PROPÓSITO
Facilitar el acceso de la ciudadanía a la información tanto de trámites como de servicios de la UNP, y atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, a través de los diferentes canales establecidos, en el marco de la normatividad vigente, incorporando los enfoques diferenciales, de género, orientaciones sexuales e identidades de género diversas -OSIG y étnico; teniendo presente las necesidades, realidades, expectativas del ciudadano, la caracterización de la población objeto y grupos de interés, verificando su percepción de satisfacción.
ALCANCE
Inicia con la recepción de la solicitud de información sobre trámites y servicios o PQRSD a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, comprende el registro, asignación y seguimiento a las mismas, a fin de garantizar la respuesta en términos de oportunidad y la comunicación a los Subdirectores, Secretaria General, Jefes de Oficina y Asesor de Dirección, del estado de las PQRSD asignadas, finaliza con la presentación y publicación en la página web de los informes de Ley. Aplica a todos los procesos de la Unidad Nacional de Protección – UNP.

RESPONSABILIDADES	
RESPONSABLES	**RESPONSABILIDADES**
Servidores Públicos y/o contratistas del Grupo de Gestión Documental	• Recepcionar las solicitudes de información sobre trámites, servicios o PQRSD que los ciudadanos eleven por escrito ante la UNP. • Radicar las solicitudes de información sobre trámites, servicios o PQRSD que los ciudadanos eleven por el canal presencial, telefónico, virtual y correspondencia. • Brindar atención con los atributos de servicio establecidos en la Politica de Servicio al Ciudadano • Determinar la dependencia competente para dar respuesta a las solicitudes de información sobre trámites, servicios o PQRSD. • Transferir a través del Sistema de Gestión Documental, las solicitudes de información sobre trámites, servicios o PQRSD a la dependencia competente para su respuesta.

RESPONSABILIDADES	
RESPONSABLES	**RESPONSABILIDADES**
	• Transferir a través del Sistema de Gestión Documental copia de los radicados correspondientes a las solicitudes de información sobre trámites, servicios o PQRSD, al Grupo de Servicio al Ciudadano.
Servidores Públicos y/o contratistas del Grupo Servicio al Ciudadano	• Prestar atención directa a la ciudadanía a través de los canales creados para tal fin, incorporando los lineamientos para la atención de los enfoques diferenciales, de género, OSIG y étnicos realizados por la entidad. • Proyectar la respuesta a las solicitudes de información sobre trámites, servicios o PQRSD que por su naturaleza no puedan ser asignadas a un único responsable (mixtas) y transferir a la entidad competente, aquellas que no sean competencia de la UNP. • Brindar atención con los atributos de servicio establecidos en la Politica de Servicio al Ciudadano • Realizar seguimiento a las solicitudes de información sobre trámites y servicios o PQRSD elevadas ante la UNP, a fin de verificar que se haya proyectado respuesta en términos de Ley. • Aplicar encuesta de satisfacción al ciudadano y generar el respectivo informe mensual. • Generar alertas semanales y quincenales a Subdirectores, Secretaria General, Jefes de Oficina y Asesor de Dirección, de las solicitudes de información o PQRSD asignadas para su respuesta. • Comunicar mensualmente a Subdirectores, Secretaria General, Jefes de Oficina y Asesor de Dirección, la gestión de las solicitudes de información o PQRSD asignadas. • Elaborar Informes mensuales de Ley.
Servidores Públicos y/o contratistas GURP o de sedes a nivel nacional	• Prestar atención directa a la ciudadanía a través de los canales creados para tal fin, incorporando los lineamientos para la atención de los enfoques diferenciales, de género, OSIG y étnicos realizados por la

RESPONSABILIDADES	
RESPONSABLES	**RESPONSABILIDADES**
	entidad. • Brindar atención con los atributos de servicio establecidos en la Politica de Servicio al Ciudadano • Aplicar encuesta satisfacción al ciudadano.
Servidores Públicos y/o contratista de Dirección, Oficinas Asesoras,Subdirecciones, Secretaria General	• Responder en términos de Ley las PQRSD asignadas. • Brindar atención con los atributos de servicio establecidos en la Politica de Servicio al Ciudadano • Suministrar al Grupo de Servicio al Ciudadano los insumos requeridos para proyectar respuesta a las PQRSD de carácter mixto o el sustento jurídico para oponer reserva de la información

DEFINICIONES	
TÉRMINO	**DEFINICIÓN**
Anónimo	Petición presentada por un ciudadano que no registra los datos de identidad personal
Atención Preferencial y diferencial	Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares y que sean de especial protección constitucional como adultos mayores, mujeres embarazadas o con niños/niñas, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas LGBTI, personas con discapacidad y personas de talla baja.
Canal	Medio dispuesto por la Unidad Nacional de Protección para la recepción de solicitudes de información sobre trámites y servicios o PQRSD
Derecho de Petición	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas
Modalidades Derecho de Petición	El Derecho de Petición ante la UNP puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

DEFINICIONES	
TÉRMINO	**DEFINICIÓN**
	• **Solicitud de Información**: Cuando se demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad. • **Solicitud de Copias:** Cuando se requiere (n) copias (s) de documento (s) que reposa (n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general. • **Consulta:** Cuando ante la entidad se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. • **Queja**: Cuando se presenta una manifestación de insatisfacción por la conducta o actuar deun funcionario o contratista de la Entidad, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de su servicio. • **Reclamo:** Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud. • **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional. • **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional
PQRSD Mixta	Aquella PQRSD que por su contenido no puede ser designada a una sola dependencia.
Enfoque de Derechos[1]:	Se fundamenta en las normas nacionales e internacionales que pretenden dar protección a los Derechos Humanos. Este enfoque analiza las desigualdades identificadas y busca transformar las prácticas discriminatorias, desde la perspectiva de Derechos Humanos. El enfoque de Derechos Humanos será

[1] Oficina de Alto Comisionado para las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Preguntas Frecuentes sobre el enfoque de Derechos Humanos en la Cooperación para el Desarrollo. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas (2006).

DEFINICIONES	
TÉRMINO	**DEFINICIÓN**
	desarrollado por todos los servidores y contratistas desde la dignidad del ser humano y contemplará no solamente la jurisprudencia relacionada con el tema sino también las disposiciones que ha entregado la Entidad para el respeto y la garantía de los derechos humanos y las características diferenciales, de género y étnicas de los ciudadanos que solicitan atención a la UNP.
Enfoque de Interseccionalidad[2]:	Este enfoque busca examinar las diferentes categorías biológicas, sociales y culturales tales como las características diferenciales, de género y étnicas; la religión, el sexo, la del curso de vida, la nacionalidad, educación, nivel económico, etc., permitiendo mostrar un mapa de características entrecruzadas que se desarrollan en un individuo o comunidad. Este enfoque será aplicado por todos los funcionarios y colaboradores identificando las características interseccionales y evidenciando las situaciones diferenciales, de género y étnicas (entre otras) que sean relevantes para la atención de la ciudadanía.
Enfoque Diferencial:	El enfoque Diferencial es desarrollado por el Estado Colombiano en distintas disposiciones jurídicas y normativas. Las más notables al respecto son la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011) y la Política Pública de Prevención de violaciones a los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad de personas, grupos y comunidades (Decreto 1581 de 2017), el las cuales se entiende como una categoría de análisis que reconoce las características particulares de grupos y poblaciones específicas debido a su edad, género, orientación sexual, pertenencia étnica y discapacidad; y que a razón del conflicto armado colombiano han sufrido mayor victimización. La captura y trazabilidad del dato de las características diferenciales debe ser prioritario para identificar las necesidades en las atenciones. Es indispensable incorporar este enfoque con el propósito de: (i) identificar las diferentes categorías diferenciales e interseccionales de los ciudadanos que acude a la UNP, (ii) identificar las necesidades en atención desde las características particulares y diferenciales en procura de una atención integral y (iii) consolidación de información diferencial sobre las personas que solicitan los servicios de la UNP.
Enfoque Territorial[3]	El enfoque Territorial buscará reconocer y tener en cuenta las necesidades, características y particularidades económicas, ambientales, culturales y sociales de los territorios y las comunidades garantizando la sostenibilidad socio-ambiental y procurando implementar las diferentes medidas de manera integral y coordinada, con la participación activa de la ciudadanía.

[2] Bolaños, T.,& Flisi I. Enfoque Diferencial e Interseccionalidad. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Bogotá, Colombia. (2017)
[3] Acuerdo final para la terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz estable y duradera en Colombia. (Agosto 24 de 2016).

