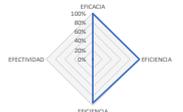


NOMBRE DEL PROCESO		FECHA		Gestión de Servicio al Ciudadano		B16/2021							
Eficacia		95%	Nivel de satisfacción en la atención al Ciudadano	Total de usuarios satisfechos con la atención brindada por los asesores del Grupo de Servicio al Ciudadano, en las atenciones realizadas por los canales presencial y telefónico. Se entiende como un usuario satisfecho aquel que califica entre 4 y 5 las preguntas formuladas en la encuesta.		$\frac{\text{(Número de usuarios satisfechos)} / \text{(Número total de encuestas aplicadas a los ciudadanos por los canales de Atención presencial y telefónica)}}{100}$ Número de usuarios satisfechos (Enero - Junio 2021) = 283 Número total de encuestas aplicadas a los ciudadanos por los canales de Atención presencial y telefónica (Enero - Junio 2021) = 296							
Eficiencia		100%	Oportunidad en la verificación y validación de los requisitos de la solicitud de vinculación al Programa de Prevención y Protección.	Número total de días hábiles transcurridos entre la recepción de la solicitud de vinculación al Programa de Prevención y Protección, hasta su remisión a la Subdirección de Evaluación de Riesgo.		$\frac{\text{(Número de días definidos para tramitar una solicitud de inicio de evaluación y/o reevaluación de riesgo (transcurridos entre la recepción de la solicitud en el GSC hasta su remisión a la SER) / Número de días hábiles promedio utilizados para la verificación y/o validación de las solicitudes de evaluación y/o reevaluación de riesgo remitidas a la SER)}}{100}$ Número de días definidos para tramitar una solicitud de inicio de evaluación y/o reevaluación de riesgo (transcurridos entre la recepción de la solicitud en el GSC hasta su remisión a la SER) = 5 Número de días hábiles promedio utilizados para la verificación y/o validación de las solicitudes de evaluación y/o reevaluación de riesgo remitidas a la SER = 2							
Eficiencia		95%	Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PQRS	Número total de respuestas a PQRS proyectadas oportunamente.		$\frac{\text{(Número total de respuestas a PQRS proyectadas en términos de ley durante el periodo)} / \text{(Número total de PQRS elevadas ante la entidad durante el periodo)}}{100}$ Total de respuestas a PQRS proyectadas en términos de ley durante el periodo (Enero - Junio 2021) = 9961 Total de PQRS elevadas ante la entidad durante el periodo (Enero - Junio 2021) = 10.503							
Efectividad		0%	Nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección.	Total de usuarios satisfechos con la prestación del servicio de protección de la UNP. Se entiende como un usuario satisfecho aquel que califica entre 4 y 5 las preguntas formuladas en la encuesta.		$\frac{\text{(Número de beneficiarios satisfechos / Número total de beneficiarios encuestados)}}{100}$							
OBSERVACIONES		En relación al indicador de efectividad del GSC denominado "Nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección" se reporta con porcentaje de cumplimiento en 0%, teniendo en cuenta que se tiene como plazo de ejecución de esta actividad a 31 de diciembre de 2021, sin perjuicio de lo anterior desde el GSC, se está adelantando la gestión correspondiente a fin de que se realice el proceso de contratación, para la realización de la encuesta de satisfacción ciudadana que permita conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la prestación del servicio de protección de la UNP.				<input type="checkbox"/> ¿Se levanta Acción Correctiva? No <input type="checkbox"/> ¿Se levanta Oportunidad de Mejora? No							
NOMBRE		AVANCE I TRIM		AVANCE II TRIM		AVANCE III TRIM		AVANCE IV TRIM		ACUMULADO			
Plan de Acción Institucional		95%		97.64%						97%			
Plan de Participación Ciudadana		100%		100%						100%			
Plan Institucional Política Servicio al Ciudadano		100%		100%						100%			
OBSERVACIONES		En relación al Plan de Acción Institucional y al indicador de eficiencia del GSC denominado "Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PQRS" como resultado del proceso de Auto revisión, se contempló la necesidad de levantar Acción Correctiva, a través de la cual se puedan evidenciar las actividades que desde el seguimiento realizado a las PQRS, adelanta el GSC con el fin de mitigar el descenso del indicador.				<input type="checkbox"/> ¿Se levanta Acción Correctiva? Si <input type="checkbox"/> ¿Se levanta Oportunidad de Mejora? No							
COMPONENTE		ACTIVIDAD		AVANCE I TRIM		AVANCE II TRIM		AVANCE III TRIM		AVANCE IV TRIM		ACUMULADO	
