

	<b>RESUMEN EJECUTIVO REINGENIERIA UNP VIGENCIA 2020</b>	
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

## **1. ANTECEDENTES**

La iniciativa de la reingeniería del programa de prevención y protección surgió del “pacto por la vida y la protección de líderes sociales y personas defensoras de derechos humanos” de apartadó, municipio del urabá antioqueño suscrito el 23 de agosto de 2018 entre el presidente de la República Iván Duque, el Ministerio público, representado por la Procuraduría y la Defensoría del pueblo, y organizaciones sociales, con el acompañamiento de la comunidad internacional.

El pacto por la vida establece once compromisos que constituyen la hoja de ruta para enfrentar de manera eficaz la situación de estigmatización, persecución y asesinato de líderes sociales y personas defensoras de derechos humanos.

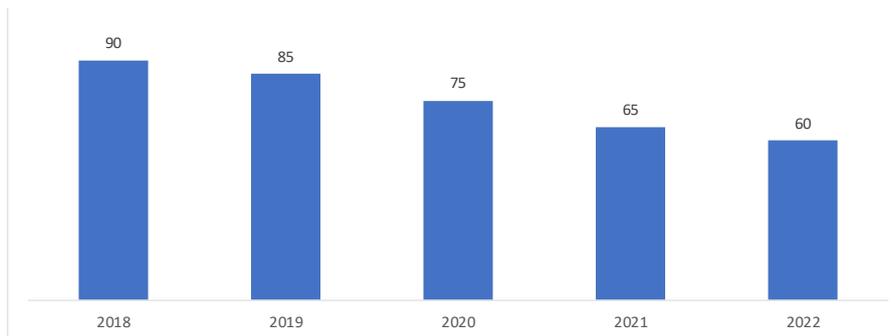
En lo que corresponde a la UNP se acordó el punto tercero que a su letra dice:

*“3. el gobierno nacional iniciará la reingeniería del programa de protección de la unidad nacional de protección (unp), que se modernizará y fortalecerá con recursos para dar cumplimiento a las múltiples demandas de protección en los territorios, mejorando los protocolos y dando respuesta oportuna a los requerimientos de los líderes y las comunidades. las autoridades locales y departamentales se comprometen a cumplir, bajo la mirada preventiva del ministerio público, los mandatos de la ley en dicho sentido”. 29 reingeniería del programa general de prevención y/ o protección de competencia de la unp 30 reingeniería del programa general de prevención y/ o protección de competencia de la unp. en síntesis, con el pacto por la vida de apartadó se busca “fortalecer las medidas de prevención y protección a las personas y comunidades en riesgo en particular a víctimas, líderes sociales, defensores de derechos humanos” (departamento nacional de planeación, 2019).*

## **2. META PLAN NACIONAL DE DESARROLLO**

En desarrollo del “pacto por la vida y la protección de líderes sociales y personas defensoras de derechos humanos”, el Plan Nacional de Desarrollo incluye la meta decreciente de disminuir los días de evaluación de riesgo a 85 en la vigencia 2019, 75 en la vigencia 2020, 65 en la vigencia 2021 y 60 días en la vigencia 2022.

Ilustración 1 – Meta PND



Fuente: elaboración propia

3. **PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL:** De manera articulada al Plan Nacional de Desarrollo y Planes Sectoriales nuestro Plan Estratégico Institucional incluye la Iniciativa Estratégica denominada REINGENIERIA de la UNP la cual está orientada al cumplimiento de los siguientes indicadores:

- i) **DIAS PROMEDIO DE ESTUDIO DE EVALUACIÓN DEL 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). Meta decreciente para el año 2019 (85 días), 2020 (75), 2021 (65), 2022 (60).
- ii) **OPORTUNIDAD EN LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN:** Porcentaje de líderes y defensores con nivel de riesgo extraordinario, extremo o inminente con medidas de protección implementadas en tiempo Meta Creciente: 2020 (96%), 2021 (97%) y 2022 (100%).

4. **ALCANCE DE LA RENGENIERIA:** El proceso de Reingeniería inició en la vigencia 2020 con el apoyo del programa de Derechos Humanos de la USAID, dando alcance en el primer semestre del 2020 a la Subdirección de Evaluación del Riesgo<sup>1</sup> y en el segundo semestre se amplió el alcance a la Subdirección de Protección, la Oficina Asesora de Planeación e Información en lo referente al fortalecimiento de capacidades estratégicas y los grupos de la Secretaria General que de manera directa intervienen en la cadena de valor.

<sup>1</sup> De manera articulada al Plan Nacional de Desarrollo y Planes Sectoriales nuestro Plan Estratégico Institucional incluye la Iniciativa Estratégica denominada REINGENIERIA de la UNP la cual está orientada al cumplimiento de los siguientes indicadores: i) DIAS PROMEDIO DE ESTUDIO DE EVALUACIÓN DEL 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). Meta decreciente para el año 2019 (85 días), 2020 (75), 2021 (65), 2022 (60). ii) OPORTUNIDAD EN LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN: Porcentaje de líderes y defensores con nivel de riesgo extraordinario, extremo o inminente con medidas de protección implementadas en tiempo Meta Creciente: 2020 (96%), 2021 (97%) y 2022 (100%).

	<b>RESUMEN EJECUTIVO REINGENIERIA UNP VIGENCIA 2020</b>	
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

5. **METODOLOGÍA:** El proyecto incluye las fases de ALISTAMIENTO, DIAGNÓSTICO, DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y MONITORIZACIÓN.<sup>2</sup> y la aplicación de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>3</sup>.

