	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	**1. Código: GSC-CA-01/V8**
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	**2. Fecha: 29/12/2023**
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	**3. Página: 1 de 3**

4. NIVEL ESTRATÉGICO DEL PROCESO	**NIVEL DE APOYO**		
5. NOMBRE DEL PROCESO	**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**		
6. OBJETIVO DEL PROCESO:	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, en el marco de la normatividad vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección, por último verificar la percepción de su satisfacción.		
7.ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la planificación del servicio y la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección. Finaliza con la medición de la satisfacción del ciudadano con el fin de identificar acciones para el mejoramiento continuo.		
8. RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe Oficia Asesora de Planeación e Información	**9.COORDINADOR GRUPO INTERNO DE TRABAJO:**	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) Todos los coordinadores de los diferentes Grupos Internos de la entidad
10. NUMERALES DE LAS NORMAS ISO APLICABLES:	**ISO 9001:2015**	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.1 5.2. 5.3. 6.1. 6.2. 6.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 9.1. 10.2. 10.3.	
	ISO 14001:2015	4.1. 4.2. 4.3 . 5.1 5.2. 5.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 . 10.2. 10.3.	
	ISO 27001:2013	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.1 5.2. 5.3. 6.1. 6.2. 6.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2	
	ISO 45001:2018	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.2. 5.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 . 10.2. 10.3	

11. INDICADORES DE PROCESO

Ver Matriz de Indicadores de Proceso

12. RIESGOS Y CONTROLES

Ver Mapa Integral de Riesgos de Proceso

13. ACTIVIDADES

14. TIPO DE PROCESOS O PROVEEDORES		**15. ENTRADAS**	**16. ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO**	**17. CICLO PHVA**	**18. RESPONSABLE**	**19. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA**	**20. SALIDAS**	**21. TIPO DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS**	
INTERNOS	**EXTERNOS**							**INTERNOS**	**EXTERNOS**
Direccionamiento Estratégico y Planeación		Plataforma Estratégica Plan Estratégico Institucional Objetivos Estratégicos Plan de Acción Institucional	**1. Definir las Políticas de Operación del Proceso**	**P L A N E A R**	**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información**	**Manual Institucional Política de Servicio al Ciudadano**	Políticas de Operación del Proceso	Gestión de Servicio al Ciudadano	
Direccionamiento Estratégico y Planeación		Lineamientos Formulación Anteproyecto de Presupuesto	**2. Planificar los recursos requeridos para la operacionalización del proceso**		**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información**	**Procedimiento Elaboración Anteproyecto Presupuestal**	Necesidades presupuestales del proceso	Direccionamiento Estratégico y Planeación	
Gestión Integrada MIPG-SIG		Manual de Gestión Integral de Riesgos	**3. Identificar y administrar los riesgos asociados al proceso**		**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información**	**Manual Integral de Gestión de Riesgos** **Política Integral de Riesgos**	Mapa Integral de Riesgos del Proceso	Gestión de Servicio al Ciudadano Gestión Integrada MIPG-SIG	
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Gobierno Nacional Departamento Nacional de Planeación (DNP) Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Normatividad aplicable Lineamientos Nacionales de Servicio al Ciudadano Directrices y lineamientos	**4. Definir las estrategias para la atención de PQRSD**		**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información** **Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**	Guía de Atención al Ciudadano Protocolos de Atención al Ciudadano Resolución por la cual se reglamenta trámite interno de PQRSD	Todos los procesos.	
Direccionamiento Estratégico y Planeación	Gobierno Nacional Departamento Nacional de Planeación (DNP) Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Normatividad aplicable Lineamientos Nacionales de Servicio al Ciudadano Directrices y lineamientos	**5. Definir estrategias para el servicio al ciudadano**		**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información** **Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**	Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano	Todos los procesos.	
	Ciudadano Entidades Públicas Entidades Privadas	Solicitudes de información sobre trámites y servicios	**6. Orientar al ciudadano sobre trámites y servicios ofrecidos por la UNP**		**Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Procedimiento Solicitud de inscripción para el programa de prevención y protección que coordina la UNP-Ruta individual y Solicitud Revaluación de Riesgo por Hechos Sobrevinientes.** **Procedimiento Solicitud de inscripción para el programa de prevención y protección que coordina la UNP-Ruta colectiva y solicitud revaluación de riesgo por hechos sobrevinientes.** **Procedimiento de Solicitud de Estudio e Inspección Técnica de Seguridad Física a Instalaciones**	Información suministrada		Ciudadano Entidades Públicas Entidades Privadas
	Ciudadano Entidades Públicas Entidades Privadas	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	**7. Dar respuesta oportuna a las PQRSD allegadas a la UNP, dentro de los términos establecidos por la Ley**		**Coordinadores de todos los grupos internos de trabajo**	**Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**	Respuesta a PQRSD Documento de traslado por competencia a otras entidades		Ciudadano Entidades Públicas Entidades Privadas
Todos los procesos		Información gestión de las PQRSD asignadas	**8. Realizar seguimiento a PQRSD**		**Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**	Informes PQRSD publicados en la página web	Todos los procesos	Ciudadanía

