



Manual

INSTITUCIONAL DE POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

GSC-MA- 01 -V1

Gestión de Servicio al Ciudadano
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN
10 -11 -2020



El futuro
es de todos

Mininterior



Tabla de Contenido

1. PROPÓSITO3

2. ALCANCE.....3

3. DEFINICIONES.....3

4. RESPONSABILIDADES5

5. MARCO LEGAL6

6. CONDICIONES GENERALES9

7. CONTENIDO..... 13

7.1 Componentes de la Política de Servicio al Ciudadano 13

7.2 Implementación de los Componentes de la Política de Servicio al Ciudadano 27

7.3 Seguimiento a la Implementación de los Componentes de la Política de Servicio al Ciudadano 27

7.3.1 Seguimiento Primera Línea de Defensa 28

7.3.2 Seguimiento Segunda Línea de Defensa 28

7.3.3 Evaluación Tercera Línea de Defensa 28

7.3.4 Línea Estratégica 28

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS..... 28

9. CONTROL DE CAMBIOS 29



1. PROPÓSITO

Definir los lineamientos necesarios para garantizar un servicio incluyente, digno, efectivo, oportuno, claro, transparente, imparcial y de calidad a la ciudadanía, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios, a través de la mejora continua.

2. ALCANCE

El alcance de los lineamientos establecidos en el presente manual aplica a todos los procesos de la Unidad Nacional de Protección (UNP), el cual inicia con el establecimiento de los compromisos de las dependencias de la UNP con respecto al servicio al ciudadano y finaliza con la aplicación y seguimiento a los lineamientos establecidos en el presente manual.

3. DEFINICIONES

Las presentes definiciones se contextualizaron al lenguaje de la UNP para mejorar su entendimiento de acuerdo con lo estipulado en los diferentes documentos que han emitido el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento de la Función Pública en lo referente al Servicio al Ciudadano, así como en el vocabulario de la Norma NTC ISO 9000:

Atributos del buen servicio: Un servicio debe cumplir con ciertas cualidades relacionadas con la expectativa del ciudadano¹, a saber:

- Incluyente y Empático: Todos los servidores de la UNP deben brindar un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones. El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Digno y Respetuoso: Todos los Servidores de la UNP deben brindar un servicio cortés, pero también sincero.
- Imparcial y de Calidad: El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano. Debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades en el marco de la objetividad.

¹ Protocolos de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación (DNP 2017)



- **Efectivo y Oportuno:** En la UNP se debe resolver lo pedido en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano y los términos señalados en la normatividad vigente.
- **Claro, Confiable y Transparente:** Las respuestas y resultados deben ser certeros basadas en normas y procedimientos, explicados en lenguaje claro que facilite la comprensión de lo actuado al ciudadano.

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.²

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos³.

Grupos de interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales⁴.

Grupos de valor: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad⁵.

Otro procedimiento administrativo (OPA) Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad⁶.

Servicio al ciudadano: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades⁷.

² Glosario del Departamento Administrativo de la Función Pública, www.funcionpublica.gov.co/glosario.

³ ICONTEC 2015

⁴ Manual Operativo MIPG- V3 DAFP 2019

⁵ Manual Operativo MIPG- V3 DAFP 2019

⁶ Glosario del Departamento Administrativo de la Función Pública, www.funcionpublica.gov.co/glosario.

⁷ Manual Operativo MIPG- V3 DAFP 2019



Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el Estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio⁸.

4. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Alta Dirección	Desarrollar e implementar el Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano a través de: <ul style="list-style-type: none"> - Designación de recursos para su cumplimiento. - Definición de líneas de autoridad. - Revisiones periódicas a su implementación.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobar el Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano - Realizar seguimiento a las acciones y estrategias definidas.
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - El comité institucional de coordinación de control interno deberá establecer una metodología que permita documentar y formalizar el esquema de las líneas de defensa frente al cumplimiento de los lineamientos y compromisos del presente manual,
Responsables de Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar en el proceso bajo su cargo los lineamientos del Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano - Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de su competencia.
Grupo de Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño e Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano. - Socializar el Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano - Coordinar la implementación de los lineamientos del Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano. - Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos. - Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño el resultado de los monitoreos efectuados.
Enlaces MIPG-SIG	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar a los líderes de proceso en la implementación de los lineamientos del Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano - Reportar periódicamente los avances de las actividades y compromisos de cada proceso. - Participar activamente en las mesas de trabajo convocadas por el Grupo de Atención al Ciudadano
Servidores Públicos	<ul style="list-style-type: none"> - Propender por la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por nuestra entidad.

⁸ Glosario del Departamento Administrativo de la Función Pública, www.funcionpublica.gov.co/glosario



5. MARCO LEGAL

A continuación, se relacionan las principales normas tanto de reconocimiento internacional como interno en materia de Servicio al Ciudadano.

RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL	
Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos	Artículo 6 “Participación Ciudadana como derecho y responsabilidad”
	Artículo 7 “Democracia como condición indispensable para el ejercicio de los derechos”
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos	Artículo 25 “Participación ciudadana en la dirección de asuntos públicos”.
Convención Americana de Derechos Humanos	Artículo 23 “Amparo derechos tutelados por el Pacto Internacional “.
Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad”, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999)”.	Artículo 2 y 3
MARCO JURÍDICO NACIONAL	
Constitución Política de Colombia.	Artículo 2. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan”
	Artículo 13. “Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica”.
	Artículo 23. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
	Artículo 47. “El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran”.
	Artículo 123. “Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.”
	Artículo 209. “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.
	ARTICULO 270. “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”
Ley 57 de 1985	“Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”



Ley 5 de 1992	“Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes”
Ley 134 de 1994	“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”
Ley 190 de 1995	“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa”.
Ley 324 de 1996	“Por la cual se crean algunas normas a favor de la Población Sorda”
Ley 361 de 1997	“Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”.
Ley 489 de 1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
Ley 594 de 2000	“Por medio de la cual se dicta la Ley General del Archivo y se dictan otras disposiciones”
Ley 599 de 2000	“Por la cual se expide el Código Penal”
Ley 734 de 2002	“Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” (En concordancia con lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley 1955 de 2019)
Ley 790 de 2002	“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República.
Ley 850 de 2003	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
Ley 906 de 2004	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal”
Ley 982 de 2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
Ley 1145 de 2007	“Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”
Ley 1171 de 2007	“Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores”.
Ley 1275 de 2009	“Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1273 de 2009	“Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”.
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.