- 5.1. **FASE DE ALISTAMIENTO:** En esta fase se conformó el equipo de reingeniería.
- 5.2. **FASE DE DIAGNÓSTICO:** En esta fase se efectuó el análisis de identidad, propósito y prospectiva organizacional, así como el diagnóstico de capacidades organizacionales consultando diferentes fuentes de información interna y externa, dentro de las que se cuenta el documento denominado REINGENIERIA UNP 2019<sup>4</sup>.
- 5.3. **FASE DE DISEÑO:** A partir del diagnóstico realizado, se identificaron los aspectos claves a intervenir en los componentes administrativo, tecnológico y jurídico, que permitan el fortalecimiento de las capacidades organizacionales que afectan el cumplimiento del principio de oportunidad<sup>5</sup> en las actividades claves de la cadena de valor de la UNP, esto es: La atención oportuna de las solicitudes de protección, la evaluación oportuna del nivel de riesgo y la implementación oportuna de medidas de protección.

#### 5.3.1. **COMPONENTE ADMINISTRATIVO<sup>6</sup>:**

**Fortalecimiento de las capacidades estratégicas:** Los principales avances fueron: 1) **Planificación Orientada a Resultados:**<sup>7</sup> Se elaboró el manual para la formulación y seguimiento de planes, el cual incluye la diferenciación en los niveles de la planeación institucional de manera articulada las estrategias, los procesos y servicios, de tal manera que el indicador del Plan Nacional de Desarrollo y Planes Sectoriales relacionados con la reingeniería se encuentren alineadas a la Plataforma Estratégica y articulada con los planes institucionales y proyectos que aportan a su cumplimiento. 2) **Mecanismos de seguimiento y evaluación,** se adoptó el Manual para la formulación y seguimiento a indicadores, el cual incluye el seguimiento a los indicadores estratégicos asociados al

<sup>2</sup> Las fases presentadas en el presente informe se encuentran articuladas con la GUÍA DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ESTADO COLOMBIANO (DAFP 2017)

<sup>3</sup> GUÍA DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL ESTADO COLOMBIANO (DAFP 2017), así como las políticas de Gestión y Desempeño de Modelo Integrado de Planeación y Gestión

<sup>4</sup> Se consultaron entre otros: Documento denominado Reingeniería (UNP 2019), e informes de la Oficina de Control Interno de la UNP, informes de la Contraloría General de la República, Reporte FURAG 2019, información de auditoría basado en riesgos (Subdirección de Evaluación del Riesgo – UNP – 2020)

<sup>5</sup> Principio de Oportunidad: Las medidas de prevención y protección se otorgarán de forma ágil y expedita (Artículo 2.4.1.2.2. Principios, Decreto 4166 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior

<sup>6</sup> Este componente integra las acciones relacionadas con el fortalecimiento de capacidades estratégicas como planes, mecanismos de seguimiento y control y funcionales como procesos, procedimientos, personas, infraestructura que contribuyen con el cumplimiento del principio de oportunidad.

<sup>7</sup> Planificación orientada a resultados, se identificaron como oportunidades de mejora, la definición y aplicación de lineamientos documentados para que la planificación se defina de manera coherente y en despliegue desde su nivel estratégico, la validación de la actual plataforma estratégica, el análisis de la pertinencia de las 26 estrategias institucionales que hacen parte del Plan Estratégico Institucional (PEI), la metodología de construcción del Plan de Acción Institucional dado que se evidenció que el PAI 2020 incluye un total de 144 actividades, las cuales no corresponden en su totalidad a actividades estratégicas que aporten al cumplimiento de los elementos de la plataforma estratégica.

	<b>RESUMEN EJECUTIVO REINGENIERIA UNP VIGENCIA 2020</b>	
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

PND y Planes Sectoriales y su despliegue a través de la Política Integral MIPG-SIG y procesos responsables de su ejecución, así como indicadores operativos que permitan hacer un monitoreo permanente a los tiempos de la ruta de protección a nivel grupos internos de trabajo y ejecutores.

**Fortalecimiento de las Capacidades Funcionales:** Las principales avances en relación con el fortalecimiento de las capacidades funcionales son: 1) Diseño del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano (MISC) 2) Rediseño de procesos 3) Análisis de eficiencia operacional 4) Análisis de Causas incumplimiento indicador de Oportunidad en la implementación de medidas 5) Actualización de Información Documentada 6) Levantamiento Cargas de Trabajo y Determinación de Perfiles del Talento Humano 7) Propuesta Rediseño Estructura Organizacional a nivel central y regional 8) Puntos de Atención al Ciudadano 9) Infraestructura Física 10) Sistema de Priorización Basado en Riesgos 11) Centro Integrado de protección y reacción regional -CIPR2 (Conformado por UNP, PONAL – FFMM y Secretarías de Gobierno departamental

**1) Modelo Integral de Servicio al Ciudadano (MISC):** Se identificó la necesidad de fortalecer la política de servicio al ciudadano tanto a nivel de cambios en la estructura organizacional como a nivel del modelo de operación. La implementación del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano – MISC, que consiste en integrar la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia – VURC, por medio de los Formatos de Solicitud de Protección individual y colectivo (ON LINE) y el Formulario Único de Gestión y Trámite de Solicitud de Inicio Evaluación del Riesgo – FUSIER a través del Sistema GEDOC, el cual también incluye el Formulario de PQRSD (ON LINE) y de todas las comunicaciones que lleguen a la entidad.

