



Guía

DE ATENCIÓN AL CIUDADANO GSC-GU-02-V7

Gestión de Servicio al Ciudadano
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN
17-02-2023



MINISTERIO DEL INTERIOR



Tabla de Contenido

1. OBJETIVO3

2. ALCANCE.....3

3. MARCO LEGAL3

4. DEFINICIONES.....7

5. RESPONSABILIDADES 12

6. CONDICIONES GENERALES 13

7. CONTENIDO..... 13

 7.1 Atención a la Ciudadanía 13

 7.2 Deberes y Derechos de los Ciudadanos 14

 7.3 Deberes y Restricciones de la entidad 15

 7.4 Canales para que el ciudadano eleve PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS..... 16

 7.4.1 Canal presencial..... 16

 7.4.2 Canal telefónico..... 19

 7.4.3 Canal Virtual..... 22

 7.4.4 Canal de Correspondencia 23

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS..... 24

9 CONTROL DE CAMBIOS 24



1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención y servicio a la ciudadanía, por parte de los servidores públicos y contratistas de la UNP, con la finalidad de garantizar un servicio incluyente, digno, efectivo, oportuno, claro, transparente, imparcial y de calidad.

En el entendido que el servicio a la ciudadanía es un fin esencial del Estado, en el marco de lo establecido en nuestra Constitución Política.

2. ALCANCE

Inicia desde el primer contacto que tiene el ciudadano con la UNP a fin de elevar una PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS. Finaliza con la respectiva respuesta.

Este documento aplica a todas las dependencias de la entidad.

3. MARCO LEGAL

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”.



MARCO JURÍDICO NACIONAL	
	<p>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”.</p> <p>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”.</p> <p>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.”</p> <p>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”.</p> <p>Artículo 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”</p>
Ley 57 de 1985	“Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”
Ley 21 de 1991	Por medio del cual se aprueba el Convenio 169 sobre Pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76ª reunión de la Conferencia General de la OIT. Ginebra 1979”
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 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”.



MARCO JURÍDICO NACIONAL	
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 1257 de 2008	“Por medio de la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres. Se reforma el Código Penal, de Procedimiento Penal y la Ley 294 de 1996, y se dictan otras disposiciones”.
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 1346 de 2009	“Por medio de la cual se aprueban los derechos de las personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006”
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 1448 de 2011	“Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones”
Ley 1482 de 2011	“Por medio del cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones”. (actos de discriminación)
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 1952 de 2019	“Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”
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”



MARCO JURÍDICO NACIONAL	
Decreto Ley 4065 de 2011	“Por el cual se crea la Unidad Nacional de Protección (UNP), se establecen su objetivo y estructura”.
Decreto Ley 4633 de 2011	“Por medio del cual se dictan medidas para la asistencia, atención, reparación integral y restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas”.
Decreto Ley 4634 de 2011	“Por medio del cual se dictan medidas para la asistencia, atención, reparación integral y restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes al pueblo Rrom o gitano”.
Decreto Ley 4635 de 2011	“Por medio del cual se dictan medidas para la asistencia, atención, reparación integral y restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a las comunidades negras, palenqueras, raizales y afrocolombianas”.
Decreto 1066 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior”.
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 2078 de 2017	“Por el cual se adiciona el Capítulo 5, del Título 1, de la Parte 4, del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, sobre la ruta de protección colectiva de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad personal de grupos y comunidades”.
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”.
Decreto 762 de 2018	“Por el cual se adiciona un capítulo al Título 4, a la parte 4 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamento del Sector Interno, para adoptar la Política Pública para la Garantía del Ejercicio Efectivo de los Derechos de las Personas que hacen parte de los Sectores Sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas”.
Decreto 1139 de 2021	“Por el cual se modifica algunos artículos del Libro 2, Parte 4, Título 1, Capítulos 2, 3, 4, y 5 y un artículo del título 3, Capítulo 7 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, en lo que hace referencia a los Programas de Prevención y Protección de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de personas, grupos y comunidades
Decreto 1064 de 2022	“Por el cual se modifica algunos artículos del Libro 2, Parte 4, Título 1, Capítulo 2 del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, en lo que hace referencia a los Programas de Prevención y Protección de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de personas, grupos y comunidades”
Resolución 0805 de 2012	“Por el cual se expide el Protocolo específico con Enfoque de Género y de los derechos de las mujeres”.



MARCO JURÍDICO NACIONAL	
Resolución 1074 de 2017 O el acto administrativo que haga sus veces.	“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”
Resolución 1366 de 2020	“Por medio de la cual se adoptan los procesos del MIPG-SIG de la Unidad Nacional de Protección, el Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano, el Manual para la Formulación y Seguimiento de Planes, el Manual de Gestión de Indicadores, el Manual de Gestión Estratégica Integrada, el Manual Integral de Gestión de Riesgos y se derogan las Resoluciones Nos. 1820 de 2018 y 1565 del 2019”
Resolución 0501 de 2021 O el Acto Administrativo que haga sus veces.	“Por medio de la cual se adicionan y modifican parcialmente y las Resoluciones No 0880 del 07 de diciembre de 2016, la Resolución No. 0064 de 2017 y la Resolución No 0831 del 07 de junio de 2019, 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”

4. DEFINICIONES

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

Actitud: disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

Anónimo: Petición presentada por un ciudadano que no registra los datos de identidad personal

Atención Personalizada: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

Calidad: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que



ha sido creado. La Satisfacción de los usuarios o usuarias es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad Percibida: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados en la comunicación con los profesionales (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención (ambiente, limpieza, etc.).

