



## PROYECTO DE REINGENIERÍA CORTE: MES DICIEMBRE

### 1. PRINCIPALES LOGROS:

Se mantiene tendencia decreciente del número de días promedio en la Evaluación de Riesgo.

La USAID, presentó propuesta de gestión logística para mejorar el desempeño del indicador % de implementación de las medidas de protección a los beneficiarios oportunamente, así como los resultados de la medición de cargas de trabajo a los grupos de la SECRETARIA GENERAL y la SUBDIRECCION DE PROTECCIÓN.

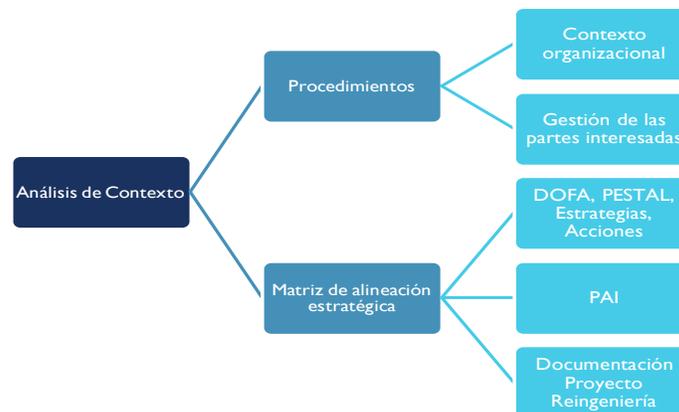
### 2. AVANCES EN EL PERIODO

#### 2.1. FORTALECIMIENTO CAPACIDADES ESTRATÉGICAS

Se diseñaron los procedimientos de contexto organizacional y gestión de partes interesadas y se realizó la alineación estratégica a partir del contexto organizacional.

Se apoyó la formulación del Plan de Acción Institucional 2021, mediante la depuración de estrategias y actividades operativas, de tal manera que se actualice la plataforma estratégica.

#### Despliegue Estrategia Organizacional





## 2.2. FORTALECIMIENTO CAPACIDADES FUNCIONALES

**La Estructura de la UNP:** Se presentó a la Subdirección de Protección la propuesta de regionalización de la SER estructura organizacional con el fin de consolidar una sola propuesta de regionalización.

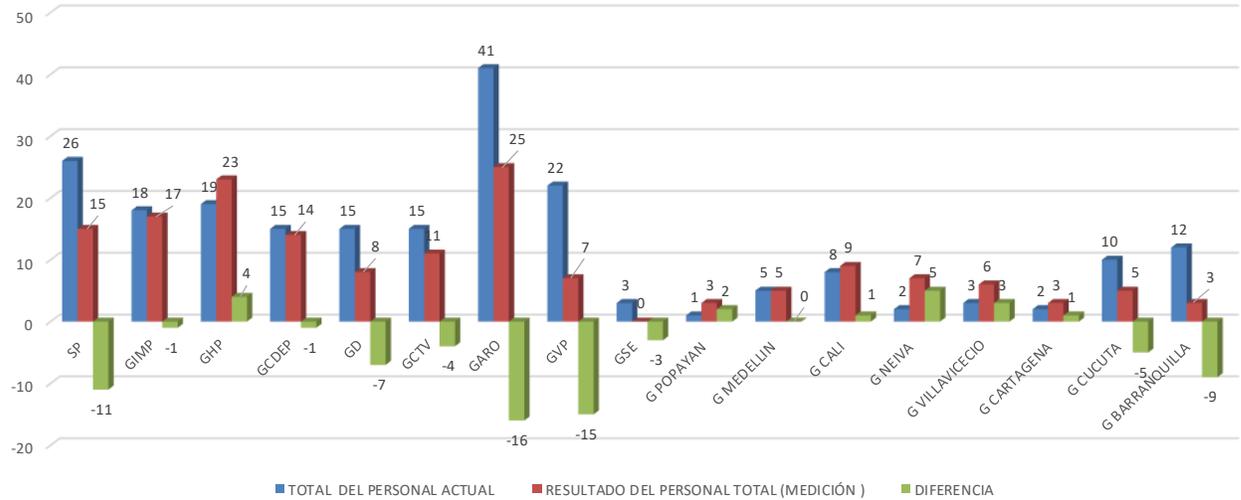
**El Talento Humano:** Se presentaron los resultados del levantamiento de cargas de trabajo de los grupos de Secretaría General y la Subdirección de Protección:

### MEDICIÓN DE CARGAS LABORALES

	PERSONAL	CONTRATISTAS	TOTAL DEL PERSONAL ACTUAL	RESULTADO DEL PERSONAL TOTAL (MEDICIÓN )	DIFERENCIA
DESPACHO SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN	12	14	26	15	-11
GRUPO IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN - GIMP	4	14	18	17	-1
GRUPO HOMBRES DE PROTECCIÓN - GHP	6	13	19	23	4
GRUPO CONTROL DE DESPLAZAMIENTOS DE ESQUEMAS PROTECTIVOS - GCDEP	5	10	15	14	-1
GRUPO DESMONTE DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN	10	5	15	8	-7
GRUPO CUERPO TÉCNICO DE VERIFICACIÓN GCTV	7	8	15	11	-4
GRUPO DE APOYO Y REENTRENAMIENTO OPERATIVO - GARO	41	0	41	25	-16
GRUPO VEHÍCULOS DE PROTECCIÓN - GVP	6	16	22	7	-15
GRUPO SEGURIDAD ESPECIAL	3	0	3	0	-3
GURP POPAYAN	1	0	1	3	2
GURP MEDELLIN	5	0	5	5	0
GURP CALI	8	0	8	9	1
GURP NEVA- FLORENCIA	2	0	2	7	5
GURP VILLAVICENCIO	3	0	3	6	3
GURP CARTAGENA	2	0	2	3	1
GURP CUCUTA	10	0	10	5	-5
BARRANQUILLA	12	0	12	3	-9
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>80</b>	<b>217</b>	<b>161</b>	<b>-56</b>