Se destaca la adopción del Manual de Política Integral de Servicio al Ciudadano el cual incluye el compromiso de todas las instancias de la UNP<sup>8</sup>, así como el fortalecimiento de la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, el cual permitirá la articulación institucional de cara al ciudadano y mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios de la UNP.

La operacionalización del MISC requiere de varias fases entre las cuales se encuentra la unificación de los grupos de Solicitudes de Protección - GSP y Atención al Ciudadano - GAC en un solo grupo el cual se denominará Grupo de Servicio al Ciudadano – GSC y dar el traslado a la Secretaria General. Dado que se estableció que el traslado se haría solo para atender casos nuevos y los que están en términos y se encuentre operando la herramienta tecnológica GEDOC. En consideración de lo anterior se expidió la **Directiva No.200000003 del 11 de noviembre de 2020 denominada Plan Piloto<sup>9</sup> la**

<sup>8</sup> En cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación como líder de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano

<sup>9</sup> . 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.

	<b>RESUMEN EJECUTIVO REINGENIERIA UNP VIGENCIA 2020</b>	
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

cual permitió que la UNP probara y adecuara la herramienta GEDOC como medio para tener un mayor control sobre las Solicitudes de Protección allegadas a la UNP. Así mismo, desde la Subdirección de Evaluación del Riesgo – SER, se diseñó una estrategia para establecer puntos de control en el Grupo de Solicitudes de Protección – GSP, pues se tenía para el mes de julio de 2020, 13.229 EXT correspondiente a solicitudes de protección, correspondientes a los meses de mayo, junio y julio del año 2020; es decir solicitudes de protección extemporáneas de tres meses, para lo cual la SER definió el **Plan de Atención a Solicitudes Atrasadas** liderado por el GSP, lo cual permitió que al cierre del año 2020, solo se tuvieran 363 EXT fuera de términos.

Los principales avances en cumplimiento del Plan Piloto fueron la actualización del contenido de los formularios a las versiones vigentes, compromiso por parte del proveedor para poner en producción la herramienta GEDOC, dar prioridad al flujo de trabajo correspondiente a la Ruta de Protección Individual, teniendo en cuenta que la mayor cantidad de solicitudes corresponde a este tipo e incluir la población relacionada con la Subdirección Especializada de Seguridad y Protección con respecto a su recepción inicial y contemplar la posibilidad de que formen parte del proceso.

En relación con el Plan de Atención a Solicitudes Atrasadas liderado por el GSP, tal como se aprecia en la siguiente gráfica la OPORTUNIDAD EN EL ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE PROTECCIÓN el cual refleja una: "Disminución en un 91.75% las solicitudes de medidas de protección fuera de términos (Mayores a 5 días hábiles), en el período comprendido entre el 6 de noviembre de 2020 y el 17 de Enero de 2021" y a corte de la semana del 24 de enero sólo existen 13 solicitudes fuera de términos de los 217 EXT recibidos lo que refleja un índice de oportunidad del 99.97%. Igualmente se presentó de parte de la coordinación del GAC el índice de PQRSD gestionadas en la vigencia 2020 con un resultado del 97.55%, estando en gestión 373 PQRS de las 17.272 recibidas en la vigencia.



