



Manual

INSTITUCIONAL DE POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

GSC-MA-01-V2

Gestión de Servicio al Ciudadano
UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN
14/05/2024



Tabla de Contenido

1. PROPÓSITO3

2. ALCANCE.....3

3. DEFINICIONES.....3

4. RESPONSABILIDADES5

5. MARCO LEGAL6

6. CONDICIONES GENERALES 13

7. CONTENIDO..... 16

7.1 Componentes de la Política de Servicio al Ciudadano 16

7.2 Implementación de los Componentes de la Política de Servicio al Ciudadano 29

7.3 Seguimiento a la Implementación de los Componentes de la Política de Servicio al Ciudadano 29

7.3.1 Seguimiento Primera Línea de Defensa 29

7.3.2 Seguimiento Segunda Línea de Defensa 30

7.3.3 Evaluación Tercera Línea de Defensa 30

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS..... 30

9. CONTROL DE CAMBIOS 30



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 9001

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

- Incluyente: Todos los servidores públicos y contratistas de la UNP deben brindar un servicio de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones; percibiendo lo que el ciudadano siente y poniéndose en su lugar.
- Digno: Todos los servidores públicos y contratistas de la UNP deben brindar un servicio cortés, pero también sincero.

¹ Protocolos de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.



- **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 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.
- **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.

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.

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 entidad⁴.

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 necesidades.

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

³ ICONTEC 2015

⁴ Glosario del Departamento Administrativo de la Función Pública, www.funcionpublica.gov.co/glosario



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 servicio⁵.

4. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLES	ACTIVIDADES
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar seguimiento a las acciones y estrategias definidas, cuando así lo estime conveniente.
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. - Solicitar asignación de recursos para el cumplimiento de las actividades a su cargo. - Realizar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de su competencia.
Grupo de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - 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, cuando así sea requerido.
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 Servicio al Ciudadano
Servidores Públicos y contratistas	<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.

⁵ 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.

MARCO LEGAL	
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".
Pacta Internacional de Derechos Civiles y Políticos	Artículo 25. "Participación ciudadana en la dirección de asuntos públicos".
Convención Americana de Derechos Humanos	Artículo 23. "Amparo de derechos tutelados por el Pacto Internacional".
Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad	Artículo 2 y 3.
NACIONAL	
Constitución Política de 1991	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 11. "El derecho a la vida es inviolable. No habrá pena de muerte".
	Artículo 12. "Nadie será sometido a desaparición forzada, a torturas ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes".
	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



MARCO LEGAL	
	<p>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>
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 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 387 de 1997	“Por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, la protección y consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia”.
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”.



MARCO LEGAL	
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 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 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 1266 de 2008	“Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países 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 aprueba la Convención sobre 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”.



MARCO LEGAL	
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”.
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 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”.
Ley 2078 de 2021	“Por medio de la cual se modifica la Ley 1448 de 2011 y los Decretos Ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011, 4635 de 2011, prorrogando por 10 años su vigencia”.
Ley 2080 de 2021	“Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
Ley 2094 de 2021	“Por medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones”.



MARCO LEGAL	
Ley 2195 de 2022	“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
Ley 2294 de 2023	“Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia Mundial de la Vida".
Decreto Ley 2150 de 1995	“Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o 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 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 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 2623 de 2009	“Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
Decreto 1066 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior”.
Decreto 1075 de 2015.	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación”.
Decreto 1083 de 2015	“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
Decreto 567 de 2016	“Por el cual se modifican algunos artículos del Capítulo II, del Título I, de la Parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior”.
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



MARCO LEGAL	
	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”.
Decreto 1235 de 2023	“Por el cual se modifican los artículos 2.4.1.2.11; 2.4.1.2.44 y 2.4.1.2.46 del Capítulo 2, Título 1, Parte 4 del Libro 2 del Decreto número 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 1285 de 2023	“Por el cual se modifican los artículos 2.4.1.2.6; y 2.4.1.2.40 del Capítulo 2, Título 1, Parte 4 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015 único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, en lo que hace referencia a los programas de