### PERSONAL SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN VS PERSONAL MEDICIÓN

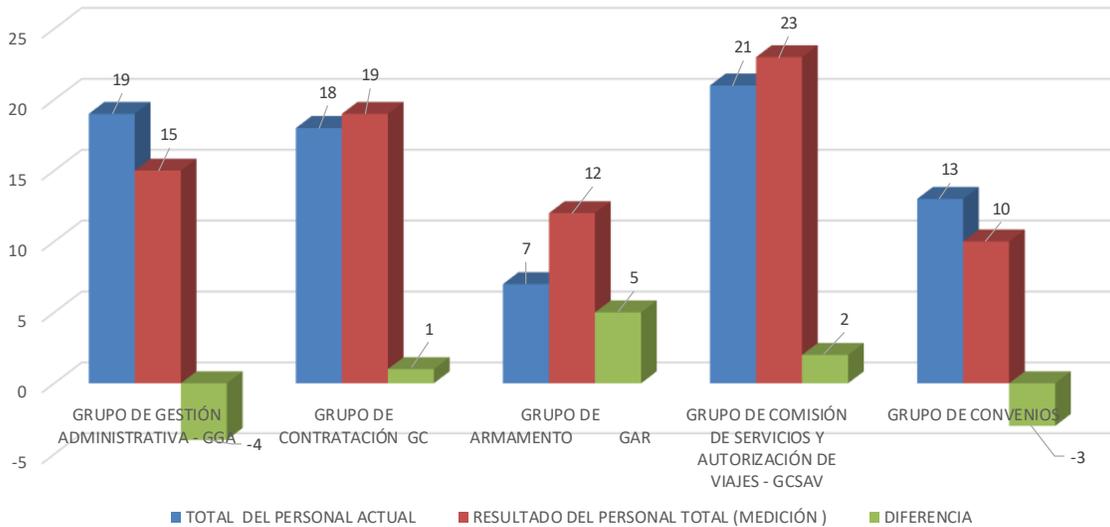


### PERSONAL SECRETARÍA GENERAL VS PERSONAL MEDICIÓN

	PLANTA DE PERSONAL	CONTRATISTAS	TOTAL DEL PERSONAL ACTUAL	RESULTADO DEL PERSONAL TOTAL (MEDICIÓN)	DIFERENCIA
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA - GGA	5	14	19	15	-4
GRUPO DE CONTRATACIÓN GC	2	16	18	19	1
GRUPO DE ARMAMENTO GAR	6	1	7	12	5
GRUPO DE COMISIÓN DE SERVICIOS Y AUTORIZACIÓN DE VIAJES - GCSAV	7	14	21	23	2
GRUPO DE CONVENIOS	3	10	13	10	-3
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>55</b>	<b>78</b>	<b>79</b>	<b>1</b>



## PERSONAL SECRETARÍA GENERAL VS PERSONAL MEDICIÓN



**\*La base de datos oficial fue la suministrada por TH - SG en el mes de julio /2020**

### A nivel tecnológico.

Se quiere implementar y dar cumplimiento a la Directiva 004 de 2012 referente a la Política de Cero Papel, la cual lleva a que todo se maneje de manera electrónica, y aquellos documentos que lleguen en físico a los puntos de atención como a la VURC, sean digitalizados y archivados una vez sean recibidos y radicados por la herramienta de gestión documental que se está implementando. Por lo anterior, se empezará a utilizar con todo lo concerniente a las Solicitudes de Medidas de Protección Individual, luego con las Solicitudes de Medidas de Protección Colectivas, siguiendo con las PQRSD y posteriormente hacerlo extensivo a todas las comunicaciones que sean allegadas a la UNP, para lo anterior se están planteando varias etapas para el desarrollo de este modelo de operación donde el esfuerzo inicial ya se está desarrollando que es lo referente a las Solicitudes de Medidas de Protección y PQRSD, dos temas que son bastantes robustas en la entidad y que han requerido de un gran esfuerzo institucional para ajustar la herramienta GEDOC a la operación de la entidad, para lo cual se considera que la herramienta en su primera etapa debe de salir a producción en un término no mayor de 90 días.



### 2.2.1. Plan Piloto para las pruebas de GEDOC - DIR20-00000003 -

Por medio de la Directiva No. DIR20-00000003 del 11 de noviembre de 2020, cuyo objetivo es “Implementar las mejoras propuestas por la REINGENIERÍA a la Evaluación del Riesgo tanto individual como colectivo, con el fin de validar el nuevo enfoque de procesos, la información documentada, los mecanismos de control diseñados y consecuentemente determinar si se requieren ajustes finales para la implementación del Modelos Integral de Servicio al Ciudadano – MISC, integrado por la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia – VURC, Formatos de Solicitud de Inscripción (ON LINE), Formulario Único de Gestión y Trámite de Solicitud Inicio Evaluación del Riesgo – FUSIER, el Sistema GEDOC, los flujos documentales y procedimientos de atención al ciudadano y las mejoras a los procedimientos de la Subdirección de Evaluación del Riesgo – SER.”

#### ¿En qué estamos trabajando?

- Poder manejar desde la herramienta todas las posibles alternativas de evaluación inicial de las solicitudes de medidas de protección
- Ajustar la operación para la evaluación inicial de las Solicitudes de Medidas de Protección a la operación de la entidad
- Garantizar la trazabilidad de la información del beneficiario
- Mantener registro de todo lo actuado durante la evaluación
- Garantizar que el dato inicial no se modifica sino se mantiene y cualquier cambio se registra
- Garantizar la transferencia de toda la información del beneficiario de Servicio al Ciudadano desde GEDOC a la SER al nuevo aplicativo AVRIL
- Y posteriormente garantizar que toda la información relevante vuelva a GEDOC para lo relacionado con la elaboración, revisión, aprobación y notificación de los respectivos Actos Administrativos



Con corte al mes de diciembre, los avances son los siguientes:

#### **Informe de la semana del 1 al 4 de diciembre**

Identificación de errores de uso en el formulario de solicitudes de medidas de protección individual

Necesidad de realizar ajustes al formulario FUSIER diseñado inicialmente, teniendo en cuenta que la funcionalidad con la cual se había definido no se había plasmado adecuadamente

#### **Informe de la semana del 7 al 11 de diciembre**

Levantamiento de requerimientos de acuerdo con la funcionalidad con la cual fue definido el FUSIER, para que el proveedor evalúe los requerimientos y realice los ajustes necesarios en la herramienta

Se encuentran dificultades para el desarrollo de los requerimientos identificados para la implementación del FUSIER y se plantea la necesidad de reunirse con el comercial del proveedor y establecer hasta qué punto se pueden realizar los ajustes solicitados, teniendo en cuenta que el contrato actual no cubre los desarrollos que se identificaron que se deben de realizar

