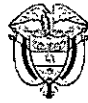


REPÚBLICA DE COLOMBIA



Unidad Nacional
de Protección

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

RESOLUCIÓN DGRG

1023

DE 2026

(25 MAY 2026)

"Por medio de la cual se crean y se organizan unos grupos internos de trabajo de la Unidad Nacional de Protección UNP 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 el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, Ley 909 de 2004, Decreto 1066 de 2015, Decreto 1083 de 2015, numeral 13 del artículo 2 del Decreto 0019 de 2026, Decreto 0020 de 2026, Decreto 1744 de 2022 y,

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 122 de la Constitución Nacional establece: "No habrá empleo público que no tenga funciones detalladas en ley o reglamento (...)".

Que el Artículo 209 de la Constitución Política, establece que "*La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley*".

Que el Artículo 115 de la Ley 489 de 1998, dispone que "(...) Con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, políticas y programas del organismo o entidad, su representante legal podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo. En el acto de creación de tales grupos se determinarán las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento".

Que el Artículo 8 del Decreto 2489 de 2006, dispone "*Cuando de conformidad con el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, los organismos y entidades a quienes se aplica el presente decreto creen grupos internos de trabajo, la integración de estos 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 concepto Nro. 2030 del 29 de octubre de 2010, la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado manifestó: "(...) se refiere también a los grupos internos de trabajo. En dicha norma el verbo rector "podrá" indica que es potestativo del representante legal del organismo o entidad crearlos y organizarlos, pudiendo éstos ser de carácter permanente, o transitorio como cuando se crean para cumplir una misión, ejecutar un programa o resolver un problema específico, los cuales una vez atendidos conllevan la necesaria supresión del grupo. Estos grupos se crean según las necesidades del servicio y para desarrollar de manera adecuada los objetivos y programas de la entidad". (Subraya fuera de texto).

Que de conformidad con lo estipulado en el numeral 13 del Artículo 2 del Decreto 0019 de 2026, es función de la Dirección General de la Unidad Nacional de Protección, "(...) 13. Crear y organizar, mediante acto administrativo, grupos internos de trabajo y órganos de asesoría y coordinación, para atender el cumplimiento de las funciones de la Unidad Nacional de Protección (UNP) de acuerdo con las necesidades del servicio, los planes, programas y proyectos aprobados por la entidad (...)".

Que el Consejo de Estado ha sostenido que la función de Coordinador, así como el reconocimiento económico especial por el cumplimiento de esta labor, está sujeta a la facultad discrecional que tiene el Director del organismo para ubicar el personal de la entidad en la organización.

Que la existencia de los grupos internos de trabajo se origina por la necesidad de suplir, dentro de la organización de las entidades, niveles intermedios que faciliten la prestación del servicio de manera eficiente y eficaz en estructuras planas y flexibles a las que corresponden plantas globales, sin que necesariamente conlleven la existencia de un nivel jerárquico, dejando la designación de coordinadores en potestad del nominador.

Que, la Unidad Nacional de Protección – UNP realizó un estudio técnico integral que comprendió el diagnóstico institucional, el análisis funcional y de cargas laborales, la proyección del nuevo modelo de operación, la estimación presupuestal y la formulación de la propuesta de rediseño organizacional, de conformidad con lo establecido en la Circular Conjunta 100-011 de 2023, debidamente autorizada por el Ministerio del Interior el 15 de agosto de 2025. El cual sirvió de sustento para que la modificación de la estructura organizacional y la planta de personal de la Entidad se diseñara e implementara bajo el criterio de costo cero para la UNP, con la generación de ahorros significativos, sin afectar la continuidad del servicio público.