MARCO LEGAL	
	prevención y protección de los derechos a la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de personas, grupos y comunidades”.
Decreto 085 de 2024	“Por el cual se modifican los artículos 2.4.1.2.6., 2.4.1.2. 7. y 2.4.1.5.3 del Decreto número 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”.
CONPES 3649 de 2010	“Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la 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 ciudadano”.
CONPES 3867 de 2016	“Estrategia de preparación institucional para la paz y el posconflicto”.
Resolución 0805 de 2012	“Por el cual se expide el Protocolo específico con Enfoque de Género y de los derechos de las mujeres”. – Ministerio del Interior”.
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”. – Unidad Nacional de Protección – UNP.
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”. – Unidad Nacional de Protección – UNP.
Resolución 0501 de 2021	“Por medio de la cual se adicionan y modifican parcialmente 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”. – Unidad Nacional de Protección – UNP
Resolución 1023 de 2022	“Por el cual se adopta el Modelo Integral de Planeación y Gestión de la Unidad Nacional de Protección-UNP (MIPG-SIC), y se dictan otras disposiciones”. – Unidad Nacional de Protección – UNP



MARCO LEGAL	
Resolución 054 de 2024	“Por medio de la cual se actualiza la Plataforma Estratégica de la Unidad Nacional de Protección - UNP para el periodo 2023-2026 y se deroga la Resolución 0199 del 2 de marzo de 2020”. – Unidad Nacional de Protección – UNP.

6. CONDICIONES GENERALES

La Unidad Nacional de Protección (UNP) es un organismo de seguridad del Orden Nacional, cuya misión es identificar y gestionar medidas de prevención y protección para personas y comunidades en riesgo sobre su vida e integridad por el desarrollo de sus actividades de liderazgo o representación⁶, aportando así a su libertad, seguridad y bienestar, basados en la equidad en todo el territorio nacional.

Por ende, debemos garantizar un servicio incluyente, digno, efectivo, oportuno, claro, transparente, imparcial y de calidad en toda la ruta de protección; razón por la cual el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, es un proceso transversal que involucra a todos los servidores públicos y contratistas 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/contratistas”, 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.

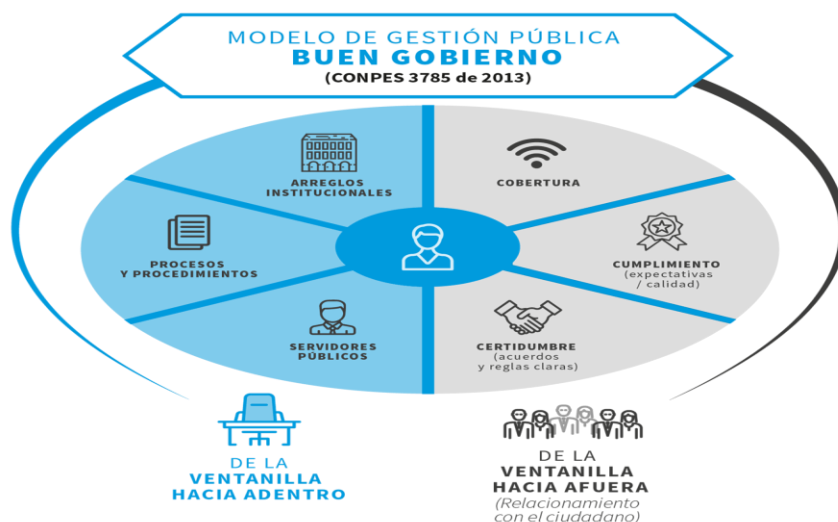
⁶ Política públicas, sociales, humanitarias, culturales étnicas, de género, o por su calidad de víctima de la violencia, desplazado o activista de derechos humanos. (Resolución 054 de 2024 UNP).



Corolario de lo referido, surgió 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.

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, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, de conformidad con la dimensión 3, Gestión para el resultado en la Política del Servicio 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.