DEFINICIONES	
TÉRMINO	**DEFINICIÓN**
Enfoque Étnico	Este enfoque está sustentado en el Convenio 169 de la OIT, adoptado por Colombia a través de la Ley 21 de 1991. Constitucionalmente, Colombia se reconoce como un Estado pluriétnico, multicultural, el cual propende por la protección de las comunidades y los pueblos indígenas; comunidades negras, raizales, palenqueras y afrocolombianas; y el pueblo Rrom o gitano; los cuales son los sujetos étnicos reconocidos por la nación.
Enfoque de Género[4]	Se refiere al análisis de las relaciones sociales que parte del reconocimiento de las necesidades específicas de las mujeres y que tiene por objeto permitir la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres. Desde esta mirada se pretende desarrollar e impulsar acciones que propicien el ejercicio de ciudadanía de las mujeres, que disminuyan las brechas de género y en el contexto del conflicto armado, la disminución del impacto diferencial y desproporcionado de género.
Enfoque de Orientaciones Sexuales e Identidades de Género Diversas[5]	Este enfoque parte de reconocer factores de discriminación, marginación, exclusión y otras violencias que afectan a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas. El enfoque de género y de orientaciones sexuales e identidades de género diversas en la UNP debe dar especial énfasis en la protección de estas poblaciones, identificando los riesgos específicos que enfrentan en los derechos a la vida, la libertad, la integridad y seguridad, incorporando otros enfoques que están en este documento.
Acción sin Daño[6]	Parte del reconocimiento que las instituciones y organizaciones que actúan en el marco del conflicto armado no son neutrales y, por el contrario, se integran de una forma u otra al contexto conflictivo. A través de proyectos, acciones y/o transferencia de recursos (físicos, humanos y/o económicos) por medio de acciones institucionales se pueden fortalecer las relaciones de poder y dinámicas que contribuyen al conflicto sin exacerbarlo.
Discriminación[7]	Acto arbitrario dirigido a perjudicar a una persona o grupo de personas con base principalmente en estereotipos o prejuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo como son el sexo, la raza, el origen nacional o familiar, o por razones irrelevantes para hacerse acreedor de un perjuicio o beneficio como la lengua, religión, opinión política o filosófica.

[4] Lineamientos de Política Pública para la prevención de riesgos, la protección y garantía de los derechos de las mujeres víctimas del conflicto armado. Documento Compes 3784. Consejo Nacional de Política Económica y Social, República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. Noviembre 2013
[5] Decreto 762 de 2018.
[6] Vela. M., Rodríguez. J., Rodríguez. A., & García. L. *Acción Sin Daño Como Aporte a la Construcción de Paz.* Fundación para la Cooperación Synergia, Universidad Nacional de Colombia. Primera Edición. (Noviembre 2011). Colombia.
[7] Ley 1482 de 2011

DEFINICIONES	
TÉRMINO	**DEFINICIÓN**
Riesgo y/o vulneración a razón del enfoque diferencial, de género y étnico	Es el riesgo y/o vulneración que debe ser evaluada, luego de identificar las características diferenciales, de género y étnicas de los beneficiarios y/o colectivos; así como su impacto con otras variables tales como el territorio, factores interseccionales y de discriminación. Este riego o vulneración será identificado en el marco de los relatos y acercamientos de la ciudadanía con la entidad y las solicitudes que sean realizadas para la resolución, remisión a otros grupos al interior de la entidad, entrega de información y tratamiento de la misma, entre otras.
Discapacidad	"Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás." (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ONU 2006). Este enfoque es importante para poder garantizar los derechos de la población con discapacidad y lograr los supuestos de accesibilidad y calidad, ante posibles limitantes del entorno que se puedan presentar con esta población en la atención ciudadana.

MARCO LEGAL

RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL	
Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos	Artículo 6 "Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad"
	Artículo 7 "Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos"
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	Artículo 25 "Participación ciudadana en la dirección de asuntos públicos".
Convención Americana de Derechos Humanos	Artículo 23 "Amparo derechos tutelados por el Pacto Internacional".

Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)".	Artículo 2 y 3

MARCO JURÍDICO NACIONAL	
Constitución Política de Colombia.	Artículo 2. "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan"
	Artículo 13. "Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica".
	Artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
	Artículo 47. "El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran".
	Artículo 123. "Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento."
	Artículo 209. "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".
	Artículo 270. "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados"
Ley 57 de 1985	"Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales"

Ley 21 de 1991	Por medio del cual se aprueba el Convenio 169 sobre Pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76ª reunión de la Conferencia General de la OIT. Ginebra 1979”
Ley 5 de 1992	“Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes”
Ley 190 de 1995	“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa”.
Ley 324 de 1996	“Por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda”
Ley 361 de 1997	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”.
Ley 489 de 1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
Ley 594 de 2000	“Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones”
Ley 599 de 2000	“Por la cual se expide el Código Penal”
Ley 734 de 2002	“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” (En concordancia con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 1955 de 2019)
Ley 906 de 2004	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal”
Ley 982 de 2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
Ley 1145 de 2007	“Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”
Ley 1171 de 2007	“Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores”.

Ley 1257 de 2008	“Por medio de la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres. Se reforma el Código Penal, de Procedimiento Penal y la Ley 294 de 1996, y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1275 de 2009	“Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1273 de 2009	“Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”.
Ley 1346 de 2009	“Por medio de la cual se aprueban los derechos de las personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
Ley 1448 de 2011	“Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”
Ley 1482 de 2011	“Por medio del cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones”. (actos de discriminación)
Ley 1618 de 2013	“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1755 de 2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Ley 1757 de 2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 2052 de 2020	“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”

Ley 2078 de 2021	“Por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011, 4635 de 2011, prorrogando por 10 años su vigencia”
Decreto Ley 2150 de 1995	“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
Decreto 2623 de 2009	“Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
Decreto Ley 019 de 2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
Decreto Ley 4065 de 2011	“Por el cual se crea la Unidad Nacional de Protección (UNP), se establecen su objetivo y estructura”.
Decreto Ley 4633 de 2011	“Por medio del cual se dictan medidas para la asistencia, atención, reparación integral y restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas”.
Decreto Ley 4634 de 2011	“Por medio del cual se dictan medidas para la asistencia, atención, reparación integral y restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o gitano”.
Decreto Ley 4635 de 2011	“Por medio del cual se dictan medidas para la asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a las comunidades negras, palenqueras, raizales y afrocolombianas”.
Decreto 1066 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior”**.**
Decreto 1083 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
Decreto 1166 de 2016	“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
Decreto 2078 de 2017	“Por el cual se adiciona el Capítulo 5, del Título 1, de la Parte 4, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, sobre la ruta de protección colectiva de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad personal de grupos y comunidades”**.**
Decreto 299 de 2017	“Por el cual se adiciona el Capítulo 4 al Título 1, de la Parte 4 del Libro 2 del Decreto número 1066 de 2015, en lo que hace referencia a un programa de protección.1

Decreto 300 de 2017	“Por medio de la cual se modifica la estructura de la Unidad Nacional de Protección”
Decreto 1499 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
Decreto 762 de 2018	“Por el cual se adiciona un capítulo al Título 4, a la parte 4 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamento del Sector Interno, para adoptar la Política Pública para la Garantía del Ejercicio Efectivo de los Derechos de las Personas que hacen parte de los Sectores Sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas”.
Resolución 0805 de 2012	“Por el cual se expide el Protocolo específico con Enfoque de Género y de los derechos de las mujeres”.
Resolución 1074 de 2017	“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y se dictan otras disposiciones”
Resolución 1366 de 2020	"Por medio de la cual se adoptan los procesos del MIPG-SIG de la Unidad Nacional de Protección, el Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano, el Manual para la Formulación y Seguimiento de Planes, el Manual de Gestión de Indicadores, el Manual de Gestión Estratégica Integrada, el Manual Integral de Gestión de Riesgos y se derogan las Resoluciones Nos. 1820 de 2018 y 1565 del 2019”
Resolución 0501 de 2021	“Por medio de la cual se adicionan y modifican parcialmente y las Resoluciones No 0880 del 07 de diciembre de 2016, la Resolución No. 0064 de 2017 y la Resolución No 0831 del 07 de junio de 2019, y se dictan otras disposiciones”
CONPES 3649 de 2010	“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”
CONPES 3650 de 2010	“Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno En Línea”
CONPES 3785 de 2013	“Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”.
CONPES 3867 DE 2016	“Estrategia de Preparación Institucional para la Paz y el Post conflicto”

DOCUMENTOS RELACIONADOS
GSC-MA-01 Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano GSC-CA-01 Caracterización Gestión de Servicio al Ciudadano GSC-GU-02 Guía de Atención al Ciudadano GSC-PT-04 Protocolos de Atención al Ciudadano GSC –FT-01 Formato Atención al Ciudadano GSC-FT-07 Formato Buzón de PQRSD GSC-FT-08 Acta Apertura Buzón GSC-FT-09 Encuesta Satisfacción al Ciudadano GSC-FT-10 Formato Informe Grupo de Servicio al Ciudadano.