## RESUMEN EJECUTIVO REINGENIERIA UNP VIGENCIA 2020



### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

#### Indicador oportunidad en el análisis de las Solicitudes de Protección<sup>10</sup>

Análisis Grafico	Análisis Cualitativo																																																																								
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDAD EN EL ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE PROTECCIÓN</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <caption>OPORTUNIDAD EN EL ANÁLISIS DE LAS SOLICITUDES DE PROTECCIÓN</caption> <thead> <tr> <th>Período de Reporte</th> <th>Recibidos</th> <th>En términos (5 días hábiles)</th> <th>Fuera de términos</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entre 16 y 22 de Nov</td> <td>519</td> <td>519</td> <td>933</td> <td>1452</td> </tr> <tr> <td>Entre 23 y 29 de Nov</td> <td>571</td> <td>571</td> <td>945</td> <td>1516</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 Nov y 6 de Dic</td> <td>476</td> <td>476</td> <td>947</td> <td>1423</td> </tr> <tr> <td>Entre 7 y 13 de Dic</td> <td>459</td> <td>506</td> <td>695</td> <td>1201</td> </tr> <tr> <td>Entre 14 y 20 de Dic</td> <td>432</td> <td>432</td> <td>567</td> <td>999</td> </tr> <tr> <td>Entre 21 y 27 de Dic</td> <td>165</td> <td>165</td> <td>486</td> <td>651</td> </tr> <tr> <td>Entre 28 y 31 de Dic</td> <td>204</td> <td>204</td> <td>363</td> <td>567</td> </tr> <tr> <td>Entre 1 y 10 de Ene</td> <td>230</td> <td>229</td> <td>257</td> <td>486</td> </tr> <tr> <td>Entre 11 y 17 de Ene</td> <td>203</td> <td>215</td> <td>77</td> <td>292</td> </tr> </tbody> </table>	Período de Reporte	Recibidos	En términos (5 días hábiles)	Fuera de términos	TOTAL	Entre 16 y 22 de Nov	519	519	933	1452	Entre 23 y 29 de Nov	571	571	945	1516	Entre 30 Nov y 6 de Dic	476	476	947	1423	Entre 7 y 13 de Dic	459	506	695	1201	Entre 14 y 20 de Dic	432	432	567	999	Entre 21 y 27 de Dic	165	165	486	651	Entre 28 y 31 de Dic	204	204	363	567	Entre 1 y 10 de Ene	230	229	257	486	Entre 11 y 17 de Ene	203	215	77	292	<p>Al inicio del Plan Piloto se tenían fuera de términos 933 requerimientos (16/11/2020), con el trabajo desarrollado al 17 de enero de 2021 solo se tienen 77 requerimientos fuera de términos que corresponden 2 al mes de noviembre, 36 al mes de diciembre del año 2020 y 39 del mes de enero de 2021, con una disminución del 91.75% en el atraso de trámite de las solicitudes.</p>																						
Período de Reporte	Recibidos	En términos (5 días hábiles)	Fuera de términos	TOTAL																																																																					
Entre 16 y 22 de Nov	519	519	933	1452																																																																					
Entre 23 y 29 de Nov	571	571	945	1516																																																																					
Entre 30 Nov y 6 de Dic	476	476	947	1423																																																																					
Entre 7 y 13 de Dic	459	506	695	1201																																																																					
Entre 14 y 20 de Dic	432	432	567	999																																																																					
Entre 21 y 27 de Dic	165	165	486	651																																																																					
Entre 28 y 31 de Dic	204	204	363	567																																																																					
Entre 1 y 10 de Ene	230	229	257	486																																																																					
Entre 11 y 17 de Ene	203	215	77	292																																																																					
<p style="text-align: center;"><b>CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2020 - ENERO 2021</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <caption>CAPACIDAD INSTALADA GRUPO DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN AÑO 2020 - ENERO 2021</caption> <thead> <tr> <th>Mes del año</th> <th>REQUERIMIENTOS ALLEGADOS</th> <th>REQUERIMIENTOS GESTIONADOS</th> <th>CAPACIDAD DE GESTIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ENERO</td><td>4897</td><td>4384</td><td>4280</td></tr> <tr><td>FEBRERO</td><td>4757</td><td>4181</td><td>4280</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>4734</td><td>3887</td><td>4000</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>4238</td><td>3800</td><td>2758</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>3976</td><td>3347</td><td>3400</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>4716</td><td>3845</td><td>3080</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>5033</td><td>4654</td><td>3520</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>4966</td><td>3948</td><td>3280</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>5147</td><td>4879</td><td>3740</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td>4175</td><td>4154</td><td>3570</td></tr> <tr><td>NOVIEMBRE</td><td>5366</td><td>4838</td><td>3280</td></tr> <tr><td>ENERO 2021</td><td>4478</td><td>3561</td><td>3625</td></tr> <tr><td>PROMEDIO AÑO 2020</td><td>4228</td><td>3625</td><td>3625</td></tr> <tr><td>ene-21</td><td>1804</td><td>1589</td><td>1224</td></tr> </tbody> </table>	Mes del año	REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	CAPACIDAD DE GESTIÓN	ENERO	4897	4384	4280	FEBRERO	4757	4181	4280	MARZO	4734	3887	4000	ABRIL	4238	3800	2758	MAYO	3976	3347	3400	JUNIO	4716	3845	3080	JULIO	5033	4654	3520	AGOSTO	4966	3948	3280	SEPTIEMBRE	5147	4879	3740	OCTUBRE	4175	4154	3570	NOVIEMBRE	5366	4838	3280	ENERO 2021	4478	3561	3625	PROMEDIO AÑO 2020	4228	3625	3625	ene-21	1804	1589	1224	<p>La capacidad promedio de gestión de requerimientos del año 2020 se incrementó en un 24%, a pesar de la variación del equipo de trabajo del GSP.</p>												
Mes del año	REQUERIMIENTOS ALLEGADOS	REQUERIMIENTOS GESTIONADOS	CAPACIDAD DE GESTIÓN																																																																						
ENERO	4897	4384	4280																																																																						
FEBRERO	4757	4181	4280																																																																						
MARZO	4734	3887	4000																																																																						
ABRIL	4238	3800	2758																																																																						
MAYO	3976	3347	3400																																																																						
JUNIO	4716	3845	3080																																																																						
JULIO	5033	4654	3520																																																																						
AGOSTO	4966	3948	3280																																																																						
SEPTIEMBRE	5147	4879	3740																																																																						
OCTUBRE	4175	4154	3570																																																																						
NOVIEMBRE	5366	4838	3280																																																																						
ENERO 2021	4478	3561	3625																																																																						
PROMEDIO AÑO 2020	4228	3625	3625																																																																						
ene-21	1804	1589	1224																																																																						
<p style="text-align: center;"><b>EXT pendientes de gestión por meses</b></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; font-size: small;"> <caption>EXT pendientes de gestión por meses</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>oct-20</th> <th>nov-20</th> <th>dic-20</th> <th>ene-21</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>08/11/2020</td> <td>837</td> <td>579</td> <td></td> <td></td> <td>1416</td> </tr> <tr> <td>15/11/2020</td> <td>360</td> <td>1036</td> <td></td> <td></td> <td>1396</td> </tr> <tr> <td>22/11/2020</td> <td>106</td> <td>1346</td> <td></td> <td></td> <td>1452</td> </tr> <tr> <td>29/11/2020</td> <td>60</td> <td>1456</td> <td></td> <td></td> <td>1516</td> </tr> <tr> <td>06/12/2020</td> <td>52</td> <td>959</td> <td>412</td> <td></td> <td>1423</td> </tr> <tr> <td>13/12/2020</td> <td>51</td> <td>481</td> <td>669</td> <td></td> <td>1201</td> </tr> <tr> <td>20/12/2020</td> <td>47</td> <td>211</td> <td>741</td> <td></td> <td>999</td> </tr> <tr> <td>27/12/2020</td> <td>45</td> <td>105</td> <td>501</td> <td></td> <td>651</td> </tr> <tr> <td>31/12/2020</td> <td>44</td> <td>86</td> <td>486</td> <td></td> <td>567</td> </tr> <tr> <td>10/01/2021</td> <td>36</td> <td>43</td> <td>177</td> <td>230</td> <td>486</td> </tr> <tr> <td>17/01/2021</td> <td>2</td> <td>36</td> <td>2</td> <td>254</td> <td>292</td> </tr> </tbody> </table>	Período	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	TOTAL	08/11/2020	837	579			1416	15/11/2020	360	1036			1396	22/11/2020	106	1346			1452	29/11/2020	60	1456			1516	06/12/2020	52	959	412		1423	13/12/2020	51	481	669		1201	20/12/2020	47	211	741		999	27/12/2020	45	105	501		651	31/12/2020	44	86	486		567	10/01/2021	36	43	177	230	486	17/01/2021	2	36	2	254	292	<p>Las edades de vencimiento de requerimientos al inicio del Plan Piloto correspondientes al mes de Octubre de 2020 fue de 837 requerimientos, Noviembre de 2020 fue de 579 requerimientos para un total de 1416 requerimientos pendientes de gestión, con corte al 17 de enero de 2021 hay 2 requerimientos del mes de Noviembre de 2020, 36 requerimientos del mes de Diciembre de 2020 y 254 requerimientos del mes de Enero de 2021 para un total de 292 requerimientos pendientes de gestión, con el trabajo desarrollado se logró una disminución del 79% en el número de requerimientos pendientes de gestión.</p>
Período	oct-20	nov-20	dic-20	ene-21	TOTAL																																																																				
08/11/2020	837	579			1416																																																																				
15/11/2020	360	1036			1396																																																																				
22/11/2020	106	1346			1452																																																																				
29/11/2020	60	1456			1516																																																																				
06/12/2020	52	959	412		1423																																																																				
13/12/2020	51	481	669		1201																																																																				
20/12/2020	47	211	741		999																																																																				
27/12/2020	45	105	501		651																																																																				
31/12/2020	44	86	486		567																																																																				
10/01/2021	36	43	177	230	486																																																																				
17/01/2021	2	36	2	254	292																																																																				

