

**TABLERO DE MANDO**

Código: DPE-FT-03

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Versión: 03

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

Fecha: 10 de octubre de 2013

**POLÍTICA DE CALIDAD**

La Unidad Nacional de Protección -UNP- en cumplimiento de su marco normativo y a través de la articulación, coordinación y ejecución de medidas de protección busca la satisfacción de las personas, grupos y comunidades que se encuentran en situación de riesgo extraordinario o extremo, o en virtud de su cargo.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Asegurar la satisfacción de las personas, grupos y comunidades que se encuentran en situación de riesgo extraordinario o extremo, o en virtud de su cargo y que son beneficiarios de las medidas de protección de manera objetiva, oportuna, idónea y eficaz.
2. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integrada.
3. Asegurar la competencia del talento humano.
4. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del Estado.

ESTADO RESULTADO

Cumple

Alerta

No Cumple

Avance

Sin información

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META		FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL APORTA				FECHA DE MEDICIÓN	RESULTADO
				RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO				1	2	3	4		
Direccionamiento y Planeación Estratégica	Orientar el desarrollo institucional de la UNP en función de la misión y en concordancia con las normas, las políticas y los planes nacionales.	Seguimiento a la Ejecución Presupuestal. (plan de acción)	$(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{Total presupuesto asignado}) * 100$	1	1	Mensual	Eficacia	Financiero		X				
		Cumplimiento de metas de objetivos por proceso (plan de acción)	No. Actividades realizadas según plan de acción / No. Total de actividades del plan de acción	0,8	1	Bimensual	Efectividad	Resultado de indicadores de gestión (Hoja de Vida de los Indicadores)		X				
		Seguimiento y análisis a los indicadores de gestión	No de indicadores evaluados/No total de indicadores	95%	100%	Mensual	Efectividad	Dependencias		X				

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META		FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL APORTA				FECHA DE MEDICIÓN	RESULTADO
				RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO				1	2	3	4		
Administración Sistema de Gestión Integrada	Realizar actividades que conduzcan al establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrada de la UNP.	Realizar sensibilizaciones sobre el Sistema de Gestión Integrada	Número de funcionarios sensibilizados De la UNP / Número total de Funcionarios de la UNP	95%	100%	Mensual	Eficiencia	Resultado de las sensibilizaciones		X				
		Seguimiento al Sistema de Gestión Integrado.(plan estrategico)	Número de Componentes Implementados / Número Total De componentes de la Norma NTCGP1000	80%	100%	Bimensual	Eficacia	Informes del Sistema de Gestión		X				
		Cumplimiento de metas de objetivos por proceso	No. Metas cumplidas de los objetivos por proceso / No. Total de metas de los objetivos por procesos	95%	100%	Trimestral	Eficacia	Resultadto de indicadores de gestión (Hoja de Vida de los Indicadores)		X				
		No conformidades por numeral 4.2.3. NTCGP 1000	(No. De no conformidades cerradas / No. De no conformidades reportadas) * 100	85%	100%	Trimestral	Eficiencia	Plan de mejoramiento por proceso		X				
Gestión de Solicitudes de Protección	Atender de manera objetiva, idónea, eficaz y oportuna a los usuarios que soliciten información y vinculación al Programa de Prevención y Protección de la Unidad Nacional de Protección brindando orientación adecuada a los requerimientos presentados.	Revisar los criterios para determinar si el usuario hace parte de la población objeto del Programa de Protección en conformidad con los Decretos 4912 de 2011 y 1225 de 2012 y dar respuesta escrita a los/as usuarios informando el tramite que surte de la solicitud.	Número de solicitudes revisadas/Número de solicitudes allegadas	100%	100%	Mensual	Efectividad	SISPRO	X					
		Nivel de satisfacción del Peticionario con respecto al trámite de su solicitud	Resultado de la encuesta de nivel de satisfacción del usuario	60%	100%	Semestral	Efectividad	Aplicación de la encuesta a los usuarios	X					