CONSIDERACIONES GENERALES

1. Las solicitudes de información sobre trámites y servicios o Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD, se reciben en la Unidad Nacional de Protección – UNP, a través de los siguientes canales de atención:

1.1. **Canal Presencial**: Es el punto de atención directa y personalizada. Los ciudadanos que deseen presentar una solicitud de información o una PQRSD de manera presencial y se encuentren en la ciudad de Bogotá, podrán acercarse a la Sala de Atención al Ciudadano de la Sede Principal ubicada en la Carrera 63 # 14 - 97 primer piso y en el horario de 08:00 AM a 05:00 P.M. de lunes a viernes. Los ciudadanos que se encuentren fuera de Bogotá podrán acercarse a la Oficina o Grupo Regional de Protección – GURP más cercana. El directorio de sedes podrá ser consultado en la página web de la entidad www.unp.gov.co

1.2. **Canal Telefónico**: Es el medio de comunicación directo a través del cual se puede formular verbalmente las PQRSD. Los ciudadanos podrán comunicarse con la UNP a través del conmutador 4269800 opción 1, o a la Línea Gratuita Nacional 018000118228 opción 1, en el horario de 08: 00 am a 05: 00 pm. de lunes a viernes.

*La recepción de las PQRSD verbales, a través de la línea de atención al ciudadano, estará a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces

1.3. **Canal Virtual**: Los medios virtuales dispuestos por la UNP se refieren a correos electrónicos, formulario página web y chat institucional.

1.3.1. Correos electrónicos donde los ciudadanos podrán registrar sus PQRSD:

- correspondencia@unp.gov.co

CONSIDERACIONES GENERALES

- atencionalusuario@unp.gov.co

1.3.2. Página web: El ciudadano podrá elevar solicitudes de información sobre trámites y servicios o PQRSD a través del formulario web en la página de la entidad www.unp.gov.co.

1.3.3. Chat institucional: El ciudadano solo podrá elevar solicitudes de información sobre trámites y servicios o Peticiones de carácter general a través del chat institucional ingresando a la página web de la entidad, esto con la finalidad de garantizar la seguridad de la información.

1.4. **Canal Correspondencia**: La entidad dispone de la ventanilla de radicación, de buzones de PQRSD en la sede principal y en las principales GURP.

1.4.1. El buzón estará ubicado en un lugar visible, contará con formatos buzón de PQRSD GSCFT-07, además de un lapicero, con el fin de facilitar al ciudadano la comunicación con la UNP.

1.4.2. La revisión de los buzones será realizada semanalmente y de evidenciarse algún formato depositado, se efectuará el levantamiento de la respectiva acta Formato GSC-FT-08; en la sede central por servidor público del GSC y en las sedes regionales por el servidor público designado por el Coordinador GURP. Para el levantamiento de la referida acta, se debe contar con la presencia de un testigo.

2. Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones serán los estipulados en la Ley 1755 de 2015 y Ley 5 de 1992, siendo de obligatorio cumplimiento por parte de los funcionarios y colaboradores de la UNP. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Solicitud	Término para Resolver (siguientes a su recepción)	Reglamentación
Peticiones de interés general y particular	Quince (15) días hábiles	Ley 1755 de 2015
Traslados en razón de la competencia	Cinco (5) días hábiles	Ley 1755 de 2015
Consultas	Treinta (30) días hábiles	Ley 1755 de 2015
Solicitud de documentos y de información	Diez (10) días hábiles	Ley 1755 de 2015
Solicitudes de información que se reciban por los Congresistas	Cinco (5) días hábiles	Ley 5 de 1992
Petición entre autoridades	Diez (10) días hábiles	Ley 1755 de 2015

CONSIDERACIONES GENERALES

Nota: * En ocasiones las entidades otorgan un lapso inferior por lo cual en la Resolución 1074 de 2017, se refirió que: “las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro del término concedido por esta. En caso de que la solicitud no contemple el término de respuesta, se deberá entender el mismo no es superior a diez días”.

* Las demás modalidades del Derecho de Petición, es decir las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se deberán responder en un lapso no superior a quince (15) días hábiles.

3. **Atención prioritaria de peticiones**. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente

4. **Frente a los Requisitos Mínimos**: Toda petición deberá contener como requisitos mínimos:
   4.1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
   4.2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario/a podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. Sin perjuicio de las peticiones de carácter anónimo que deben ser admitidas para trámite y resueltas a fondo.
   4.3. El objeto de la petición.
   4.4. Las razones en las que fundamenta su petición.
   4.5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
   4.6. La firma del peticionario/a, cuando fuere el caso.

La UNP tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentre dentro de sus archivos.

5. **Peticiones incompletas y desistimiento tácito**. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario/a ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

CONSIDERACIONES GENERALES

Vencidos estos términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la UNP decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

6. **Desistimiento expreso de la petición**. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

7. En el evento de que la Entidad no cuente con los datos necesarios para allegar respuesta al peticionario, a causa de no tener la solicitud o PQRSD recibida la información de contacto del remitente y no sea posible establecerla, se debe publicar en la página web de la UNP durante un lapso de diez (10) días hábiles la contestación producida por la dependencia o servidor, siempre y cuando la respuesta no haga alusión a información de carácter reservado.

8. La atención al ciudadano por los canales establecidos para tal fin debe realizarse de acuerdo con los protocolos y guía de atención al ciudadano vigente.

9. En el evento que un ciudadano con discapacidad auditiva eleve una PQRSD ante la UNP, y el servidore o contratista encargado de la atención, no tuviese conocimiento en lenguaje de señas, se deberá acudir al servicio de un intérprete cualificado para tal fin o acceder al servicio del Centro de Relevo (http://www.centroderelevo.gov.co).

10. Si una PQRSD o solicitud es elevada por un ciudadano que no habla español debido al uso de su lengua propia indígena, palenquera o raizal, se debe realizar el contacto con un intérprete para dar una atención efectiva. El Grupo de Servicio al Ciudadano, gestionará a través del Ministerio de Cultura, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia -ICANH-, o de organizaciones étnicas locales, regionales o nacionales el apoyo para esta traducción

11. La Carta de Trato Digno al Ciudadano, debe estar publicada en un lugar visible y de acceso a los usuarios que desee elevar una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

12. Cuando la atención se brinde por el canal presencial se requerirá la firma del ciudadano en el Formato de Atención al Ciudadano -GSC -FT01-.

13. La Encuesta de Satisfacción al ciudadano GSC-FT-09- deberá aplicarse a los ciudadanos que voluntariamente así lo decidan y que hayan sido

CONSIDERACIONES GENERALES
atendidos por el canal telefónico y presencial. 14. Las respuestas a PQRSD o solicitudes de información sobre trámites y servicios, que sean enviadas a través de correo electrónico institucional, deben contar con la confirmación de entrega al destinatario, las cuales deberán anexarse al respectivo sistema de gestión documental. 15. Aquellos procesos que durante dos periodos consecutivos incumplan el 100% del indicador de respuesta oportuna a PQRSD, deberán formular la respectiva ACOM (Acción correctiva y oportunidades de mejora).

CANAL PRESENCIAL Y CANAL TELEFÒNICO

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
1	Servidores públicos y/o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC , Grupo Regional de Protección – GURP y/o sede a nivel nacional	Recepcionar la PQRSD o solicitud de información sobre trámites y/o servicios.	Registra la PQRSD o solicitud de información de trámites y/o servicios, en el Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT01, a través del respectivo aplicativo. Es importante nombrar al ciudadano por el nombre y género con el que se identifica, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad. En caso tal, de no identificar el género, se recomienda no emplear pronombres al dirigirse a esta persona y preguntar de forma respetuosa sobre como prefiere ser identificado, si en femenino o masculino.	Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT01 diligenciado
2	Servidores Públicos y/o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC ,Grupo Regionalde Protección – GURP o sede a nivel nacional	Verificar que la PQRSD, o solicitud de información sobre trámites y servicios, sea	Para determinar competencia de la entidad, se deberá contemplar lo preceptuado en el marco jurídico vigente a la entidad.	**F**ormato de Atención al Ciudadano GSC-FT01 diligenciado