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	**1. Código: GSC-CA-01/V8**	
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	**2. Fecha: 29/12/2023**	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	**3. Página: 1 de 3**	

4. NIVEL ESTRATÉGICO DEL PROCESO	**NIVEL DE APOYO**		
5. NOMBRE DEL PROCESO	**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**		
6. OBJETIVO DEL PROCESO:	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, en el marco de la normatividad vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección, por último verificar la percepción de su satisfacción.		
7.ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la planificación del servicio y la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección. Finaliza con la medición de la satisfacción del ciudadano con el fin de identificar acciones para el mejoramiento continuo.		
8. RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe Oficia Asesora de Planeación e Información	**9.COORDINADOR GRUPO INTERNO DE TRABAJO:**	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) Todos los coordinadores de los diferentes Grupos Internos de la entidad
10. NUMERALES DE LAS NORMAS ISO APLICABLES:	**ISO 9001:2015**	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.1 5.2. 5.3. 6.1. 6.2. 6.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 9.1. 10.2. 10.3.	
	ISO 14001:2015	4.1. 4.2. 4.3 . 5.1 5.2. 5.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 . 10.2. 10.3.	
	ISO 27001:2013	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.1 5.2. 5.3. 6.1. 6.2. 6.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2	
	ISO 45001:2018	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.2. 5.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 . 10.2. 10.3	