Ley 1581 de 2012	“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
Ley 1618 de 2013	“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
Ley 1712 de 2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
Ley 1755 de 2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
Ley 1757 de 2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 2052 de 2020	“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”
Decreto Ley 2150 de 1995	“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
Decreto 2623 de 2009	“Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
Decreto Ley 019 de 2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
Decreto Ley 4065 de 2011	“Por el cual se crea la Unidad Nacional de Protección (UNP), se establecen su objetivo y estructura”.
Decreto 1066 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior”.
Decreto 1078 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
Decreto 1083 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
Decreto 1166 de 2016	“Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
Decreto 299 de 2017	“Por el cual se adiciona el Capítulo 4 al Título 1, de la Parte 4 del Libro 2 del Decreto número 1066 de 2015, en lo que hace referencia a un programa de protección.
Decreto 300 de 2017	“Por medio de la cual se modifica la estructura de la Unidad Nacional de Protección”
Decreto 1499 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
Resolución 1074 de 2017	“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD y se dictan otras disposiciones”
CONPES 3649 de 2010	“Política Nacional de Servicio al Ciudadano”



CONPES 3650 de 2010	“Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno En Línea”
CONPES 3785 de 2013	“Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”.
CONPES 3867 DE 2016	“Estrategia de Preparación Institucional para la Paz y el Post conflicto”

6. CONDICIONES GENERALES

La Unidad Nacional de Protección (UNP) es un organismo de seguridad del Orden Nacional, con orientación de Derechos Humanos, encargada de desarrollar estrategias para el análisis y evaluación de los riesgos, amenazas y vulnerabilidades, e implementar las medidas de protección individuales y/o colectivas de las poblaciones objeto, con enfoque diferencial (territorial, étnico y de género).

En virtud de lo anterior, debemos promover el acceso de los ciudadanos a una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, calidad, oportunidad en el servicio, contemplando la implementación de soluciones innovadoras a través del uso de la tecnología, aportando de esta manera en la generación de valor hacia lo público.

Así las cosas, el Servicio al Ciudadano, es un proceso transversal que involucra a todos los servidores públicos de la UNP, quienes desde sus cargos y en el ejercicio de las funciones o actividades designadas, deben propender por la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por nuestra entidad.

Es pertinente recordar que la Constitución de 1991 cambió la anterior relación “gobernante - gobernado” por la nueva relación “persona- servidores públicos”, de tal manera que la estructura del Estado está al servicio de la persona para la realización de sus derechos. De igual manera, con la adopción por parte de Colombia de la “Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública”, se hace el reconocimiento del derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, empoderándolos para que puedan exigir a la Administración Pública, en este caso a la UNP, la mejora continua de la gestión.

En este mismo sentido, el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, fue construido de manera participativa con el ciudadano, como quiera que por primera vez en la historia se realizaron mesas departamentales y talleres regionales para recoger las aspiraciones, iniciativas y necesidades de los territorios, y a través de una plataforma digital los ciudadanos hicieron sus respectivas propuestas.

Esta construcción constituyó un gran paso para acercar al ciudadano a los asuntos públicos como así mismo materializar el mandato constitucional y las múltiples disposiciones legales y



jurisprudenciales que obliga al Gobierno a garantizar la participación ciudadana como derecho fundamental y a considerarlo el eje de sus actuaciones.

El Plan Nacional de Desarrollo 'Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad', le apuesta en los próximos cuatro años a consolidar la transformación social del país sobre los pilares de Legalidad, Emprendimiento y Equidad.

Respecto a la legalidad se debe mencionar que se fundamenta en la participación de los colombianos en los asuntos que inciden en sus vidas, manteniendo un dialogo permanente con las autoridades, por lo cual inexorablemente se requiere un cambio de cultura de los Servidores Públicos, quienes están llamados a brindar información clara, oportuna, transparente y completa al ciudadano, y sobre todo un servicio digno.

Corolario de lo referido, surge la necesidad de crear el Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano el cual se desarrolla en el marco del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano del que versa el CONPES 3785 de 2013, enmarcado hoy en día en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, definido por el Artículo 2.2.22.3.2 del Decreto 1499 de 2017, como *“un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio”*.

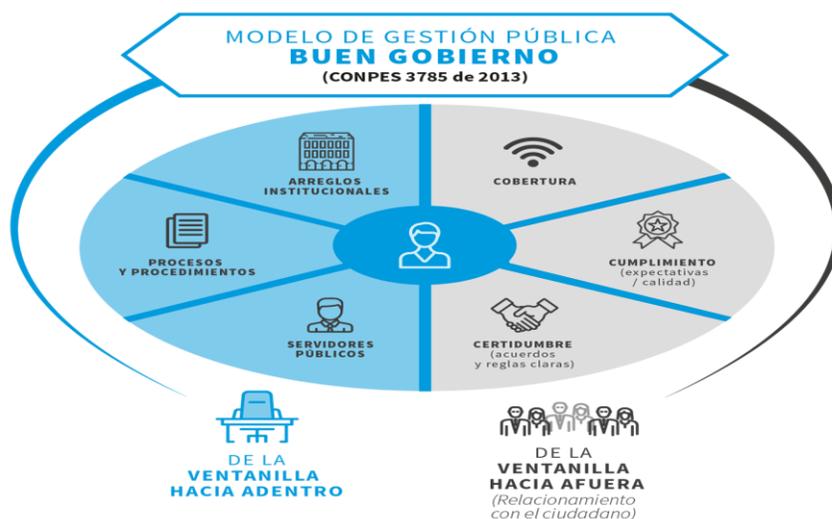
MIPG opera a través de un conjunto de 7 dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional (Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Información y Comunicación, Gestión del Conocimiento y Control Interno), implementadas de manera articulada e intercomunicada.