Capacidad de Respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios y productos.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios.

Confidencialidad: Es una característica de la relación asesor /ciudadano que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

Canal: Medio dispuesto por la Unidad Nacional de Protección para la recepción de las PQRSD, solicitud de información sobre trámites, servicios y OPAS, que a bien tenga elevar la ciudadanía

Derecho De Petición: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas

Modalidades Derecho de Petición: El Derecho de Petición ante la UNP puede ser ejercido a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando se demanda el acceso a documentos, actos o actuaciones de la entidad.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se requiere (n) copias (s) de documento (s) que reposa (n) en los archivos de la entidad, ya sea en interés particular o general.
- **Consulta:** Cuando ante la entidad se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer o un criterio sobre determinada materia, relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.
- **Queja:** Cuando se presenta una manifestación de insatisfacción por la conducta o actuar de un servidor público o contratista de la Entidad, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de su servicio.



• **Reclamo:** Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

• **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

• **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional

PQRSD Mixta: Aquella PQRSD que por su contenido no puede ser designada a una sola dependencia.

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Servicio al Ciudadano: ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.

Enfoque de Derechos¹: Se fundamenta en las normas nacionales e internacionales que pretenden dar protección a los Derechos Humanos. Este enfoque analiza las desigualdades identificadas y busca transformar las prácticas discriminatorias, desde la perspectiva de Derechos Humanos. El enfoque de Derechos Humanos será desarrollado desde la dignidad del ser humano y contemplará no solamente la jurisprudencia relacionada con el tema sino también las disposiciones que ha entregado la Entidad para el respeto y la garantía de los derechos humanos y las características diferenciales, de género y étnicas de los ciudadanos que solicitan atención a la UNP.

Enfoque de Interseccionalidad²: Este enfoque busca examinar las diferentes categorías biológicas, sociales y culturales tales como las características diferenciales, de género y étnicas; la religión, el sexo, el curso de vida, la nacionalidad, educación, nivel económico, etc., permitiendo mostrar un mapa de características entrecruzadas que se desarrollan en un individuo o comunidad. Este enfoque será aplicado identificando las características interseccionales y evidenciando las situaciones diferenciales, de género y étnicas (entre otras) que sean relevantes para la atención de ciudadanos.

¹ Oficina de Alto Comisionado para las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Preguntas Frecuentes sobre el enfoque de Derechos Humanos en la Cooperación para el Desarrollo. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas (2006).

² Bolaños, T., & Flisi I. Enfoque Diferencial e Interseccionalidad. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. Bogotá, Colombia. (2017)



Enfoque Diferencial: El enfoque Diferencial es desarrollado por el Estado Colombiano en distintas disposiciones jurídicas y normativas. Las más notables al respecto son la Ley de Víctimas y Restitución de Tierras (Ley 1448 de 2011) y la Política Pública de Prevención de violaciones a los derechos a la vida, integridad, libertad y seguridad de personas, grupos y comunidades (Decreto 1581 de 2017), en las cuales se entiende como una categoría de análisis que reconoce las características particulares de grupos y poblaciones específicas debido a su edad, género, orientación sexual, pertenencia étnica y situación de discapacidad; y que a razón del conflicto armado colombiano han sufrido mayor victimización. La captura y trazabilidad del dato de las características diferenciales debe ser prioritario para identificar las necesidades en las atenciones.

Será indispensable incorporar este enfoque con el propósito de: (i) identificar las diferentes categorías diferenciales e interseccionales de los ciudadanos que acuden a la UNP, (ii) identificar las necesidades en atención desde las características particulares y diferenciales en procura de una atención integral y (iii) consolidación de información diferencial sobre las personas que solicitan los servicios de la UNP.

Enfoque Territorial³: El enfoque Territorial buscará reconocer y tener en cuenta las necesidades, características y particularidades económicas, ambientales, culturales y sociales de los territorios y las comunidades garantizando la sostenibilidad socioambiental y procurando implementar las diferentes medidas de manera integral y coordinada, con la participación de la ciudadanía.

Enfoque Étnico: Este enfoque está sustentado en el Convenio 169 de la OIT, adoptado por Colombia a través de la Ley 21 de 1991. Constitucionalmente, Colombia se reconoce como un Estado pluriétnico, multicultural, el cual reconoce y propende por la protección de las comunidades y los pueblos indígenas; comunidades negras, raizales, palenqueras y afrocolombianas; y el pueblo Rrom o gitano; los cuales son los sujetos étnicos reconocidos por la nación.