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
		competencia de la UNP. **(Actividad de Control)**		
3	Servidores Públicos y/o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, Grupo Regional de Protección – GURP o sede a nivel nacional	Informar al ciudadano la no competencia de la entidad	Si se determina que la UNP no es la competente para dar respuesta, se informará de inmediato al interesado, la entidad a la cual debe dirigirse y los datos de la sede más cercana, dejando registro de ello en el aplicativo de PQRSD. Si la UNP es competente se continúa la atención.	Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT01 diligenciado
4	Servidores Públicos y/o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC , Grupo Regionalde Protección – GURP o sede a nivel nacional	Gestionar la consecución de información.	Realiza la gestión requerida para dar respuesta inmediata y de fondo al ciudadano. La gestión incluye: • Búsqueda de información en bases de datos. • Solicitud de información a las dependencias competentes, por el medio más expedito. En el Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT01, se deberá indicar la fuente de información o la dependencia que brindó la misma. Cada Líder de Proceso garantizará la firma y cumplimiento del Acuerdo de confidencialidad por parte de los servidores públicos que tengan acceso a información reservada con ocasión a las actividades aquí señaladas.	Solicitudes a las dependencias competentes, por el medio más expedito.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
			Punto de control al riesgo por corrupción: Acuerdo de confidencialidad firmado	
5	Servidores Públicos y/o contratistas del Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC , Grupo Regionalde Protección – GURP o sede a nivel nacional	Dar respuesta al ciudadano **(Actividad de Control)**	En caso de obtener la información para dar respuesta de fondo al ciudadano, esta se suministrará de forma inmediata. Si no es posible, se deberá informar al ciudadano, que se recepcionará su PQRSD o solicitud, indicando los términos legales de respuesta. En cualquiera de los dos eventos se dejará registro en el formato de Atención al Ciudadano diligenciado a través del respectivo aplicativo, a fin de que sea recibida automáticamente por el Grupo de Gestión Documental	Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT01 diligenciado
6	Servidores públicos y/o contratistas del Grupo de Gestión Documental.	Radicar y asignar la PQRSD o la solicitud de información de trámites y servicios a la Oficina Competente	En caso de que no se haya dado respuesta de fondo, se asignará a través del Sistema gestión documental, la PQRSD o solicitud de información sobre trámites y servicios, a la dependencia competente para que emita respuesta. Tanto las PQRSD o solicitudes de información, que hayan sido resueltas de fondo en la atención como aquellas que continúan en trámite deben ser radicadas, y se enviará copia de esta al Grupo de Servicio al Ciudadano para la alimentación de la base matriz de PQRSD y/o su respectivo seguimiento.	Asignación de la PQRSD en el sistema de gestión documental
	Servidores públicos y/o contratistas designados por los líderes de	Proyectar respuesta a la PQRSD o solicitud	Analiza el contenido y recopilar la información relacionada con la solicitud para preparar la respuesta, teniendo en cuenta el tipo de petición, los términos de vencimiento, los diferentes enfoques diferenciales y asegurando brindar	Documento respuesta a través del

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
7	proceso para responder PQRSD o solicitudes de información sobre trámites y servicios.	de información sobre trámites y servicios. **(Actividad Control)**	una respuesta de fondo. En el evento que se verifique que una PQRSD no es competencia de la dependencia a la cual fue asignada se deberá trasladar a la competente en un plazo no mayor a cuatro (4) días hábiles, informando a través del sistema de gestión documental las razones o fundamentos para su reasignación, esto siempre y cuando medie autorización del superior jerárquico o supervisor del contrato. Las respuestas a las PQRSD de carácter mixto serán proyectadas por el GSC de acuerdo con la información suministrada por las dependencias y/o procesos Competentes Cada Líder de Proceso garantizará la firma y cumplimiento del Acuerdo de confidencialidad por parte de los servidores públicos que tengan acceso a información reservada con ocasión a las actividades aquí señaladas. **Punto de control al riesgo por corrupción:** Acuerdo de confidencialidad firmado.	Formato Comunicación Externa GDT- FT-03, generado a través de sistema de gestión documental.
8	Líder de proceso o Coordinador dependencia UNP	Revisar, aprobar y firmar las respuestas proyectadas. **(Actividad de Control)**	Verifica que la respuesta se haya emitido de fondo, que esté acorde con la solicitud realizada, teniendo en cuenta los términos de respuesta para su aprobación y que la misma haya sido elaborada desde el sistema de gestión documental.	Respuesta en Comunicación externa formato GDT-FT-03 ,elaborado a través del sistema de

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
			Es de aclarar, que el líder del proceso o coordinador del grupo, podrá autorizar la respuesta a través del contenido de un correo electrónico institucional, para ciertos casos y asuntos puntuales, que considere viable este medio de respuesta, siempre y cuando: ✓ El ciudadano haya manifestado su voluntad de recibir contestación a través de correo electrónico ✓ El líder del proceso o coordinador de dependencia, determine los lineamientos para la respuesta, a fin de garantizar la reserva, la seguridad y la veracidad de la información.	gestión documental. Respuesta a través de correo electrónico, de acuerdo con lineamientos del líder del proceso o coordinador de dependencia.
9	Servidores públicos y/o contratistas designados por los líderes de procesos para responder PQRSD o solicitudes de información sobre trámites o servicios.	Remitir respuesta	Si la respuesta se envía por correo certificado, se debe hacer entrega de esta junto a la planilla “Entrega de Correspondencia al Operador” - GDT-FT13- al Grupo de Gestión Documental, para el respectivo trámite. En el evento que se genere la devolución de la respuesta por parte del operador de correspondencia, se deberá determinar si se trata de un error en los datos del destinatario y subsanar la novedad o proceder a buscar otros canales de envío. La respuesta podrá ser enviada a través de correo electrónico siempre y cuando se cuente con la autorización del peticionario.	Planilla “Entrega de correspondencia al operador -GDT – FT13” diligenciada. Correo electrónico de envío (en los casos que se autorice por el peticionario) con la respectiva opción de entrega y lectura, adjuntos al sistema de gestión documental

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
10	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano Servidor Público y/o contratista del Grupo de Servicio al Ciudadano. - GSC	Realizar seguimiento a PQRSD o solicitudes de información sobre trámites y servicios **(Actividad de Control)**	Semanalmente a través de comunicación interna con destino al Asesor de Dirección, la Secretaria General, Jefes de Oficinas, y Subdirectores con copia al respectivo enlace, genera alerta informando los listados consolidados de PQRSD o solicitudes de información, que se encuentran en gestión y próximas a vencer, a fin que ellos garanticen la oportunidad en las respuestas de aquellas que fueron asignadas a la dependencia bajo su cargo. Quincenalmente, el GSC generará correo electrónico con destino al Asesor de Dirección, la Secretaria General, Jefes de Oficinas, y Subdirectores con copia a los respectivos enlaces, informando los listados consolidados de PQRSD o solicitudes de información, que no han sido tramitadas en el sistema de información, pese a las diferentes alertas. Mensualmente, se realizará una mesa de trabajo con los enlaces de PQRSD de aquellas dependencias que no lograron en el respectivo periodo, contestar el 100% de los radicados asignados en los términos exigidos por la Ley. **<u>Punto de control al riesgo por proceso</u>:** Alertas semanales través de Comunicación interna. Correos electrónicos quincenales Mesas de trabajo mensuales	Base matriz PQRSD Comunicación interna GDT-FT-04 elaborada a través del sistema de gestión documental . Correos electrónicos institucionales. Actas de reunión o grabaciones teams
11	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	Comunicar a los Subdirectores, Secretaria		Comunicación interna GDT-FT-04 elaborada

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
	Servidor público y/o contratista Grupo de Servicio al Ciudadano	General, Jefes de Oficina, y Asesor de Dirección, la gestión de las PQRSD o solicitudes de información, asignadas.	Mediante comunicación interna se informa antes del octavo día hábil de cada mes la gestión adelantada frente a las solicitudes de información o PQRSD asignadas. Así mismo, se pone bajo su conocimiento el radicado de las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas. **Punto de control al riesgo por proceso:** Comunicación mensual estado PQRSD.	a través del sistema de gestión documental.
12	Servidor Público y/o contratista del Grupo de Servicio al Ciudadano	Elaborar informes mensuales	Mensualmente se elaborarán los siguientes informes: - **Informe Consolidado Encuesta de Satisfacción al Ciudadano. D**e acuerdo a los formatos de encuesta diligenciados a nivel nacional, para lo cual se deberá proceder a la respectiva tabulación y generación de datos estadísticos que permita su proyección y posterior publicación en la página web de la entidad. - **Informe Seguimiento a PQRSD de la entidad.** - **Informe Solicitudes de Información Pública.** Estos dos informes, se elaborarán de acuerdo a los datos que reposa en la base matriz, la cual ha sido alimentada con la copia de los radicados de PQRSD y solicitudes de información sobre trámites y servicios remitidos por Gestión Documental y la gestión reportada por cada una de las dependencias de la entidad	**Registro:** Informes proyectados**.** Formato de Informes Grupo de Servicio al Ciudadano GSC-FT-10

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
13	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano y Líder del Proceso.	Revisar y aprobar la publicación de informes **(Actividad de control)**	El Coordinador del GSC procederá a revisar los informes para la posterior aprobación del Líder del Proceso, a fin de publicarlos en la página web de la UNP	Informes proyectados**.** Formato de Informes Grupo de Servicio al Ciudadano GSC-FT-10