Componente 3 Rendición de Cuentas		Actividad 1: Realizar (1) taller virtual sobre la gestión de la entidad, productos y servicios que presta, gestionando la participación ciudadana en el ejercicio		0%		0%						0%	
		Actividad 2: Participar en eventos sectoriales organizados por el Gobierno Nacional, gremios, organizaciones sociales etc., y la participación en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano y documentar estos ejercicios		0%		0%						0%	
		Actividad 3: Realizar una (1) encuesta a través de diferentes canales sobre los temas de interés a considerar en la jornada de rendición de cuentas.		100%		100%						100%	
Componente 4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano		Actividad 1: Gestionar recursos en el presupuesto, para realizar acciones que mejoren el servicio al ciudadano.		100%		100%						100%	
		Actividad 2: Proponer iniciativas para mejorar el servicio al ciudadano.		100%		100%						100%	
		Actividad 3: Evaluar la implementación de los protocolos de atención al ciudadano (personalizada, telefónica y virtual). 1 Evaluación.		0%		0%						0%	
		Actividad 4: Diseñar e implementar campañas de promoción de las facilidades de acceso y uso de la página web de la UNP a población con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva entre otras)		100%		100%						100%	
		Actividad 5: Realizar campaña de apropiación del Reglamento de trámite interno de PQRS		100%		100%						100%	
		Actividad 6: Socializar Política Institucional de Atención al Ciudadano		100%		100%						100%	
		Actividad 7: Actualizar, y socializar la Carta de Trato Digno al Ciudadano		100%		100%						100%	
		Actividad 8: Actualizar la Caracterización de los grupos de valor de la UNP.		0%		0%						0%	
		Actividad 9: Promover la participación de los grupos de valor para el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía. (1 Campaña de recepción de sugerencias)		100%		100%						100%	
		Actividad 10: Participar en las Preferías y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano de acuerdo a invitación realizada por el Departamento Nacional de Planeación.		0%		0%						0%	



	Actividad 11: Fortalecer mediante el uso de diferentes herramientas el acercamiento de la entidad con las comunidades o poblaciones receptoras de sus productos y servicios	100%	100%		100%
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Actividad 1: Diseñar mecanismos para que la respuesta a las PQRSD presentadas por los ciudadanos, se den dentro de los tiempos de ley	100%	100%		100%
	Actividad 2: Realizar traducción a lenguas nativas o dialecto oficial de los registros de solicitud de protección. (lenguas nativas y accesibilidad)		100%		100%
	Actividad 3: Realizar monitoreo y seguimiento a PQRSD que son elevadas ante la entidad	100%	100%		100%
OBSERVACIONES	<p>1- En relación a las actividades 1 y 2 del Componente 3: Rendición de Cuentas, se reportan con 0% de cumplimiento teniendo en cuenta que su ejecución se adelantó durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2021, así mismo ocurre con las actividades número 3 y 10 del Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano los cuales también se ejecutaron durante el tercer cuatrimestre.</p> <p>2- Con respecto a la actividad 10, 8 del Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano denominada "Actualizar la Caracterización de los grupos de valor de la UNP" se reporta con cumplimiento de 0% teniendo en cuenta que se tiene como plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2021, sin perjuicio de lo anterior, el GSC en el mes de mayo adelantó la primera mesa de trabajo con la OMP y Subdirección de Protección a fin de definir los lineamientos para realizar la Caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección que lidera la UNP, a través de la cual se concluyó la necesidad de revisar la información con la que actualmente se cuenta a fin de establecer las variables necesarias y determinantes para poder realizar una caracterización que sirva realmente como insumo para la entidad.</p>				¿Se levanta Acción Correctiva? No ¿Se levanta Oportunidad de Mejora? No
COMPONENTE	OBJETIVO	NOMBRE INDICADOR	INDICADORES OBJETIVOS DESPLIEGUE POLÍTICA INTEGRAL MIPG-SIS	FORMULA	RESULTADO
SGC	Planificar y asegurar el nivel de calidad en la prestación del servicio de protección	Oportunidad en la verificación y validación de los registros de la solicitud de vinculación al Programa de Prevención y Protección.	(Número de días definidos para admitir una solicitud de inicio de evaluación y/o reevaluación de riesgo transformados entre la recepción de la solicitud en el GSC hasta su remisión a la SER) / Número de días hábiles promedio utilizados para la verificación y/o validación de las solicitudes de evaluación y/o reevaluación de riesgo remitidas a la SER) *100.		100%