Enfoque de Género⁴: Se refiere al análisis de las relaciones sociales que parte del reconocimiento de las necesidades específicas de las mujeres y que tiene por objeto permitir la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres. Desde esta mirada se pretende desarrollar e impulsar acciones que propicien el ejercicio de ciudadanía de las mujeres, que disminuyan las brechas de género y en el contexto del conflicto armado, la disminución del impacto diferencial y desproporcionado de género.

³ Acuerdo final para la terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz estable y duradera en Colombia. (agosto 24 de 2016).

⁴ Lineamientos de Política Pública para la prevención de riesgos, la protección y garantía de los derechos de las mujeres víctimas del conflicto armado. Documento Conpes 3784. Consejo Nacional de Política Económica y Social, República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. Noviembre 2013



Enfoque de Orientaciones Sexuales e Identidades de Género Diversas⁵: Este enfoque parte de reconocer factores de discriminación, marginación, exclusión y otras violencias que afectan a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

El enfoque de género y de orientaciones sexuales e identidades de género diversas en la UNP debe dar especial énfasis en la protección de estas poblaciones, identificando los riesgos específicos que enfrentan en los derechos a la vida, la libertad, la integridad y seguridad, incorporando otros enfoques que están en este documento.

Discapacidad: “Es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.” (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. ONU 2006). Este enfoque es importante para poder garantizar los derechos de la población con discapacidad y lograr los supuestos de accesibilidad y calidad, ante posibles limitantes del entorno que se puedan presentar con esta población en la atención ciudadana.

Acción sin Daño⁶: Parte del reconocimiento que las instituciones y organizaciones que actúan en el marco del conflicto armado no son neutrales y, por el contrario, se integran de una forma u otra al contexto conflictivo. A través de proyectos, acciones y/o transferencia de recursos (físicos, humanos y/o económicos) por medio de acciones institucionales se pueden fortalecer las relaciones de poder y dinámicas que contribuyen al conflicto sin exacerbarlo.

Discriminación⁷: Acto arbitrario dirigido a perjudicar a una persona o grupo de personas con base principalmente en estereotipos o prejuicios sociales, por lo general ajenos a la voluntad del individuo como son el sexo, la raza, el origen nacional o familiar, o por razones irrelevantes para hacerse acreedor de un perjuicio o beneficio como la lengua, religión, opinión política o filosófica.

Riesgo y/o vulneración a razón del enfoque diferencial, de género y étnico: Es el riesgo y/o vulneración que debe ser evaluado luego de identificar las características diferenciales, de género y étnicas de los beneficiarios y/o colectivos; así como su impacto con otras variables tales como el territorio, factores interseccionales y de discriminación.

Este riesgo o vulneración será identificado en el marco de los relatos y acercamientos de la ciudadanía con la entidad y las solicitudes que sean realizadas para la resolución, remisión a otros grupos al interior de la entidad, entrega de información y tratamiento de la misma, entre otras.

⁵ Decreto 762 de 2018.

⁶ Vela. M., Rodríguez. J., Rodríguez. A., & García. L. *Acción Sin Daño Como Aporte a la Construcción de Paz*. Fundación para la Cooperación Synergia, Universidad Nacional de Colombia. Primera Edición. (noviembre 2011). Colombia.

⁷ Ley 1482 de 2011



5. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLES	RESPONSABILIDADES
<p>Servidores Públicos y Contratistas Grupo Gestión Documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención con los atributos de servicio establecidos en la entidad, a los ciudadanos que eleven alguna PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS ante la UNP, por el canal de correspondencia. • Radicar las PQRSD o solicitudes de información respecto a trámites, servicios y OPAS elevadas ante la entidad y transferirlas a las dependencias competentes para su respuesta. <p>En los eventos que las PQRSD o solicitudes de información sean allegadas directamente por el ciudadano ante la ventanilla única de radicación, se le deberá informar claramente el número de radicado y la línea gratuita nacional de atención de la UNP, donde podrá hacerle seguimiento a la misma.</p>
<p>Servidores Públicos y Contratistas Equipo de Asistencia Psicología</p>	<p>Apoyar al asesor del GSC, en la debida atención al ciudadano, en los eventos que se requiera de acuerdo a los casos mencionados en el Protocolo de Atención al ciudadano.</p>
<p>Servidores Públicos y Contratistas Grupo Servicio al Ciudadano – GSC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención con los atributos de servicio establecidos en la entidad, a los ciudadanos que eleven alguna PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS ante la UNP, por el canal presencial, telefónico, virtual (chat). • Dar respuesta a las PQRSD de carácter mixto, solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS. • Aplicar encuesta de satisfacción al ciudadano, una vez es atendido el usuario por el canal presencial o telefónico. • Integrar las orientaciones en enfoques diferenciales, de género y étnicos desarrollados por la entidad.
<p>Servidores Públicos y Contratistas GURP y sedes a nivel nacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar atención con los atributos de servicio establecidos en la entidad, a los ciudadanos que eleven de manera verbal alguna PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS en la respectiva sede o GURP. • Aplicar encuesta de satisfacción al ciudadano, una vez es atendido el usuario • Integrar las orientaciones en enfoques diferenciales, de género y étnicos desarrollados por la entidad.
<p>Servidores Públicos y contratistas de todos los Grupos y Dependencias UNP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suministrar al GSC la información y demás insumos necesarios para resolver las PQRSD o solicitudes de información respecto a trámites, servicios y OPAS, con la debida observancia al principio de reserva legal. • Apoyar la atención presencial al ciudadano cuando así lo requiera la especificidad de la PQRSD o solicitud de información.