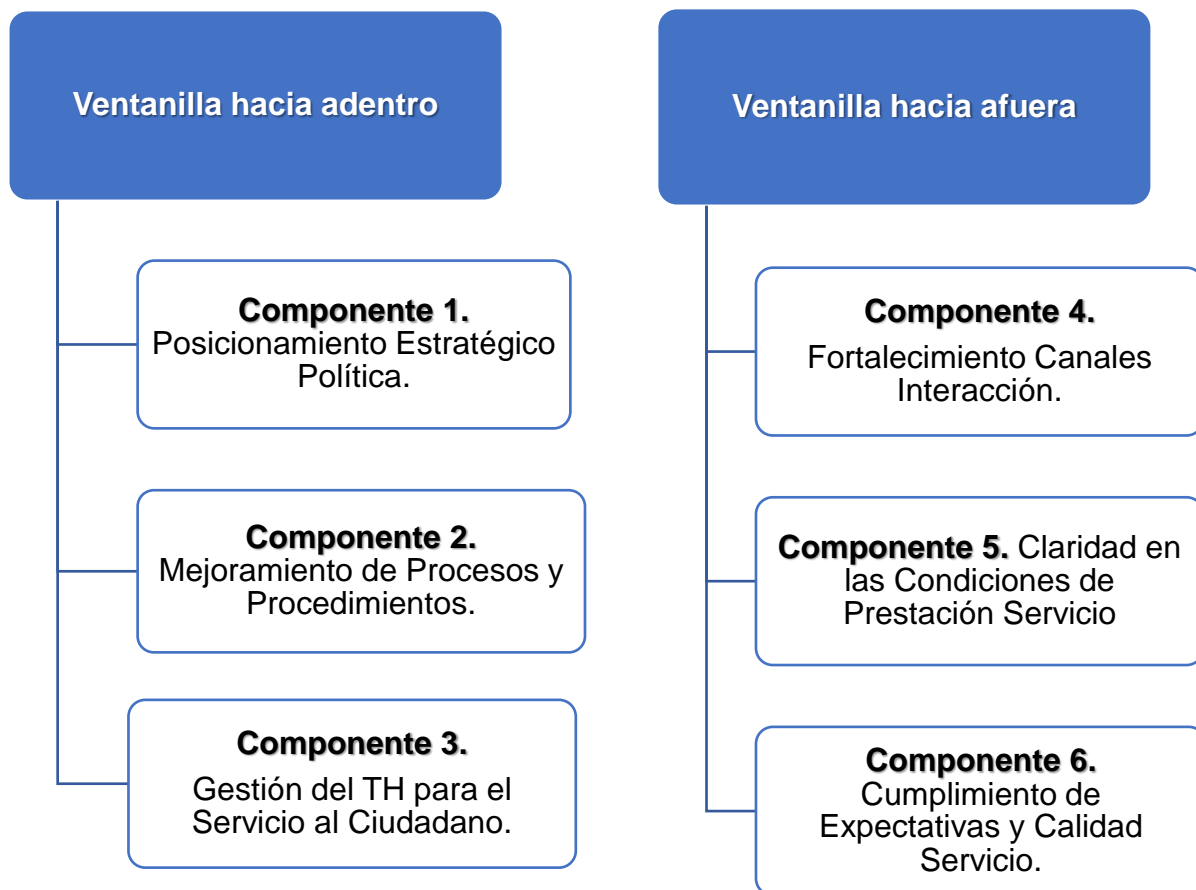
5. Claridad en las condiciones de la prestación del servicio (certidumbre).

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

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	Implementar la política institucional de servicio a la ciudadanía (recursos financieros, humanos, físicos y tecnológicos)	Líder de cada Proceso.	Solicitar asignación de recursos para el cumplimiento de las actividades a su cargo.
1,2	Socializar Manual Institucional Política de Servicio al Ciudadano.	Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano.	Socializar Manual Institucional Política de Servicio al Ciudadano, a partes interesadas.
1,3	Garantizar cumplimiento lineamientos de servicio	Líder de cada Proceso.	Cada una de las dependencias de la UNP cumplirá las funciones endilgadas mediante el Decreto 4065 de 2011 y su respectivo Decreto modificatorio, garantizando que el desarrollo de su gestión cumpla con los atributos que debe gozar el servicio al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> • Incluyente. • Digno. • Efectivo. • Oportuno. • Claro. • Transparente. • Imparcial. • Calidad.
1,4	Contar con un portafolio de servicios y trámites.	Oficina Asesora de Planeación e Información. <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Servicio al Ciudadano. 	El GSC, 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.
1,5	Contar con un grupo encargado de: <ul style="list-style-type: none"> • Validar requisitos mínimos de los trámites que sean 	Oficina Asesora de Planeación e Información. <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Servicio al Ciudadano. 	Garantizar el fortalecimiento del Grupo de Servicio al ciudadano o el que haga sus veces.