SGC	Realizar el seguimiento a la satisfacción en atención al Ciudadano	Nivel de satisfacción en la atención al Ciudadano	(No. De usuarios satisfechos) / (Total de encuestas aplicadas a los ciudadanos por los diferentes canales de Atención) *100		99% Número de usuarios satisfechos (Enero - Junio 2021) = 283 Número total de encuestas aplicadas a los ciudadanos por los canales de Atención presencial y telefónica (Enero - Junio 2021) = 286
SGC	Realizar el seguimiento a la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección	Nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección.	(Número de beneficiarios satisfechos / Número total de beneficiarios encuestados) *100		0%
OBSERVACIONES	<p>En relación al indicador denominado "Nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección" se reporta con porcentaje de cumplimiento en 0%, teniendo en cuenta que se tiene como plazo de ejecución de esta actividad a 31 de diciembre de 2021, sin perjuicio de lo anterior, el GSC, se está adelantando la gestión correspondiente a fin de que se realice el proceso de construcción, para la realización de la encuesta de satisfacción ciudadana, que permita conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación a la prestación del servicio de protección de la UNP.</p>				¿Se levanta Acción Correctiva? No ¿Se levanta Oportunidad de Mejora? No
GESTIÓN DE RIESGOS					
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	RIESGO INHERENTE	CONTROLES		RIESGO RESIDUAL	RIESGO MATERIALIZADO
Possibilidad de vulnerar el derecho fundamental de petición por incumplimiento a los términos legales de respuesta causado por debilidades en los mecanismos de gestión de las PQRSD en las diferentes dependencias	ALTO	<p>1. Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD generan semanalmente alertas a los enlaces de PQRSD a través de correo electrónico y comunicación interna.</p> <p>2. Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican quincenalmente a Subdirectores, Secretario General, Asesores y Jefes de Oficina, las PQRSD que a pesar de las alertas emitidas por el GSC a los respectivos enlaces, no han sido tramitadas en el Sistema de Información.</p> <p>3. Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunica mensualmente a los Subdirectores, Secretaria General, Asesores y Jefes de Oficina, la gestión de las PQRSD asignadas y las PQRSD que a la fecha de la comunicación no han sido contestadas.</p> <p>4. Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano realiza mesas de trabajo mensuales con los enlaces de PQRSD de las Dependencias que durante el periodo presentaron dificultades en la respuesta oportuna a las PQRSD.</p>		MODERADO	No
Possibilidad que las solicitudes de protección para iniciar la ruta de evaluación de riesgo individual, colectiva y/o seguridad física de instalaciones, se tramiten de forma extemporánea. Indica materialización del riesgo cuando por extemporaneidad en la remisión de solicitudes, por competencia no corresponden a la UNP.	ALTO	<p>1- El Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano revisa la gestión semanal y mensual de la productividad de cada uno de los asesores poblacionales, en la ejecución de las actividades propias de la gestión de las solicitudes de protección individual, colectiva e instalaciones del inicio de Ruta.</p>		ALTO	No
Possibilidad de solicitar o recibir dádivas por parte de funcionarios o colaboradores del Grupo de Servicio al Ciudadano a nombre propio o de terceros, a cambio de la entrega de información reservada, propia de la entidad por falta de uso y apropiación del código de integridad de los servidores o colaboradores.	ALTO	<p>1. Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano gestiona la firma semestral del Acuerdo de Confidencialidad por parte de los funcionarios y colaboradores del GSC.</p> <p>2. Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano remite cuatrimestralmente Comunicación Interna con destino a los asesores del GSC, mediante la cual se prohíba, el cobro de dádivas por la entrega de información reservada propia de la entidad y realiza sensibilizaciones al interior del proceso.</p> <p>3. Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano lidera la socialización cuatrimestral al interior del GSC del Código de Integridad y las implicaciones legales existentes por el mal uso de los activos de información de la entidad.</p>		MODERADO	No
OBSERVACIONES					¿Se levanta Acción Correctiva? No ¿Se levanta Oportunidad de Mejora? No
DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO					