CANAL VIRTUAL (CORREO ELECTRÓNICO – FORMULARIO PÀGINA WEB) Y CANAL DE CORRESPONDENCIA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
1	Servidores públicos y/o contratistas del Grupo de Gestión Documental, Grupo de Servicio al Ciudadano GSC, Grupo Regional de Protección o sede a nivel nacional.	Recepcionar las PQRSD o solicitud de información sobre trámites y servicios	• El Grupo de Gestión Documental recepcionará las PQRSD o solicitudes de información allegadas por el canal virtual (correo electrónico y página web); así como las que sean enviadas por correo certificado o entregadas directamente en la sede de Bogotá. • Aquellas PQRSD o solicitudes que sean entregadas en otras sedes, deberán remitirse de manera inmediata por el canal más expedito al Grupo de Gestión Documental. • Si se trata de una PQRSD o solicitud de información radicada en físico directamente por el ciudadano o ciudadana y se determina que la UNP no es la competente para dar respuesta, se informará de inmediato al interesado. Si este insistiere en entregarla se deberá recepcionar. • El Servidor Público y/o contratista designado por el GSC o de la GURP o sede a nivel nacional, donde se encuentre ubicado buzón de PQRSD (Canal correspondencia), deberá revisarlo semanalmente a fin de verificar si ha sido depositado algún formato. Si fuese así, se deberá levantar la respectiva acta de apertura buzón GSC-FT-08 Para el caso de Bogotá se deberán remitir los formatos depositados al Grupo de Gestión Documental a través del Formato de entrega de correspondencia interna GDT-FT-	Formatos Buzón de PQRSD GSC FT-07. Formato de entrega de correspondencia interna GDT- FT-06. Formato Planilla entrega de correspondencia al operador GDT-FT-13.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
			06. Tratándose de GURP o sedes a nivel nacional, serán remitidos junto con la "Planilla Entrega de Correspondencia al Operador": GDTFT-13 o a través de correo electrónico institucional.	
2	Servidor público y/o contratista del Grupo de Gestión Documental	Radicar y remitir la PQRSD o solicitud de información sobre trámites y servicios a la dependencia competente	• Radicar y remitir la PQRSD o solicitud de información, de acuerdo con el eje temático a la dependencia responsable, a través del Sistema de Gestión Documental. • En caso de que las PQRSD o solicitudes de información, no puedan ser designadas a un único responsable (mixta), deberán ser asignadas al GSC. • Si se evidencia que la PQRSD o solicitud de información sobre trámites y servicios, no es competencia de la UNP, deberá ser asignada al GSC.	Asignación en el Sistema de Gestión Documental
3	Servidores públicos y/o contratistas designados por los líderes de proceso para responder PQRSD o solicitudes de información sobre trámites y servicios.	Proyectar respuesta a las PQRSD y solicitudes de información **(Actividad de Control)**	Identificar cumplimiento de los requisitos mínimos y actuar de acuerdo con lo descrito en los numerales 4 y 5 de las Consideraciones Generales del presente procedimiento. Analizar el contenido y recopilar la información relacionada con la solicitud para preparar la respuesta, teniendo en cuenta el tipo de petición, los términos de vencimiento, los diferentes enfoques diferenciales y asegurando brindar una respuesta de fondo. Las respuestas a las PQRSD de carácter mixto serán	Documento respuesta a través del Formato Comunicación Externa GDT- FT-03, generado a través de sistema de gestión documental.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
			proyectadas por el GSC de acuerdo con la información suministrada por las dependencias y/o procesos Competentes. Las respuestas a PQRSD no competencia de la entidad, serán tramitadas por el GSC. Así las cosas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción en la UNP, se dará traslado de la petición a la entidad competente y se informará al peticionario del trámite realizado. En el evento que se verifique que una PQRSD no es competencia de la dependencia a la cual fue asignada se deberá trasladar a la competente en un plazo no mayor a cuatro (4) días hábiles, informando a través del sistema de gestión documental las razones o fundamentos para su reasignación, esto siempre y cuando medie autorización del superior jerárquico o supervisor del contrato. Cada Líder de Proceso garantizará la firma y cumplimiento del Acuerdo de confidencialidad por parte de los servidores públicos que tengan acceso a información reservada con ocasión a las actividades aquí señaladas. **Punto de control al riesgo por corrupción:** Acuerdo de confidencialidad firmado.	
	Líder de proceso o Coordinador dependencia UNP	Revisar, aprobar y firmar las respuestas proyectadas	Verificar que la respuesta se haya emitido de fondo, que esté acorde con la solicitud realizada, teniendo en cuenta los términos de respuesta para su aprobación y que la misma haya sido elaborada desde el sistema de gestión documental.	Respuesta en formato GDT-FT-03 elaborado a través del sistema de gestión documental.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
4.		**(Actividad de Control)**	Es de aclarar, que el líder del proceso o coordinador del grupo, podrá autorizar la respuesta a través del contenido de un correo electrónico institucional, para ciertos casos y asuntos puntuales, que considere viable este medio de respuesta, siempre y cuando: ✓ El ciudadano haya manifestado su voluntad de recibir contestación a través de e-mail. ✓ El líder del proceso o coordinador de dependencia, determine los lineamientos para la respuesta, a fin de garantizar la reserva, la seguridad y la veracidad de la información.	Respuesta a través de correo electrónico, de acuerdo con lineamientos del líder del proceso o coordinador de dependencia
5	Servidores públicos y/o contratistas designados por los líderes de procesos para responder solicitudes de información sobre trámites y servicios o PQRSD	Remitir respuesta	Si la respuesta se envía por correo certificado, se debe hacer entrega de esta junto a la planilla “Entrega de Correspondencia al Operador” - GDT-FT13- al Grupo de Gestión Documental, para el respectivo trámite. En el evento que se genere la devolución de la respuesta por parte del operador de correspondencia, se deberá determinar si se trata de un error en los datos del destinatario y subsanar la novedad o proceder a buscar otros canales de envío. La respuesta podrá ser enviada a través de correo electrónico siempre y cuando se cuente con la autorización del peticionario.	Planilla “Entrega de correspondencia al operador -GDT – FT13” diligenciada. Correo electrónico de envío (en los casos que se autorice por el peticionario) con la respectiva opción de entrega y lectura, adjuntos al sistema de gestión documental
6	Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano	Realizar seguimiento a	• Semanalmente, a través de comunicación interna con destino al Asesor de Dirección, la Secretaria General, Jefes de Oficinas, y Subdirectores con copia al	Base matriz PQRSD Comunicación

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
	Servidor público y/o contratista del Grupo Servido al Ciudadano. - GSC	PQRSD o solicitudes de información sobre trámites y servicios **(Actividad de Control)**	respectivo enlace, genera alerta informando los listados consolidados de PQRSD o solicitudes de información, que se encuentran en gestión y próximas a vencer, a fin que ellos garanticen la oportunidad en las respuestas de aquellas que fueron asignadas a la dependencia bajo su cargo. • Quincenalmente, generará correo electrónico con destino al Asesor de Dirección, la Secretaria General, Jefes de Oficinas, y Subdirectores con copia a los respectivos enlaces, informando los listados consolidados de PQRSD o solicitudes de información, que no han sido tramitadas en el sistema de información, pese a las diferentes alertas. • Mensualmente, se realizará una mesa de trabajo con los enlaces de PQRSD de aquellas dependencias que no lograron en el respectivo periodo, contestar el 100% de los radicados asignados en los términos exigidos por la Ley. **<u>Punto de control al riesgo por proceso</u>:** Alertas semanales través de Comunicación interna. Correos electrónicos quincenales Mesas de trabajo mensuales	interna GDT-FT-04 elaborada a través del sistema de gestión documental. Correos electrónicos institucionales Actas de reunión o grabaciones teams.
7	Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano	Comunicar a los Subdirectores, Secretaria General, Jefes de Oficina, y Asesor de	Mediante comunicación interna se informa antes del octavo día hábil de cada mes la gestión adelantada frente a las solicitudes de información o PQRSD asignadas.	Comunicación interna GDT-FT-04 elaborada a través del sistema de gestión documental

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
	Servidor público y/o contratista Grupo Servicio al Ciudadano	Dirección, la gestión de las PQRSD o solicitudes de información asignadas.	Así mismo, se pone bajo su conocimiento el radicado de las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas. . **Punto de control al riesgo** Comunicación mensual estado PQRSD.	
8	Servidor público y/o contratista colaborador del Grupo de Servicio al Ciudadano	Elaborar informes mensuales	- **Informe Seguimiento a PQRSD de la entidad.** - **Informe Solicitudes de Información Pública.** Estos dos informes, se elaborarán de acuerdo a los datos que reposa en la base matriz, la cual ha sido alimentada con la copia de los radicados de PQRSD y solicitudes de información sobre trámites y servicios remitidos por Gestión Documental y la gestión reportada por cada una de las dependencias de la entidad	Informes proyectados**.** Formato Informes Grupo de Servicio al Ciudadano GSC-FT-10
9	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano y Líder del Proceso.	Revisar y aprobar la publicación de informes **(Actividad de control)**	El Coordinador del GSC procederá a revisar los informes para la posterior aprobación del Líder del Proceso, a fin de publicarlos en la página web de la UNP	Formato de Informes Grupo de Servicio al Ciudadano GSC-FT-10

CANAL VIRTUAL (CHAT INSTITUCIONAL)