RESPONSABLES	RESPONSABILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Atender las llamadas telefónicas que han sido escalonadas por el GSC y las llamadas transferidas por el conmutador, con los atributos del servicio de la UNP. • Dar respuesta a las PQRD asignadas por competencia a través del sistema de gestión documental. • Integrar las orientaciones en enfoques diferenciales, de género y étnicos desarrollados por la entidad.

6. CONDICIONES GENERALES

Esta Guía se condiciona al marco jurídico vigente en materia de atención al ciudadano, al Manual institucional de política de servicio al ciudadano y al Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. -GSC-PR-01

En el entendido, que “Atención al ciudadano somos todos”, lema bajo el cual se estructuró la Política de servicio al ciudadano, es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los servidores públicos y contratistas, los guiones contemplados en el presente documento, como quiera que inciden en la imagen institucional.

7. CONTENIDO

7.1 Atención a la Ciudadanía

Con el propósito de cumplir los estándares de excelencia del servicio de atención a la ciudadanía que es obligación y fin esencial del Estado, la Unidad Nacional de Protección ha orientado sus esfuerzos para entregarles a sus servidores públicos, herramientas para la atención de ciudadanos y beneficiarios, de cara a las normas y legislación contemplada en el Estado Colombiano para este fin y buscando la satisfacción de quienes se acercan a la UNP a solicitar servicios o información de una forma garantista a sus derechos y en reconocimiento de sus características diferenciales, de género y étnicas.

Se debe recordar, que el artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.



En virtud de lo ilustrado, la Unidad Nacional de Protección – UNP ha orientado todos sus esfuerzos a los destinatarios principales de sus bienes y servicios: los ciudadanos.

7.2 Deberes y Derechos de los Ciudadanos

En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, escrita o por otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Presentar actuaciones por medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
7. Recibir atención especial, preferente y diferencial si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, población LGBTI, grupos étnicos, personas de especial protección constitucional y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en virtud de lo preceptuado en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia y las demás normas relacionadas con la protección de personas con características diferenciales y de vulneración.
8. Recibir una atención integral incorporando los enfoques diferenciales, de género y étnico, sin que interfieran prejuicios o imaginarios personales por parte del servidor público o contratista.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés. A que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes



Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- a. Acatar la Constitución y las leyes.
- b. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- c. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Es pertinente aclarar que el incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero, podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la Ley.

7.3 Deberes y Restricciones de la entidad

La UNP deberá implementar 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, en el marco de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

Tenga presente que la Entidad no podrá:

1. Solicitar al ciudadano requisitos adicionales a los establecidos, así como exigir documentos que reposen en esta Entidad.
2. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado.
3. Negarse a recibir las peticiones escritas o verbales.
4. Divulgar datos personales de los ciudadanos.
5. Incumplir con los lineamientos para la gestión de peticiones establecidos en la normatividad vigente.
6. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
7. Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.



8. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.
9. Generar barreras de acceso o no brindar una atención óptima por razones de prejuicios a razón de una pertenencia étnica, orientación sexual o identidad de género diversa, situación de discapacidad, entre otros.

7.4 Canales para que el ciudadano eleve PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS.

7.4.1 Canal presencial

Este es un canal en el que ciudadanos y servidores públicos o contratistas de la UNP interactúan en persona para elevar y recepcionar, respectivamente, alguna PQRSD, solicitud de información respecto a trámites, servicios y OPAS. Para tales efectos, la UNP hace presencia en el territorio nacional a través de su sede central, oficinas en las principales ciudades del país y Grupos Regionales de Protección -GURP.

Las respectivas direcciones pueden ser consultadas a través de nuestra página web en el enlace [Grupos Regionales de Protección \(GURP\) – Unidad Nacional de Protección \(unp.gov.co\)](http://unp.gov.co)

A continuación, se presenta el guion que deberá seguirse en el desarrollo de la atención presencial al ciudadano, mostrando siempre asertividad por parte del servidor público o contratista; no obstante, es de aclarar que podrá consultarse al Coordinador del Grupo o al líder del área si fuese necesario, como así mismo es de obligatoria consulta los Protocolos de Atención al Ciudadano GSC-PT-04.