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	ESTADO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA (REGISTROS)		ESTADO DE ACTUALIZACIÓN	
GSC-FT-09/V5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO 04/03/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-FT-07/V4 FORMATO BUZÓN PQRSD 04/06/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-FT-08/V3 ACTA APERTURA BUZÓN PQRSD 17/06/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-FT-10/V2 FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO 22/06/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-FT-11/V4 FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PARA EL PROGRAMA DE PROTECCIÓN LIDERADO POR LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - RUTA INDIVIDUAL 24/08/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-FT-12 / V3 FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PARA EL PROGRAMA DE PROTECCIÓN LIDERADO POR LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - RUTA COLECTIVA 25/08/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-FT-13/V3 FORMATO DE REGISTRO Y CUSTODIA DEL EXPEDIENTE DEL PETICIONARIO 29/09/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-FT-14/V3 LISTA DE CHEQUEO DE SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN PARA EL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN QUE COORDINA LA UNP 29/09/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-MA-01-V1 MANUAL INSTITUCIONAL DE POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO 10/11/2020	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-CA-01-N6 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO 28/10/2020	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-PR-01-V9 PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 10/09/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-GU-02/V6 GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 19/02/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	
GSC-FT-04/V1 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 09/06/2021	Actualizado	N/A		Actualizado	

GSC-PF-01/ V3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y TRÁMITES UNP 2021 04/06/2021		Actualizado	N/A	Actualizado						
OBSERVACIONES	Se solicitó la revisión de nuestro Formato de Atención al Ciudadano a la OIM, los ajustes por ellos sugeridos se pasaron a los ingenieros a cargo de GEDOC para que se realicen en la herramienta tecnológica, la actualización del formato con los ajustes ya realizados en la herramienta tecnológica se adelantará entre octubre y noviembre de 2021.			¿Se levanta Acción Correctiva?						
				No						
				¿Se levanta Oportunidad de Mejora?						
				No						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TEMA</th> <th>RESULTADO</th> <th>ANÁLISIS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Respuesta a PORSD de carácter mixto (A cargo del GSC)</td> <td>Total de respuestas a PORSD proyectadas en términos de ley durante el periodo (Enero a Junio 2021) = 2.938 Total de PORSD mixtas elevadas ante la entidad durante el periodo (Enero a Junio 2021) = 2.938</td> <td>El Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC, es el encargado de dar trámite, eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que por su naturaleza no pueden ser asignadas a un único responsable, de tal forma que durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 30 de junio de 2021, y de acuerdo con las copias transferidas por el área de radicación y correspondencia, fueron elevadas a la entidad 2.938 PORSD de carácter mixto de las cuales se respondieron en términos de oportunidad un total de 2.938 cumpliendo en un 100% con los términos de respuesta exigidos por la ley.</td> </tr> </tbody> </table>					TEMA	RESULTADO	ANÁLISIS	Respuesta a PORSD de carácter mixto (A cargo del GSC)	Total de respuestas a PORSD proyectadas en términos de ley durante el periodo (Enero a Junio 2021) = 2.938 Total de PORSD mixtas elevadas ante la entidad durante el periodo (Enero a Junio 2021) = 2.938	El Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC, es el encargado de dar trámite, eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que por su naturaleza no pueden ser asignadas a un único responsable, de tal forma que durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 30 de junio de 2021, y de acuerdo con las copias transferidas por el área de radicación y correspondencia, fueron elevadas a la entidad 2.938 PORSD de carácter mixto de las cuales se respondieron en términos de oportunidad un total de 2.938 cumpliendo en un 100% con los términos de respuesta exigidos por la ley.