Cada una de las 7 dimensiones se desarrolla a través de una o varias Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, verbi gracia la dimensión “Gestión con valores para resultados”, se desarrolla entre otras mediante la Política de Servicio al Ciudadano cuyo propósito, según lo contemplado en el Manual Operativo MIPG es *“facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales”*.

Para estos efectos se contemplarán 2 áreas para su respectiva implementación:

- **Ventanilla hacia Adentro:** Al hablar de la ventanilla hacia adentro se hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la UNP alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca todos los procesos y procedimientos para la debida atención al ciudadano.
- **Ventanilla hacia Fuera:** Hace referencia a aquellos elementos que están presentes en la atención prestada directamente a los requerimientos de los ciudadanos





Fuente: Modelo de Gestión Pública de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013

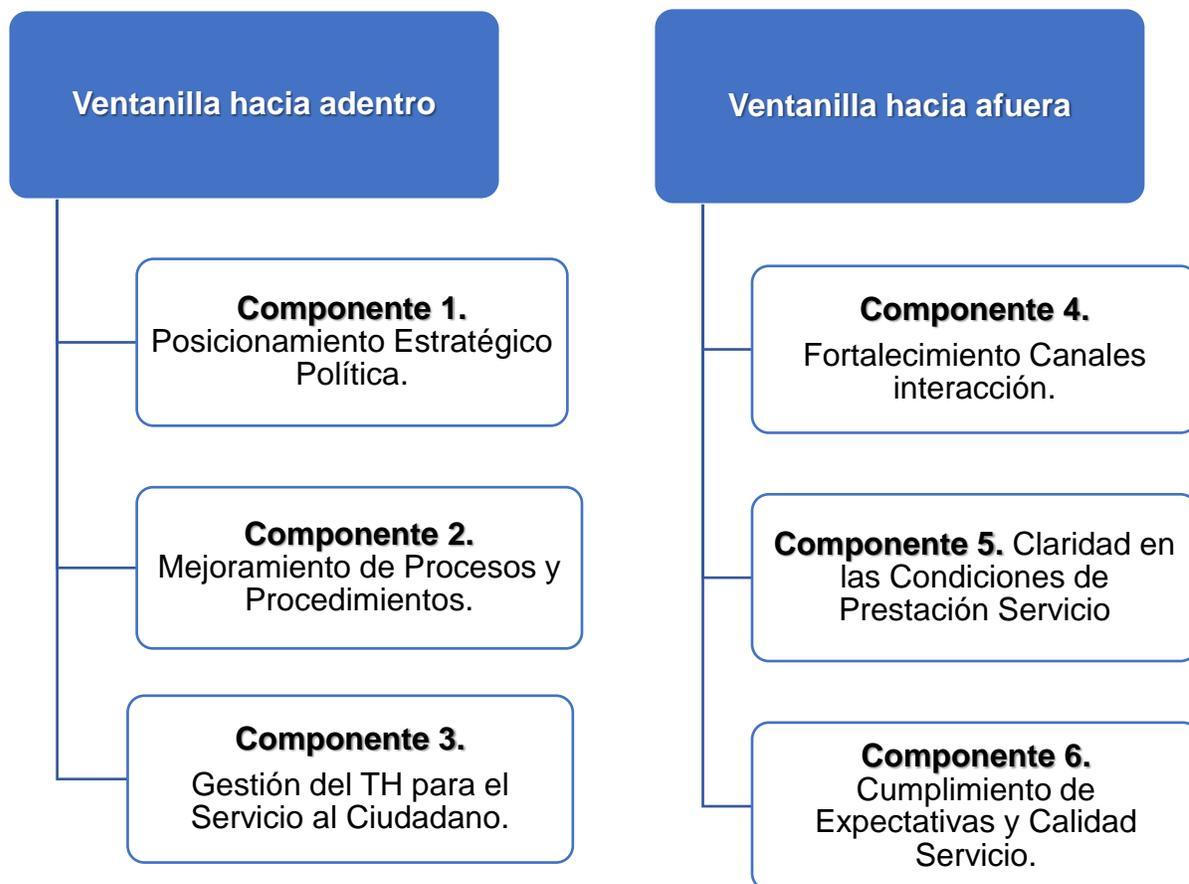
A partir de dichas áreas, se identifican seis componentes, sobre los cuales se centrará la gestión de la UNP, a saber:

1. **Posicionamiento estratégico de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano**
Este componente señala los ajustes institucionales y la relevancia de la política de servicio a la ciudadanía dentro de la UNP, representado en el respaldo de la alta dirección.
2. **Mejoramiento de procesos y procedimientos.**
Comprende las actividades que deberá implementar la UNP, en términos de procesos y procedimientos, documentación y racionalización de trámites y servicios, atención oportuna de las peticiones que presenta la ciudadanía.
3. **Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía.**
Concebir el talento humano como el activo más importante en la UNP y bajo la perspectiva de MIPG como el gran factor de éxito que facilita nuestra gestión y el logro de nuestros objetivos
4. **Fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía.**
Se trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la UNP para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. Su propósito es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de “Ciudadano – UNP”, gestionando de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que disponga la entidad.
5. **Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).**
La UNP adoptará la Estrategia de Lenguaje Claro liderada por el DNP, que tiene como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites.