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META		FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL APORTA				FECHA DE MEDICIÓN	RESULTADO
				RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO				1	2	3	4		
Gestión de Evaluación del Riesgo	Desarrollar la evaluación de riesgo de manera oportuna, eficiente, eficaz y con un enfoque diferencial, de conformidad con el marco jurídico vigente.	Solicitudes de Evaluación del Riesgo tramitadas	$(\text{Número de evaluaciones realizadas} / \text{Número Total de solicitudes de evaluación}) * 100$	100%	100%	Mensual	Eficiencia	Sistema de Gestión de Evaluación del Riesgo	X					
		Dar trámite a todas las solicitudes de evaluaciones de riesgo recibidas por la Subdirección de Evaluación del Riesgo.	$\text{Número de Solicitudes de evaluación de riesgo Tramitadas dentro de los tiempos establecidos} / \text{Total de solicitudes de evaluación de riesgo recibidas}$	100%	100%	Mensual	Eficiencia	Base de datos de estudios de evaluación de riesgo	X					
Gestión de Medidas de Protección	Establecer las actividades para la implementación de medidas de protección recomendadas por el CERREM, Director de la UNP y Jefatura de Gabinete de manera objetiva, oportuna, idónea y eficaz con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en el decreto 4912 de 2011 y el Decreto Modificatorio el 1225 de junio de 2012.	Implementar las medidas de protección de manera eficaz y eficiente, una vez firmado el acto administrativo.	$\text{Total de medidas Implementadas oportunamente} / \text{Total de medidas aprobadas por Acto Administrativo}$	100%	100%	Mensual	Eficacia	Base de datos del área de implementación		X				
		Hacer seguimiento y control a la implementación de medidas de protección en términos de la oportunidad, idoneidad y eficacia.	$\text{Número de seguimientos a las medidas de protección implementadas} / \text{Número de medidas de protección implementadas}$	80%	100%	Trimestral	Eficiencia	Base de datos del área de implementación	x					
		Implementación con enfoque diferencial	$(\text{No de medidas de protección implementadas con enfoque diferencial} / \text{No Total de medidas de protección implementadas a los beneficiarios del programa de protección}) * 100$	100%	100%	trimestral	Efectividad	SISPRO	X					

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META		FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL APORTA				FECHA DE MEDICIÓN	RESULTADO
				RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO				1	2	3	4		
Gestión Administrativa y Financiera	Registrar, controlar, analizar y salvaguardar las finanzas de la Unidad Nacional de Protección, asegurando el suministro de los recursos Financieros para llevar a cabo el cumplimiento de la misión de la UNP, así como Gestionar y administrar de manera oportuna y eficaz los recursos físicos de la UNP, estableciendo los métodos para su control, adecuación y mantenimiento.	Contratación	(Procesos contractuales aperturados/procesos adjudicados)*100	90%	100%	Trimestral	Eficiencia	Documentos soporte para trámites de pago				X		
		Ejecución presupuestal de apropiación	(Obligaciones / Apropiación Vigente) * 100	100%	100%	Mensual	Eficacia	SIIF				X		
Gestión de Adquisición y Administración de Bienes y Servicios	Realizar la adquisición y suministro de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la Unidad Nacional de Protección (UNP), garantizando su salvaguarda, para el apoyo misional y transversal de la UNP.	Promedio de evaluación de proveedores	(Número de proveedores con resultado de calificación satisfactoria / Número total de proveedores) * 100	90%	100%	Semestral	Efectividad	Base de datos de evaluación de proveedores		X				
		Salvaguardar los bienes de La Unidad Nacional de Protección	(No de bienes deteriorados por el desuso/No total en Stock)*100	10%	0%	Mensual	Efectividad	Base de Datos y conteos Físicos				X		
		Suministro de Información	(No de despachos entregados por 472 a tiempo/No de entregas totales en el mes)*100	90%	100%	Mensual	Eficiencia	Base de Datos		X				
		Confiabilidad de Inventario	(Numero de Items con Errores/Numero de Items Inventariados)*100	10%	0%	Mensual	Eficacia	Base de Datos y conteos Físicos		X				