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
	<p>elevados ante la UNP ruta individual y colectiva. (Artículos 2.4.1.2.6. 2.4.1.3.1. 2.4.1.5.1. del Decreto 1066 de 2015 y sus respectivos Decretos modificatorios</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento a las PQRSD recepcionadas en la entidad, a fin de garantizar la oportunidad de las respuestas. 		
1,6	<p>Actualizar un reglamento interno donde se indique el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las PQRSD.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación e Información.</p> <ul style="list-style-type: none"> Grupo de Servicio al Ciudadano. <p>Oficina Asesora Jurídica.</p>	<p>La UNP cuenta con el reglamento interno donde se indica el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las PQRSD.</p> <p>Su actualización procederá de acuerdo a solicitud del Grupo de Servicio al Ciudadano a la Oficina Asesora Jurídica.</p>
1,7	<p>Adelantar la optimización de procedimientos.</p>	<p>Líder de cada proceso.</p>	<p>Revisar y actualizar los procedimientos que estén bajo su cargo, que garanticen los atributos del buen servicio.</p>
1,8	<p>Conocer características de los usuarios.</p>	<p>Grupo de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>Actualizar la caracterización de los usuarios y/o beneficiarios de la UNP.</p>
1.9	<p>Coordinar al interior de la entidad las mediciones de percepción respecto a la calidad de los trámites y servicios.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación e Información.</p> <p>Grupo de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>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.</p>



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
			<p>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 Servicio al Ciudadano, con el apoyo de las diferentes sedes a nivel nacional.</p> <p>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.</p>
1.10	<p>Formular iniciativas para mejorar la percepción ciudadana.</p>	<p>Todos los procesos.</p>	<p>De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Beneficiarios del Programa de Prevención y Protección que coordina la UNP, establecer iniciativas que contribuyan a mejorar la percepción de la ciudadanía e incrementar el compromiso de la UNP con los beneficiarios del Programa.</p>
1.11	<p>Implementar el procedimiento transversal de PQRSD y la documentación asociada.</p>	<p>Todos los servidores públicos y contratistas de la UNP.</p>	<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"> • Procedimiento de PQRSD GSC-PR-01 • Guía de Atención al Ciudadano GSC-GU-02 • Protocolos de Atención al ciudadano GSC-PT-04 <p>La cual debe ser de consulta permanente por parte de todos los servidores públicos y contratistas de la entidad y su actualización</p>



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
			estará a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano.
1,12	Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía	Líder de cada proceso.	La UNP recibirá y tramitará las PQRSD que a bien tenga elevar la ciudadanía, 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 Servicio al Ciudadano realizará el respectivo seguimiento semanal a las PQRSD ingresadas a la base matriz, de acuerdo a la información remitida por el Grupo de Gestión Documental.
1,13	Elaborar y publicar el informe de peticiones de acuerdo con la normatividad	Oficina Asesora de Planeación e Información. Grupo de Servicio al Ciudadano.	El GSC proyecta mensualmente los Informes de Solicitudes de Información Pública e Informes de Seguimiento a PQRSD de la entidad, los cuales deben ser publicados en la página web institucional a fin de que el ciudadano tenga acceso a los mismos.
1,14	Contar con un sistema de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos.	Grupo de Gestión de las Tecnologías.	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.
1,15	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. Grupo de Gestión de las Tecnologías.	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 papel en la administración pública.



Componente 2. Mejoramiento de Procesos y Procedimientos

Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
2,1	<p>Contar con ejercicios de identificación de la población objeto (Caracterización, priorización de variables, clasificación de oferta y demanda y segmentos de ciudadanos)</p>	<p>Grupo de Servicio al Ciudadano. Líderes de procesos misionales.</p>	<p>El GSC, tendrá a cargo la elaboración de la caracterización de usuarios, de acuerdo con la información y variables entregados por los procesos misionales.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El diseño o adecuación de la oferta institucional. -El Fortalecimiento 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	<p>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.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación e Información. Grupo de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>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).</p>



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
2,3	<p>Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones, de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuenta las excepciones legales.</p>	<p>Grupo de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>El sistema de gestión documental cuenta con la asignación consecutiva de acuerdo con el orden de llegada de las peticiones.</p> <p>Se contemplará la pertinencia y el costo beneficio de implementar sistemas de turno.</p> <p>De no considerarlo viable se deberá garantizar de todas formas la atención preferencial.</p>
2,4	<p>Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.</p>	<p>Líder de cada proceso.</p>	<p>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.</p> <p>Para tales efectos, el Grupo de Servicio 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 y su respectivo Decreto modificatorio, se respondan tanto en términos de oportunidad como de manera clara al ciudadano.</p>
2,5	<p>Adoptar los protocolos de atención a la ciudadanía que facilite la labor a la gestión.</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación e Información.</p> <p>Grupo de Servicio al Ciudadano.</p>	<p>La UNP a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, ha dispuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de Atención al Ciudadano GSC-GU-02.



