



Informe

DE DESEMPEÑO POR PROCESO / GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

[Enero – Junio 2021]

[08/10/2021]

GIN-FT-47- V1

Gestión Integrada MIPG-SIG
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN
22-07-2021



El futuro
es de todos

Mininterior



**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	3
3. RESULTADOS.....	3
3.1. Desempeño del Proceso	3
3.2. Planes, Programas y Proyectos	5
3.3. Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	6
3.4. Indicadores Objetivos Despliegue Política Integral MIPG-SIG	8
3.5. Gestión de Riesgos.....	10
3.6. Documentación del Proceso.....	12
3.7. Otros.....	14
4. REPRESENTACIONES GRÁFICAS DE LOS RESULTADOS	15
5. RECOMENDACIONES.....	17
5.1. Generales	17
5.2. Específicas	17
6. RIESGOS IDENTIFICADOS.....	17
7. CONCLUSIONES.....	17
8. ANEXOS Y SOPORTES	18





FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe compila la gestión realizada por el Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano en el periodo comprendido entre el 1° de enero a 30 de junio de 2021, con relación al cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en los diferentes Planes y Mapas Institucionales.

Lo anterior, dando cumplimiento a los requisitos que promueven la calidad institucional bajo la evaluación del desempeño establecido en el numeral 9 de NTC ISO 9001:2015 y al principio número 7 de esta, relacionado con la toma de decisiones basado en evidencias.

2. OBJETIVO

Presentar la gestión de las actividades, los principales avances y logros alcanzados por el Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano durante el primer semestre de la vigencia 2021.

3. RESULTADOS

A partir del ejercicio de auto revisión realizado por el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, a continuación se registran los resultados obtenidos en cada tema así:

3.1. Desempeño del Proceso

Este apartado hace referencia al desempeño de la gestión del proceso Gestión de Servicio al Ciudadano, por lo anterior se indica el resultado de los cuatro (4) indicadores asociados al mismo.



**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



TIPO	RESULTADO	NOMBRE DEL INDICADOR	INTERPRETACIÓN	FÓRMULA
EFICACIA	99%	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.	((Número de usuarios satisfechos) / (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) = 286
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.	((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



**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



EFICIENCIA	95%	Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PQRSD	Número total de respuestas a PQRSD proyectadas oportunamente.	$\left(\frac{\text{Número total de respuestas a PQRSD proyectadas en términos de ley durante el periodo}}{\text{Número total de PQRSD elevadas ante la entidad durante el periodo}} \right) * 100$ Total de respuestas a PQRSD proyectadas en términos de ley durante el periodo (Enero - Junio 2021) = 9961 Total de PQRSD elevadas ante la entidad durante el periodo-(Enero- Junio 2021) = 10.503
EFFECTIVIDAD	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.	$\left(\frac{\text{Número de beneficiarios satisfechos}}{\text{Número total de beneficiarios encuestados}} \right) * 100$

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 que permita conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la prestación del servicio de protección de la UNP.

3.2. Planes, Programas y Proyectos

Se refiere a la gestión adelantada por el proceso en los diferentes Planes que tiene asociados. De esta forma, se indican los resultados obtenidos en el Plan de Acción, Plan de Participación Ciudadana y Plan Institucional Política de Servicio al Ciudadano.



**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**AVANCE PLANES GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO I SEMESTRE 2021**

NOMBRE	AVANCE I TRIM	AVANCE II TRIM	AVANCE III TRIM	AVANCE IV TRIM	ACUMULADO
Plan de Acción Institucional	96%	97,64%			97%
Plan de Participación Ciudadana	100%	100%			100%
Plan Institucional Política Servicio al Ciudadano	100%	100%			100%

3.3. Plan Anticorrupción y atención al ciudadano

A continuación se relaciona el porcentaje de cumplimiento de las actividades que el proceso tiene bajo su responsabilidad en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se señalan sus componentes y avances, respecto al primer semestre de la vigencia 2021.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO I SEMESTRE 2021