<sup>10</sup> Formula del indicador: Número de EXT recibidos en el período en términos más el Número de EXT fuera de términos

	<b>RESUMEN EJECUTIVO REINGENIERIA UNP VIGENCIA 2020</b>	
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

Análisis Cualitativo
<p>El equipo de personas con el cual está trabajando el GSP está conformado por 25 personas de las cuales 4 personas no tienen contrato aún (Fecha proyectada de contratación Febrero de 2021), este equipo ha demostrado que su capacidad de gestión es superior a la capacidad instalada, lo que ha permitido atender con mayor oportunidad las solicitudes de medidas de protección, teniendo en cuenta que un asesor debe de gestionar al menos 150 requerimientos al mes, lo que da capacidad instalada aproximada de 4.000 requerimientos mes, teniendo en cuenta que el volumen de requerimientos ha disminuido considerablemente se tendería a que no se presenten requerimientos fuera de términos dentro del entendido que son casos que no son de mayor complejidad. La herramienta GEDOC es un medio que contribuiría aún más mejorar dicho desempeño, pero es importante tener en cuenta que su implementación va a permitir a la UNP tener mayor control sobre aquellas solicitudes reiterativas que son allegadas a la entidad por diferentes interlocutores que llevan a que una misma solicitud sea allegada hasta 5 veces.</p>
<p>El equipo de personas con el cual está trabajando el GSP está conformado por 25 personas de las cuales 4 personas no tienen contrato aún (Fecha proyectada de contratación Febrero de 2021), este equipo ha demostrado que su capacidad de gestión es superior a la capacidad instalada, lo que ha permitido atender con mayor oportunidad las solicitudes de medidas de protección, teniendo en cuenta que un asesor debe de gestionar al menos 150 requerimientos al mes, lo que da capacidad instalada aproximada de 4.000 requerimientos mes, teniendo en cuenta que el volumen de requerimientos ha disminuido considerablemente se tendería a que no se presenten requerimientos fuera de términos dentro del entendido que son casos que no son de mayor complejidad. La herramienta GEDOC es un medio que contribuiría aún más mejorar dicho desempeño, pero es importante tener en cuenta que su implementación va a permitir a la UNP tener mayor control sobre aquellas solicitudes reiterativas que son allegadas a la entidad por diferentes interlocutores que llevan a que una misma solicitud sea allegada hasta 5 veces.</p>

**2) Rediseño de Procesos:** De manera articulada con el proyecto de certificación se ajustó el modelo de operación de procesos incluida la identificación de la cadena de valor<sup>11</sup>, se rediseñó el enfoque de los procesos interviniendo los procesos responsables del recibo de las solicitudes de protección hasta la implementación de las medidas, mediante la actualización de las caracterizaciones de proceso y el diseño de indicadores de gestión. Se destaca que producto del análisis de procesos se crearon 2 nuevos procesos a cargo de la Dirección General. Proceso de Coordinación y Cooperación interinstitucional y el proceso de Gestión Integral de Medidas de Emergencia<sup>12</sup> y se amplió el alcance del proceso de Gestión de servicio al Ciudadano dado que éste no daba alcance de manera integral a la política de Servicio al Ciudadano. Se ajustaron las caracterizaciones de cada uno de los procesos considerando entre otros aspectos, superar la debilidad de procesos que documentan funciones y por tanto dificultan el enfoque sistémico.