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
			<ul style="list-style-type: none"> • Protocolos de Atención al Ciudadano GSC-PT-04. <p>En este sentido, el GSC, velará por la actualización y socialización de la documentación referida.</p>
2,6	<p>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.</p>	<p>Grupo de Gestión de las Tecnologías.</p> <p>Líder de cada proceso.</p>	<p>Socializar Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información.</p>

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

Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
3,1	<p>Garantizar que el equipo asignado para la atención al ciudadano, este compuesto por personal altamente cualificado y cuente con las competencias comportamentales, académicas y funcionales</p>	<p>Subdirección de Talento Humano.</p>	<p>Reconocemos la importancia de las competencias comportamentales, académicas y funcionales en lo referente a la orientación al servicio al ciudadano, por lo cual se procederá a la revisión y/o actualización del Manual Específico de Funciones y Competencias de la UNP.</p>
3,2	<p>Formular el Plan Institucional de Capacitación en temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos del talento humano.</p>	<p>Subdirección de Talento Humano.</p>	<p>En el marco del plan institucional de capacitación de la UNP se incluyen actividades de formación para potencializar las competencias comportamentales del talento en el nivel central y nacional o donde tenga o haga presencia la UNP.</p>



Id	LINEAMIENTOS	RESPONSABLE	COMPROMISO
3,3	Brindar al talento humano 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 de la atención de servicio al ciudadano.	Subdirección de Talento Humano.	Los incentivos que brinda la UNP se basan en el Plan de Bienestar de la UNP en concordancia con la Guía de Incentivos del DAFP
3,5	Aplicar un instrumento que permita conocer la calidad de la atención brindada a los ciudadanos, a través del canal telefónico y presencial.	Grupo de Servicio al Ciudadano.	Aplicar la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano implementada por el GSC con el apoyo de los Servidores Públicos y contratistas de las diferentes sedes a nivel nacional.

Ventanilla hacia afuera

Componente 4. Fortalecimiento Canales Interacción.

Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
4,1	Garantizar que la información que se transmite a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.	Líder de cada Proceso.	<p>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.</p> <p>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 sus respectivos</p>



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
			Decretos modificatorios, como así mismo las responsabilidades establecidas en el esquema de publicaciones, tratándose de la información publicada en página web y redes sociales.
4,2	Socializar los canales dispuestos por la entidad para la atención a la ciudadanía.	Grupo de Servicio al Ciudadano.	Socializar los canales de atención a la ciudadanía, a través de redes sociales y slider página web.
4,3	Implementar sistemas de información que simplifiquen la gestión y ayuden en el seguimiento de los requerimientos de la ciudadanía.	Grupo de Gestión de las Tecnologías.	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.
4,4	Adecuar las instalaciones de la UNP, a fin de dar aplicabilidad a la norma técnica NTC 6047, en aquellas sedes que sea viable el respectivo ajuste.	Secretaria General. Grupo de Gestión Administrativa.	Actualizar diagnóstico de infraestructura bajo la norma NTC 6047, que permita analizar las necesidades de adecuación de las sedes a nivel nacional. Realizar aquellas adecuaciones que se consideren viables y oportunas, en las instalaciones de la entidad, para lo cual deberá contemplarse en el anteproyecto presupuestal.
4,5	Implementar las herramientas y recursos necesarios de carácter tecnológico, infraestructura, logísticos, técnicos y humanos, entre otros, suficientes para la operación de todos los canales, de acuerdo con la demanda de la entidad.	Secretaria General. Subdirección de Talento Humano. Oficina Asesora de Planeación e Información (Recursos tecnológicos).	Garantizar la operación de todos los canales de atención de la UNP, a través de: - Presencia a nivel nacional, para lo cual se contará con convenios interadministrativos, contratos de arriendo, entre otros, que permitan contar con diferentes sedes y por ende atención a nivel nacional.