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%



**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO I SEMESTRE 2021**

	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%
	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 PQRSD	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%



**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO I SEMESTRE 2021**

	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 términos de ley	100%	100%			100%
	Actividad 2: Realizar traducción a lenguas nativa o dialecto oficial de los requisitos 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	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 las cuales también se ejecutaron durante el tercer cuatrimestre.					¿Se levanta Acción Correctiva?
						No
	2- Con respecto a la actividad nro. 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 OAPI 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.					¿Se levanta Oportunidad de Mejora?
						No

3.4. Indicadores Objetivos Despliegue Política Integral MIPG-SIG

**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





El Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano reporta trimestralmente en el seguimiento a la Política Integral MIPG-SIG, los indicadores que a continuación se relacionan:

- Oportunidad en la verificación y validación de los requisitos de la solicitud de vinculación al Programa de Prevención y Protección.
- Nivel de satisfacción en la atención al Ciudadano.
- Nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección.

INDICADORES OBJETIVOS DESPLIEGUE POLÍTICA INTEGRAL MIPG-SIG I SEMESTRE 2021				
COMPONENTE	OBJETIVO	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO
SGC	Planificar y asegurar el nivel de calidad en la prestación del servicio de protección	Oportunidad en la verificación y validación de los requisitos de la solicitud de vinculación al Programa de Prevención y Protección.	$((\text{Número de días definidos para tramitar una solicitud de inicio de evaluación y/o reevaluación de riesgo (transcurridos entre la recepción de la solicitud en el GSC hasta su remisión a la SER)} / \text{Número de días hábiles promedio utilizados para la verificación y/o validación de las solicitudes de evaluación y/o reevaluación de riesgo remitidas a la SER})) * 100.$	100%
SGC	Realizar el seguimiento a la satisfacción en atención al Ciudadano	Nivel de satisfacción en la atención al Ciudadano	$((\text{No. De usuarios satisfechos}) / (\text{Total de encuestas aplicadas a los ciudadanos por los diferentes canales de Atención})) * 100$	99% Número de usuarios satisfechos (Enero a Junio 2021) = 283 Número total de encuestas aplicadas a los ciudadanos por los canales de Atención presencial y telefónica (Enero a 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	$((\text{Número de beneficiarios satisfechos} / \text{Número total de beneficiarios encuestados})) * 100$	0%



	FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO	
	GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

INDICADORES OBJETIVOS DESPLIEGUE POLÍTICA INTEGRAL MIPG-SIG I SEMESTRE 2021		
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 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.</p>	¿Se levanta Acción Correctiva?
		No
		¿Se levanta Oportunidad de Mejora?
		No

3.5. Gestión de Riesgos.

Desde el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, se reportan cuatrimestralmente los controles y/o acciones adelantadas a fin de mitigar la materialización de los riesgos identificados por el Proceso para la vigencia 2021 y que se relacionan a continuación:

GESTIÓN DE RIESGOS				
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	RIESGO INHERENTE	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL	RIESGO MATERIALIZADO
<p>1- Posibilidad 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</p>	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/o comunicación interna.</p> <p>2- Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano y Contratista encargada de Administrar Base Matriz de PQRSD comunican quincenalmente a Subdirectores, Secretaria 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</p>	MODERADO	No



**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GESTIÓN DE RIESGOS				
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	RIESGO INHERENTE	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL	RIESGO MATERIALIZADO
		<p>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>		
<p>2- Posibilidad que las solicitudes de protección para iniciar la ruta de evaluación de riesgo individual, colectiva y de seguridad física de instalaciones, se tramiten de forma extemporánea. (Aplica materialización del riesgo cuando por extemporaneidad en la remisión de solicitudes, por competencia no correspondan a la UNP).</p>	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



**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GESTIÓN DE RIESGOS				
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	RIESGO INHERENTE	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL	RIESGO MATERIALIZADO
3- Posibilidad 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

