



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	OBJETIVO MIPG-SIG Realizar el seguimiento a la satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	Nivel de satisfacción de los usuarios en la prestación del servicio de protección.	3. PROCESO ASOCIADO	Gestión de Servicio al Ciudadano
4. TIPO DE PROCESO	Apoyo	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	Informe de Encuesta de Satisfacción	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés
7. OBJETIVO DEL PROCESO	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como así mismo atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, a través de los diferentes canales establecidos y en el marco de la normatividad vigente, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de la población objeto y grupos de interés, verificando su percepción de satisfacción.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	Enlace MIPG-SIG de Gestión de Servicio al Ciudadano / Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	Anual
10. MES DE REPORTE	Enero	11. UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus expectativas.
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Total de usuarios satisfechos con la prestación del servicio de protección de la UNP. Se entiende como un usuario satisfecho aquel que califica entre 4 y 5 las preguntas formuladas en la encuesta.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	Comité Institucional de Gestión y Desempeño / Comisión Transversal del MIPG-SIG	15. PERSPECTIVAS CUADRO DE MANDO INTEGRAL	Perspectiva Usuarios/Beneficiarios:
16. FÓRMULA DEL INDICADOR					
((Número de beneficiarios satisfechos / Número total de beneficiarios encuestados))*100					
17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Certificar la entidad en las normas internacionales ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018				
18. META PROPUESTA DEL INDICADOR	70%	19. TIPO DE INDICADOR	Efectividad		
Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado			
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó	Aprobó: Líder del Proceso			
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez	Nombre: Pablo Emilio Ovalle Pineda	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff			
Contratista: Enlace MIPG-SIG	Cargo: Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información			
ARCHÍVESE EN:		Carpeta físicas(proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital control de documentos- Sistema de Gestión			
PIN-FT-29/V7	Oficialización: 06/11/2020				Página: 1 de 1



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	OBJETIVO DE MIPG-SIG Realizar el seguimiento a la satisfacción en atención al Ciudadano	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	Nivel de satisfacción en la atención al Ciudadano	3. PROCESO ASOCIADO	Gestión de Servicio al Ciudadano
4. TIPO DE PROCESO	Apoyo	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	Informe de Encuesta de Satisfacción	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés
7. OBJETIVO DEL PROCESO	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como así mismo atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, a través de los diferentes canales establecidos y en el marco de la normatividad vigente, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de la población objeto y grupos de interés, verificando su percepción de satisfacción.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	Enlace MIPG-SIG de Gestión de Servicio al Ciudadano / Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	Trimestral
10. MES DE REPORTE	Enero-Abril -Julio-Octubre	11. UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado de cumplimiento de sus expectativas.
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Total de usuarios satisfechos con la atención brindada por los asesores del Grupo de Servicio al Ciudadano, en las atenciones realizadas por los canales presencial y telefónico. Se entiende como un usuario satisfecho aquel que califica entre 4 y 5 las preguntas formuladas en la encuesta.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	Comité Institucional de Gestión y Desempeño / Comisión Transversal del MIPG-SIG	15. PERSPECTIVA \$ CUADRO DE MANDO INTEGRAL	Perspectiva Usuarios/Beneficiarios:

16. FÓRMULA DEL INDICADOR

((Número de usuarios satisfechos) / (Número total de encuestas aplicadas a los ciudadanos por los canales de Atención presencial y telefónica))*100

17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Certificar la entidad en las normas internacionales ISO 9001:2015, 14001:2015, 27001:2013 y 45001:2018		
18. META PROPUESTA DEL INDICADOR	95%	19. TIPO DE INDICADOR	Eficacia

Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado	Firma: Original Firmado
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó	Aprobó: Líder del Proceso
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez	Nombre: Pablo Emilio Ovalle Pineda	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff
Contratista: Contratista- Enlace MIPG-SIG	Cargo: Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

ARCHÍVESE EN: Carpeta físicas(proceso de Sistema de Gestion) y en carpeta digital control de documentos- Sistema de Gestión