RESOLUCIÓN DGRG 1023 DE 2026

Página 3 de 10 Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se crean y se organizan unos grupos internos de trabajo de la Unidad Nacional de Protección UNP y se dictan otras disposiciones"

Que mediante el Decreto 0019 de 2026 se estableció la estructura interna de la Unidad Nacional de Protección - UNP, en la cual se crearon nuevas dependencias y se modificaron las denominaciones de otras, tal y como señala a continuación:

"ARTICULO 1. ESTRUCTURA. Para el ejercicio de las funciones establecidas, la Unidad Nacional de Protección – UNP tendrá la siguiente estructura:

1. Consejo Directivo
2. Dirección General
 - 2.1 Oficina Asesora de Planeación
 - 2.2 Oficina Asesora de comunicaciones
 - 2.3 Oficina Jurídica
 - 2.4 Oficina de Control Interno
 - 2.5 Oficina de Control Disciplinario Interno
 - 2.6 Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información
 - 2.7 Oficina de Ciberseguridad
 - 2.8 Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía
3. Subdirección General de Asuntos Misionales
 - 3.1 Dirección de Prevención
 - 3.2 Dirección de Evaluación del Riesgo
 - 3.3 Dirección de Protección
 - 3.4 Dirección de Regionales
4. Subdirección Especializada de Seguridad y Protección
5. Subdirección General de Asuntos Institucionales
 - 5.1 Dirección de Gestión Humana
 - 5.2 Dirección de Formación
 - 5.3 Dirección Logística y Financiera
6. Órganos de Asesoría y Coordinación
 - 6.1 Comisión de personal
 - 6.2 Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno

Que, en el marco del rediseño institucional adelantado por la Unidad Nacional de Protección, se hace necesario definir la organización y funcionamiento de los Grupos Internos de Trabajo, en armonía con la nueva estructura interna adoptada por la entidad.

Que, con ocasión de la expedición del Decreto 0019 de 2026, mediante el cual se adoptó la nueva estructura de la Unidad Nacional de Protección, algunas funciones que venían siendo desarrolladas por Grupos Internos de Trabajo fueron asumidas por las

RESOLUCIÓN DGRG 1023 DE 2026

Página 4 de 10 Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se crean y se organizan unos grupos internos de trabajo de la Unidad Nacional de Protección UNP y se dictan otras disposiciones"

dependencias creadas; no obstante, se hace necesario crear y asignar Grupos Internos de Trabajo en determinadas dependencias de la entidad, con el fin de garantizar la adecuada organización interna y optimizar la gestión administrativa y misional.

Que la Unidad Nacional de Protección, mediante la Resolución No. DGRG 0355 de 2026, *"Por medio de la cual se adopta el plan de implementación gradual de los Decretos 0019 y 0020 de 2026, en el marco de la modernización institucional"*, estableció las actividades, responsabilidades y cronograma para su ejecución, dentro de las cuales se encuentra la actualización y formalización de los Grupos Internos de Trabajo de la entidad.

Que las funciones asignadas a los Grupos Internos de Trabajo que se crean mediante el presente acto administrativo obedecen al análisis técnico realizado en la mesa de trabajo adelantada con la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, en desarrollo de la metodología diseñada por el equipo de modernización institucional, la cual se aplicará progresivamente en todas las dependencias de la entidad, garantizando la coherencia funcional, evitando duplicidades y asegurando la adecuada implementación de la nueva estructura organizacional.

Que, en consecuencia, resulta procedente crear los Grupos Internos de Trabajo de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía de la Unidad Nacional de Protección, en los términos previstos en el presente acto administrativo.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto, la Dirección General de la Unidad Nacional de Protección – UNP;

RESUELVE:

TITULO I

CREACIÓN DE GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

CAPITULO I

Artículo 1º Crear los grupos internos de trabajo de la Unidad Nacional de Protección – UNP, los cuales quedarán asignados a la siguiente oficina:

➤ **Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía**

- Grupo de Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía
- Grupo de Servicio a la Ciudadanía.

