despacho

RESUELVE:

Artículo 1°: Modifíquese el artículo primero (1°) de la Resolución 0880 de 07 de diciembre de 2016, por el cual se crean y organizan los grupos internos de trabajo de la Unidad Nacional de Protección – UNP, el cual quedará así:

1. SECRETARIA GENERAL

- 1.1. Grupo de Gestión Administrativa (GGA)
- 1.2. Grupo de Contratación (GC)
- 1.3. Grupo de Presupuesto (GP)
- 1.4. Grupo de Contabilidad (GCB)
- 1.5. Grupo de Tesorería (GT)
- 1.6. Grupo de Control Disciplinario Interno (GCDI)
- 1.7. Grupo de Almacén General (GAG)

2. SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

- 2.1. Grupo de Análisis Estratégico Poblacional (GAEP)
- 2.2. Grupo Cuerpo Técnico de Recopilación y Análisis de Información (CTRAI)
- 2.3. Grupo de Asignaciones de Misiones de Trabajo (GAMT)
- 2.4. Grupo Control de Calidad del Análisis de Riesgos (GCCAR)
- 2.5. Grupo de Secretaría Técnica del Grupo de Valoración Preliminar (GSTGVP)
- 2.6. Grupo de Secretaría Técnica del Comité de Riesgos y Recomendaciones de Medidas (CERREM).
- 2.7. Grupo de Solicitudes de Protección

3. SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN

- 3.1. Grupo de Implementación (GI)
- 3.2. Grupo de Hombres de Protección (GHP)
- 3.3. Grupo de Seguridad Especial (GSE)
- 3.4. Grupo de Apoyo y Reentrenamiento Operativo (GARO)
- 3.5. Grupo de Control, Seguimiento y Desmonte de Medidas de Protección (CSDM)
- 3.6. Grupo de Vehículos de Protección (GRVP)
- 3.7. Grupo de Control de Desplazamientos Esquemas Protectivos (GCDEP)
- 3.8. Grupo Regional de Protección
 - 3.8.1. Grupo Regional de Protección Barranquilla (GURPBA)
 - 3.8.2. Grupo Regional de Protección Cartagena (GURPCA)
 - 3.8.3. Grupo Regional de Protección Cúcuta (GURPCU)
 - 3.8.4. Grupo Regional de Protección Medellín (GURPM)
 - 3.8.5. Grupo Regional de Protección Cali (GURPCL)
 - 3.8.6. Grupo Regional de Protección Florencia (GURPF)
 - 3.8.7. Grupo Regional de Protección Neiva (GURPN)
 - 3.8.8. Grupo Regional de Protección Popayán (GURPP)
 - 3.8.9. Grupo Regional de Protección Villavicencio (GURPV)

4. OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACIÓN

- 4.1 Grupo de Gestión Informática y de Soporte Técnico (GGIST)
- 4.2 Grupo de Mejoramiento Continuo (GMC)
- 4.3 Grupo de Atención al Ciudadano (GAC)

5. SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

- 5.1. Grupo de Selección y Evaluación (GES)
- 5.2. Grupo de Nómina (GN)
- 5.3. Grupo de Registro y Control (GRC)
- 5.4. Grupo de Capacitación, Bienestar y Seguridad y Salud en el trabajo (GBSST)
- 5.5. Grupo de Comisión de Servicios y Autorización de Viajes (GCA).

Artículo 2º: Adiciónese al capítulo IV de la Resolución 0880 de 7 de diciembre de 2016, por el cual se crean y organizan los grupos internos de trabajo de la Unidad Nacional de Protección – UNP, el cual quedará así:

Artículo 52º: El Grupo de Atención al Ciudadano (GAC), dependerá de la Oficina Asesora de Planeación e Información, y desarrollará las siguientes funciones:

1. Garantizar la correcta aplicación de las políticas, normas procedimientos, planes y programas de la Unidad, de acuerdo a la competencia del grupo.
2. Prestar atención directa tanto a beneficiarios como a solicitantes del programa, a través de las herramientas asignadas para tal fin.
3. Proyectar la respuesta a las PQR que por su naturaleza no puedan ser asignadas a un único responsable de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad.
4. Atender, clasificar y direccionar al interior de la entidad, las necesidades de información, peticiones de interés general, quejas y/o reclamos, procedentes de la ciudadanía, con el fin de direccionar al área competente.
5. Realizar seguimiento y monitoreo a las PQR de la ciudadanía atendidas por las dependencias, para que se dé respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley.
6. Administrar la matriz de monitoreo y seguimiento PQR, con el fin de presentar periódicamente un informe consolidado y mejorar el servicio de atención al ciudadano.
7. Brindar información y orientación al ciudadano sobre la competencia y gestión institucional de la entidad.
8. Medir la satisfacción del ciudadano referente a la prestación de los servicios.
9. Diseñar e implementar acciones para fortalecer la atención al ciudadano en la Unidad Nacional de Protección.
10. Fomentar la cultura de servicio y atención al ciudadano al interior de la Entidad.
11. Participar en feria de atención al Ciudadano, según lo programado por Departamento Nacional de Planeación.
12. Realizar la medición de los indicadores de eficacia, eficiencia y oportunidad presentados en el plan de acción y tablero de mando.
13. Cuidar, administrar y responder por los bienes que le sean asignados por la Unidad para el cumplimiento de sus funciones.
14. Mantener la confidencialidad de la información en el ámbito de su competencia.
15. Las demás funciones que le sean asignadas y estén acorde con la finalidad para la cual fue creado el grupo.

Artículo 53º: El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano (GAC), además de garantizar el cumplimiento de las funciones propias del grupo y las establecidas

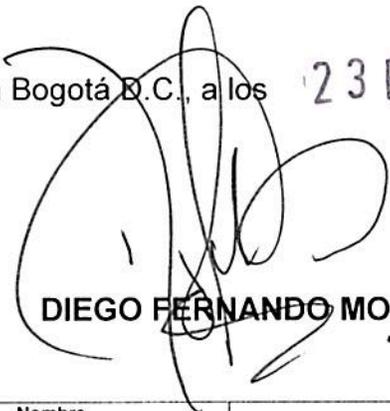
en el Titulo III, artículo 62° de la presente resolución, deberá cumplir las siguientes funciones:

1. Controlar la eficiencia, eficacia y oportunidad en la atención directa en, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los beneficiarios o ciudadanos a través de las herramientas asignadas para tal fin en el marco del Programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección.
2. Vigilar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la atención y orientación a los beneficiarios o ciudadanos, que solicita información, en el marco del Programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección.
3. Revisar y controlar la proyección de la respuesta a las PQR que por su naturaleza no puedan ser asignadas a un único responsable de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad.
4. Liderar y ejercer control sobre los mecanismos de medición del grado de satisfacción del beneficiario del Programa y/o Ciudadano, ante el servicio prestado por la Unidad Nacional de Protección.
5. Realizar seguimiento a las PQR para garantizar que el tiempo de respuesta sea el establecido por la ley.
6. Administrar la matriz correspondiente a las PQR para generar los indicadores de eficacia, eficiencia y oportunidad.
7. Revisar y entregar los informes estadísticos que se requieran en lo concerniente a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

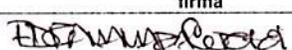
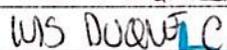
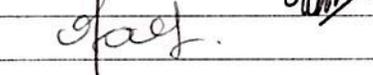
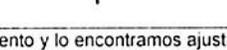
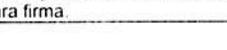
Artículo 3°: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias. Las demás disposiciones establecidas en la Resolución 0880 de 07 de diciembre de 2016 que no hayan sido modificadas mantienen su vigencia.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 23 ENE 2017



DIEGO FERNANDO MORA ARANGO

	Nombre	firma	Fecha
Proyectó	Adriana María Cortés Pulido		23/01/2017
	Luis Angel Duque Cubillos		23/01/2017
Revisó	Nixon Ramón Pabón Martínez		23/01/2017
	Edgar Zamudio Pulido		23/01/2017
	María Jimena Yañez Gelvez		23/01/2017
Aprobó	Diego Fernando Mora Arango		23/01/2017

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.