3.6. Documentación del Proceso

DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO GSC			
DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	ESTADO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	INFORMACIÓN DOCUMENTADA (REGISTROS)	ESTADO DE ACTUALIZACIÓN
GSC-FT-09/V5 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO	Actualizado	04/03/2021	Actualizado
GSC-FT-07/V4 FORMATO BUZÓN PQRS	Actualizado	04/06/2021	Actualizado
GSC-FT-08/V3 ACTA APERTURA BUZÓN PQRS	Actualizado	17/06/2021	Actualizado
GSC-FT-10/V2 FORMATO INFORME GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualizado	22/06/2021	Actualizado



**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GSC-FT-11/V4 FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PARA EL PROGRAMA DE PROTECCIÓN LIDERADO POR LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - RUTA INDIVIDUAL	Actualizado	24/08/2021	Actualizado
GSC-FT-12 / V3 FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN PARA EL PROGRAMA DE PROTECCIÓN LIDERADO POR LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN - RUTA COLECTIVA	Actualizado	25/08/2021	Actualizado
GSC-FT-13/V3 FORMATO DE REGISTRO Y CUSTODIA DEL EXPEDIENTE DEL PETICIONARIO	Actualizado	29/09/2021	Actualizado
GSC-FT-14/V3 LISTA DE CHEQUEO DE SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN PARA EL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN QUE COORDINA LA UNP	Actualizado	29/09/2021	Actualizado
GSC-MA-01-V1 MANUAL INSTITUCIONAL DE POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Actualizado	10/11/2020	Actualizado
GSC-CA-01/V6 CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Actualizado	28/10/2020	Actualizado
GSC-PR-01/V9 PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Actualizado	10/09/2021	Actualizado
GSC-GU-02/V6 GUÍA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Actualizado	19/05/2021	Actualizado
GSC-PT-04/V1 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Actualizado	09/06/2021	Actualizado



**FORMATO INFORME DE DESEMPEÑO POR PROCESO**

GESTIÓN INTEGRADA MIPG-SIG

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GSC-PF-01/ V3 PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y TRÁMITES UNP 2021	Actualizado	04/08/2021	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	
			No

3.7. Otros

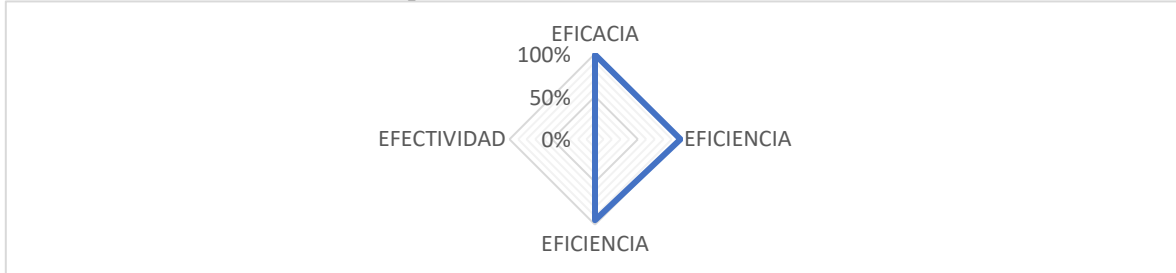
OTROS		
TEMA	RESULTADO	ANÁLISIS
Respuesta a PQRSD de carácter mixto (A cargo del GSC)	Total de respuestas a PQRSD proyectadas en términos de ley durante el periodo (Enero a Junio 2021) = 2938 Total de PQRSD mixtas elevadas ante la entidad durante el periodo (Enero a Junio 2021) = 2938	El Grupo de Servicio 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 PQRSD 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?
		No
		¿Se levanta Oportunidad de Mejora?
		No