#### **Informe de la semana del 14 al 18 de diciembre**

Se garantiza que dentro de las funcionalidades de la herramienta GEDOC, se garantice la calidad del dato, es decir que la información inicialmente consignada no se modifica y se mantiene como parte de la trazabilidad de la herramienta y todos los cambios o modificaciones que se realicen como parte de la operación se guardan en un formulario aparte para mantener toda la traza de la información y el dato original no es cambiado sino se mantiene durante todo el tiempo

#### **Informe de la semana del 21 al 25 de diciembre**

Que dentro de la herramienta GEDOC se puedan contar con la mayor cantidad de canales de comunicación desde la herramienta hacia el solicitante, en caso que se requiera informar sobre cualquier novedad sobre la solicitud, se estableció la disponibilidad de canales como mensajes de WhatsApp, mensajes de texto, correo electrónico de salida y que en caso que dicho correo sea respondido por el usuario este sea directamente remitido al correo institucional de [correspondencia@unp.gov.co](mailto:correspondencia@unp.gov.co)

Aprobación por parte del equipo de trabajo del Plan Piloto de los ajustes solicitados y acordados con el proveedor en la herramienta GEDOC como del formulario FUSIER



## Informe de la semana del 28 al 31 de diciembre

El proveedor entregará todos los ajustes solicitados y acordados el 8 de enero de 2021, teniendo en cuenta que todos los requerimientos solicitados por parte del proveedor al Grupo de Solicitudes de Protección se han cumplido y se encuentran disponibles para su utilización y desarrollo

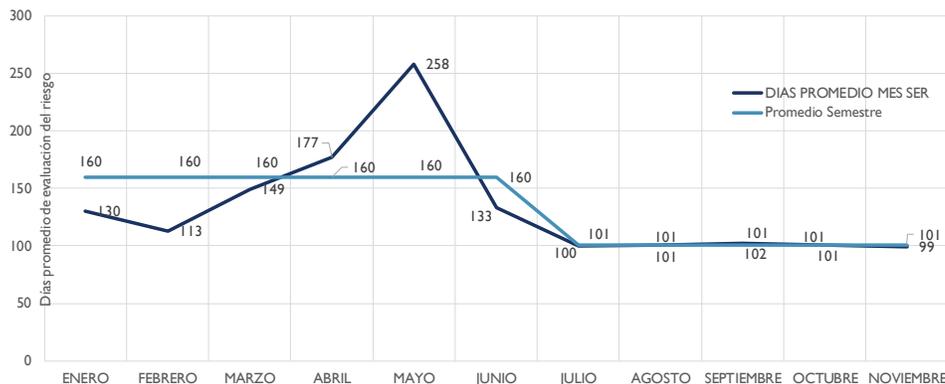
### 3. INDICADOR DÍAS PROMEDIO DE ESTUDIO DE EVALUACIÓN DEL RIESGO (SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO).

Mide en la ruta individual, el número de días hábiles promedio utilizados para la evaluación del riesgo (transcurridos entre la recepción de la solicitud y la valoración del nivel de riesgo, por parte del Grupo de Valoración Preliminar (GVP)<sup>1</sup>.

#### 3.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL INDICADOR

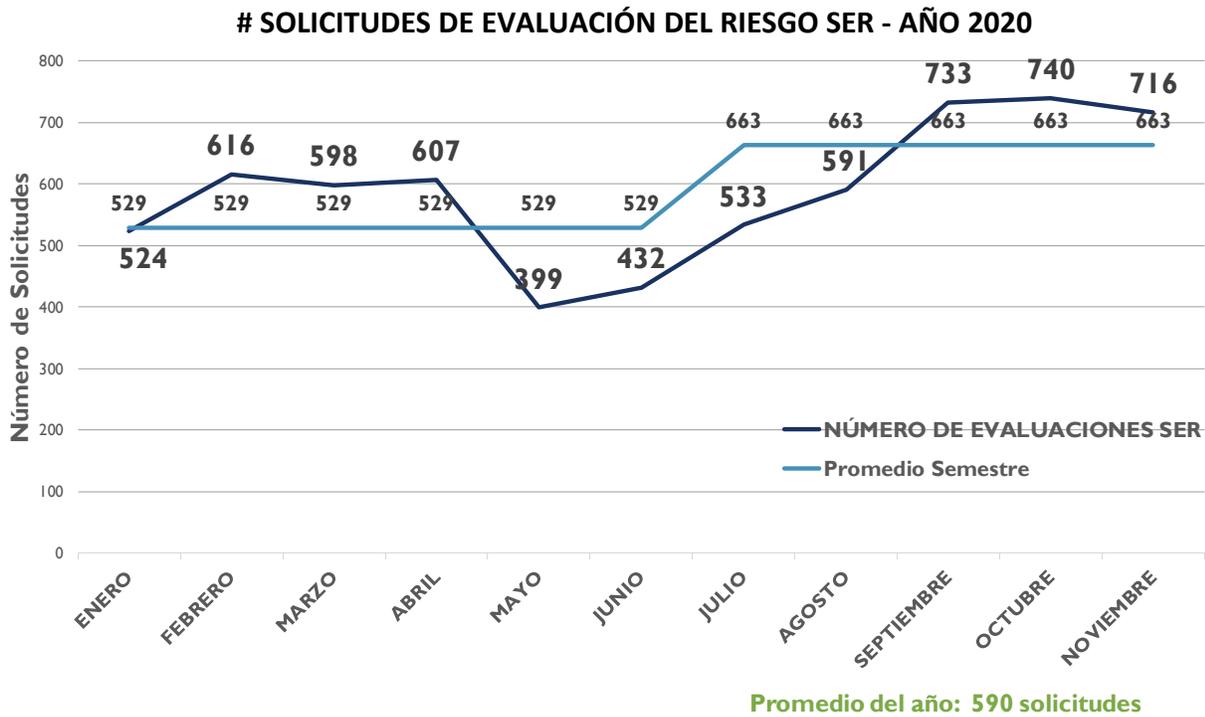
A corte del mes de noviembre de 2020 la Subdirección de Evaluación de Riesgo realizó 740 evaluaciones de riesgo con tiempo promedio de 101 días.

#### TIEMPO PROMEDIO EVALUACIÓN DEL RIESGO SER



Promedio del año 133 días

<sup>1</sup> Meta decreciente para el año 2019 (85 días), 2020 (75), 2021 (65), 2022 (60).