TITULO II

FUNCIONES DE LOS GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

CAPITULO II

OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Artículo 2°: El Grupo de Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía dependerá de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y desarrollará las siguientes funciones:

1. Caracterizar los grupos de valor de la Entidad, identificando sus necesidades, expectativas, intereses, patrones de uso, percepción y comportamiento ciudadano, con el fin de generar conocimiento estratégico que permita orientar el modelo institucional de relacionamiento con la ciudadanía.
2. Analizar la información derivada de la caracterización de los grupos de valor y de las distintas fuentes de interacción ciudadana, con el propósito de identificar tendencias, brechas, riesgos y oportunidades de fortalecimiento del relacionamiento institucional.
3. Formular, actualizar y ajustar el modelo institucional de relacionamiento y participación ciudadana, integrando los lineamientos de interacción, los criterios de servicio, los mecanismos de participación y los elementos de articulación con los demás procesos de la Entidad.
4. Definir y desarrollar lineamientos institucionales para la interacción con los grupos de valor y de interés, orientados a fortalecer la relación entre la Entidad y la ciudadanía y a promover la coherencia de las actuaciones institucionales asociadas al relacionamiento.
5. Coordinar y desarrollar la implementación institucional de la política de servicio al ciudadano, propiciando su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con los lineamientos nacionales aplicables.
6. Coordinar y desarrollar la implementación institucional de la política de participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas, promoviendo su incorporación en el ciclo de gestión institucional y en los mecanismos de interacción con la ciudadanía.
7. Promover y desarrollar acciones de racionalización de trámites y simplificación de la interacción institucional con la ciudadanía, con el fin de contribuir al mejoramiento de la oferta institucional y de la experiencia del usuario.
8. Diseñar y desarrollar lineamientos y metodologías para el desarrollo de espacios institucionales de diálogo, rendición de cuentas, control social y demás mecanismos de participación e interacción con la ciudadanía, de acuerdo con el modelo institucional de relacionamiento y con los lineamientos nacionales aplicables.

RESOLUCIÓN DGRG 1023 DE 2026

Página 6 de 10 Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se crean y se organizan unos grupos internos de trabajo de la Unidad Nacional de Protección UNP y se dictan otras disposiciones"

9. Consolidar y analizar la información proveniente de los canales de atención, las PQRS, la percepción ciudadana, la experiencia del usuario y, en general, de la interacción institucional con la ciudadanía, con el fin de identificar tendencias, brechas y oportunidades de mejora que permitan fortalecer el modelo institucional de relacionamiento con la ciudadanía.
10. Formular y gestionar la implementación de recomendaciones orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía, a partir del análisis de resultados, del seguimiento al modelo y de la identificación de oportunidades de mejora institucional.
11. Desarrollar y apoyar la realización de audiencias públicas, espacios de diálogo, mecanismos de control social y demás escenarios de interacción con la ciudadanía, conforme a los lineamientos institucionales definidos para el proceso.
12. Promover y gestionar alianzas interinstitucionales, acciones de innovación social y mecanismos colaborativos orientados a fortalecer la relación entre la Entidad y la ciudadanía y a mejorar la legitimidad del servicio institucional.
13. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del grupo y con el ámbito funcional de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Artículo 3º: El Coordinador del Grupo de Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía deberá cumplir las siguientes funciones:

1. Dirigir la formulación, actualización e implementación del modelo institucional de relacionamiento y participación ciudadana, promoviendo su articulación con los lineamientos de interacción, los criterios de servicio, los mecanismos de participación y su integración con los procesos institucionales y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
2. Coordinar la caracterización y el análisis estratégico de los grupos de valor y de interés, así como de la información derivada de las diferentes fuentes de interacción ciudadana, con el fin de identificar tendencias, necesidades, brechas, riesgos y oportunidades que orienten la toma de decisiones y el fortalecimiento del relacionamiento institucional.
3. Dirigir la definición e implementación de lineamientos institucionales para la interacción con la ciudadanía, así como la implementación de las políticas de servicio al ciudadano y de participación ciudadana, promoviendo su articulación con los lineamientos nacionales y su incorporación en el ciclo de gestión institucional.
4. Liderar la formulación y desarrollo de estrategias orientadas a la racionalización de trámites, simplificación de la interacción institucional y mejora de la experiencia del usuario, promoviendo el fortalecimiento de la oferta institucional y la eficiencia en la relación con la ciudadanía.
5. Coordinar el diseño e implementación de lineamientos, metodologías y estrategias para el desarrollo de espacios de diálogo, rendición de cuentas, control social y demás mecanismos de participación, así como la gestión de alianzas

interinstitucionales y acciones de innovación orientadas a fortalecer la relación con la ciudadanía.