**3) Análisis de la Eficiencia Operacional:** A partir de los procesos se adelanta la revisión de los procedimientos aplicados identificando las actividades que aportan valor, así como los cuellos de botella, reprocesos, o actividades que no agregan valor a la operación. A partir de este análisis se han establecido oportunidades de mejora que contribuyen a la mejora de la eficiencia operacional de la entidad

#### **4) Análisis de Causas – Incumplimiento en la Oportunidad para la implementación de medidas**

<sup>11</sup> Cadena de Valor: Esto es, una serie de actividades de valor que se desarrollan de manera lógica, con el fin de entregar un producto o un servicio que satisfaga las necesidades de unos grupos de valor. En este sentido, el proceso debe ser visto como la principal unidad de análisis, a fin de identificar más claramente las capacidades necesarias para su desarrollo e implementación. (DAFP 2017)

<sup>12</sup> Tiene Como objetivo: "Generar los parámetros y lineamientos institucionales para la gestión integral de las medidas de emergencia tanto individuales como colectivas de la población objeto del Programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección, necesario para coadyuvar a garantizar la vida y la integridad de las personas, grupos o comunidades...".

	<b>RESUMEN EJECUTIVO REINGENIERIA UNP VIGENCIA 2020</b>	
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

Con base en el análisis de causas se resalta la necesidad de actualizar la caracterización de usuarios con enfoques diferenciales, de las poblaciones y subpoblaciones, implementar sistemas de información que permitan garantizar la calidad del dato durante la ruta de protección y la implementación del modelo de gestión logística que permita a la entidad articular las actividades claves de la gestión de medidas que involucra controles a cargo de la Secretaria General y las Subdirección de Protección.

**5) Actualización Información Documentada:** En el marco del proyecto de reingeniería se revisó la información documentada asociada a las dependencias que se encuentran en el alcance de la reingeniería con el fin de incluir mejoras que permitan incrementar la eficiencia operacional en la oportunidad para la atención de solicitudes, evaluación de riesgo e implementación de medidas.

**6) Levantamiento Cargas de Trabajo y Determinación de Perfiles del Talento Humano:** Dada la relación de contratistas vs personal de planta de la UNP se inició el levantamiento de cargas de trabajo y diseño de perfiles y competencias para los grupos claves que afectan la cadena de valor de entidad. En la presente vigencia se adelantó el levantamiento de cargas de trabajo y perfiles y competencias para el Grupo de Atención al Ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación e Información, Grupos de la Subdirección de Evaluación del Riesgo, Grupos de la Subdirección de Medidas de Protección incluidos las GURP y los grupos de Gestión Administrativa, Grupo de Convenios, Grupo de Armamento, Grupo de Viáticos y Grupo de Gestión Documental de la Secretaria General.

**7) Propuesta Rediseño Estructura Organizacional a nivel central y regional:** Un elemento fundamental en la Reingeniería es el rediseño de la estructura organizacional y funciones de las dependencias actuales de la UNP establecidas mediante el Decreto 4065 de 2011. Se considera dentro del rediseño la creación de la Subdirección General, la formalización de áreas clave como la Subdirección de Servicio al Ciudadano, la Oficina de TICS, la Oficina de Comunicaciones, así como la creación de las Direcciones Regionales, lo que le va a permitir a la UNP una mayor presencia en el Territorio y el fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano.

**8) Puntos de Atención al Ciudadano:** El rediseño organizacional incluye la creación de puntos de atención al ciudadano, acorde con el volumen de beneficiarios y/o usuarios que requieran de los servicios de la entidad., En consideración a que las sedes en su mayoría de los casos son en comodato o tienen limitaciones de espacio para la instalación de nuevos puestos de trabajo, es importante considerar que las funciones correspondientes con Servicio al Ciudadano, sean desempeñadas dentro de los

	<b>RESUMEN EJECUTIVO REINGENIERIA UNP VIGENCIA 2020</b>	
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

espacios existentes. Los elementos que se deben de tener como mínimo, son el acceso a las instalaciones para personas en condición de discapacidad, un espacio destinado como sala de espera, en los casos que se requiera, un punto de atención el cual debe de contar con impresora, escáner, impresora de radicación de correspondencia y de acuerdo con la población caracterizada contar con medios tecnológicos adicionales que le permitan establecer contacto con personal con discapacidades auditivas entre otras.

**9) Infraestructura Física:** La secretaría general adelantó el diagnóstico de la infraestructura actual para la creación de los puntos de Radicación y Atención al Ciudadano a nivel nacional.

**10) Sistema de Priorización de Solicitudes de Protección – 2SP”,** compuesto por los siguientes componentes: 1) Componentes criterios de la población objeto – C2PO, 2) Componente criterios de priorización – C2P. 3) Componente criterios de enfoque diferencial – C2ED, 4) Componente criterios de presencia institucional del estado en el territorio – C2PIET, 5) Componente criterios de participación organizacional ciudadana – C2POC, 6) Componente criterios autoridades u organismos de participación directa e indirecta – C2AOPDI 7) Componente criterios de medición de la efectividad de la evaluación del riesgo y la protección – C2MEERP.