GUION ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	
Saludo	Salude al ciudadano, identifique su área y diga su nombre
Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento	¿En qué le podemos ayudar?
Identificar la solicitud	Si es competencia de la Unidad Nacional de Protección se procede a resolver como se indica en el siguiente ítem.
Identificar atención diferencial	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar si la persona atendida requiere algún tipo de interprete por el uso de una lengua propia indígena, palenquera o raizal, para dar una atención efectiva. • Identificar si la persona sujeta de atención requiere de atención diferencial por alguna discapacidad que represente una limitante comunicativa, visual, de movilidad, entre otras y si se necesita el apoyo por parte de profesional del Equipo de Asistencia Psicológica Primaria o del psicólogo de la sede o GURP <p>En caso de ser una discapacidad visual o auditiva, apoyarse a través de las plataformas oficiales ConVerTic y el Centro de Relevó.</p>



GUION ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	
	<ul style="list-style-type: none"> • En los casos de atención a niños, niñas y adolescentes (NNA), recuerde que siempre debe estar presente profesional del equipo de Asistencia Psicológica Primaria o del psicólogo de la sede o GURP. • En el evento de tratarse de enfoque diferencia por género, consultar con la ciudadana, si desea ser atendida por una mujer. • Siempre referirse al ciudadano (a) como se autoidentifica. <p>En todo caso se deberá consultar los lineamientos dados en los Protocolos de Atención al Ciudadano.</p>
<p>Resolver la PQRSD, solicitud de información respecto a servicios, trámites y OPAS competencia de la Unidad Nacional de Protección</p>	<p><u>PQRSD</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Solicitar documento de identificación. Para el caso de personas transgénero que no cuentan con el cambio de nombre en el documento de identidad, llamarla según esta persona se refiera a sí misma. b. Solicitar la información requerida en el Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT-01. Previamente se deberá informar lo siguiente al peticionario: <p>“Procederemos a realizar una serie de preguntas que además de ayudarnos a responder su petición, nos permitirán conocer ciertas características y por ende sus necesidades, por lo cual agradecemos su colaboración”.</p> c. Dar trámite inmediato a la PQRSD con la debida observancia del principio de reserva legal de información. d. Si no es posible solucionar o responder de fondo la PQRSD, se debe informar al ciudadano las razones y explicar porque medio y fecha probable se enviará respuesta. <p><u>Información respecto a Trámites, Servicios y OPAS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Solicitar la información requerida en el Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT-01 y explicar la importancia de dicha información tal como se señaló en el literal b anterior. b. Brindar información del servicio u OPA requerido c. Tratándose de trámites se debe indicar al ciudadano lo siguiente, según sea el caso: <p>“Para iniciar la solicitud de protección usted debe diligenciar este formulario (se debe entregar impreso el formulario e indicar la manera en que también lo puede encontrar en la página web aunado a ello, se le debe preguntar al ciudadano si requiere ayuda para su diligenciamiento)</p>



GUIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO

	<p>Señor (a) _____ el formulario debe estar acompañado de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documento de identificación - Acreditación de la población objeto. - En caso de ser posible, copia de las denuncias o judicialización de los hechos de amenaza. <p>Recuerde que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solo pueden ser beneficiarios de las medidas de protección de la UNP, quienes cumplan con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> - Pertenecer a una de las poblaciones objeto de protección (si es preciso referir cada una de ellas). - Recibir amenazas que conduzcan a una situación de riesgo. - Que exista una relación entre los hechos de amenaza, y las actividades políticas, públicas, sociales o humanitarias que usted realiza. 2. Debe radicar la documentación completa junto con formulario, de lo contrario no es posible iniciar el respectivo trámite. <p>Los puede radicar en físico en nuestras sedes o enviarlos escaneados al correo electrónico correspondencia@unp.gov.co</p> <p>Ahora bien, tratándose de ruta de protección colectiva, proceder de la misma manera, haciendo entrega del formulario correspondiente y explicando los requisitos.</p> <p>Recuerde que, se debe leer al ciudadano el ítem atinente a la recolección de datos personales y se le indicará el campo, donde podrá marcar, si así lo considera, que conoce nuestra política de protección de datos y que autoriza comunicaciones y notificaciones. (el texto exacto podrá ser leído directamente del Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT-01)</p>
<p>Direccionar el requerimiento de competencia de otra entidad</p>	<p>En el evento que la solicitud no sea competencia de la UNP, se deberá direccionar a la entidad pertinente. Asegúrese de que el direccionamiento sea el correcto, e infórmele la dirección, persona de contacto, página Web o número de teléfono.</p>
<p>Finalización</p>	<p>Deberá mencionarse lo siguiente: “¿Ha sido clara la información brindada? ¿Le puedo ayudar en algo más? ¿La UNP en aras de propender por un servicio de calidad, está aplicando una encuesta de satisfacción, desea contestarla?”</p> <p>Puede suceder lo siguiente:</p> <p>✓ En caso positivo se deberá hacer entrega de la encuesta, formato GSC-FT-09, para que sea diligenciada por el ciudadano de manera inmediata.</p>



GUION ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO	
	<p>✓ En el evento que el ciudadano refiera no saber escribir, podrá el asesor diligenciarla con las respuestas que brinde el ciudadano y en el acápite de observaciones se deberá dejar constancia de la siguiente manera: “se transcribe de manera veraz las respuestas dadas por el encuestado, como quiera que el mismo manifiesta no saber escribir y leer”.</p> <p>No olvidar realizar el respectivo registro de la PQRSD en el formato de Atención al Ciudadano GSC-FT-01 diligenciado a través del aplicativo de PQRSD, el cual deberá estar firmado por el ciudadano. Si este refiere no saber firmar, se deberá dejar constancia de ello.</p>
Despedida.	Gracias por venir a la Unidad Nacional de Protección, recuerde todos los trámites ante la UNP son de carácter gratuito.