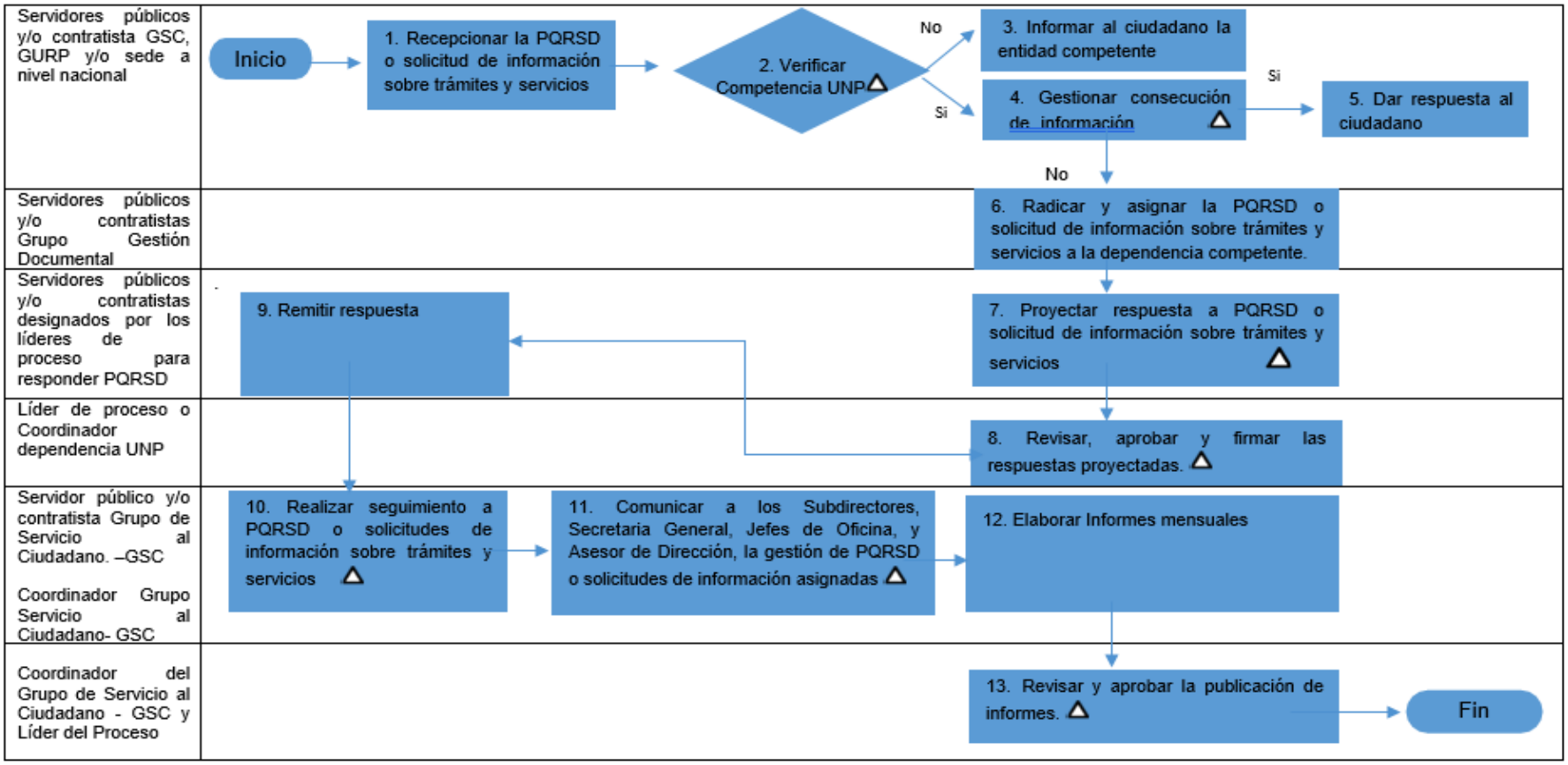
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
1	Servidor público y/o contratista Grupo Servicio al Ciudadano – GSC.	Recepcionar la solicitud	Recepcionar la solicitud de información sobre trámites y servicios o PQRSD en el chat institucional. Se deberá dar aplicabilidad a lo contemplado en el Protocolo de Atención al Ciudadano GSC-PT-04 y Guía de Atención al Ciudadano GSC-GU-02, a fin de que se informe al ciudadano que por este medio solo se resolverán peticiones de información general de la UNP y se brindará información de nuestros trámites y servicios. Lo anterior, a fin de garantizar tanto la reserva como la seguridad de la información de los solicitantes y beneficiarios del Programa de Protección”.	Software chat institucional
2	Servidor público y/o contratista Grupo Servicio al Ciudadano – GSC.	Verificar competencia UNP. **(Actividad de control)**	Verificar que la solicitud de información sobre trámites y servicios o petición de carácter general sea competencia de la UNP, para ello se deberá contemplar lo preceptuado en el marco jurídico aplicable a la entidad	Software chat institucional
3	Servidor público y/o contratista Grupo Servicio al Ciudadano – GSC.	Informar al ciudadano la entidad competente	Si se determina que la UNP no es la competente para dar respuesta, se informará de inmediato al interesado, la entidad a la cual debe dirigirse y los datos de la sede más cercana. El historial de la conversación deberá ser remitido al correo electrónico correspondencia@unp.gov.co para su respectiva radicación en el Sistema de Gestión Documental, siempre que el ciudadano se haya identificado con nombres y apellidos.	Software chat institucional Correo institucional

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
			Si la UNP es competente se continúa la atención.	
4	Servidor público y/o contratista Grupo Servicio al Ciudadano – GSC.	Establecer si procede por este canal, la gestión de la Petición o solicitud de información sobre trámites y servicios **(Actividad de control)**	Analizar el contenido de la solicitud para establecer si por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, se desborda las posibilidades del chat institucional, como quiera que por este canal solo se brindará información de carácter general.	**Registro:** Software chat institucional
5	Servidor público y/o contratista Grupo Servicio al Ciudadano – GSC.	Informar otros Canales de recepción de PQRSD o solicitud de información sobre trámites y servicios.	Si no es procedente recepcionar la solicitud por este medio, se deberá informar al ciudadano los demás canales de recepción. El historial de la conversación deberá ser remitido al correo electrónico correspondencia@unp.gov.co para su respectiva radicación en el Sistema de Gestión Documental, siempre que el ciudadano se haya identificado con nombres y apellidos Si procede la recepción de la petición, se deberá continuar con la siguiente actividad.	**Registro:** Software chat institucional Correo electrónico institucional
6	Servidor público y/o contratista Grupo Servicio al Ciudadano – GSC.	Responder PQRSD o solicitud **(Actividad de Control)**	• Se deberá brindar respuesta clara y de fondo al ciudadano de su solicitud sobre trámites y servicios de la UNP o de la petición de carácter general que haya elevado por este canal.	**Registro** Software institucional.

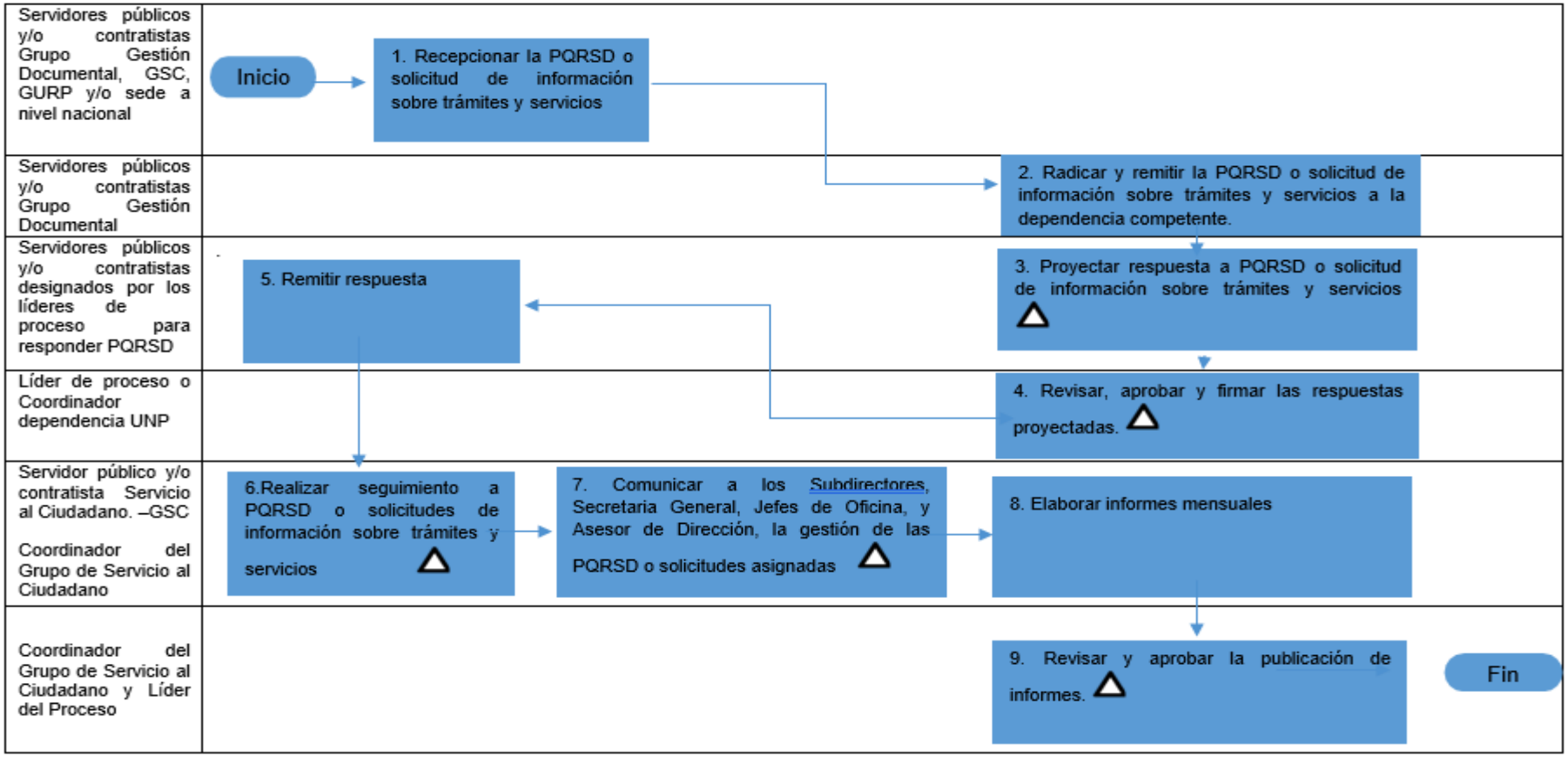
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
			• Una vez finalizada la atención, se le informará al ciudadano que podrá calificar a través del sistema la atención prestada. • El historial de la conversación o chat en el que se evidencie la petición y respuesta deberá ser remitido al correo electrónico correspondencia@unp.gov.co para su respectiva radicación en el Sistema de Gestión Documental, siempre que el ciudadano se haya identificado con nombres y apellidos.	Correo electrónico
7	Servidor público y/o contratista Grupo Gestión Documental.	Radicar solicitud de información sobre trámites y servicios o petición de carácter general.	• Radicar en el Sistema, el correo electrónico con el registro de la conversación remitida. • Remitir radicado al GSC para que la información correspondiente sea ingresada a la Base Matriz	Registro Sistema de GestiónDocumental
8	Servidor público y/o contratista Grupo Gestión Documental	Elaborar informes mensuales	Se elaborarán los siguientes informes - **Informe Seguimiento a PQRSD de la entidad.** - **Informe Solicitudes de Información Pública.** Estos dos informes, se elaborarán de acuerdo a los datos que reposa en la base matriz, la cual ha sido alimentada con los radicados de peticiones y solicitudes de información sobre trámites y servicios remitidos por Gestión Documental.	**Registro:** Informes proyectados**.** Formato de Informes Grupo de Servicio al Ciudadano GSC-FT-10
9	Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano y Líder del Proceso.	.	El Coordinador del GSC procederá a revisar los informes para la posterior aprobación del Líder del Proceso, a fin de publicarlos en la página web de la UNP	**Registro:**. Informes proyectados**.** Formato de Informes