11. INDICADORES DE PROCESO

Ver Matriz de Indicadores de Proceso

12. RIESGOS Y CONTROLES

Ver Mapa Integral de Riesgos de Proceso

Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG-SIG) y la Política de Servicio al Ciudadano	**9. Implementar, adecuar y hacer seguimiento a los protocolos de atención al ciudadano**	**H A C E R**	**Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**	Protocolos de Atención al Ciudadano	Todos los procesos	
	Ciudadanos	Información de los beneficiarios del Programa	**10. Caracterizar a los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección**		**Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Información Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo de las Subdirecciones Misionales**	**Guía de Caracterización del Usuario**	Caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección	Gestión Servicio al Ciudadano Direccionamiento Estratégico y Planeación	
	Ciudadanos	Encuesta satisfacción al Ciudadano	**11. Realizar la medición de la satisfacción de los ciudadanos**		**Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**	Informe consolidado de satisfacción al ciudadano	Gestión Servicio al Ciudadano Gestión Integrada MIPG-SIG Direccionamiento Estratégico y Planeación	Ciudadanos
Comité de Gestión y Desempeño Institucional Todos los procesos		Lineamientos y directrices para la implementación del modelo de servicio al ciudadano Actas de Comité Requerimientos	**12. Liderar las políticas de gestión y desempeño institucional asignadas por el Comité de Gestión Desempeño Institucional en lo referente al modelo de servicio al ciudadano**		**Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Resoluciones Manual Institucional de Servicio al Ciudadano Manual Operativo MIPG - SIG**	Reporte FURAG Respuesta a requerimientos Ejecución de las actividades con la politica a desarrollar	Todos los procesos	
Todos los procesos	Ciudadanos	Encuestas de satisfacción al ciudadano Caracterización de beneficiarios del Programa de Prevención y Protección Informes de PQRSD	**13. Gestionar los canales de atención para su fortalecimiento**		**Jefe Oficia Asesora de Planeación e Información Secretario General Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Subdirector de Protección Lideres de todos los procesos**	**Manual Institucional Política de Servicio al Ciudadano**	Guía de Atención al Ciudadano Protocolos de Atención al Ciudadano Requerimientos de fortalecimiento canales de atención Necesidades de personal Necesidades tecnológicas	Todos los procesos	
Todos los procesos		Informe encuesta satisfacción al ciudadano Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano	**14. Realizar sensibilizaciones a todos los procesos en temas relacionados con servicio al ciudadano**		**Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Guía de Atención al Ciudadano Protocolos de Atención al Ciudadano**	Listados de Asistencia	Todos los procesos	
Gestión Documental		Solicitudes de protección y revaluación por hechos sobrevinientes, elevadas por ciudadanos que pertenezcan a: - Poblaciones objeto de protección en virtud del riesgo (Art 2.4.1.2.6 Decreto 1066 de 2015 y sus respectivos Decretos modificatorios) - Programa especial de protección integral para dirigentes miembros y sobrevivientes de la Unión Patriótica y del Partido Comunista Colombiano (Art2,4,1,3,1 ss ibidem) - Grupos y comunidades que pertenezcan a alguna de las categorías señaladas en el artículo 2,4,1,2,6 Ibidem)	**15. Validar requisitos mínimos, pertenencia población objeto, nexo causalidad.**		**Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Solicitud de inscripción para el programa de prevención y protección que coordina la UNP - ruta individual y solicitud revaluación de riesgo por hechos sobrevinientes. Solicitud de inscripción para el programa de prevención y protección que coordina la UNP - ruta colectiva y solicitud revaluación de riesgo por hechos sobrevinientes.**	Solicitud evaluación de nivel de riesgo o revaluación por hechos sobrevinientes. Solicitud medidas preventivas Devolución solicitud por ausencia de requisitos, nexo causal o falta de competencia. Respuesta al ciudadano	Gestión de Evaluación del Riesgo	Policía Nacional de Colombia Ejercito Nacional de Colombia Fiscalía General de la Nación Ciudadano

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	**1. Código: GSC-CA-01/V8**	
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	**2. Fecha: 29/12/2023**	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	**3. Página: 1 de 3**	

4. NIVEL ESTRATÉGICO DEL PROCESO	**NIVEL DE APOYO**		
5. NOMBRE DEL PROCESO	**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**		
6. OBJETIVO DEL PROCESO:	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, en el marco de la normatividad vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección, por último verificar la percepción de su satisfacción.		
7.ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la planificación del servicio y la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección. Finaliza con la medición de la satisfacción del ciudadano con el fin de identificar acciones para el mejoramiento continuo.		
8. RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe Oficia Asesora de Planeación e Información	**9.COORDINADOR GRUPO INTERNO DE TRABAJO:**	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) Todos los coordinadores de los diferentes Grupos Internos de la entidad
10. NUMERALES DE LAS NORMAS ISO APLICABLES:	**ISO 9001:2015**	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.1 5.2. 5.3. 6.1. 6.2. 6.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 9.1. 10.2. 10.3.	
	ISO 14001:2015	4.1. 4.2. 4.3 . 5.1 5.2. 5.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 . 10.2. 10.3.	
	ISO 27001:2013	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.1 5.2. 5.3. 6.1. 6.2. 6.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2	
	ISO 45001:2018	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.2. 5.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 . 10.2. 10.3	