6. Cumplimiento de expectativas y calidad del servicio.

La UNP implementará criterios de excelencia y calidad en el servicio, para lo cual tendrá en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional,



Fuente: Autoría Propia

Esto con el propósito de que la UNP brinde un servicio de calidad, para lo cual debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita, a saber:

- ❖ Incluyente y Empático
- ❖ Digno y Respetuoso
- ❖ Efectivo.
- ❖ Oportuno
- ❖ Claro
- ❖ Transparente y Confiable
- ❖ Imparcial
- ❖ Calidad.



NOTA: Dentro de las directrices de la presente Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la UNP puede integrar o realizar alianzas estratégicas que permitan a la entidad interactuar con otros sistemas disponibles como es el caso de Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA) de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia definiendo los protocolos de interacción respectiva entre la entidad y la UNP.

7. CONTENIDO

El presente manual se elaboró a partir de la identificación del establecimiento de los compromisos de las dependencias de la UNP con respecto al servicio al ciudadano, los cuales se detallan en el numeral 7.1 y finaliza con la aplicación y seguimiento a los lineamientos establecidos en el presente manual

7.1 Componentes de la Política de Servicio al Ciudadano

En el marco y en aras del desarrollo de cada uno de los componentes de la presente política, las diferentes partes involucradas se comprometen de la siguiente manera:

Ventanilla hacia adentro

Componente 1. Posicionamiento Estratégico Política.

Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
1.1	Establecer la política institucional de servicio a la ciudadanía (recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos)	Alta Dirección	Brindar los recursos necesarios para tener un mejor contacto con los beneficiarios de la UNP
1,2	Adoptar la política institucional de servicio a la ciudadanía	Director	Adoptar por acto administrativo la política institucional de servicio a la ciudadanía y comunicarla a las partes interesadas de la UNP
1,3	Formular el Plan institucional	Oficina Asesora de Planeación e Información <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua • Grupo de Atención al Ciudadano 	Incluir dentro de los planes de la UNP las actividades de divulgación y sensibilización a las partes interesadas del modelo de servicio al ciudadano implementado con el fin de tener mayor contacto con ellos por los diferentes canales establecidos
1,4	Formular el Plan de acción	Oficina Asesora de Planeación e Información <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Planeación 	Formular un plan de acción con el fin de establecer acciones basadas en los resultados alcanzados trimestralmente en lo referente a las PQRSD, y mínimo



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
		Estratégica y Mejora Continua <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención al Ciudadano 	anualmente lo relacionado con las encuestas de satisfacción de los beneficiarios, con el fin de establecer acciones en mejorar la percepción y los servicios que la UNP presta a las poblaciones objeto
1,5	Formular lineamientos de servicio	Oficina Asesora de Planeación e Información <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención al Ciudadano 	Cada una de las dependencias de la UNP cumplirá las funciones endilgadas mediante el Decreto 4065 de 2011, garantizando que el desarrollo de su gestión cumpla con los atributos que debe gozar el servicio al ciudadano: Incluyente, Digno, Respetuoso, Confiable, Efectivo, Oportuno, Empático, Claro, Transparente, Imparcial y de Calidad
1,6	Contar con un portafolio de trámites y servicios	Oficina Asesora de Planeación e Información <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención al Ciudadano 	El Grupo de Atención al Ciudadano, garantiza la actualización del Portafolio de Servicios y Trámites de la UNP, de acuerdo con la información aportada por las diferentes dependencias de la entidad y las actualizaciones normativas, que la Oficina Asesora Jurídica socialice al interior de esta
1,7	Contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD	Director	La Dirección de la UNP, fortalecerá la Oficina de Servicio a la Ciudadanía con el fin de poder atender oportunamente las PQRSD presentadas por los beneficiarios y como un canal efectivo de contacto con las mismas
1,8	Crear un reglamento interno donde se indique el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las peticiones.	Oficina Asesora de Planeación e Información <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención al Ciudadano 	La UNP cuenta con el reglamento interno donde se indica el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las peticiones, su actualización estará a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano
1,9	Adelantar la optimización de procesos y procedimientos	Oficina Asesora de Planeación e Información <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Atención al Ciudadano • Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua Subdirecciones Misionales	Revisar y actualizar cada vez que se requiera los procesos y procedimientos asociados y relacionados con la Atención al Ciudadano, con el fin de fortalecerlo y hacerlo más asequible a las partes interesadas de la UNP



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
1,10	Establecer lineamientos para implementar la política institucional de servicio a la ciudadanía	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Atención al Ciudadano Subdirecciones Misionales Todas las demás dependencias	Actualizar la caracterización de los usuarios y/o beneficiarios de la UNP, con el fin de mantener un mayor contacto con ellos y verificar al menos anualmente los niveles de satisfacción, así como sus comentarios, sugerencias o recomendaciones en pro de mejorar la calidad y oportunidad del servicio prestados por la entidad
1,11	Implementar dentro de las dependencias los procesos de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención	Todos los servidores públicos de la UNP	<p>La UNP ha establecido los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y en la atención al ciudadano por los diferentes canales dispuestos para tal fin, con el ánimo de brindar un servicio de calidad, mejorando la percepción y satisfacción de nuestros usuarios, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.</p> <p>Para tales efectos se cuenta con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Atención al Ciudadano GSC-GU-02. • Protocolo para la Atención personalizada al Ciudadano GSC-PT-01 • Protocolo para la Atención telefónica al Ciudadano GSC-PT-02. • Protocolo para la Atención virtual al Ciudadano GSC-PT-03. <p>La cual debe ser de consulta permanente por parte de todos los servidores públicos de la entidad y su actualización estará a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano.</p>
1,12	Formular iniciativas para la implementación, actualización y funcionamiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía.	Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua	De acuerdo con los resultados de la caracterización de usuarios y el nivel de satisfacción establecer iniciativas que contribuyan a mejorar el nivel de satisfacción e incrementen el compromiso de la UNP con los beneficiarios del programa de protección