6. Dirigir la consolidación, análisis y aprovechamiento de la información proveniente de la interacción con la ciudadanía, incluyendo canales de atención, PQRSD y mediciones de percepción y experiencia, y liderar la formulación y seguimiento de recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo del modelo de relacionamiento y a la toma de decisiones institucionales.
7. Las demás funciones que le sean asignadas y estén acorde con la finalidad para la cual fue creado el grupo.

Artículo 4º: El Grupo de Servicio a la Ciudadanía dependerá de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y desarrollará las siguientes funciones:

1. Gestionar y operar los canales institucionales de interacción y atención a la ciudadanía bajo su responsabilidad, tales como los canales presenciales, telefónicos y virtuales, y armonizar su funcionamiento con los demás canales institucionales, en lo relacionado con la interacción con la ciudadanía, articulando con las dependencias responsables las condiciones de accesibilidad, interoperabilidad, oportunidad, trazabilidad y calidad en la prestación del servicio.
2. Facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública relacionada con los trámites, servicios, mecanismos de interacción y demás actuaciones institucionales de la Entidad, en condiciones de claridad, oportunidad, transparencia y calidad.
3. Administrar y mantener actualizado el portafolio institucional de trámites y servicios de la UNP, promoviendo su organización, disponibilidad y mejora permanente para facilitar la interacción con la ciudadanía.
4. Gestionar la adecuada tipificación, direccionamiento y seguimiento de la respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) formuladas por la ciudadanía, en el marco de la atención y del relacionamiento, conforme a la naturaleza administrativa de las solicitudes, en articulación con la dependencia responsable de la gestión documental para la recepción, radicación y registro, y con las dependencias competentes para la emisión de la respuesta.
5. Realizar seguimiento a las PQRSD asignadas a las diferentes dependencias de la Unidad, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos de respuesta y contribuir al fortalecimiento de la oportunidad y calidad de la gestión institucional.
6. Consolidar y coordinar la elaboración de respuestas institucionales frente a las PQRSD que, por su naturaleza, requieran la concurrencia de varias dependencias o la articulación de diferentes componentes de la Entidad.
7. Elaborar y consolidar los informes de seguimiento a la gestión de PQRSD y a los indicadores asociados al servicio a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos institucionales y los requerimientos de transparencia y seguimiento.
8. Orientar a la ciudadanía y gestionar los traslados por competencia de aquellas solicitudes que no correspondan a la UNP, promoviendo una atención adecuada y la remisión oportuna a la autoridad responsable cuando sea procedente.

9. Diseñar, aplicar y analizar instrumentos de medición de satisfacción, percepción y experiencia ciudadana, generando insumos técnicos que permitan fortalecer la calidad del servicio y la mejora continua de la interacción con la ciudadanía.
10. Socializar y promover la apropiación institucional de los resultados asociados a la percepción, satisfacción y experiencia de la ciudadanía, articulando con las dependencias la formulación e implementación de acciones de mejora orientadas a optimizar la calidad del servicio, la interacción institucional, la usabilidad de los canales y la accesibilidad de la oferta dirigida a la ciudadanía.
11. Promover y desarrollar acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura institucional de servicio, integridad y atención a la ciudadanía, contribuyendo a consolidar prácticas organizacionales centradas en las personas.
12. Consolidar y analizar la información, indicadores, riesgos, brechas y oportunidades de mejora derivados del servicio a la ciudadanía y del relacionamiento institucional, como insumo para el seguimiento integral del modelo y para la toma de decisiones de la Oficina.
13. Desarrollar las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza del grupo y con el ámbito funcional de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Artículo 5°: El Coordinador del Grupo de Servicio a la Ciudadanía deberá cumplir las siguientes funciones:

1. Dirigir la operación integral de los canales institucionales de atención e interacción con la ciudadanía bajo responsabilidad del grupo, incluyendo los canales presenciales, telefónicos y virtuales, y el cumplimiento de condiciones de accesibilidad, interoperabilidad, oportunidad, trazabilidad y calidad en la prestación del servicio.
2. Coordinar la gestión del acceso a la información pública institucional relacionada con trámites, servicios y mecanismos de interacción, así como la administración y actualización del portafolio institucional de servicios, promoviendo su disponibilidad, claridad, calidad y mejora continua.
3. Dirigir la gestión integral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), promoviendo su adecuada tipificación, direccionamiento, seguimiento y respuesta oportuna, así como la articulación con las dependencias competentes para la emisión de respuestas coherentes y de calidad.
4. Liderar el seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD por parte de las dependencias, así como la consolidación y análisis de la información e indicadores asociados al servicio a la ciudadanía, generando insumos técnicos para la transparencia, el mejoramiento institucional y la toma de decisiones.
5. Dirigir el diseño, implementación y análisis de instrumentos de medición de satisfacción, percepción y experiencia ciudadana, y coordinar la formulación y seguimiento de acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad del servicio, la interacción institucional y la accesibilidad de la oferta dirigida a la ciudadanía.

6. Promover y liderar la cultura institucional de servicio, integridad y atención a la ciudadanía, consolidando el análisis de información, indicadores, riesgos y oportunidades de mejora derivados del relacionamiento institucional, como insumo para el fortalecimiento del modelo y la toma de decisiones de la Oficina.
7. Las demás funciones que le sean asignadas y estén acorde con la finalidad para la cual fue creado el grupo.

TITULO III

FUNCIONES TRANSVERSALES DE LOS COORDINADORES DE LOS GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO

CAPITULO III

Artículo 6°: Las siguientes son funciones transversales adicionales para todos los coordinadores de cada grupo interno de trabajo en la UNP:

1. Promover la correcta aplicación de las políticas, normas, procedimientos, planes y programas de la Unidad Nacional de Protección, conforme a la competencia del grupo.
2. Propender por el buen uso y racionalización de los recursos entregados para el ejercicio de las funciones del grupo.
3. Apoyar la elaboración de los informes requeridos por los distintos organismos de control, proporcionando información veraz, completa y oportuna, y cumpliendo con los lineamientos y parámetros establecidos por cada institución.
4. Proponer planes, programas, procedimientos y mecanismos de control para optimizar las funciones y actividades propias de su grupo y dependencia, en concordancia con las funciones de la Unidad Nacional de Protección.
5. Participar en auditorias y/o Comités cuando se requiera, presentando los insumos, informes y/o avances que ameriten la toma de decisiones en cada grupo.
6. Aplicar las políticas de seguridad de la información vigentes en cumplimiento de sus funciones, reportando cualquier incumplimiento de estas a las instancias definidas, de conformidad con los procedimientos establecidos.
7. Elaborar y presentar a la Dirección de Gestión Humana, las necesidades de capacitación para que se incluyan en el plan de institucional de capacitación de la Unidad Nacional de Protección.
8. Realizar las evaluaciones de desempeño de los servidores adscritos al grupo; así como supervisar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de los contratistas asignados al grupo, de conformidad con las normas que regulan la materia.
9. Asistir y participar en las mesas de trabajo, reuniones u otros escenarios de su competencia o por instrucción de sus superiores jerárquicos.

10. Socializar, aplicar y hacer seguimiento de los sistemas de gestión institucionales, incluyendo el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Gestión Ambiental, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y demás sistemas aplicables, garantizando su cumplimiento y contribuyendo a la mejora continua de los procesos en el grupo.

TITULO IV

VIGENCIA Y DEROGATORIA

CAPITULO IV

Artículo 7° Vigencia y Derogatoria: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y publicación, y deroga expresamente todas las disposiciones que le sean contrarias.

NOTIFÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 25 MAY 2026

AUGUSTO RODRIGUEZ BALLESTEROS
DIRECTOR GENERAL

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	GINNA LIZETH TAUSA LUGO		
Revisó	CHRISTIAN CAMILO AYALA MORALES		
Revisó	SANDRA MILENA ARDILA CUBIDES		
Revisó	JAVIER FRANCISCO RODRIGUEZ MORENO		
Aprobó	AUGUSTO RODRIGUEZ BALLESTEROS		

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. 

Archívese en: Intranet y pagina web de la Unidad Nacional de Protección.