

RESOLUCIÓN 1115 DE 2013

(diciembre 23)

Diario Oficial No. 49.582 de 23 de julio de 2015

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS

<Esta norma no incluye análisis de vigencia>

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [10](#) de la Resolución 170 de 2015>

Por la cual se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleados de la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [10](#) de la Resolución 170 de 2015, 'por la cual se actualiza y ajusta el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas', publicada en el Diario Oficial No. 49.737 de 26 de diciembre de 2015.

EL DIRECTOR GENERAL,

en uso de sus facultades legales, en especial las que le confiere el artículo [28](#) del Decreto 2772 de 2005, y el artículo 9o numeral 13 del Decreto número 4801 de 2011,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo [10](#) de la Resolución 170 de 2015> Ajustar el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales, para los empleos que conforman la planta de personal de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, fijada por la Resolución número 0001 de 16 de marzo de 2012, cuyas funciones deberán ser cumplidas por los funcionarios con criterios de eficiencia y eficacia en orden al logro de la misión, objetivos y funciones que la ley y los reglamentos le señalan a la entidad, así:

Modificaciones Secretaría General - Atención al ciudadano

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Denominación del empleo	Profesional especializado
Nivel:	Profesional
Código:	2028
Grado:	18
No. de cargos:	Treinta y dos (32)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del empleo:	

II. CONTENIDO FUNCIONAL

A. PROPÓSITO PRINCIPAL

Apoyar la adecuación física de las sedes para desarrollar el proceso de Servicio al Ciudadano y la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la entidad.

B. FUNCIONES ESENCIALES

1. Apoyar la instalación de las sedes en las territoriales para prestar el servicio de atención al ciudadano que la entidad deba aplicar de conformidad con la ley.
2. Coordinar la adecuación de las sedes y la logística para el correcto funcionamiento del modelo de prestación de servicios al ciudadano y el sistema de peticiones, quejas y reclamos.
3. Realizar un sondeo sobre las maneras y actitudes que asumen los servidores de la Unidad para la atención telefónica.
4. Acompañar el desarrollo de los procedimientos de prestación del servicio al ciudadano, y atención de quejas y reclamos.
5. Establecer protocolos para trasladar hacia las áreas competentes las peticiones propias de su gestión y controlar la oportunidad y eficiencia de la respuesta.
6. Suministrar a los ciudadanos la información según su nivel de competencia y particularidades de la entidad.
7. Elaborar estadísticas de consulta y atención de servicio al ciudadano, frente a los índices de respuesta atendidas con oportunidad y eficiencia.
8. Realizar un sondeo sobre la percepción de satisfacción de los peticionarios frente al servicio de orientación y asesoría a las peticiones escritas y virtuales.
9. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la oportunidad y eficiencia de las respuestas.

10. Actualizar el Portafolio de Servicios de la Unidad en el portal web de la Unidad y brindar insumos a la Oficina de Comunicaciones para su diseño y publicación.

11. Realizar una propuesta de atención especial a poblaciones vulnerables, personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, acorde con lo establecido en la Ley [1437](#) de 2011.

12. Las demás que le sean asignadas conforme las responsabilidades del cargo.

III. COMPETENCIA LABORAL

A. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Sedes instaladas conforme el modelo de atención al ciudadano

2. Sedes adecuadas conforme el modelo de prestación de servicios al ciudadano y sistema de peticiones, quejas y reclamos, implementado y controlado.

3. Sondeo sobre las maneras y actitudes que asumen los servidores de la Unidad para la atención telefónica, realizado.

4. Procedimientos de prestación del servicio al ciudadano, y atención de quejas y reclamos, desarrollado.

5. Protocolos de control y seguimiento para trasladar hacia las áreas competentes las peticiones propias de su gestión para tener respuestas oportunas y eficientes, implementados.

6. Información suministrada a los ciudadanos según su nivel de competencia y particularidades de la entidad.

7. Estadísticas de consulta y atención de servicio al ciudadano, realizadas frente a los índices de respuestas atendidas con oportunidad y eficiencia.

8. Sondeo sobre la percepción de satisfacción de los peticionarios frente al servicio de orientación y asesoría a las peticiones escritas y virtuales, realizada.

9. Grado de satisfacción de los usuarios evaluada frente a la oportunidad y eficiencia de las respuestas.

10. Portafolio de Servicios de la Unidad en el portal web de la Unidad, actualizado con apoyo y de la

B. CONOCIMIENTOS ESENCIALES

1. Normatividad sobre Restitución de Tierras.

2. Ley [1437](#) de 2011, Código Contencioso Administrativo.

3. Sistema de gestión de calidad.

4. Control interno.

5. Administración Pública.

6. Plan Nacional de Desarrollo.

7. Gestión documental.

8. Elaboración y presentación de informes.

9. Manejo de sistemas de información.

Oficina de Comunicaciones para su diseño y publicación.

11. Propuesta de atención especial a poblaciones vulnerables, personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, realizada acorde con lo establecido en la Ley [1437](#) del 2011.

C. RANGO DE APLICACIONES

Categoría Tipo entidad:

Entidad descentralizada del orden nacional Categoría información:

Escrita, verbal

D. EVIDENCIAS

De producto

Políticas, programas y proyectos diseñados.

Informes y conceptos presentados.

Estudios, diagnóstico y evaluaciones realizados.

Conceptos emitidos y consultas absueltas. De desempeño

Sustentación de políticas, programas, informes, conceptos y consultas absueltas, emitidos y desarrollados.

De conocimiento

Prueba oral o escrita de los conocimientos asociados al desempeño.