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
1.13	Diseñar, presentar y actualizar acciones de mejora de los procesos y los procedimientos establecidos para recibir, tramitar y resolver las peticiones y la prestación de trámites y servicios.	Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua	Mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos asociados con los trámites y servicios de la entidad, como del estado de las PQRSD presentadas, con el fin de dar oportuna respuesta a las mismas, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de protección
1,14	Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad	Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Atención al Ciudadano	La UNP recibirá y tramitará las PQRSD que a bien tenga elevar la ciudadanía ante la entidad, garantizando la respectiva respuesta en términos de oportunidad, calidad y transparencia. Para lo cual, cada Líder de Proceso tendrá bajo su responsabilidad implementar acciones que permitan el cumplimiento de este compromiso y así mismo el Grupo de Atención al Ciudadano realizará el respectivo seguimiento semanal a las PQRSD ingresadas a la base matriz.
1,15	Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía.	Secretaría General • Grupo de Gestión Documental Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Atención al Ciudadano Subdirecciones Misionales	La UNP implementará criterios de excelencia y calidad en el servicio, para lo cual tendrá en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional, por lo anterior es indispensable la existencia de cómo mínimo 2 instrumentos de medición. El segundo ejercicio de medición se aplicará respecto a la percepción de los beneficiarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la UNP, se realizará una vez al año por parte de un tercero. El primero relacionado con el servicio brindado al ciudadano, en la atención a sus PQRSD, siendo este un ejercicio permanente y constante a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las diferentes sedes a nivel nacional.
1,16	Coordinar al interior de la entidad las mediciones de percepción respecto a la calidad de los trámites y servicios.	Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Atención al Ciudadano	La UNP implementará criterios de excelencia y calidad en el servicio, para lo cual tendrá en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional, por lo anterior es indispensable la existencia de cómo mínimo 2 instrumentos de medición. El segundo ejercicio de medición se aplicará respecto a la percepción de los beneficiarios frente a los trámites y servicios ofrecidos por la UNP, se realizará una vez al año por parte de un tercero. El primero relacionado con el servicio brindado al ciudadano, en la atención a sus PQRSD, siendo este un ejercicio permanente y constante a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las diferentes sedes a nivel nacional.



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
1,17	Elaborar y publicar el informe de peticiones de acuerdo con la normatividad	Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Atención al Ciudadano	El Grupo de Atención al Ciudadano proyecta mensualmente los Informes de Solicitudes de Información Pública e Informes de Seguimiento a PQRS de la entidad, los cuales deben ser publicados en la página web institucional a fin de que el ciudadano tenga acceso a los mismos.
1,18	Contar con un sistema de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Gestión Informática y de Técnico Secretaría General - Grupo de Gestión Documental	Generar y mantener actualizada la gobernanza para la gestión documental Y todas los niveles e instancias de la entidad son responsables del uso y apropiación de la herramienta
1,19	Publicar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT y mantener actualizada su información.	Oficina Asesora de Planeación e Información Subdirecciones misionales	Mantener actualizados los trámites y procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía en aras de facilitar el acceso a los trámites y servicios de la entidad por medios virtuales y en cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2012 de Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la administración pública

Componente 2. Mejoramiento de Procesos y Procedimientos

Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
2,1	Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo (Caracterización, priorización de variables, clasificación de oferta y demanda y segmentos de ciudadanos)	Grupo de Atención al Ciudadano Subdirecciones misionales	El Grupo de Atención al Ciudadano, tendrá a cargo la elaboración de la caracterización de usuarios, de acuerdo con la información y variables entregados por los procesos misionales. Este ejercicio se realizará con una periodicidad anual, con la finalidad de identificar las particularidades de los ciudadanos o grupos de interés con los cuales interactuamos, y permitir a la Alta Dirección gestionar acciones para:



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
			-El diseño o adecuación de la oferta institucional. - El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención. -El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía. -El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos. -El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión.
2,2	Es necesario que la entidad brinde a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal a través del cual desea presentar su petición y escoger el medio a través del cual desea recibir la respuesta.	Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Atención al Ciudadano	La UNP garantiza a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal a través del cual desea presentar su petición y escoger el medio para recibir la respectiva respuesta. En este sentido, se informará a través de redes sociales, página web y Portafolio de Trámites y Servicios los canales habilitados para tal fin. (Canal presencial, Canal Telefónico, Canal Virtual y Canal Correspondencia) con sus correspondientes horarios.
2,3	Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones, de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuenta las excepciones legales.	Grupo de Atención al Ciudadano	El sistema de gestión documental cuenta con la asignación consecutiva de acuerdo con el orden de llegada de las peticiones Como parte del modelo integral de atención al ciudadano, se contemplarán la implementación de puntos de atención al ciudadano para el cual se evaluará la pertinencia y el costo beneficio de implementar sistemas de turno
2,4	Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Atención al Ciudadano Todas las dependencias	La UNP garantiza el Derecho de Petición como Derecho Fundamental de los ciudadanos, para lo cual es necesario velar porque la respuesta a las PQRSD se brinde en términos de oportunidad y que la misma resuelva de fondo las peticiones.