### 3.2. ANÁLISIS CUALITATIVO

De acuerdo con el comportamiento presentado durante el primer semestre de 2020, el tiempo promedio para la evaluación de las solicitudes de medidas de protección por parte de la Subdirección de Evaluación del Riesgo fue de 160 días. A partir del resultado y las recomendaciones de la Reingeniería, durante lo corrido del segundo semestre de 2020, con corte al mes de noviembre, el tiempo promedio disminuyó a 101 días, a pesar del comportamiento creciente en la recepción de solicitudes en los últimos 4 meses. Las Solicitudes de Protección ascendieron en promedio durante el primer semestre del año 2020 a 529 solicitudes y en lo corrido del segundo semestre a 649 solicitudes.

Es importante tener en cuenta que a pesar de la pandemia y de las limitaciones que se han tenido al respecto es de anotar que las mismas se han venido realizando y por ejemplo en los meses de abril y mayo se presentaron los tiempos más elevados de evaluación, lo cual nos ha incrementado los tiempos promedio de la SER

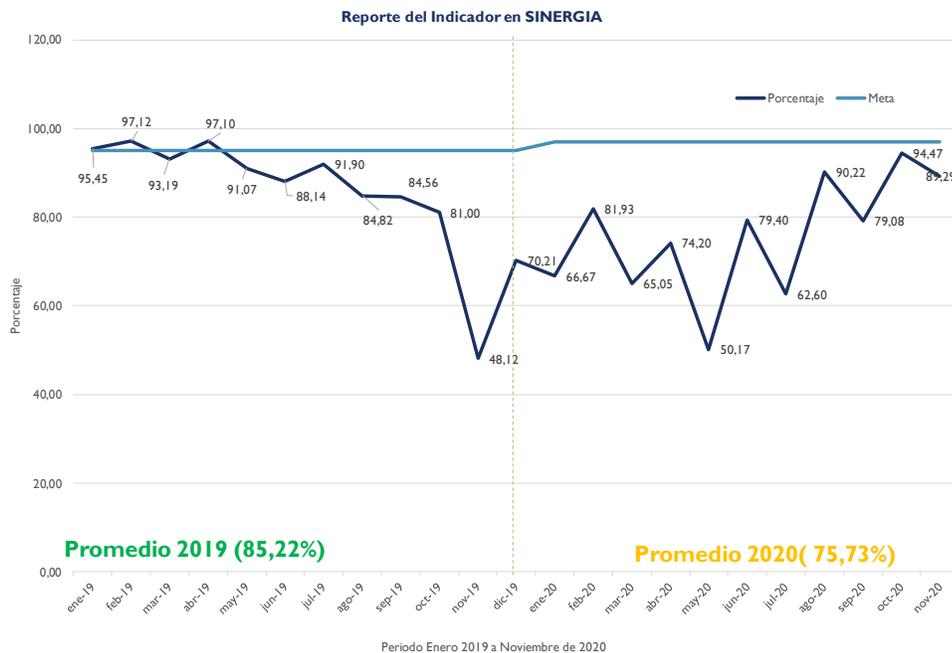


De acuerdo con lo anterior, se espera continuar con la disminución de tiempos de evaluación del riesgo con la implementación de las demás acciones contempladas dentro de la Reingeniería y que son viables en el corto plazo, las cuales se encuentran en proceso de validación para su puesta en producción lo antes posible.

### Elementos que influyeron para la disminución de tiempos

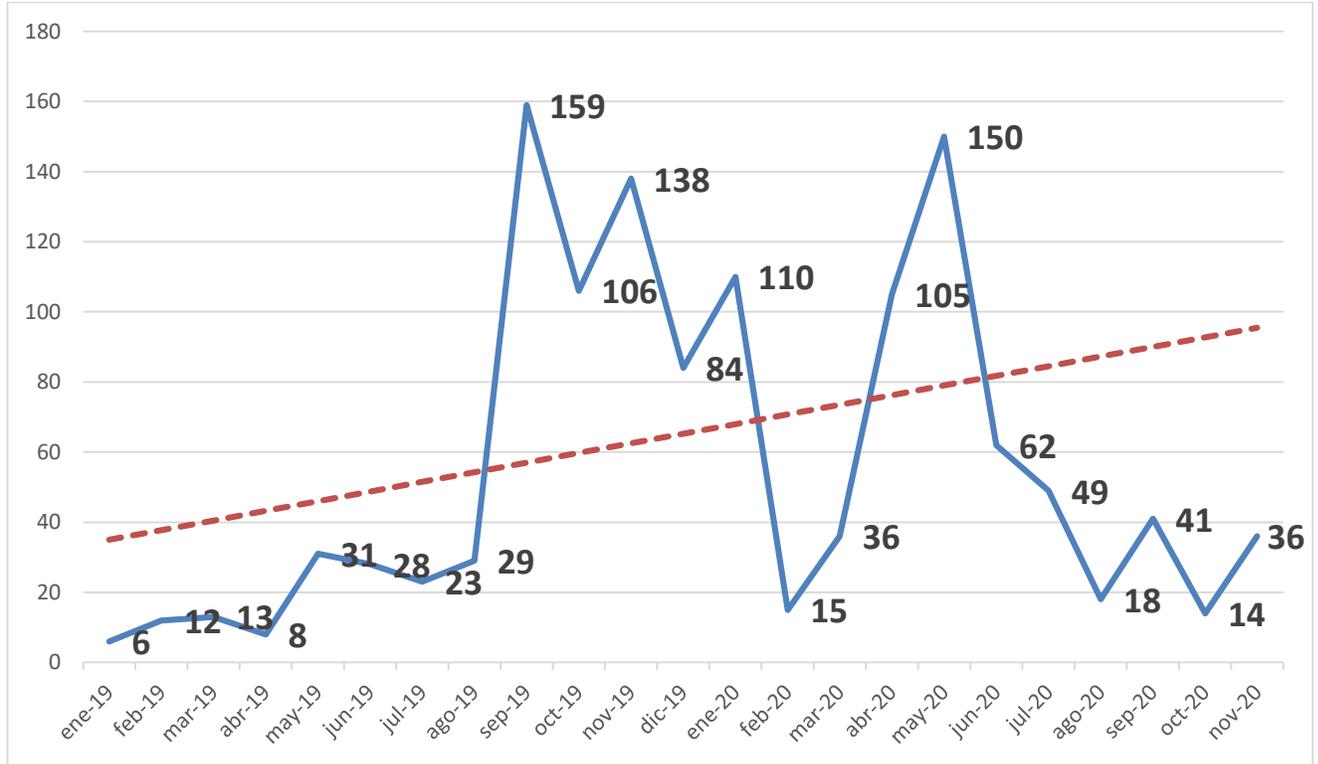
- Potencialización de los medios de comunicación (llamadas, reuniones virtuales, establecimiento de enlaces en las regiones).
- La realización de reuniones virtuales para realizar las actividades concernientes a la evaluación del riesgo.
- Mayor disponibilidad y continuidad de tiempo de los analistas de riesgo para realizar las actividades.
- Es importante tener en cuenta que el número de solicitudes de evaluación del riesgo durante lo corrido del segundo semestre ha venido en crecimiento.