IV. REQUISITOS: ESTUDIOS Y EXPERIENCIAS

ESTUDIOS

Título Profesional en Administración Pública, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Sociología, Psicología, Economía.

Título de posgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.

EXPERIENCIA

Veinticinco (25) meses de experiencia profesional relacionada.

ALTERNATIVA 1

ESTUDIOS

Título profesional en Administración Pública, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Sociología, Psicología, Economía.

EXPERIENCIA

Cuarenta y nueve (49) meses de experiencia profesional relacionada.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.

ALTERNATIVA 2

ESTUDIOS

Título profesional en Administración Pública, Veinticinco (25) meses de Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, experiencia profesional relacionada. Sociología, Psicología, Economía.

EXPERIENCIA

Título profesional adicional afín con las funciones del cargo.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.

Secretaría General - Gestión Documental

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Denominación del empleo	Profesional Especializado
Nivel:	Profesional
Código:	2028
Grado:	15
No. de cargos:	Ciento veintidós (122)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del empleo:	

Secretaría General - Gestión Documental

II. CONTENIDO FUNCIONAL

A. PROPÓSITO PRINCIPAL

Impulsar y apoyar, la creación, desarrollo y mantenimiento del Programa de Gestión Documental Institucional de acuerdo a la normatividad vigente.

B. FUNCIONES ESENCIALES

1. Aplicar los planes, programas y proyectos que se requieran para el desarrollo del Programa de Gestión Documental de la Unidad.
2. Apoyar el Comité de Archivo Institucional y velar porque se den las actuaciones relacionadas con los órganos competentes.
3. Participar en el diseño y automatización de sistemas, procedimientos, procesos administrativos, documentos y formularios.
4. Aplicar las herramientas de medición y seguimiento del Programa de Gestión Documental y los archivos que lo componen.
5. Aplicar la normatividad relacionada con los equipamientos de los archivos.
6. Aplicar las normas, manuales y reglamentos que regulen la organización y funcionamiento del Programa de Gestión Documental.
7. Participar de las actividades de sensibilización y asesoramiento del personal que se adelante en la Unidad, en relación a los contenidos, la aplicación y el funcionamiento del Programa de Gestión Documental.
8. Cumplir con los indicadores de Gestión establecidos, siguiendo los procesos, procedimientos y servicios.
9. Presentar informes sobre sus actividades y funciones propias.
10. Desempeñar todas aquellas otras funciones que le sean asignadas en relación con el desempeño laboral.

III. COMPETENCIA LABORAL

A. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Planes, programas y proyectos de Gestión Documental de la Unidad aplicados.
2. Cumplimiento sobre las modificaciones, normativas y actualizaciones que permiten la implementación adecuada del sistema de gestión documental al interior de la Unidad.
3. Herramientas de medición y seguimiento del Programa de Gestión Documental y los archivos que lo componen aplicados.
4. Normas, manuales y reglamentos que regulan la organización y funcionamiento del Programa de Gestión Documental aplicados.
5. Jornadas de capacitación e instructivos

B. CONOCIMIENTOS ESENCIALES

1. Conocimientos teóricos en gestión documental y archivística y/o en materias relacionadas con la gestión y administración documental, obtenidos en especializaciones o posgrados universitarios.
2. Normatividad sobre restitución de tierras
3. Plan Nacional de Desarrollo.

sobre los contenidos, la aplicación y el funcionamiento del Programa de Gestión Documental desarrollados.

6. Informes periódicos sobre las actividades y logros de sus actividades presentados.

C. RANGO DE APLICACIÓN	D. EVIDENCIAS
Categoría Tipo entidad:	<u>De producto</u>
Entidad descentralizada del orden nacional	Políticas, programas y proyectos aplicados.
Categoría información:	Informes y conceptos presentados.
Escrita, verbal	Estudios, diagnóstico y evaluaciones aplicadas.
	Conceptos emitidos y consultas absueltas. <u>De desempeño</u>
	Sustentación de políticas, programas, informes, conceptos y consultas absueltas, emitidos y desarrollados.
	<u>De conocimiento</u>
	Prueba oral o escrita de los conocimientos asociados al desempeño.

IV. REQUISITOS: ESTUDIOS Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en bibliotecología y archivística, bibliotecología, ciencia de la información y bibliotecología, ciencias de la información y la documentación	Dieciséis (16) meses de experiencia profesional relacionada.
Título de posgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.	
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.	

ALTERNATIVA 1

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en bibliotecología y archivística, bibliotecología, ciencia de la información y bibliotecología, ciencias de la información y la documentación.	Cuarenta (40) meses de experiencia profesional relacionada.
Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.	

ALTERNATIVA 2

ESTUDIOS

Título profesional en bibliotecología y archivística, Dieciséis (16) meses de experiencia bibliotecología, ciencia de la información y profesional relacionada. bibliotecología.

Ciencias de la información y la documentación.

Título profesional adicional afín con las funciones del cargo.

Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por ley.



ARTÍCULO 2o. <Resolución derogada por el artículo [10](#) de la Resolución 170 de 2015> La presente resolución rige a partir de la fecha de su aprobación, modifica en lo pertinente la Resolución número 0001 de 16 de marzo de 2012, 0228 de 13 de junio de 2012, 0453 del 31 de julio de 2012, 0894 de 29 de noviembre de 2012, [745](#) de 2013, [812](#) de 2013 y demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 23 de diciembre de 2013.

El Director General,

JESÚS RICARDO SABOGAL URREGO.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de agosto de 2019