4. REPRESENTACIONES GRÁFICAS DE LOS RESULTADOS

Gráfico 1. Desempeño de Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano



Fuente Elaboración Propia

Gráfico 2. Avance Planes Gestión de Servicio al Ciudadano

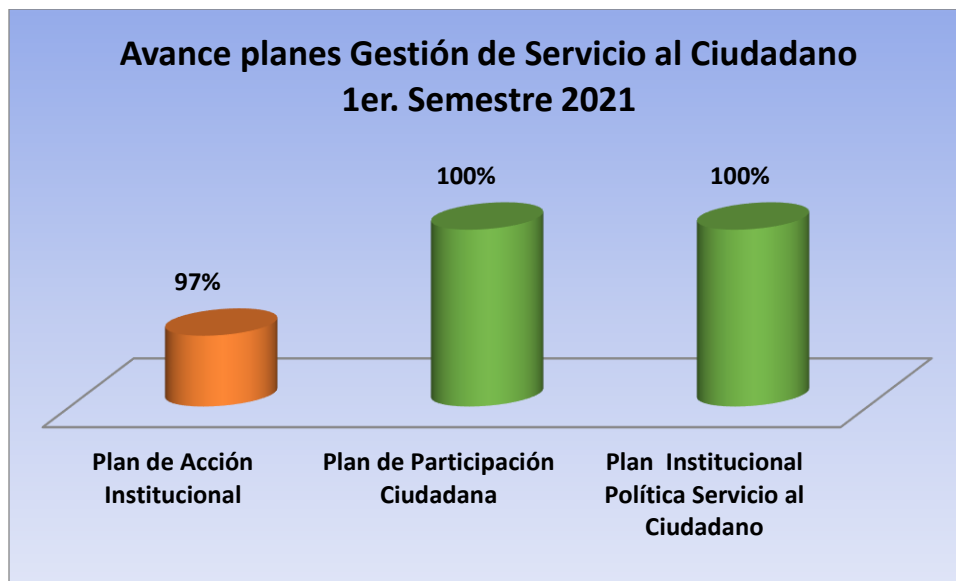


Gráfico 3. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano





Grafico 4. Indicadores Objetivos Despliegue Política Integral MIPG-SIG

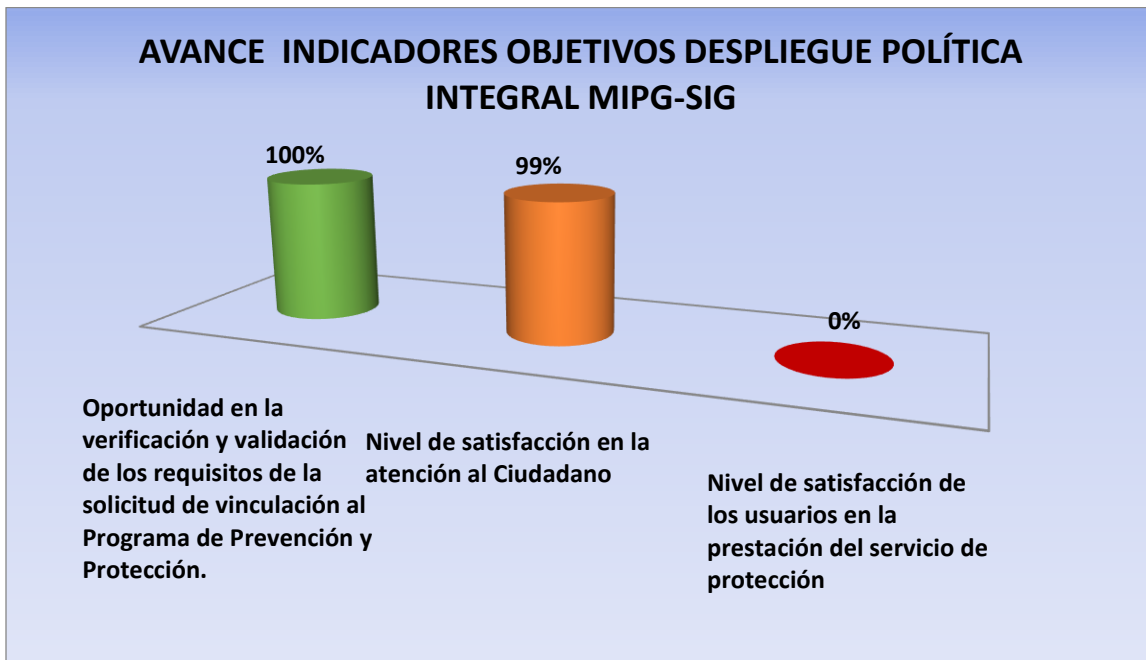
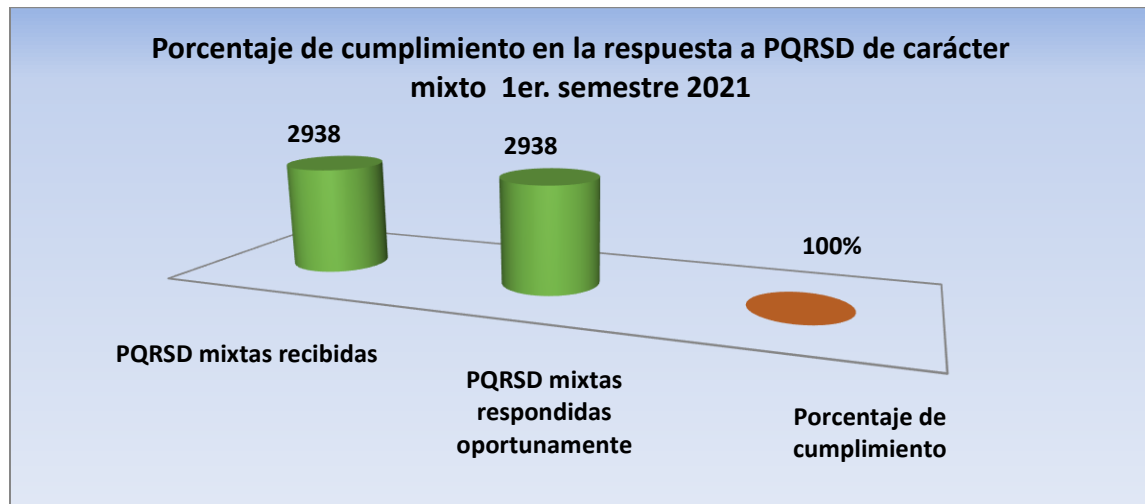


Grafico 5. Oportunidad en la respuesta a PQRSD de carácter mixto.





5. RECOMENDACIONES

5.1. Generales

N/A

5.2. Específicas

N/A.

6. RIESGOS IDENTIFICADOS

N/A

7. CONCLUSIONES

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 planteadas en los diferentes planes y mapas institucionales.

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:


- Actualizar la Caracterización de los grupos de valor de la UNP (Documento con los criterios y características de los beneficiarios del programa de prevención y protección de la UNP).
- Realizar el seguimiento a la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección.
- Módulo integral del servicio al ciudadano en funcionamiento (Ventanilla única de radicación y correspondencia en funcionamiento).

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 PQRSD”

8. ANEXOS Y SOPORTES

- Reportes de seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 1er y 2do. Cuatrimestre 2021.
- Reportes de seguimiento indicadores estratégicos Plan de Acción Institucional 1er y 2do trimestre 2021.
- Reportes de seguimiento Plan de Participación Ciudadana 1er y 2do trimestre 2021.
- Reportes de seguimiento Mapa Integral de Riesgos 1er y 2do cuatrimestre 2021.
- Reportes de seguimiento 1er y 2do trimestre Indicadores Objetivos Despliegue Política Integral MIPG-SIG.

Dayana Freyle Orozco
Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	Andrea Johanna Castro Rodríguez		08/10/2021
Revisó	Pablo Emilio Ovalle Pineda		
Aprobó	Dayana Freyle Orozco		

Los arribas firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma.