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
N° ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**REGISTRO**
		Revisar y aprobar la publicación de informes **(Actividad de control)**		Grupo de Servicio al Ciudadano GSC-FT-10

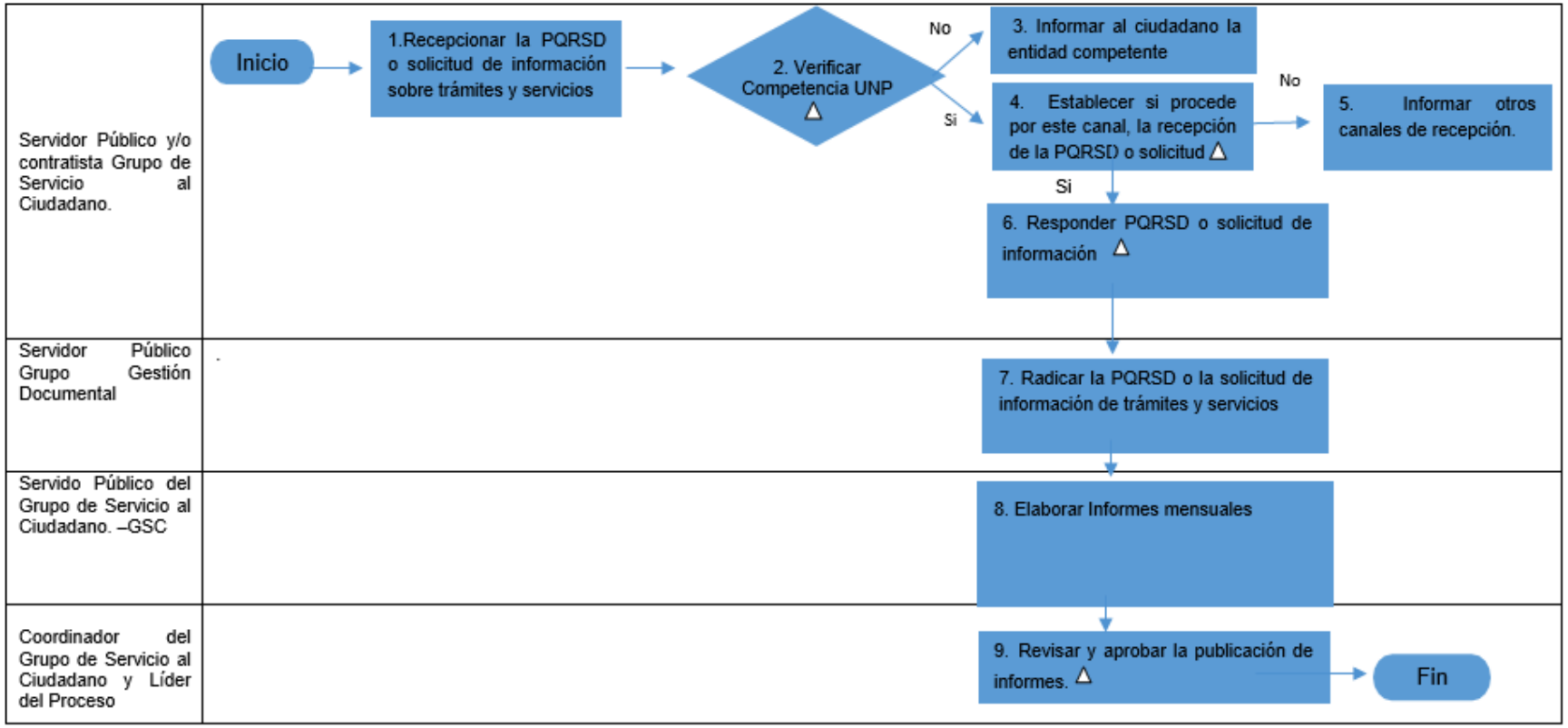
FLUJOGRAMA CANAL PRESENCIAL Y CANAL TELEFÒNICO



FLUJOGRAMA CANAL VIRTUAL (CORREO ELECTRÓNICO – FORMULARIO PÀGINA WEB) Y CANAL DE CORRESPONDENCIA



FLUJOGRAMA CANAL VIRTUAL (CHAT INSTITUCIONAL)



CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN INICIAL	**DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO**	**FECHA**	**VERSIÓN FINAL**
00	Creación procedimiento	06/09/2012	01
01	Ajuste Procedimiento	22/02/2013	02
02	• **Propósito**: Se amplió el propósito del Procedimiento a fin de dilucidar que el mismo no solo tiene el objetivo de brindar respuestas oportunas y eficientes, sino además garantizar la participación ciudadana y generar una percepción de transparencia en la entidad. • **Alcance**: Se determina el alcance del procedimiento, como quiera que este ítem no esté referido en la versión anterior. • **Responsables:** Se adecuaron los responsables del Procedimiento de acuerdo al personal asignado al Grupo. • **Responsabilidades:** Se efectuaron precisiones respecto a las responsabilidades. • **Definiciones**: Se adecuaron los conceptos a fin de que fueran semejantes a los publicados en lapágina web de la entidad, como así mismo se incluyó los términos legales para emitir la respectiva respuesta. • **Marco Legal**: Se incluyó el marco legal correspondiente. • **Consideraciones Generales:** Se modificó toda vez que las expresadas en la versión anterior no se ajustan al procedimiento. • **Contenido:** El contenido se adecuó y se precisó en aras de brindar claridad al procedimiento y soporte a cada actividad realizada.	17/06/2014	**03**
03	• **Propósito:** Se modificó de acuerdo a las necesidades de la entidad. • **Alcance:** Se modificó el alcance de acuerdo a las funciones y competencias de los responsables de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad • **Responsables:** Se adecuaron los responsables del Procedimiento de acuerdo al personal asignado. • **Responsabilidades:** Se efectuaron precisiones respecto a las responsabilidades acorde a las competencias de cada responsable de acuerdo al organigrama establecido por la Unidad. • **Definiciones:** Se modificaron los conceptos básicos de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para facilitar su identificación. • **Consideraciones Generales**: Se modificó teniendo en cuenta la importancia de involucrar todos los procesos de la Unidad Nacional de Protección.	27/08/2015	**04**