**11) Centro Integrado de protección y reacción regional -CIPR2 (Conformado por UNP, PONAL – FFMM y Secretarías de Gobierno departamental)** estrategia que se fundamenta en trabajar los temas relacionados con Prevención, Protección, Investigación y la Coordinación interinstitucional. En esta instancia se fortalece el intercambio de información y articulación de capacidades interinstitucionales, para orientar la acción del Estado en materia de prevención, protección y anticipación, facilitando el asesoramiento en la toma de decisiones al Gobierno Nacional frente a personas, grupos y comunidades expuestas a situaciones de riesgo. Durante la vigencia se realizaron reuniones donde se priorizaron 24 municipios y 5 ciudades en los

### 5.3.2. COMPONENTE TECNOLÓGICO<sup>13</sup>.

**GEDOC:** Se encuentra en pruebas el gestor documental que permitirá en el corto plazo mejorar la calidad del dato y alcanzar una mejor trazabilidad de todos los requerimientos que se reciben en la UNP, así mismo y de la mano con esta herramienta tecnológica, se está dando inicio a la implementación de la Directiva Presidencial 004 de 2012 cuya finalidad es propender en el mediano plazo implementar la Política de Cero Papel, lo cual se ve reflejado en que los formularios de Solicitud de Medidas de Protección se haga de forma virtual por medio de la Página Web de la entidad<sup>14</sup> y a través de la

<sup>13</sup> Este componente incluye el fortalecimiento de las capacidades tecnológicas en las actividades claves de la ruta de protección

<sup>14</sup> Actividad alineada al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

	<b>RESUMEN EJECUTIVO REINGENIERIA UNP VIGENCIA 2020</b>	
<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>		

herramienta que se ha denominado GEDOC. Por otra parte, se avanza en el diseño, desarrollo e implementación de las herramientas tecnológicas que permitan mejorar la operación al interior de la entidad y poder monitorear el estado de las evaluaciones del riesgo y la implementación de medidas, como todos aquellos temas operativos que forman parte del servicio que se presta en la UNP. Las dos herramientas que se están diseñando e implementando, una se denomina **AVRIL** la cual soporta la operación de la Subdirección de Evaluación del Riesgo y la otra herramienta de apoyo a la supervisión de los contratos de las rentadoras para el manejo y control de los vehículos de protección.

### 5.3.3. **COMPONENTE JURÍDICO**<sup>15</sup>:

A nivel Interno se expidió la resolución 1366 de noviembre de 2020 por medio de la cual se adoptaron los Manuales de Gestión Estratégica Integrada, Manual Institucional de Políticas de Servicio al Ciudadano, Manual para la formulación y Seguimiento a Planes y el Manual de seguimiento a indicadores y se proyectó la modificación de la Resolución No. 0880 del 07 de diciembre de 2016<sup>16</sup> en relación con el Grupo de Solicitudes de Protección asignado a la Subdirección de Evaluación del Riesgo, como del Grupo de Atención al Ciudadano perteneciente a la Oficina Asesora de Planeación e Información y los Grupos Regionales de Protección (GURP) con el fin de operacionalizar la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia a nivel nacional así como fortalecer la política de servicio al ciudadano en la UNP. A nivel de Decreto en desarrollo de la Agenda Normativa del Ministerio del Interior se participó en la modificación al Decreto 1066 de 2015; específicamente sobre la reducción de los tiempos y aumentar la efectividad en las líneas de protección, el cual fue publicado por 15 días calendario en la página Web del Ministerio del Interior, estando pendiente la remisión del Documento final para enviar a firma del Señor Ministro del Interior. A partir de la expedición del Decreto modificatorio del Decreto 1066 de 2015 se debe oficializar el proyecto de modificación de los grupos internos de trabajo de la Subdirección de Evaluación del Riesgo. Con el apoyo del programa de derechos humanos de la USAID se ha estructurado el Estudio Técnico de Rediseño Organizacional, el cual soporta el Rediseño Organizacional y de Planta que debe gestionarse ante el Departamento Administrativo de la Función Pública y conllevará a la modificación del Decreto 4065 de 2011<sup>17</sup> y el Decreto 4066 de 2011<sup>18</sup>.