### 4.INDICADOR PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS BENEFICIARIOS OPORTUNAMENTE



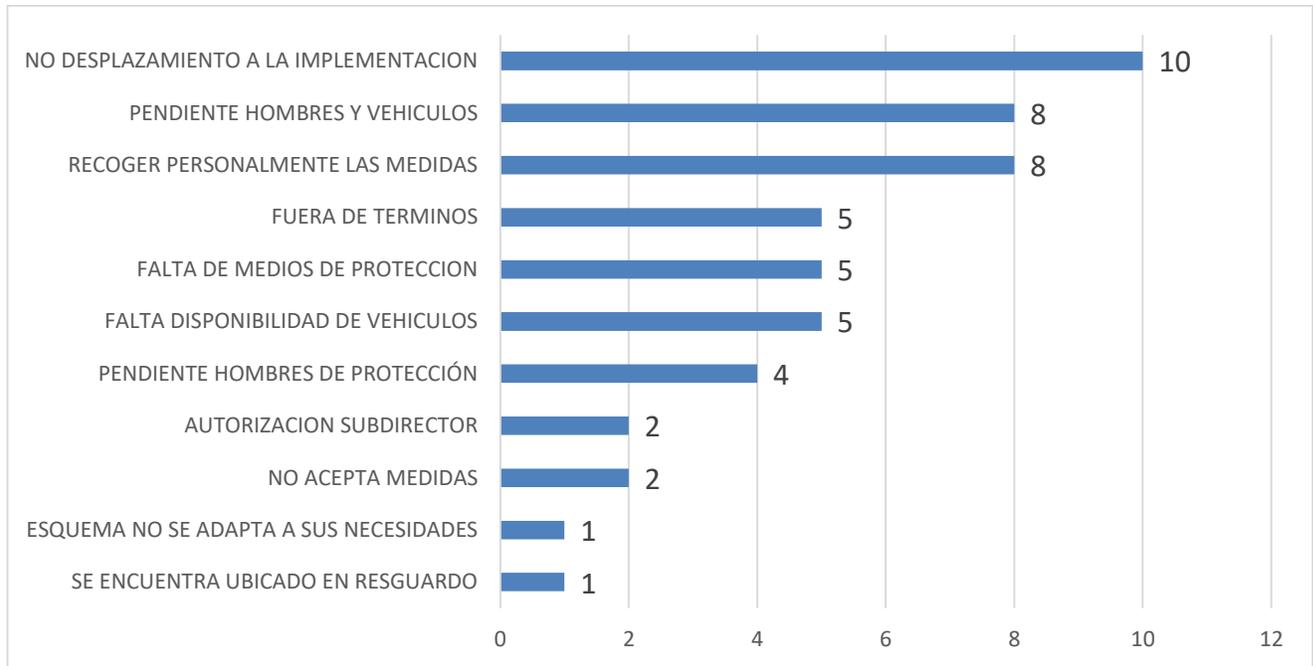


### NÚMERO DE MEDIDAS NO IMPLEMENTADAS OPORTUNAMENTE





### NÚMERO DE MEDIDAS NO IMPLEMENTADAS OPORTUNAMENTE (EMERGENCIA)



Período enero 2019 – noviembre 2020

#### 4.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO

Aunque el indicador no se ha cumplido en su totalidad y al momento de empezar a analizar las razones que se tienen para su incumplimiento desde la vigencia 2019 a noviembre de 2020, la principal razón es por temas presupuestales, además hay que tener en cuenta que en la vigencia 2020, los temas de la pandemia ha dificultado en muchas ocasiones la oportuna implementación de las medidas por diferentes tipos de restricciones en la movilidad, que aunque así se deban de hacer no se realizan en su totalidad o de forma oportuna.

La UNP está trabajando para garantizar el cumplimiento, pero hay que tener en cuenta que existen factores externos que influyen sobre el resultado final pero que en ocasiones ya se salen de las manos de los diferentes grupos de la Subdirección pero que de alguna manera están haciendo su mejor esfuerzo en el cumplimiento de los tiempos establecidos y con la oportunidad que se requiere.



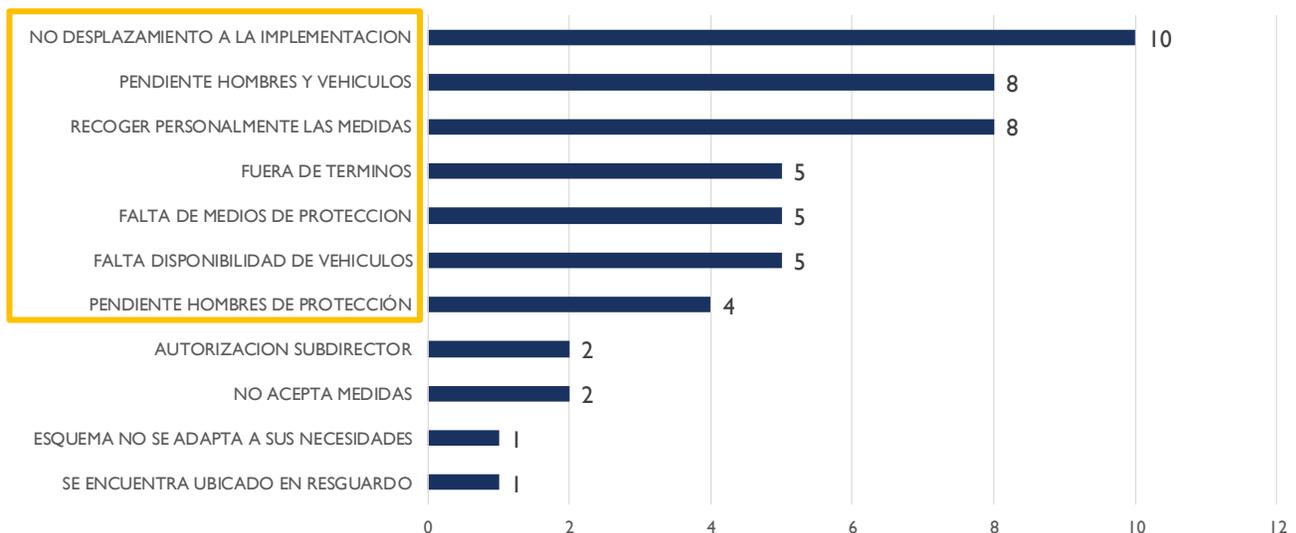
## 4.2. ANÁLISIS CUALITATIVO

Teniendo en cuenta el comportamiento del indicador, es importante recalcar que se ha hecho necesario cambiar la forma de reporte teniendo en cuenta que se tomaban como incumplimientos aquellas medidas que no eran aceptadas por parte de los beneficiarios, lo cual no quiere decir que la Subdirección esté incumpliendo, sino que al momento de ser otorgadas las medidas el beneficiario no las aceptaba por diferentes razones.