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
			<p>Para tales efectos, el Grupo de Atención al Ciudadano, realiza el seguimiento semanal y mensual a las PQRSD elevadas ante la entidad de acuerdo con las herramientas tecnológicas dadas para tal fin.</p> <p>Sin perjuicio de lo mencionado, corresponde a cada jefe de dependencia garantizar que las PQRSD asignadas en virtud de lo contemplado en el Decreto 4065 de 2011, se respondan tanto en términos de oportunidad como de manera clara al ciudadano.</p>
2,5	Adoptar los protocolos de atención a la ciudadanía que facilite la labor a la gestión.	Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Atención al Ciudadano	<p>La UNP a través del Grupo de Atención al Ciudadano, ha dispuesto la Guía de Atención al Ciudadano y los Protocolos de Servicio para el canal presencial, telefónico y virtual, con el propósito de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y los usuarios, los parámetros de servicio sean cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.</p> <p>En este sentido, el Grupo de Atención al Ciudadano velará por la actualización y socialización de la documentación referida</p>
2,6	Contar con una instancia para la atención, la promoción y la protección de los derechos de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, ante acciones u omisiones de los servicios que presta la entidad.	Dirección	Como parte del modelo integral de atención al ciudadano, se analizará la pertinencia de la designación del rol del Defensor del Ciudadano para el cual se evaluará la pertinencia y el costo beneficio de implementar dicho rol
2,7	Medir periódicamente la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad y la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Grupo de Atención al Ciudadano	Este compromiso se contempla dentro de las actividades del componente 6 Cumplimiento de Expectativas y Calidad Servicio.



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
2,8	Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales aplicables a las entidades públicas, en los ejercicios de recolección de datos personales.	Grupo de Gestión Informática y de Técnico Todas las dependencias	En el marco de la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información que exige la estrategia de Gobierno Digital, se elaboró el Manual de Políticas específicas de Seguridad y Privacidad de la Información, el cual se construyó con la participación de todas las partes interesadas, será presentado para aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, adoptado mediante acto administrativo para su obligatorio cumplimiento

Componente 3. Gestión del TH para el Servicio al Ciudadano.

Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
3,1	Reconocer que el equipo asignado para la atención de servicio de la entidad requiere estar compuesto por personal altamente cualificado y contar con las competencias comportamentales, académicas y funcionales	Subdirección de Talento Humano	Reconocemos la importancia de las competencias comportamentales, académicas y funcionales en lo referente a la orientación al servicio al usuario y al ciudadano, incluida en el Manual Específico de Funciones y Competencias de la UNP
3,2	Formular el Plan Institucional de Capacitación en temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores	Subdirección de Talento Humano	En el marco del plan institucional de capacitación de la UNP se incluyen actividades de formación para potencializar las competencias comportamentales del personal asignado y/o contratado responsable del servicio a la ciudadanía en el nivel central y nacional o donde tenga o haga presencia la UNP
3,3	Brindar a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajo necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.	Secretaria General	La UNP, por medio de la Secretaría General, adecuará acorde con las necesidades de las diferentes sedes donde tiene presencia la UNP, puestos de trabajo, personal, herramientas e insumos necesarios para brindar un excelente servicio a la ciudadanía
3,4	Generar incentivos para las dependencias encargadas	Subdirección de Talento Humano	Los incentivos que da la UNP a los servidores encargadas de la atención



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
	de la atención de servicio al ciudadano.		de servicio al ciudadano se basa en el Plan de Bienestar de la UNP en concordancia con la Guía de Incentivos del DAFP
3,5	Realizar jornadas de actualización de la información, trámites, servicios y procedimientos, manuales, sistemas de información internos y en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, para la prestación del servicio a la ciudadanía.	Grupo de Atención al Ciudadano	En cumplimiento del procedimiento de Creación y Actualización de Información Documentada MIPG-SIG SGE-PR-02, de manera permanente se analiza la necesidad de su revisión, actualización y divulgación tanto al interior de la UNP como con sus partes interesadas
3,6	Crear un instrumento para el seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que atienden a la ciudadanía.	Grupo de Atención al Ciudadano	La Encuesta de Satisfacción al Ciudadano implementada por el Grupo de Atención al Ciudadano con el apoyo de los Servidores Públicos de las diferentes sedes a nivel nacional, se constituye en un instrumento para el seguimiento periódico del comportamiento de los asesores que atienden a los usuarios.

Ventanilla hacia afuera

Componente 4. Fortalecimiento Canales interacción.

Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
4,1	Garantizar que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.	Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Atención al Ciudadano Equipo de Comunicaciones	La UNP garantizará que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada. Situación que estará bajo la responsabilidad de cada jefe de dependencia encargado de brindar respuesta a las PQRSD, solicitud de trámites y servicios, de acuerdo con las funciones endilgadas en el Decreto 4065 de 2011 y a la responsabilidad establecida en el esquema de publicaciones, tratándose de la información publicada en página web y redes sociales
4,2	Garantizar y promover la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios.	Grupo de Atención al Ciudadano Equipo de Comunicaciones	