11. INDICADORES DE PROCESO

Ver Matriz de Indicadores de Proceso

12. RIESGOS Y CONTROLES

Ver Mapa Integral de Riesgos de Proceso

Gestión Documental		Solicitud de estudio e inspección técnica de seguridad física a instalaciones.	**16. Validación requisitos**		**Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Procedimiento de solicitud de estudio e inspección técnica de seguridad a instalaciones**	Solicitud estudio e inspección técnica de seguridad a instalaciones Devolución solicitud por ausencia de requisitos Respuesta al ciudadano	Gestión de Evaluación del Riesgo	Policía Nacional de Colombia Ejercito Nacional de Colombia Fiscalía General de la Nación Ciudadano
Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD		Resolución 1291 de 2023 Resolución 0298 de 2022 Resolución 0199 de 2020	**17. Socializar con los integrantes del GSC la Política Integrada MIPG-SIG**		**Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano**	**Manual Operativo MIPG - SIG**	Listados de Asistencia	Gestión de Servicio al Ciudadano	
Gestión de Servicio al Ciudadano Gestión Integrada MIPG-SIG		Seguimiento a planes, Indicadores, Riesgos y Controles, Planes de Mejoramiento, ACOM, auditoría internas y externas, entre otras	**18. Realizar la auto revisión de la gestión del proceso**	**VERIFICAR**	**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información**	**Manual de Gestión de Indicadores**	Informe de desempeño de proceso	Gestión de Servicio al Ciudadano Gestión Integrada MIPG-SIG	
Gestión de Evaluación Independiente Gestión Integrada MIPG-SIG Gestión de Servicio al Ciudadano		Informe de desempeño de proceso Resultados de auditorías internas y externas Resultados revisión por la dirección	**19. Implementar acciones correctivas y/o oportunidades de mejora**	**ACTUAR**	**Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información**	**Procedimiento de Mejora** **Guía de Directrices y Lineamientos para la Implementación de ACOM y Métodos de Análisis de Causas**	Planes de mejoramiento (acciones correctivas y oportunidades de mejora)	Gestión Integrada MIPG-SIG Gestión de Servicio al Ciudadano	

23. RECURSOS

24. HUMANOS	**25.TECNICOS Y TECNOLÓGICOS**	**26. FINANCIEROS**	**27. DOCUMENTOS/TRÁMITES**	**28. NORMATIVIDAD**
VER MANUAL DE FUNCIONES VER PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES ESTUDIOS PREVIOS (OBLIGACIONES CONTRACTUALES)	**VER MATRIZ DE INVENTARIO ACTIVOS DE INFORMACIÒN**	**VER NECESIDADES PRESUPUESTALES DEL PROCESO**	**VER LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS VER LISTADO MAESTRO DE REGISTROS**	**VER NORMOGRAMA**

29. CONTROL DE CAMBIOS DE LA CARACTERIZACIÓN

VERSIÓN INICIAL	**DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO**	**FECHA**	**VERSIÓN FINAL**
1	Ajuste y actualización	17/06/2014	2
2	Se ajustó y actualizó la caracterización de Atención al Usuario en cuanto al objetivo, alcance, requisitos legales, entradas y salidas acordes al nuevo procedimiento. Documentación de los puntos de Control	28/08/2015	3
3	Se realizó actualización y ajustes pertinentes en virtud de la expedición de la Resolución 0180 de 2017 "Por la cual se adopta la Plataforma Estratégica de la Unidad Nacional de Protección y se revocan las Resoluciones 0190 del 22 de mayo de 2012 y la 0238 del 28 de junio de 2012".	23/05/2017	4
4	Se realizó el cambio de formato con los cambios establecidos. Se validaron las actividades con el fin de fortalecer el enfoque del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. Se establecen los puntos de control del proceso mediante los documentos y registros del sistema que se pueden evidenciar	10/09/2018	5
5	Se actualiza la caracterización del proceso alineado con la integración del MIPG con los Sistemas de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo. Se integra al proceso las actividades para la gestión de solicitudes de protección en el liderazgo de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia	11/02/2021	6

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	**1. Código: GSC-CA-01/V8**	
	GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	**2. Fecha: 29/12/2023**	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	**3. Página: 1 de 3**	