7.4.2 Canal telefónico

Medio por el cual, el Grupo de Servicio al Ciudadano atiende llamadas telefónicas, que los usuarios utilizan para elevar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias y/o solicitudes de información sobre trámites, servicios y OPAS, ante la UNP. En este contexto, se tiene al servicio la línea gratuita 018000118228 y el PBX (571) 4269800 opción 1 desde las 08:00 A.M hasta las 05:00 P.M en días hábiles.

De esta manera, la UNP a través de este canal, posibilita la interacción en tiempo real entre el asesor y el ciudadano. A continuación, se presenta el guion que deberá seguirse en la atención telefónica a la ciudadanía. No obstante, es de aclarar que podrá consultarse al Coordinador del Grupo o al líder del área si fuese necesario, como así mismo es de obligatoria consulta el Protocolo creado para dicho canal.

GUION ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO	
Saludo	Buenos/as (días o tardes) Unidad Nacional de Protección, le habla (nombre y apellido) ¿con quién tengo el gusto de hablar?
Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento	¿Señor (a) _____ en que le puedo ayudar?
Identificar atención diferencial	<p>Identificar si la persona atendida requiere algún tipo de interprete por el uso de una lengua propia indígena, palenquera o raizal, para dar una atención efectiva.</p> <p>Cuando se trate de una persona Transgénero (hombre Trans, mujeres Trans) se debe referir a ella con el género con el que estas personas se identifican a sí mismas, sin importar el tono de su voz. En caso de tener dudas sobre el género de la persona, puede respetuosamente preguntar al interlocutor de que forma quisiera ser nombrado, si en femenino o masculino.</p> <p>Al recibir llamada telefónica de niños, niñas y adolescente, se deberá pedir inmediatamente un numero de contacto, en el caso que se pierda la comunicación.</p>



GUION ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO	
	Si se observa una vulneración de derechos, se deberá contar con el apoyo del Equipo de Asistencia Psicológica Primaria o de psicólogo de la respectiva GURP o sede.
Verificación identidad Solicitante	<p>Eventos que se pueda presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El solicitante se identifique como servidor Público de una entidad del Estado, se ha de explicar que “como quiera que la información de solicitantes y beneficiarios del Programa es de carácter Reservado, agradecemos que la solicitud sea enviada por un canal formal de su institución”, para tales efectos el asesor deberá referir dirección de correspondencia o correo electrónico de la entidad. • Un ciudadano pidiendo información respecto a un tercero que es beneficiario del Programa, se debe mencionar que “como quiera que la información de solicitantes y beneficiarios del Programa es de carácter Reservado, no se puede acceder a su solicitud”. • El solicitante se identifique como beneficiario del Programa de Protección que lidera la entidad, se deberán realizar las siguientes preguntas de verificación: Solicitar número de identificación, teléfono de contacto; ciudad donde se encuentra ubicado, fecha de la evaluación de riesgo; que permita establecer claramente que es el beneficiario real. <p>En caso de no obtener esta información se deberá explicar al ciudadano la importancia de verificar la identidad como así mismo solicitar que el posible beneficiario envíe correo electrónico o comunicación escrita.</p> <p>. Que se trate de un ciudadano solicitando información general respecto a un trámite, servicio u OPA, o que desee elevar una PQRSD de carácter general, respecto de lo cual no procede verificación alguna.</p>
Solicitud de espera para la consulta	Señor (a) (nombre y apellido) por favor permanezca en la línea estamos validando la información (se procederá a buscarla en las diferentes bases de datos a disposición del Grupo de Servicio al Ciudadano).
Retoma de la comunicación	Gracias por su amable espera (si la consulta es demorada se debe retomar cada tres minutos y decir permítanos un momento estamos validando la información).
Suministro de Información	<p>Se debe brindar una respuesta de fondo al beneficiario o ciudadano. En caso de que, en el momento de consulta, no se tenga la información necesaria o la posea un servidor público o contratista de otra dependencia diferente al GSC, se deberá referir según sea el caso:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “Señor (a) _____, ya he tomado atenta nota de su solicitud, se consultará la información con la dependencia competente, en el transcurso de _____