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
			<ul style="list-style-type: none"> - Realizar capacitaciones y/o sensibilizaciones al talento humano de la entidad, que permitan brindar una atención de calidad a través de los diferentes canales. - Garantizar el funcionamiento de las herramientas tecnológicas que permiten la interacción con el ciudadano.
4,6	Garantizar el acceso de los ciudadanos, a formatos actualizados para iniciar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que se requieran.	Líder de Procesos Misionales. Grupo de Servicio al Ciudadano.	Revisión, actualización y socialización periódica de formatos, con partes interesadas.
4,7	Posicionar la imagen institucional a través de redes sociales.	Grupo de Comunicaciones Estratégicas.	Crear estrategias de comunicación, que fortalezcan la imagen de la entidad.
4,8	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.	Líder de Procesos Misionales. Grupo de Servicio al Ciudadano.	El GSC 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.

Componente 5. Claridad en las Condiciones de Prestación del Servicio

Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
5,1	Identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil	Líder de cada proceso.	La UNP adoptará la Estrategia de Lenguaje Claro liderada por el DNP, que tiene como propósito mejorar su comunicación con la ciudadanía, lo



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
	(edad, género, grado de escolaridad, filiación a grupos minoritarios, nivel socioeconómico, etc.), así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.		<p>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.</p> <p>Por lo anterior es necesario que cada servidor público o contratista 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, así como sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.</p>
5,2	Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de las entidades.	<p>Oficina Asesora de Planeación e Información.</p> <ul style="list-style-type: none"> Grupo de Servicio al Ciudadano. 	El GSC dará continuidad a la estrategia de Lenguaje Claro a fin de apropiar a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad, los principios para una comunicación clara con la ciudadanía.

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 de los trámites y servicios.	<p>Oficina Asesora de Planeación e Información.</p> <ul style="list-style-type: none"> Grupo de Servicio 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



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
6,2	Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción y pertinencia del servicio.	Oficina Asesora de Planeación e Información. • Grupo de Servicio al Ciudadano. Líderes de procesos misionales. (Encuesta de percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios).	existencia de cómo mínimo 2 instrumentos de medición: 1. Encuesta de satisfacción al ciudadano por el servicio brindado 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.
6,3	Analizar los resultados de la medición de satisfacción y considerarla para la toma de decisiones de la entidad.	Dirección. Líderes de procesos misionales. Oficina Asesora de Planeación e Información. • Grupo de Servicio al Ciudadano.	- La actualización del instrumento, tabulación, análisis y publicación estará a cargo del GSC. 2. Encuesta de percepción de satisfacción de usuarios beneficiarios del Programa de Prevención y Protección que coordina la UNP. -Será aplicada 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), entre otras variables, el cual deberá ser revisado y aprobado por los líderes de procesos misionales y Grupo de Servicio al Ciudadano. - 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.



Id	LINEAMIENTO	RESPONSABLE	COMPROMISO
			<p>-Cada líder de proceso misional analizará los resultados obtenidos y determinará las acciones correctivas necesarias, que permitan acatar las recomendaciones planteadas en el informe.</p> <p>Los dos ejercicios de medición serán de utilidad como insumos para la toma de decisiones de la Alta Dirección.</p>

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.

En este sentido, todos los responsables de procesos de la UNP, constituyen la primera línea de defensa, en el marco de lo establecido en la resolución 1023 de 2022 “Por medio de la cual se adopta el Modelo Integral de Planeación y Gestión de la Unidad Nacional de Protección - UNP (MIPG-SIG) y se dictan otras disposiciones,



7.3.2 Seguimiento Segunda Línea de Defensa

El Grupo de Servicio 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, cuando sea requerido.

7.3.3 Evaluación Tercera Línea de Defensa

En el marco del Plan Anual de Auditorías se verificará el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente manual.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- GSC-PR-01 Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- GSC-GU-02 Guía de atención al ciudadano.
- GSC-PT-04 Protocolos de atención al ciudadano.
- GSC-FT-09 Formato encuesta satisfacción al ciudadano.
- GSC-PF-01 Portafolio de servicios y trámites.

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
01	<ul style="list-style-type: none"> - Se eliminó imagen institucional anterior. - Se actualizaron nombres de grupos internos de trabajo. - Se incluyó palabra “contratistas” en el texto del documento como quiera que solo hacía alusión a servidores públicos. - Se actualiza los siguientes campos: Marco legal, definiciones, responsabilidades, consideraciones generales, contenido y documentos relacionados. - Se ajustó acápite responsabilidades. 	14/05/2024	02