4. NIVEL ESTRATÉGICO DEL PROCESO	**NIVEL DE APOYO**		
5. NOMBRE DEL PROCESO	**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**		
6. OBJETIVO DEL PROCESO:	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, en el marco de la normatividad vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección, por último verificar la percepción de su satisfacción.		
7.ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la planificación del servicio y la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección. Finaliza con la medición de la satisfacción del ciudadano con el fin de identificar acciones para el mejoramiento continuo.		
8. RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe Oficia Asesora de Planeación e Información	**9.COORDINADOR GRUPO INTERNO DE TRABAJO:**	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) Todos los coordinadores de los diferentes Grupos Internos de la entidad
10. NUMERALES DE LAS NORMAS ISO APLICABLES:	**ISO 9001:2015**	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.1 5.2. 5.3. 6.1. 6.2. 6.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 9.1. 10.2. 10.3.	
	ISO 14001:2015	4.1. 4.2. 4.3 . 5.1 5.2. 5.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 . 10.2. 10.3.	
	ISO 27001:2013	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.1 5.2. 5.3. 6.1. 6.2. 6.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2	
	ISO 45001:2018	4.1. 4.2. 4.3 4.4. 5.2. 5.3. 7.1 7.2 7.3. 7.4. 7.5. 8.1 8.2 . 10.2. 10.3	
11. INDICADORES DE PROCESO			
Ver Matriz de Indicadores de Proceso			
12. RIESGOS Y CONTROLES			
Ver Mapa Integral de Riesgos de Proceso			

6	Se eliminan todas las remisiones a "Grupo de Atención al Ciudadano" y "Grupo de Solicitudes de Protección" y en su lugar se refiere "Grupo de Servicio al Ciudadano", En virtud de la Resolución 501 de 2021. Se aclara redacción de objetivo y alcance Se ajusta una de las salidas de la actividad 4, cambiando "Estrategias" por "Protocolos de Atención al Ciudadano. Se elimina actividad 7. Se unifica nombre de caracterización Se actualiza entrada, actividad y salida actividad 11 Se ajusta entrada numeral 17. Se cambia "Formularios virtuales de Solicitud de medidas de protección" "Formularios en físico de Solicitudes de medidas de protección individual y colectivo" por "Formulario solicitud de inscripción al Programa de Prevención y Protección que coordina la UNP – (Ruta individual – Ruta colectiva). Se ajusta redacción actividad numeral 17 Se cambia "Recibir y analizar las solicitudes de protección" por "Validación de requisitos tanto de las solicitudes de inscripción para el Programa de Prevención y Protección que coordina la UNP, como de las solicitudes de revaluación del nivel de riesgo por hechos sobrevinientes" Se cambia "Remitir solicitudes que cumplen con los requisitos para su estudio" por "Remisión de la validación de la solicitud de inscripción o de la solicitud de revaluación del nivel de riesgo por hechos sobrevinientes, con los soportes correspondientes, para la respectiva evaluación o revaluación de nivel de riesgo". Se cambia "Respuestas al solicitante del estado del estudio preliminar de solicitud de medidas de protección" por "Respuesta al ciudadano del inicio o no de la evaluación o revaluación de riesgo por hechos sobrevinientes" Se ajusta salida actividad 17 Se cambia "FUSIER diligenciado, Formulario y Soportes de la Solicitud de Medidas de Protección, Comunicaciones a los usuarios solicitantes" por "Solicitud de Evaluación de nivel de riesgo o revaluación por hechos sobrevinientes, formulario de solicitud de inscripción al Programa de Prevención y Protección que coordina la UNP, validado junto con los respectivos soportes, Respuesta al ciudadano respecto a la solicitud de inscripción, devolución por ausencia de requisitos mínimos o nexo causal, traslado por competencia a otras entidades" Se elimina participación ferias servicio al ciudadano. Se realizan ajuste generales de redacción en algunos campos	17/12/2021	7
7	Se actualiza la caracterización del proceso de acuerdo al nuevo formato oficializado por la Oficina Asesora de Planeación e Información. De igual manera se procedió a realizar los siguientes ajustes: - Entradas actividad 1 -Usuarios y grupos de interés actividad 11 - Entradas y proveedores actividad 13 -Proveedores, actividad, salida numeral 14 - Actividad 15, entradas, salidas, usuarios y grupos de interés - Se crea actividad 16 - Entradas actividad 17	29/12/2023	**8**

ARCHIVESE EN:	*Carpeta físicas (proceso de Sistema de Gestion) y en carpeta digital control de documentos- Sistema de Gestión*	
GIN-FT-29 /V5	Oficialización: 06/09/2023	Página 1 de 2