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
			<p>Bajo los preceptos indicados, el Equipo de comunicaciones, asume y cumple, desde la jerarquía en el liderazgo del proceso, la aplicación de los componentes señalados en atención del marco ideal moderno para comunicar. El mensaje institucional y corporativo, se socializa desde las revisiones internas y se difunde en canales propios e impropios, convencionales, espectrales y virtuales.</p>
4,3	<p>Publicar los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad (chats, redes sociales, foros, videoconferencias, etc.)</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>La UNP garantizará la atención al usuario por el canal presencial, telefónico y chat institucional, a través del Grupo de Atención al Ciudadano durante 45 cuarenta y cinco horas a la semana en jornada continua, en el horario de 8 a.m. a 5:00 p.m. en días hábiles. En tanto que la recepción de PQRSD a través de correo electrónico y aplicativo página web será constante durante las 24 horas del día.</p> <p>En lo que respecta a la radicación de documentos, trámites o solicitud de servicios en físico, serán recepcionados por el Área de Radicación de Correspondencia en el horario de 08:00 a.m. a 4:30 p.m. en días hábiles.</p> <p>Los horarios de atención de los diferentes canales de la entidad son publicados a través de la página web de la entidad, redes sociales y oficinas a nivel nacional</p>
4,4	<p>Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, para lo cual las entidades deberán habilitar mecanismos multilingües en sus canales de</p>	<p>Grupo de Atención al Ciudadano</p>	<p>La UNP Garantizará el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, razón por la cual es de gran importancia traducir información atinente a la ruta de protección individual y colectiva en las lenguas más representativas.</p>



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
	atención, cuando se requiera.		Para tales efectos, el Grupo de Atención al Ciudadano podrá participar en Concursos de Lenguaje Claro, que permitan tal traducción a través de la colaboración armónica entre entidades o solicitar la contratación de un tercero idóneo para el servicio de traducción.
4,5	Implementar sistemas de información que simplifiquen la gestión y ayuden en el seguimiento de los requerimientos de la ciudadanía.	Grupo de Gestión Informática y de Técnico Todas las dependencias	Implementar por medio de la herramienta de gestión documental vigente todas sus funcionalidades y servicios adicionales que le permitan a los beneficiarios y partes interesadas determinar el estado de sus solicitudes o requerimientos en beneficio de todos
4,6	Realizar un autodiagnóstico de espacios físicos de la entidad y contar con un plan de acción en términos de accesibilidad.	Dirección General Secretaría General Grupo de Gestión Administrativa	El proceso cuenta con un diagnóstico de infraestructura bajo la norma NTC 6047 para la viabilidad de los módulos de atención al ciudadano en todas las sedes. Compromisos: - Mantener asegurados todos los bienes de propiedad de la entidad, con el fin de proteger el patrimonio contra los riesgos a los cuales se encuentran expuestos. - Dirigir y coordinar la ejecución de los planes anuales de mantenimiento locativo, preventivo y correctivo de las sedes de UNP, con el fin de garantizar las óptimas condiciones de funcionamiento de estas. - Coordinar y asegurar la correcta prestación de los servicios de aseo y cafetería, en las instalaciones de la Entidad a nivel nacional. - Supervisar la ejecución de los contratos de arrendamiento, como del pago de servicios públicos e impuesto sobre inmuebles a cargo de la entidad.
4,7	Implementar las herramientas y recursos necesarios de carácter tecnológico, infraestructura, logísticos,	Secretaría General Subdirección de Talento Humano	Como parte del Modelo Integral de Servicios al Ciudadano y En coordinación entre la Secretaría General, Subdirección de Talento Humano, Oficina Asesora de



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
	técnicos y humano, entre otros, suficientes para la operación de todos los canales, de acuerdo con la demanda de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación e Información (Recursos tecnológicos)	Planeación e Información y demás grupos internos de trabajo que tengan relación con el servicio a la ciudadanía determinar los recursos necesarios y de acuerdo con los recursos financieros disponibles, con el fin de optimizar los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad y que sean acordes con la demanda de los beneficiarios.
4,8	Publicar la información en formatos accesibles que faciliten su utilización y reutilización para la creación de nuevos servicios.	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Atención al Ciudadano Subdirecciones Misionales Equipo de Comunicaciones	El Grupo de Atención al Ciudadano actualizara los formatos de recepción de PQRSD y Encuesta de Satisfacción de acuerdo con las necesidades evidenciadas, garantizando siempre su fácil utilización. El Equipo de comunicaciones, en atención con los lineamientos definidos, se articula con los diferentes grupos de trabajo para el cumplimiento de esta actividad.
4,9	Adoptar estrategias de interactividad del ciudadano a través del sitio web de la entidad en plataformas como Facebook, Twitter, entre otras.	Oficina Asesora de Planeación e Información Equipo de Comunicaciones	El Equipo de Comunicaciones crea estrategias en los diferentes canales y herramientas de comunicación, que fortalecen la imagen de la entidad y a su vez, brindan un espacio de participación ciudadana.
4,10	Elaborar, implementar, publicar y actualizar la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicio de los diferentes canales.	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Atención al Ciudadano Subdirecciones Misionales	El Grupo de Atención al Ciudadano actualizará la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicio de los diferentes canales, de acuerdo con las necesidades de los procesos misionales y con la información por ellos aportada.
4,11	Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción de servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar,	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Atención al Ciudadano • Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua Subdirecciones Misionales	Esta actividad se desarrolla dentro de las actividades del componente 6 Cumplimiento de Expectativas y Calidad Servicio



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
	calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc.		

Componente 5. Claridad en las Condiciones de Prestación Servicio

Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
5,1	Identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Atención al Ciudadano Todos los servidores de la entidad	La UNP adoptará la Estrategia de Lenguaje Claro liderada por el DNP, que tiene como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se le brinda. El lenguaje claro debe garantizar la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites. Por lo anterior es necesario que cada servidor público de la entidad, encargado de proyectar respuesta a PQRSD, solicitud de trámite y servicios, identifique las características del receptor de la información, para determinar su perfil (edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento
5,2	Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Atención al Ciudadano	La UNP aplicará el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar), para lo cual el Grupo de Atención al Ciudadano implementará campaña para difundir ante los Servidores Públicos de la entidad, la referida Guía como así mismo gestionará capacitaciones en