Por lo anterior es importante recalcar que estas razones ya no van a ser tenidas como incumplimientos sino como parte de la gestión cuando dichas medidas se implementan en los correspondientes tiempos establecidos.

## 4.3. ANÁLISIS DE CAUSAS Y RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN OPORTUNA DE MEDIDAS

### NÚMERO DE MEDIDAS NO IMPLEMENTADAS OPORTUNAMENTE (EMERGENCIA)



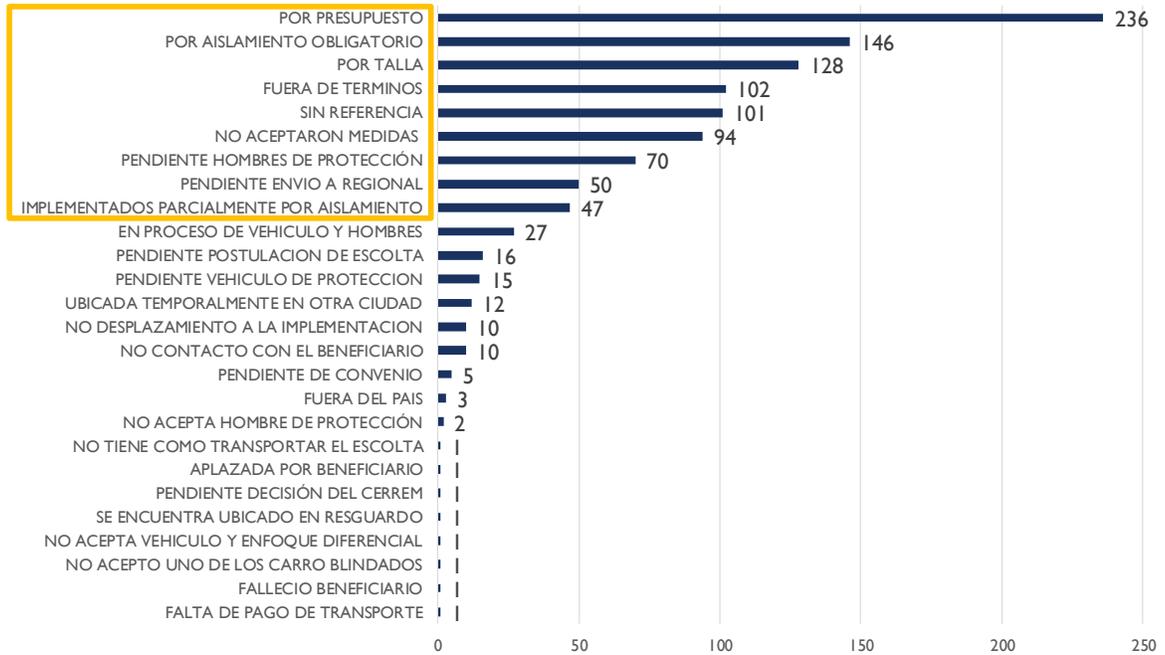
Período Enero 2019 – Noviembre 2020

TOTAL 51 – 4,2%



### NÚMERO DE MEDIDAS NO IMPLEMENTADAS OPORTUNAMENTE (ORDINARIO)

80%