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META		FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL APORTA				FECHA DE MEDICIÓN	RESULTADO
				RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO				1	2	3	4		
Gestión de Control Interno Disciplinario	Conocer y fallar los procesos disciplinarios que se adelantan contra servidores y ex-servidores públicos de la Unidad Nacional de Protección - UNP	Capacitación presencial a funcionarios y Coordinadores de la Unidad Nacional de Protección	Número de capacitaciones realizadas / Total de capacitaciones Programadas en materia disciplinaria.	90%	100%	Trimestral	Eficiencia	Base de datos de la dependencia		X				
		Eficiencia de respuesta a denuncias (plan de acción)	(Número de denuncias tramitadas en el término de ley / Número de denuncias recibidas) * 100	100%	100%	Quinquenal	Eficacia	Base de datos de denuncias recibidas				X		
Gestión y Administración Documental	Administrar y conservar los documentos y material bibliográfico, producido y recibido por la entidad, aplicando la normatividad archivística, las herramientas tecnológicas disponibles en la entidad así como el sistema de gestión documental automatizado, garantizando la integridad y salvaguarda de la información	Contratar y hacer seguimiento a la organización e implementación de la gestión y administración documental, elaboración y aprobación de las TRD.	(Número de Expedientes Organizados / Número total de Expedientes por organizar) *100 Aprobación de las TRD	95%	100%	Trimestral	Eficiencia	Tabla de Retención Documental		X				

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META		FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL APORTA				FECHA DE MEDICIÓN	RESULTADO
				RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO				1	2	3	4		
Gestión Jurídica	Asesorar y representar jurídicamente a la Unidad Nacional Protección, en relación a la toma de decisiones que garantice una adecuada defensa de sus intereses, respondiendo de manera oportuna y pertinente de acuerdo a los requerimientos que se hagan por terceros o por funcionarios de la Unidad Nacional Protección y las demás que le sean asignadas inherentes a la naturaleza de la dependencia.	Implementar el mecanismo que permita y facilite ejercer una revisión periódica de los procesos contenciosos a fin de realizar de manera integral la defensa jurídica de la Entidad, de acuerdo a la normatividad vigente.	Número de revisiones efectuadas / Número de procesos contenciosos que requieren defensa jurídica de la Entidad.	90%	100%	Mensual	Eficacia	Tabla de Estadísticas área jurídica Sistema de información				X		
		Realizar seguimiento y control a los términos judiciales y estado de cada clase de requerimiento jurídico; por medio de la herramienta informática que permita el control de los mismos	(Número de requerimientos legales respondidos a tiempo (dentro del término) / Número de requerimientos legales) * 100	90%	100%	Mensual	Eficiencia	Tabla de Estadísticas área jurídica SISPRO				X		
Gestión del Talento Humano	Gestionar y promover el desarrollo integral del talento humano que permita contribuir al logro de los objetivos institucionales.	Eficacia de selección	(No. De Personas Seleccionadas / No. De Personas Evaluadas en el Proceso de Selección)*100%	50%	85%	Semestral	Eficacia	Planta de Personal, Procedimiento de Selección			X			
		Cumplimiento plan de capacitación	No. de capacitaciones ejecutadas / No. De capacitaciones planeadas * 100	85%	100%	Anual	Eficacia	Registros de capacitación y plan de capacitación		X				
		Evaluación parcial semestral de desempeño de los funcionarios de carrera	No. De Personas con Calificación Parcial Semestral Igual o inferior al 33% / No. Total de Personas con Calificación Parcial Semestral)*100%	0%	5%	Semestral	Eficacia	Evaluación Parcial Semestral de Desempeño			X			
		Historias laborales ordenadas	No. De Historias Laborales sin inconsistencias / No. Total de la Muestra de Historias Laborales	90%	100%	Trimestral	Eficiencia	Historias Laborales - Hojas de Control		X				
		Cumplimiento del Plan de Bienestar	(No. Actividades Realizadas / No. Actividades Programadas)*100%	60%	80%	Semestral	Efectividad	Formato Satisfacción de Bienestar			X			
		Índice de accidentalidad	Número de Accidentes de Trabajo/ Número Total de Funcionarios	0%	2%	Mensual	Eficiencia	Formato de la ARP para el Registro de Accidentes Laborales		X				