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN INICIAL	**DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO**	**FECHA**	**VERSIÓN FINAL**
	Contenido: El contenido se adecuó y se precisó para brindar claridad al procedimiento y soportea cada actividad realizada		
04	Se modifica el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias del Grupo de Atención al usuario con la finalidad de realizar actualizaciones de la normatividad, implementar los formatos de correspondencia interna GAD-FT-09 V1 y referir los formatos mencionados dentro del procedimiento	30/11/2016	**05**
05	**Propósito**: Se incluye denuncias y siglas PQRSD **Alcance:** Se aclara el alcance del procedimiento, pues si bien es cierto, que en las actividades estaba contemplado el seguimiento a PQRSD, en dicho ítem no estaba especificado. **Responsables**: Se especifican responsabilidades **Definiciones:** Se incluyen conceptos de Canal y Denuncia y se omite definición de usuario, se aclaran otros conceptos. **Marco Legal:** Se actualiza normatividad **Consideraciones Generales:** Se ajusta de acuerdo a funciones del Grupo de Atención al Ciudadano. **Descripción del Procedimiento**: Se incluye Sistema de Gestión Documental virtual de PQRSD y se aclara descripción de actividades	12/09/2017	**06**
06	**Propósito**: Se actualiza el propósito. **Alcance**: Se ajusta en redacción. **Responsables**: Se actualizan las responsabilidades. **Definiciones**: Se incluyen nuevas definiciones. **Marco Legal**: Se actualiza normatividad **Consideraciones Generales**: Se incluyen lineamientos acordes con la resolución vigente. **Descripción del Procedimiento**: Las actividades se definieron separando en dos grupos los canales; un primer grupo con los canales Presencial y Telefónico, y el segundo con los canales: Virtual y de Correspondencia	10/09/2018	**07**

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN INICIAL	**DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO**	**FECHA**	**VERSIÓN FINAL**
07	**Responsabilidades**: Se cambia nombre del Área de Radicación y Correspondencia por Grupo de Gestión Documental, en virtud de la Resolución 0831 de 2019, se aclaran responsabilidades. **Marco Legal**: Se actualiza normatividad **Consideraciones Generales**: Se amplía información atinente a canal virtual, y se elimina aplicación encuesta de satisfacción al ciudadano cuando las respuestas se proyectan por escrito, y se hace alusión a las respuestas enviadas por correo electrónico. **Descripción del Procedimiento**: Se redacta en lenguaje claro algunas actividades y se incluye procedimiento para la recepción de PQRSD a través del chat virtual, así mismo se señala a los servidores públicos la posibilidad de acudir al Centro de Relevo en caso de recepcionar alguna PQRSD por parte de ciudadano con discapacidad auditiva. Según los nuevos estándares de MIPG	18/11/2019	**08**
08	-En el texto de todo el procedimiento se realiza el cambio del nombre del Grupo de Atención al Ciudadano – GAC por Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC, con ocasión a la Resolución 501 de 2021. -En las diferentes actividades en las que se hace alusión a los Grupos Regionales de Protección – GURP, se agrega la frase “o sedes a nivel nacional”, para dar mayor precisión. **-**En los apartes del procedimiento donde se hace alusión a PQRSD se agrega frase “o solicitudes de información sobre trámites y servicios, para dar mayor ilustración y claridad a las actividades**.** **-** En el texto de este procedimiento se denominará aplicativo a la herramienta a través del cual se diligencia formato de atención al ciudadano y sistema de gestión documental a la herramienta con la cual se radica las PQRSD o solicitudes de información sobre trámites y servicios, se asigna a la dependencia competente y se proyecta respuesta. **Propósito.** Se ajusta redacción de acuerdo a la actualización de la caracterización del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano. **Alcance**. Se ajusta redacción para mayor comprensión **Responsabilidades.** Se aclara redacción y se precisan actividades determinantes para permitir el seguimiento a solicitudes de información sobre trámites y servicios o PQRSD, tendiente a garantizar su respuesta oportuna. Se ajusta periodicidad de la presentación del informe de seguimiento a PQRSD de la entidad. Se hace alusión a los atributos del servicio en la UNP en el Marco de la Política de Servicio al Ciudadano. **Definiciones** se actualizan	10-09-2021	**09**

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN INICIAL	**DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO**	**FECHA**	**VERSIÓN FINAL**
	Marco legal se actualiza. **Documentos relacionados.** Se incluye información. **Consideraciones generales**: -Se ajustan enlaces relacionados con la página web - Se ajusta numeral 1.2 aclarando que se debe marcar la opción 1 al comunicarse con la línea gratuita nacional - Se ajusta numeral 1.3.3 a fin de establecer que por el Chat institucional solo se reciben solicitudes de información sobre trámites y servicios o peticiones de carácter general. - Se incluye lineamientos para trámite de solicitud o PQRSD elevada en otra lengua - Se elimina numeral 12 y con su contenido se crea numeral 1.4.2 donde se ajusta la revisión del buzón de PQRSD a una periodicidad semanal. -Se incluye numeral 15 con la finalidad de determinar que “Aquellos procesos que durante dos periodos consecutivos incumplan el 100% del indicador de respuesta oportuna a PQRSD, deberán formular la respectiva ACOM (Acción correctiva y oportunidades de mejora) **CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO** - **Se ajusta actividad 1**. Se elimina de este ítem la actividad radicar toda vez que el incluir la información en el aplicativo no se genera la radicación inmediata en sistema de gestión documental. Así mismo se incluye en descripción actividad sugerencia planteada por consultoría OIM para la atención con enfoque diferencial. - **Se ajusta actividad 2**, Se ajusta redacción descripción actividad para mayor claridad. - **Se crea actividad 3.** A fin de aclarar que se debe hacer en el evento de una atención no competencia de la UNP. - **Se ajusta actividad 4**.En la descripción de la actividad, se incluye que “en el Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT01, se deberá indicar la fuente de información o la dependencia que brindó la misma” para dar respuesta al ciudadano. De igual manera en el espacio de “Registro”, se aclara que la solicitud de información a las dependencias se realizará por el medio más expedito. Se agrega punto de control, “Cada Líder de Proceso garantizará la firma y cumplimiento del Acuerdo de confidencialidad por parte de los servidores públicos que tengan acceso a información reservada con ocasión a las actividades aquí señaladas”.		

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN INICIAL	**DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO**	**FECHA**	**VERSIÓN FINAL**
	- **Se ajusta actividad 5.** Se aclara redacción. - **Se ajusta actividad 6.** En la descripción de la actividad se incluye que se enviará copia de los radicados al Grupo de Servicio al Ciudadano para la alimentación de la base matriz de PQRSD y/o su respectivo seguimiento. - **Se ajusta actividad 7.** En la descripción de la actividad se aclara que para la proyección de respuesta se deberá tener en cuenta los diferentes enfoques diferenciales. - **Se ajusta actividad 8.** Se aclara redacción, para lo cual se incluye "que el líder del proceso o coordinador del grupo podrá autorizar la respuesta a través del contenido de un correo electrónico institucional, para ciertos casos y asuntos puntuales, que considere viable este medio de respuesta, siempre y cuando: ✓ El ciudadano haya manifestado su voluntad de recibir contestación a través de e-mail. ✓ El líder del proceso o coordinador de dependencia determine los lineamientos para la respuesta, a fin de garantizar la reserva, la seguridad y la veracidad de la información". - Se elimina punto de control toda vez que es un registro, por lo cual también se ajusta la redacción del ítem registros. - **Se ajusta actividad 9.** En el acápite de registros se aclara que las respuestas enviadas por correo electrónico deben contar con opción de entrega y lectura, siendo obligatorio adjuntarlos al sistema de gestión documental - **Se ajusta actividad 10.** Se aclara redacción y se incluyen puntos de control de acuerdo a MIR - **Se ajusta actividad 11.** Se complementa descripción y punto de control de acuerdo a MIR - **Se ajusta actividad 12.** Se aclara redacción de acuerdos a los informes que se publican actualmente. - **-Se ajusta actividad 13. Se aclara redacción.** **CANAL VIRTUAL (CORREO ELECTRÓNICO – FORMULARIO PÀGINA WEB) Y CANAL DE CORRESPONDENCIA.** **Se ajusta actividad 1**. Se elimina de este ítem la actividad radicar, a fin de generar diferencia entre la actividad de Recepcionar y radicar. Se aclara redacción actividad. **Se ajusta actividad 2**, Se elimina actividad de verificación, por cuanto se haría posible si el ciudadano radica personalmente el documento. En este numeral se precisa actividad atinente a la		

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN INICIAL	**DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO**	**FECHA**	**VERSIÓN FINAL**
	radicación y remisión a la dependencia competente. Se elimina verificación requisitos mínimos como actividad independiente, y su descripción se incluye en la actividad 3. En las actividades subsiguientes se ajusta redacción para mayor claridad y entendimiento como así mismo se ajustan controles en virtud del MIR. **CANAL VIRTUAL CHAT INSTITUCIONAL** Se ajustan actividades, descripción y registros, para dar mayor claridad al procedimiento y precisar que por este medio solo se gestionarán solicitudes de información sobre trámites y servicios como así mismo peticiones de carácter general. Se agregan 2 actividades con la finalidad de aclarar que en los informes mensuales del GSC se debe ver reflejada la gestión realizada por este canal. Se agregan flujogramas por canal.		