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
			la materia ante el DNP o la entidad competente.
5,3	Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de las entidades.	Oficina Asesora de Planeación e Información • Equipo de Comunicaciones	Actualmente, el Grupo de Atención al Ciudadano adelanta la campaña de Lenguaje Claro a fin de apropiar a todos los servidores públicos de los diferentes niveles jerárquicos los principios por una comunicación clara con la ciudadanía, actividad que se adelanta con el apoyo del Equipo de Comunicaciones
5,4	Disponer de una herramienta de sistematización de flujos de trabajo que le permita a la entidad hacer seguimiento de la implementación de los procesos y procedimientos.	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Gestión Informática y de Técnico • Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua	Con la implementación de herramientas BPMN, se pueden definir los diferentes flujos de trabajo relacionados con los procesos y procedimientos de la entidad, con el fin de implementar todas las actividades de seguimiento y medición de la entidad, de acuerdo con las necesidades de esta

Componente 6. Cumplimiento de Expectativas y Calidad Servicio.

Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
6,1	Determinar la periodicidad y los mecanismos con que se realizarán los ejercicios de validación de la pertinencia y satisfacción de la oferta de la entidad, en los que se consulte al ciudadano y usuario de los trámites y servicios.	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua • Subdirecciones Misionales	La UNP implementará criterios de excelencia y calidad en el servicio, para lo cual tendrá en cuenta las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, a través de ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional, por lo anterior es indispensable la existencia de cómo mínimo 2 instrumentos de medición:
6,2	Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción y pertinencia del servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad,	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua. • Grupo Atención al Ciudadano • Subdirecciones Misionales	1. Encuesta de satisfacción al ciudadano por la atención prestada durante la atención a sus PQRSD. - Será aplicada por los asesores que atienden el canal presencial y telefónico de la entidad, una vez finalice la atención brindada al ciudadano.



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
	pertinencia, relevancia, entre otras, etc.		- El diseño y actualización del instrumento estará a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano. - La tabulación, análisis y publicación será responsabilidad del Grupo citado anteriormente
6,3	Analizar los resultados de la medición de satisfacción y considerarla para la toma de decisiones de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua • Grupo de Atención al Ciudadano • Subdirecciones Misionales	2. Encuesta de percepción respecto de los servicios prestados por la UNP - Será aplicada a solicitantes y beneficiarios del Programa, preferentemente por un tercero escogido a través de un proceso de contratación estatal, con una periodicidad anual. - El instrumento será diseñado por la empresa escogida a través del proceso de contratación, en el cual se contemplarán variables del servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta), modo (claridad en los requisitos y mecanismos), lugar, calidad de la atención, desempeño de los servidores públicos, accesibilidad, usabilidad, pertinencia, relevancia, entre otras, etc.
6,4	Identificar cuáles son los trámites con mayor y menor afluencia, y canalizar iniciativas de ajuste de la oferta.	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua • Grupo de Atención al Ciudadano • Subdirecciones Misionales	- El contratista igualmente analizará los resultados de la medición de satisfacción Y presentará el respectivo informe que será publicado en la página web de la entidad. Los dos ejercicios de medición serán tomados como insumos para la toma de decisiones de la Alta Dirección.
6,5	Establecer mecanismos de medición y mejoramiento de los ciclos de servicio.	Oficina Asesora de Planeación e Información • Grupo de Planeación Estratégica y Mejora Continua • Grupo de Atención al Ciudadano • Subdirecciones Misionales	

7.2 Implementación de los Componentes de la Política de Servicio al Ciudadano

Las instancias de la UNP indicadas en el numeral 4º son responsables del cumplimiento de los lineamientos y compromisos asumidos frente a la Política de Servicio al Ciudadano.

7.3 Seguimiento a la Implementación de los Componentes de la Política de Servicio al Ciudadano



El seguimiento a la implementación de los componentes de la Política de Servicio al Ciudadano se realizará de conformidad con el esquema de líneas de defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, así:

7.3.1 Seguimiento Primera Línea de Defensa

Todas las instancias identificadas en el numeral 7.1 “Componentes de la Política de Servicio al Ciudadano” son responsables del autocontrol y seguimiento que garantice el cumplimiento de los compromisos a su cargo. Consecuentemente deberán reportar a la segunda y tercera línea los respectivos avances, cuando sea requerido.

7.3.2 Seguimiento Segunda Línea de Defensa

El Grupo de Atención al Ciudadano, es responsable de efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos y presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados del monitoreo realizado.

7.3.3 Evaluación Tercera Línea de Defensa

La Oficina de Control Interno en el marco del Plan Anual de Auditorías verificará el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente manual

7.3.4 Línea Estratégica

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, deberá establecer una metodología que permita documentar y formalizar el esquema de las líneas de defensa frente al cumplimiento de los lineamientos y compromisos del presente manual,

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Todos los Procedimiento de la UNP
- Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (GSC-PR-01)
- Guía de atención al ciudadano (GSC-GU-02)
- Protocolo para la atención personalizada al ciudadano (GSC-PT-01)
- Protocolo para la atención telefónica al ciudadano (GSC-PT-02)
- Protocolo para la atención virtual al ciudadano (GSC-PT-03)
- Formato atención al ciudadano (GSC-FT-01)



- Formato buzón PQRSD (GSC-FT-07)
- Formato encuesta satisfacción al ciudadano (GSC-FT-09)
- Portafolio de Servicios y Trámites (GSC-PF-01)

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
00	Se crea el presente documento, el cual fue adoptado mediante resolución 1366 de 2020, en el marco de la implementación de MIPG-SIG de la UNP, adoptado mediante Resolución 198 de 2020. Así mismo el presente documento hace parte de las oportunidades de mejora evidenciadas en el proyecto de Reingeniería de la UNP.	10/11/2020	01