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META		FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL APORTA				FECHA DE MEDICIÓN	RESULTADO
				RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO				1	2	3	4		
Gestión Tecnológica	Administrar eficientemente las TIC's con que cuenta la UNP en hardware, software y comunicación de datos, por medio de una adecuada actualización, estructuración, sistematización y disponibilidad de la información, así como el uso adecuado de los recursos informáticos para facilitar y agilizar la gestión y la toma de decisiones en la Unidad Nacional de Protección.	Soporte Técnico	(Número de incidentes atendidos / Número de incidentes reportados) * 100	75%	100%	Mensual	Eficiencia	Sistema de información de incidentes		X				
		Gestión de copias de seguridad	(Número de copias de seguridad realizadas / Número de copias de seguridad programadas) * 100	100%	100%	Mensual	Efectividad	Sistema de información de incidentes		X				
		Cumplimiento de programa de mantenimiento	(Número de actividades de mantenimiento ejecutadas / Número de actividades de mantenimiento programadas) * 100	75%	100%	Semestral	Eficacia	Programa de mantenimiento		X				
Gestión de Atención al Usuario	Dar traslado eficiente de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas que se recepcionen, velando por que se generen respuestas oportunas e implementando mecanismos que permitan medir la percepción de satisfacción del usuario	Atender, gestionar y dar tratamiento de manera eficaz y eficiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los Usuarios ante la Unidad Nacional de Protección de conformidad con las normas legales y administrativas vigentes.	Número de PQRS respondidas en los términos de ley./ Número de PQRS enviadas por los Usuarios.	100%	100%	Mensual	Eficacia	Sistema de información de Peticiones, quejas y reclamos	X					
		Medición de la Percepción de la satisfacción de los beneficiarios de medidas de protección (plan de acción)	No. De encuestas de percepción de la satisfacción del usuario con calificación superior a 70 puntos / Total encuestas de percepción de la satisfacción * 100	70%	100%	Anual	Efectividad	Resultado estudio de Percepción	X					

PROCESO	OBJETIVO DE PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META		FRECUENCIA	TIPO DE INDICADOR	FUENTE DE DATOS	OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL APORTA				FECHA DE MEDICIÓN	RESULTADO
				RANGO MÍNIMO	RANGO MÁXIMO				1	2	3	4		
Control Interno y Auditoría	Facilitar la gestión estratégica, administrativa y operativa de la UNP, buscando el logro de los objetivos institucionales y dar cumplimiento a la normatividad vigente, a través de seguimientos y/o evaluación independiente, apoyado en los sistemas de gestión de la calidad y control interno que permitan el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la entidad.	% Cumplimiento Programa de Auditorías Internas	(Número de auditorías y/o seguimientos realizados / Número de auditorías y/o seguimientos programados en el año) * 100	80%	100%	Semestral	Eficacia	Programa Anual de auditorías. Informes de auditoría Internas. Informes de evaluación independiente.		X				
		% de Cumplimiento del Plan de Acción	(No. De Actividades Realizadas / No. De Actividades programadas en el plan de Acción) * 100	80%	100%	Semestral	Eficiencia	Plan de mejoramiento por proceso		X				