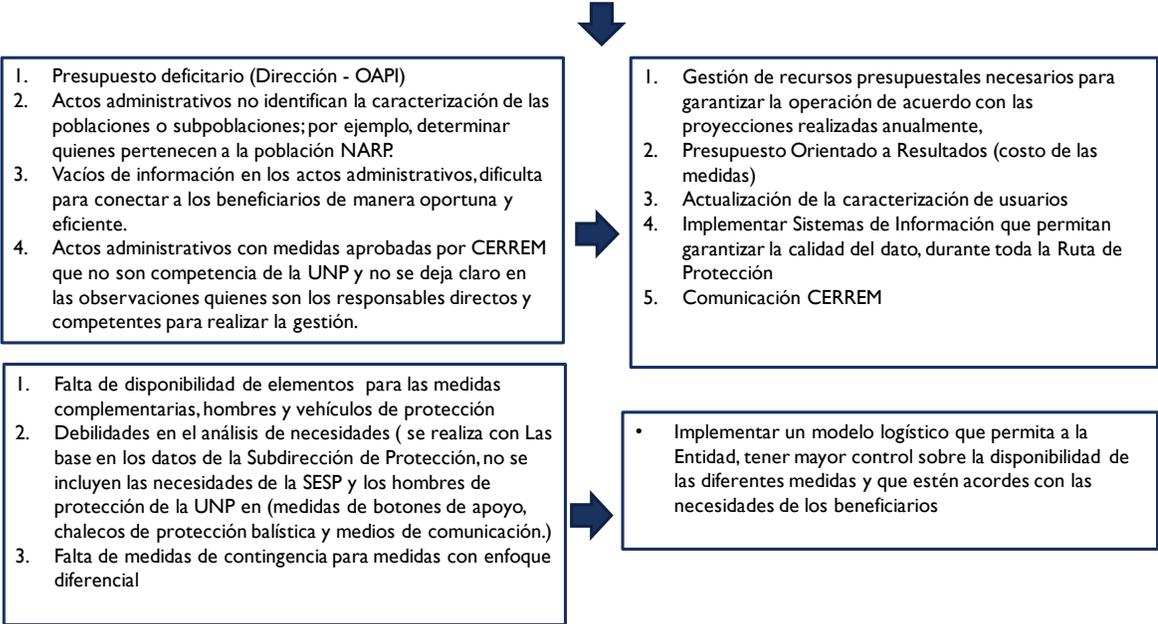


Período Enero 2019 – Noviembre 2020

ENTOTAL 1273 – 18,63%



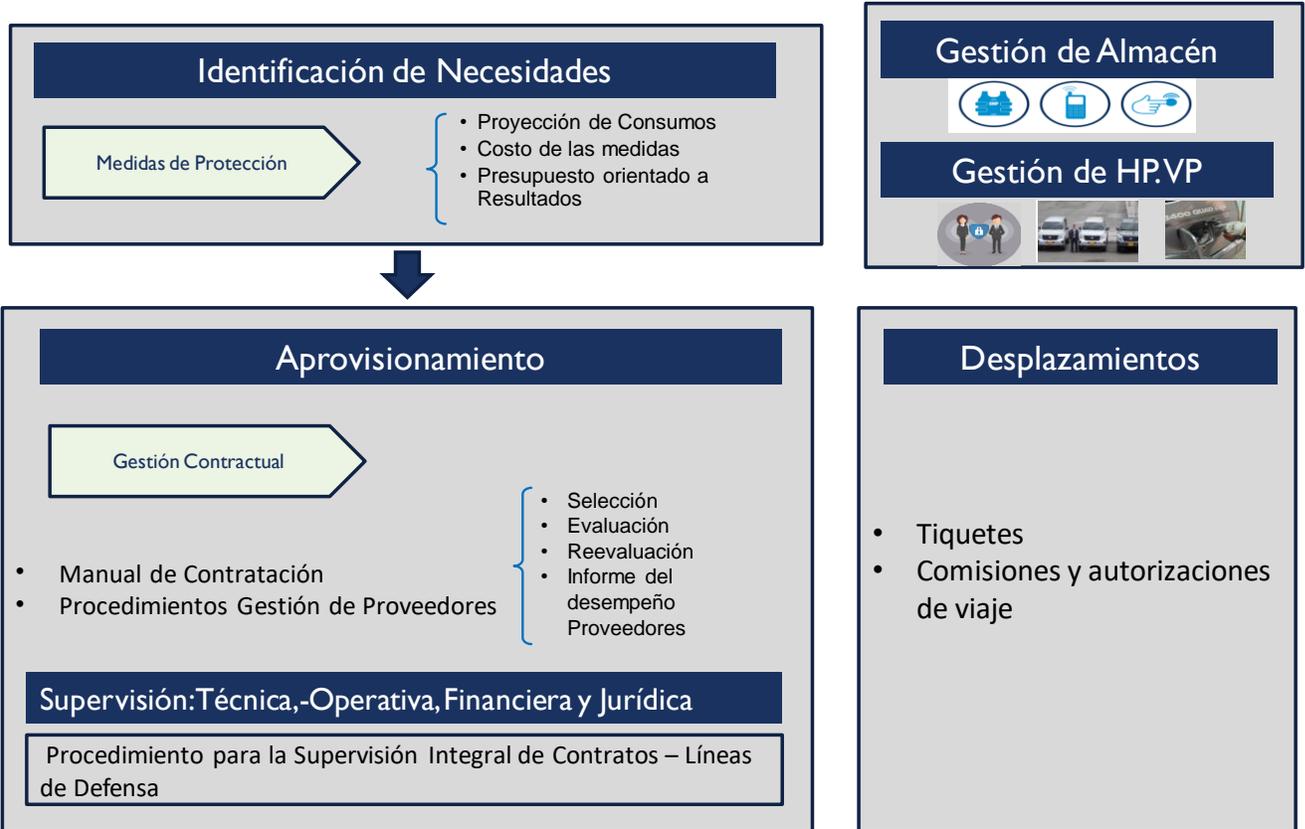
### Acompañamiento Análisis de Causas y Recomendaciones



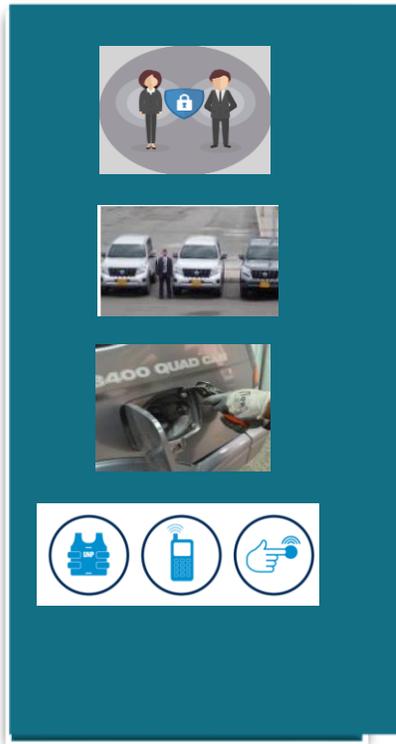
#### 4.4. MODELO PROPUESTO –GESTIÓN LOGÍSTICA CON BASE EN LA ISO 28001



## PROPUESTA FORTALECIMIENTO GESTIÓN LOGÍSTICA ISO 28001



#### 4.4.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES - FORTALECIMIENTO PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL