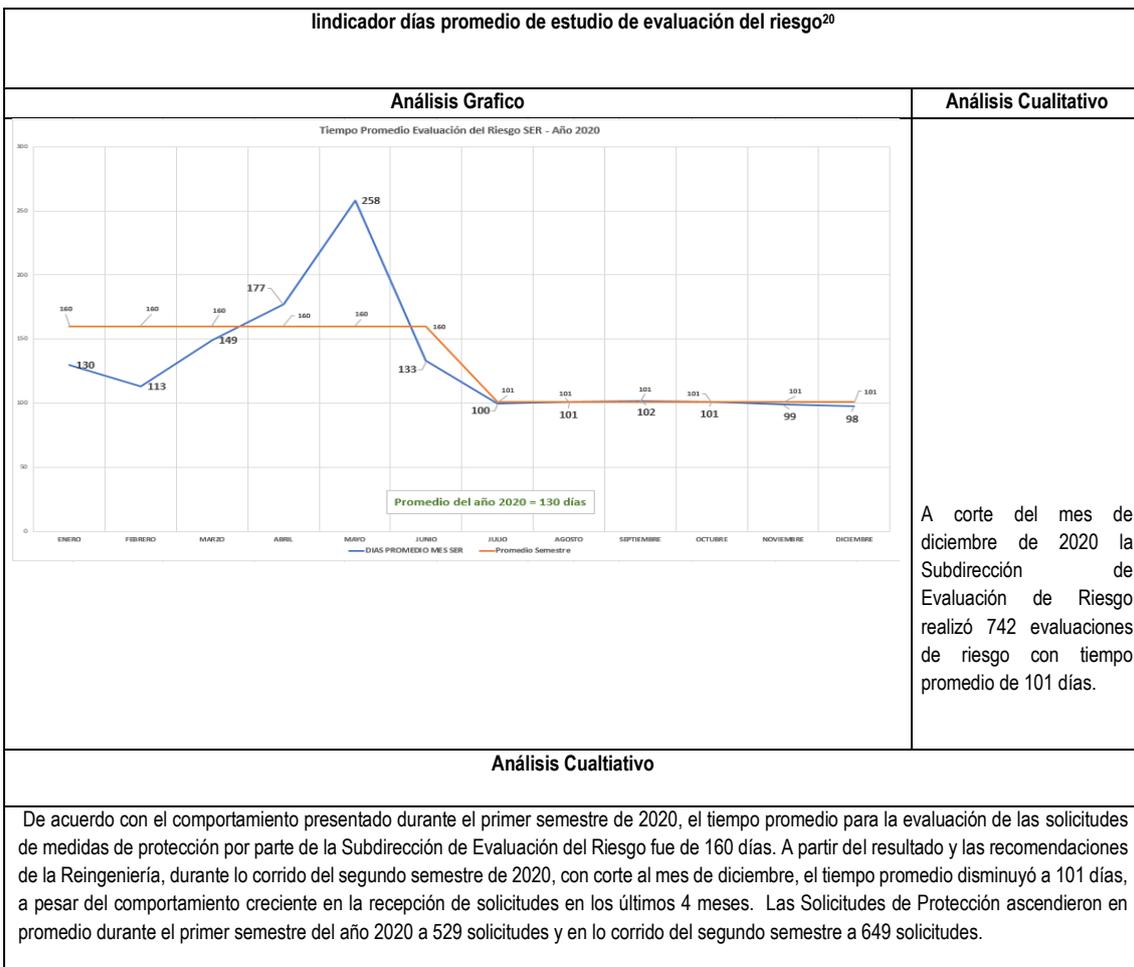
<sup>15</sup> Este componente contempla las necesidades de formalización los cambios, tanto a nivel de Decreto como de actos administrativos de conformación de grupos internos de trabajo como de adopción de manuales, procesos, procedimientos y demás aspectos internos que formalicen las mejoras realizadas.

<sup>16</sup> Modificada por las Resoluciones 0064 de 23 de enero 2017, 0351 de 12 de marzo de 2018, 0826 del 14 de junio de 2018, 1258 del 29 de agosto de 2018 y 0831 de 07 de junio de 2019 por medio de la cual se crean y organizan los Grupos Internos de Trabajo en la estructura de la entidad.

<sup>17</sup> Por el cual se crea la Unidad Nacional de Protección (UNP), se establecen su objetivo y estructura. establece la estructura organizacional de la UNP

<sup>18</sup> Por el cual se establece la Planta de Personal

6. **FASE DE IMPLANTACIÓN:** La implantación de las mejoras propuestas serán documentadas en el Proyecto de Reingeniería, el cual se elaborará con el equipo de enlaces designados para el 2021 e incluirá para cada componente las actividades a realizarse durante las vigencias 2021 y 2022, así como los procesos que aportan al cumplimiento, actividades, responsables, ejecutores y su respectivo cronograma para aprobación del CIGD.,
7. **FASE DE MONITORIZACIÓN:** Se ha efectuado monitoreo sistemático a los indicadores de Oportunidad en la Atención de Solicitudes de Protección, Indicador días promedio de estudio de evaluación del riesgo 19 y oportunidad en la implementación de las medidas a 15; los cuales reflejan un significativo avance en el cumplimiento de las metas establecidas:



<sup>19</sup> 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>20</sup> 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)



**RESUMEN EJECUTIVO  
REINGENIERIA UNP  
VIGENCIA 2020**

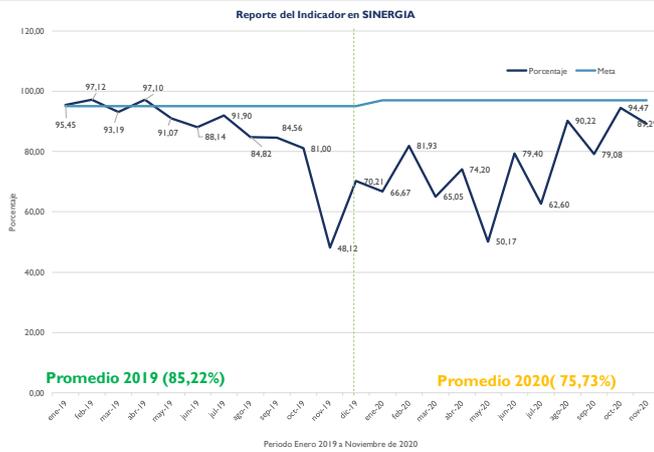


**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

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.

**PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS BENEFICIARIOS OPORTUNAMENTE**

**Análisis Grafico**



**Análisis Cualitativo**

El indicador no se ha cumplido en su totalidad, encontrando que la principal razón para su incumplimiento desde la vigencia 2019 a noviembre de 2020, es el déficit presupuestal, en la vigencia 2020, los temas de la pandemia han dificultado la oportuna implementación de las medidas por diferentes tipos de restricciones en la movilidad, que afectan que no se realicen en su totalidad o de forma oportuna.

**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.