GUION ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO	
	<p>(horas) me estaré comunicando nuevamente con usted a fin de brindar la información solicitada”.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. “Señor (a) _____, se ha recepcionado su petición, la cual será radicada y trasladada a la dependencia competente, desde donde se proyectará la respectiva respuesta en términos de ley”. 3. “Señor (a) _____, su llamada será transferida al (la) servidor (a) (_____), de la dependencia (_____) quien dará respuesta a su petición”. <p>En este caso, se debe coordinar con anterioridad, que el servidor público o contratista de la dependencia diferente al GSC, contestará la llamada telefónica, para lo cual se contará con su autorización.</p> <p>Posterior a la transferencia de la llamada telefónica, se deberá solicitar la información brindada al ciudadano en la llamada escalonada.</p> <p>En el evento de solicitud de información respecto a un trámite, se deberá informar la documentación necesaria, y explicar cómo obtener el respectivo formulario de solicitud de protección tanto en la página web de la entidad, como así mismo ofrecer la posibilidad de enviar por correo electrónico el respectivo formulario, siempre que él lo autorice así.</p> <p>No olvidar diligenciar la totalidad del formato de Atención al Ciudadano GSC-FT-01 a través del aplicativo de PQRSD, explicando previamente su importancia, así:</p> <p>“Procederemos a realizar una serie de preguntas que además de ayudarnos a responder su petición, nos permitirán conocer ciertas características y por ende sus necesidades, por lo cual agradecemos su colaboración”.</p> <p>Recuerde, que se debe leer al ciudadano el párrafo atinente a la recolección de datos personales y se le preguntará si marcamos el campo, donde manifiesta que conoce nuestra política de protección de datos y que autoriza comunicaciones y notificaciones. (el texto exacto podrá ser leído directamente del Formato de Atención al Ciudadano GSC-FT-01)</p>
Finalización	<p>“¿Ha sido clara la información brindada? ¿Le puedo ayudar en algo más? La UNP en aras de propender por un servicio de calidad, está aplicando una encuesta de satisfacción, ¿desea contestarla?” (En caso positivo se procede a leer pregunta por pregunta del formato GSC-FT-09).</p> <p>En el acápite de observaciones de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, se deberá dejar la siguiente constancia. “se transcribe</p>



GUIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO	
	de manera veraz las respuestas dadas por el encuestado vía telefónica”.
Despedida.	“Gracias por comunicarse con la Unidad Nacional de Protección, recuerde que habló con (Nombres y Apellidos) y que todos los trámites ante la UNP son de carácter gratuito”.

7.4.3 Canal Virtual

Atención mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información pública y garantizar la participación ciudadana, a través de la recepción de PQRSD y solicitudes de información respecto tramites, servicios y OPAS.

Este canal está compuesto tanto por:

- Correos institucionales atencionalusuario@unp.gov.co y correspondencia@unp.gov.co
- Formulario de PQRSD de la página web de la entidad.
- Nuestra APP

Se encuentra activo las 24 horas, no obstante, las PQRSD registradas por estos medios se gestionan durante días hábiles.

De igual manera, forma parte de este mismo canal, el chat institucional. A continuación, se presenta el respectivo Guion

GUIÓN ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL	
Saludo	“Buenos/as (días o tardes), soy (nombre y apellido) del Grupo de Servicio al Ciudadano de la UNP. ¿Cuál es su nombre?”
Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento	“¿Señor (a) en que le puedo ayudar?, recuerde que por este medio solo se resolverán peticiones de información general de la UNP y se brindará información de nuestros trámites y servicios. Lo anterior, a fin de garantizar tanto la reserva como la seguridad de la información de los solicitantes y beneficiarios del Programa de Protección”.
Determinar la competencia.	Si es competencia de la UNP proceda con el siguiente ítem. Si no es competencia de la UNP informe al ciudadano la entidad competente, y su página web o números telefónicos donde podrá contactarse.



GUION ATENCIÓN CHAT INSTITUCIONAL	
Gestión	<p>Brindar la información de carácter general y/o información respecto de los trámites y servicios de la entidad.</p> <p>En caso de que no sea procedente gestionar la petición por este medio, se debe informar al ciudadano:</p> <p>“Puede realizar la respectiva petición a través de los siguientes canales:</p> <p>Línea nacional gratuita 018000118228 opción 1. Nuestra APP. Al correo electrónico correspondencia@unp.gov.co Por correo certificado a la dirección carrera 63 No. 14-97 en la Ciudad de Bogotá. O Acudir a cualquiera de nuestras sedes a nivel nacional, si usted me lo permite le puedo indicar cuál es el Grupo Regional de Protección más cercano a usted”</p>
Despedida.	<p>“Gracias por comunicarse con la Unidad Nacional de Protección, recuerde que soy (Nombres y Apellidos) y que todos los trámites ante la UNP son de carácter gratuito.</p> <p>Señor (a) _____ No olvide calificar nuestro servicio, para mejorar nuestra atención a la ciudadanía”.</p>

7.4.4 Canal de Correspondencia

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y elevar PQRSD ante la UNP. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Dichos documentos, serán recepcionados en la ciudad de Bogotá en la carrera 63 No. 14 – 97 en el horario de 08:00 A.M a 4:30 P.M. y en aquellos casos, en los que para el ciudadano no sea posible el envío del respectivo documento a la citada dirección, podrán ser recepcionados en las Oficinas o GURP más cercana, quienes tendrán la obligación de remitirlas a correspondencia de manera inmediata.

Los ciudadanos también podrán elevar PQRSD de manera escrita a través del formato Buzón de PQRSD GSC-FT07 en las GURP donde se cuente con este canal, en el mismo horario de atención al público.