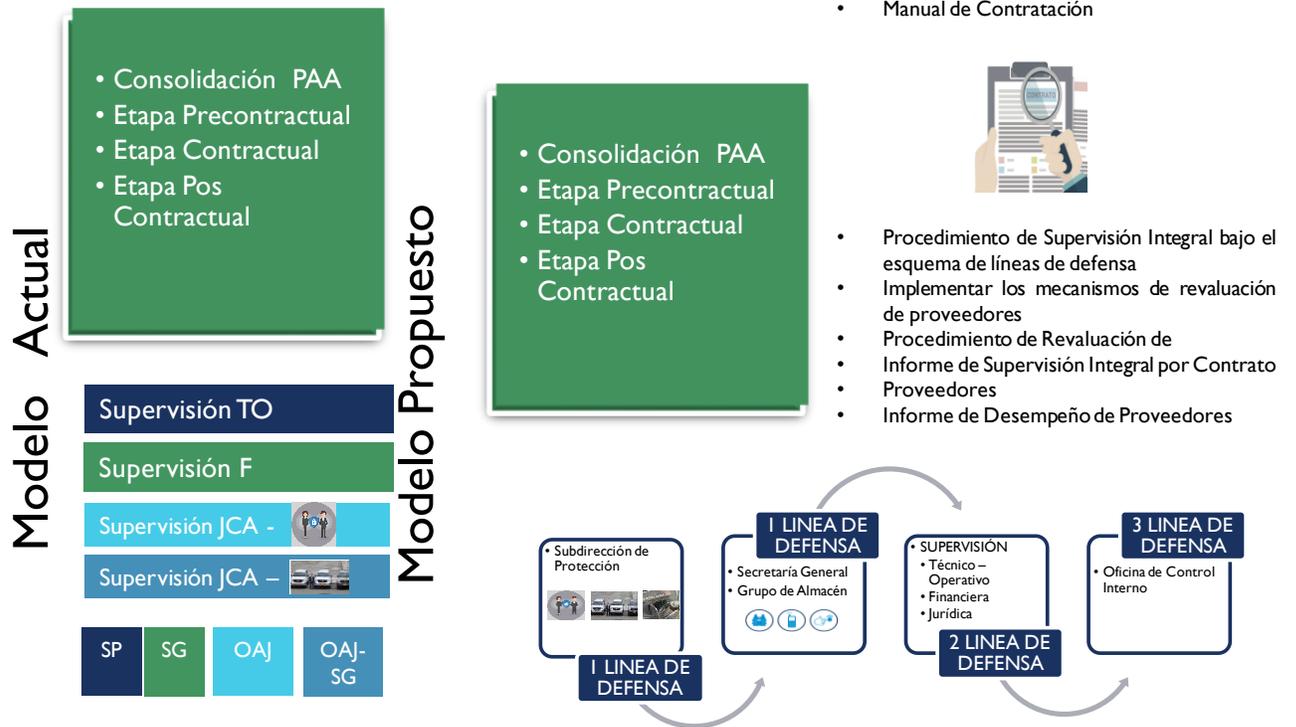


#### MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

- Proyección de necesidades de medidas de protección
- Planear el comportamiento de la demanda.
- Estadísticas de medidas implementadas por cada una de las subdirecciones (MISIONALES-OAPI),
- Políticas de stock por cada subdirección con base en las estadísticas incluyendo las necesidades internas (MISIONALES-SECRETARIA GENERAL).
- Aprovisionamiento de acuerdo con curvas de implementación de años anteriores (MISIONALES-SECRETARIA GENERAL)
- Control de aprovisionamiento de medidas conforme las necesidades de cada área. (MISIONALES-SECRETARIA GENERAL)



#### 4.4.2. ESQUEMA DE SUPERVISIÓN



#### 4.4.3. FORTALECIMIENTO GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE BS Y SS SECRETARÍA GENERAL –GRUPO GESTIÓN ADMINISTRATIVA



### MODELO ACTUAL

GA

- Recepción de Bienes
- Almacenaje
- Identificación
- Gestión de Inventario

GGA

- Gestión de Desplazamientos (Comisiones y Autorización de Viaje y Tiquetes)
- Planes de Mantenimiento de Infraestructura, Armas, Vehículos
- Administración del SGA

### MODELO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

- Recepción de Bienes
- Almacenaje
- Identificación
- Gestión de Inventario
- Gestión de Entrega

- Gestión de Desplazamiento (Comisiones y Autorización de Viaje y Tiquetes)

- Documentación de Procedimientos aplicables

## 5. MEJORAS PROPUESTAS SUBDIRECCIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

A pesar de existir procedimientos actualizados estos deben de ajustarse nuevamente teniendo en cuenta que la forma como se han concebido son muy generales y de forma extensa, lo que no permite un mejor entendimiento del que hacer, y no se relacionan en su totalidad todos los documentos como instructivos, protocolos o guías que complementan la operación, por lo anterior se hace necesario articular estos elementos teniendo en cuenta que hay en proceso una modificación del Decreto 4065 de 2011 que va a haber una nueva forma de operar que los va involucrar

## 6. REQUERIMIENTOS, LIMITACIONES Y/O DIFICULTADES PRESENTADAS

Los cambios del personal del proveedor de GEDOC han afectado la oportuna toma de decisiones para el apoyo del proyecto en esta etapa crucial de puesta en marcha, limitaciones que se han solventado conforme los acuerdos realizados entre las partes.



## 7. PRINCIPALES RETOS PARA EL MES PRIMER TRIMESTRE 2021

- Continuar con la validación de las funcionalidades existentes y requeridas de los módulos, para determinar la forma de cómo se va implementar la herramienta y en caso de ser necesario construir con los usuarios los requerimientos y necesidades faltantes, para complementar la herramienta en la UNP en el corto plazo
- Generar los primeros resultados sobre la herramienta GEDOC, como medio que permite verificar que el modelo de operación definido le apunta al cumplimiento de las metas que el PND ha determinado.
- Continuar identificando oportunidades de mejora para dar mayor claridad al formulario web de registro de información
- Adecuar los formularios tanto de solicitud de medidas de protección individual, como el colectivo a las necesidades del trámite
- Ajustar la herramienta al deber ser de la operación desde el ingreso por la página web o por la VURC o por cualquier otro medio que se reciba la información correspondiente a una solicitud de medidas de protección; identificando claramente las diferentes opciones que se puedan presentar para la realización de la Ruta de Protección
- Continuar identificando reprocesos que se han eliminado, con el fin de mejorar los tiempos de evaluación preliminar
- Optimizar la calidad de la data registrada por el beneficiario, y por los diferentes eventos que se presentan y que deben ser tenidos en cuenta por los intervinientes en la Ruta de Protección, con el fin de garantizar la trazabilidad requerida
- Alinear, ajustar e implementar la documentación de los diferentes procesos involucrados en la REINGENIERÍA, eliminando reprocesos, actividades que no agregan valor y aquellas que deban ser unificadas para simplificar los procedimientos
- Ajustar procedimientos SEGEN y SP incluyendo controles para la implementación de la gestión logística que mejore el desempeño del indicador de oportunidad en la implementación de medidas.
- Adopción del Plan de Control para la prestación del servicio de protección que incluya controles tanto para la Evaluación del Riesgo como la Implementación de Medidas.
- Realizar control de segunda línea de defensa por parte de la OAPI a los datos de los indicadores intervenidos.



- Presentación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Estructura Organizacional Propuesta.
- Presentación del Estudio Técnico ante el Departamento Administrativo de la Función Pública para el Rediseño Organizacional y de Planta, el cual da alcance a la Subdirección de Evaluación de Riesgo, Subdirección de Medidas de Protección y algunos grupos de la Secretaría General.
- Inclusión del programa de Gestión del Cambio que soporte los estructurales cambios que se adelantan en especial con el proyecto de Reingeniería y la certificación de la entidad en 4 normas internacionales.
- Documentación del proyecto de Reingeniería 2021 y su presentación ante las partes interesadas pertinentes que fortalezcan las mejoras realizadas.