TEMA	RESULTADO	ANÁLISIS								
Respuesta a PORSD de carácter mixto (A cargo del GSC)	Total de respuestas a PORSD proyectadas en términos de ley durante el periodo (Enero a Junio 2021) = 2.938 Total de PORSD mixtas elevadas ante la entidad durante el periodo (Enero a Junio 2021) = 2.938	El Grupo de Servicio al Ciudadano - GSC, es el encargado de dar trámite, eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que por su naturaleza no pueden ser asignadas a un único responsable, de tal forma que durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 30 de junio de 2021, y de acuerdo con las copias transferidas por el área de radicación y correspondencia, fueron elevadas a la entidad 2.938 PORSD de carácter mixto de las cuales se respondieron en términos de oportunidad un total de 2.938 cumpliendo en un 100% con los términos de respuesta exigidos por la ley.								
OBSERVACIONES	N/A			¿Se levanta Acción Correctiva?						
<p align="center">CONCLUSIONES AUTO REVISIÓN DEL PROCESO</p> <p>En aras de dar cumplimiento a la Auto revisión de Proceso, se llevó a cabo ejercicio participativo de reflexión para analizar la gestión y desempeño del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1° de enero y 30 de junio de 2021, a través del cual se pudo establecer que durante el periodo evaluado se dio estricto cumplimiento a cada una de las actividades planeadas en los diferentes planes y mapas institucionales.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior en el ejercicio se establecieron compromisos de Gestión en cabeza del Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano, a fin de dar cumplimiento en un 100% a las actividades que deben realizarse antes de finalizar diciembre de 2021 y que están relacionadas con:</p> <p>Actualizar la Caracterización de los grupos de valor de la UNP (Documento con los criterios y característicos de los beneficiarios del programa de prevención y protección de la UNP).</p> <p>Realizar el seguimiento a la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección.</p> <p>Módulo integral del servicio al ciudadano en funcionamiento (Ventanilla única de radicación y correspondencia en funcionamiento)</p> <p>Durante el ejercicio no se identificaron desviaciones o situaciones que requieran, la formulación de acciones correctivas u oportunidades de mejora diferentes a la que se adelantará como resultado de la autorevisión y que tiene relación directa con el incumplimiento en el indicador de eficiencia denominado "Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PORSD"</p>										
TOTAL DE ACCIONES CORRECTIVAS A DOCUMENTAR PRODUCTO DEL EJERCICIO DE AUTO REVISIÓN				1						
TOTAL DE OPORTUNIDAD DE MEJORA A DOCUMENTAR PRODUCTO DEL EJERCICIO DE AUTO REVISIÓN				0						
<p align="center">RESPONSABLE DE PROCESO FIRMA</p> <p>NOMBRE Dayana Freyle Orozco</p> <p>CARGO Jefe Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E)</p>										
Aprobado en:		Mapilla Física (proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital control de documentos: Sistema de Gestión								
GSM-FT-28/V3		Finalización: 22/07/2021		Página 1 de 1						
VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL							
00	Creación del documento	10/08/2018	01							
01	Se ajusta conforme a los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión MPG-SIG, y la alineación al NTC ISO 9001:2015	12/05/2021	02							
02	Se ajustan casillas del instructivo del formato, se agregan columnas al formato vigente y se le hace cambio al nombre del formato vigente del sistema (Informe de Desempeño de Proceso) por formato de Autorevisión por proceso.	22/07/2021	03							