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	Reducir el tiempo que toma la evaluación de riesgo del Programa de Prevención y Protección	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	Oportunidad en la verificación y validación de los requisitos de la solicitud de vinculación al Programa de Prevención y Protección.	3. PROCESO ASOCIADO	Gestión de Servicio al Ciudadano
4. TIPO DE PROCESO	Apoyo	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	Solicitudes de evaluación y reevaluación	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Gestionar soluciones estratégicas que contribuyan a la garantía efectiva al derecho a la vida, libertad y seguridad de las poblaciones objeto y optimizarlos tiempos de respuesta en la ruta de protección
7. OBJETIVO DEL PROCESO	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como así mismo atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, a través de los diferentes canales establecidos y en el marco de la normatividad vigente, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de la población objeto y grupos de interés, verificando su percepción de satisfacción.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	Enlace MIPG-SIG de Gestión de Servicio al Ciudadano / Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	Mensual
10. MES DE REPORTE	Enero a Diciembre	11. UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Mide la oportunidad de la atención a la solicitud de vinculación al Programa de Prevención y Protección.
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Número total de días hábiles, transcurridos entre la recepción de la solicitud de vinculación al Programa de Prevención y Protección, hasta su remisión a la Subdirección de Evaluación de Riesgo.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	Comité Institucional de Gestión y Desempeño / Comisión Transversal del MIPG-SIG	15. PERSPECTIVA S CUADRO DE MANDO INTEGRAL	Perspectiva Usuarios/Beneficiarios:
16. FÓRMULA DEL INDICADOR					
$\left(\frac{\text{Número de días definidos para tramitar una solicitud de inicio de evaluación y/o reevaluación de riesgo (transcurridos entre la recepción de la solicitud en el GSC hasta su remisión a la SER)} / \text{Número de días hábiles promedio utilizados para la verificación y/o validación de las solicitudes de evaluación y/o reevaluación de riesgo remitidas a la SER}} \right) * 100.$					
17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Reducir el tiempo de respuesta promedio entre la solicitud, aprobación, recomendación y la implementación de medidas de protección en la ruta individual para defensores de derechos humanos y otras poblaciones previstas en el marco del decreto 1066 de 2015.				
18. META PROPUESTA DEL INDICADOR	100%	19. TIPO DE INDICADOR	Eficiencia		



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	Realizar seguimiento a las PQRSD elevadas a la entidad	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	Porcentaje de oportunidad en la respuesta a PQRSD	3. PROCESO ASOCIADO	Gestión de Servicio al Ciudadano
4. TIPO DE PROCESO	Apoyo	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	Informes de seguimiento	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés
7. OBJETIVO DEL PROCESO	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como así mismo atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, a través de los diferentes canales establecidos y en el marco de la normatividad vigente, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de la población objeto y grupos de interés, verificando su percepción de satisfacción.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	Enlace MIPG-SIG de Gestión de Servicio al Ciudadano / Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	Mensual
10. MES DE REPORTE	Enero a Diciembre	11. UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Oportunidad en la respuesta a PQRSD: Término que tiene la administración para resolver de manera pronta, clara, precisa y congruente las peticiones elevadas por los
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Número total de respuestas a PQRSD proyectadas oportunamente.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	Comité Institucional de Gestión y Desempeño/ Comisión Transversal de MIPG-SIG - Líderes de Proceso	15. PERSPECTIVAS CUADRO DE MANDO INTEGRAL	Perspectiva Usuarios/Beneficiarios:

16. FÓRMULA DEL INDICADOR

((Número total de respuestas a PQRSD proyectadas en términos de ley durante el periodo) / (Número total de PQRSD elevadas ante la entidad durante el periodo)) * 100

17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Dirigir de manera efectiva y oportuna las solicitudes allegadas a la entidad				
18. META PROPUESTA DEL INDICADOR	100%	19. TIPO DE INDICADOR	Eficiencia		

Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó	Aprobó: Líder del Proceso
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez	Nombre: Pablo Emilio Ovalle Pineda	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff
Cargo: Contratista-Enlace MIPG-SIG	Cargo: Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

ARCHÍVESE EN: Carpeta físicas (proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital control de documentos- Sistema de Gestión