A continuación, se presenta el guion que deberá seguirse en la atención a la ciudadanía cuando desee radicar alguna PQRSD o solicitud de información respecto a trámites, servicios, OPAS

GUION ATENCIÓN CANAL CORRESPONDENCIA	
Saludo	“Buenos/as (días o tardes), soy (nombre y apellido) servidor público o contratista de la UNP. ¿Cuál es su nombre?”



GUION ATENCIÓN CANAL CORRESPONDENCIA	
<p>Preguntar al ciudadano sobre su requerimiento</p>	<p>“¿Señor (a) en que le puedo ayudar?,</p> <p>Al recibir la documentación se deberá observar si la misma está dirigida a la UNP, podrán suceder 3 eventos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que la documentación no esté dirigida a la UNP, situación que se debe advertir al ciudadano e informar con claridad la dirección o punto de contacto de la entidad competente 2. Que la documentación este dirigida a la UNP, por lo cual se procederá a su radicación, y posterior a ello se deberá indicar el respectivo número de radicado y se informará que podrá hacerle seguimiento a su solicitud a través de la línea gratuita nacional de atención a la ciudadanía en caso de tratarse de una PQRSD o solicitud de información. 3. Que la documentación allegada se trate de una solicitud de protección (ruta individual y colectiva), se procederá a su respectiva radicación, como así mismo se informará al ciudadano el numero consecutivo de radicado. <p>Posterior a ello, se le explicará al solicitante que un asesor del Grupo de Servicio al Ciudadano, revisará de manera inmediata la documentación radicada y le informará el paso a seguir.</p>
<p>Despedida</p>	<p>¿Es clara la información? ¿Le puedo colaborar en algo más? Gracias por venir a la Unidad Nacional de Protección, recuerde todos los trámites ante la UNP son de carácter gratuito.</p>

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

GSC-FT-01: Formato de Atención al Ciudadano.

GSC-FT-07: Formato buzón PQRSD.

GSC-FT-08: Formato apertura buzón PQRSD.

GSC-FT-09: Formato de Encuesta Satisfacción al Ciudadano.

GSC-PR-01 Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

GSC-PT-04 Protocolos de Atención al Ciudadano

9 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
00	Creación del documento	16/12/2014	01



VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
01	Modificación en tema de definiciones, inclusión de la carta de trato digno, puntos de control para el protocolo de atención al usuario y actualización en atención prioritaria de acuerdo con la ley 1437 de 2011	27/08/2015	02
02	Actualización contenido general de la guía	17/03/2017	03
03	Actualización definiciones, marco legal y direcciones UNP, se aclara que el formato de atención al ciudadano GSC-FT01 debe ser diligenciado a través del aplicativo de PQRS, se ajusta guion atención presencial y telefónica al ciudadano.	03/08/2017	04
04	Propósito: Se actualiza Definiciones: Se incluyen definiciones. Marco Legal: Se actualiza. Contenido: Se actualiza de acuerdo con lo contemplado en el PND, se excluye subtítulo características de la atención al ciudadano y Atención Prioritaria o Preferencial como quiera que sean temas contemplados en los respectivos Protocolos de Atención al Ciudadano, se incluye guion chat institucional y se ajustan los demás guiones de acuerdo con las necesidades evidenciadas.	15/10/2019	05
05	Propósito: Se actualiza de acuerdo con los atributos del servicio establecidos en el Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano. Alcance: Se ajusta inicio alcance, contemplando en esta nueva versión, no solo las PQRS, sino además las solicitudes de información sobre trámites, servicios y OPAS de la entidad. Marco Legal: Se actualiza Definiciones: Se actualiza Consideraciones generales y Responsabilidades: Se incluyen Contenido: Se actualiza en el marco de los lineamientos establecidos en el Manual Institucional de Política de Servicio al Ciudadano. Es de destacar, que esta versión acogió algunas de las observaciones planteadas por la consultoría OIM.	19/05/2021	06
06	Objetivo: Se ajusta redacción. Marco Legal: Se actualiza. Responsabilidades: Se ajusta redacción y se incluye responsabilidades del Equipo de Asistencia Psicológica Primaria. Condiciones Generales: Se ajusta redacción. Contenido: -Se ajusta redacción para brindar mayor claridad. - Se agrega atención a niños, niñas, adolescentes. - En los acápite en los que se hace alusión a cedula de ciudadanía se cambia por documento de identificación. -Se hace énfasis en la necesidad de explicar al peticionario la importancia de los diferentes campos de formato de atención al ciudadano.	17/02/2023	07



VERSIÓN INICIAL	DESCRIPCIÓN DE LA CREACIÓN O CAMBIO DEL DOCUMENTO	FECHA	VERSIÓN FINAL
	<ul style="list-style-type: none"> -Se recuerda que los asesores deben leer nota atinente a la Política de Protección de Datos, presente en el formato de atención al ciudadano. - Se incluye en el guion de atención canal correspondencia, parlamento en el que se informa al ciudadano, que un asesor del GSC revisará de manera inmediata su documentación y el paso a seguir con su trámite. - Se incluye junto a la palabra servidores públicos frase “o contratistas” en todo el texto de la guía. 		

