



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1.POLITICA 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.

Comprometida con el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integrada, cuenta con talento humano competente que asegura la prestación del servicio de protección de manera objetiva, oportuna, idónea y eficaz.

2.OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Aumentar la percepción favorable de las poblaciones objeto de la entidad que son beneficiarios de las medidas de protección.
2. Optimizar de manera continua la eficacia del SGI a través de las oportunidades de mejora que se deriven de su seguimiento y control.
3. Impulsar el fortalecimiento y crecimiento de las competencias del talento humano en la entidad, que facilite la ejecución y desarrollo de los objetivos.
4. Fomentar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y aplicables.

3. OBJETIVO DE PROCESO	4.NOMBRE INDICADOR	5.FÓRMULA DE CÁLCULO	6.META	7.FRECUENCIA	8.TIPO DE INDICADOR	9. OBJETIVOS DE CALIDAD AL CUAL APORTA				10. FECHA DE MEDICIÓN	11.RESULTADO ANUAL
						1	2	3	4		

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTREATEGICA

Planear, formular y gestionar planes, programas y proyectos de inversión y anteproyecto presupuestal garantizando el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos de la Unidad Nacional de Protección.	Seguimiento a los Planes y programas de la Entidad	(Número total de seguimientos realizados a los planes y programas de la Entidad / Número total de seguimientos programados a los planes y programas de la Entidad) *100	100% (15)	Trimestral	Eficacia		X				31/12/2016	100%
Planear, formular y gestionar planes, programas y proyectos de inversión y anteproyecto presupuestal garantizando el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos de la Unidad Nacional de Protección.	Anteproyecto presupuestal formulado y registrado en el SIF	Anteproyecto presupuestal formulado y registrado en el SIF	1	Anual	Eficacia				X		31/12/2016	1
Planear, formular y gestionar planes, programas y proyectos de inversión y anteproyecto presupuestal garantizando el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos de la Unidad Nacional de Protección.	Seguimiento al presupuesto de la Entidad	(Número total de seguimientos realizados al presupuestos de la Entidad / Número total de seguimientos programados al presupuesto de la Entidad) *100	100%	Mensual	Eficacia				X		31/12/2016	100%
Planear, formular y gestionar planes, programas y proyectos de inversión y anteproyecto presupuestal garantizando el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos de la Unidad Nacional de Protección.	Proyectos formulados y registrados en el SUIFP	(Número de proyectos de inversión formulados y registrados en el SUIFP / Número de proyectos aprobados por la OAPI) *100	100%	Trimestral	Eficacia	X					31/12/2016	100%
Planear, formular y gestionar planes, programas y proyectos de inversión y anteproyecto presupuestal garantizando el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos de la Unidad Nacional de Protección.	Seguimiento a los proyectos de Inversión registrados en el SPI	(Número de seguimientos realizados a los proyectos de inversión registrados en el SPI / Número de seguimientos programados a los proyectos de Inversión en el SPI) *100	100%	Trimestral	Eficacia	X					31/12/2016	100%



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADA

Realizar actividades que conduzcan a la documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrada de la UNP.	Ejecución Actividades para el fortalecimiento	(Actividades realizadas para el fortalecimiento del SGI en el periodo / Actividades programadas para el fortalecimiento del SGI en el periodo) *100	100%	Trimestral	Eficacia		X			31/12/2016	100%
Realizar actividades que conduzcan a la documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrada de la UNP.	Oportunidad en la ejecución de las actividades de las ACPM definidas en la Entidad	(Número de las actividades de las ACPM ejecutadas oportunamente en el periodo / Número total de actividades de las ACPM programadas en el periodo) *100	100%	Trimestral	Eficiencia		X			31/12/2016	100%

GESTION DE SOLICITUDES DE PROTECCION

Recepcionar, verificar, analizar dando trámite al Grupo de Asignaciones de Misiones de Trabajo, las Solicitudes de Protección y Revaluación por nuevos hechos de acuerdo con el procedimiento ordinario del Programa de Protección que lidera la UNP.	Oportunidad en los tramites brindados a las Solicitudes de Protección	(Numero de solicitudes de protección tramitadas dentro de los tiempos establecidos por la Entidad) / (Total de solicitudes allegadas) *100	100%	Trimestral	Eficiencia				X	31/12/2016	100%
Recepcionar, verificar, analizar dando trámite al Grupo de Asignaciones de Misiones de Trabajo, las Solicitudes de Protección y Revaluación por nuevos hechos de acuerdo con el procedimiento ordinario del Programa de Protección que lidera la UNP.	Porcentaje de solicitudes de Protección tramitadas	[(Numero de solicitudes de protección (primera vez, hechos sobrevivientes, colectivos, seguridad, instalaciones) tramitadas) / (Total de solicitudes de protección allegadas)] *100	100%	Trimestral	Eficacia				X	31/12/2016	100%
Recepcionar, verificar, analizar dando trámite al Grupo de Asignaciones de Misiones de Trabajo, las Solicitudes de Protección y Revaluación por nuevos hechos de acuerdo con el procedimiento ordinario del Programa de Protección que lidera la UNP.	Efectividad en los tramites	[(Numero de devoluciones (nexo causal, riesgo, documentación) / (Total solicitudes de protección con inicio del procedimiento ordinario)] *100	0%	Trimestral	Efectividad				X	31/12/2016	0%
Recepcionar, verificar, analizar dando trámite al Grupo de Asignaciones de Misiones de Trabajo, las Solicitudes de Protección y Revaluación por nuevos hechos de acuerdo con el procedimiento ordinario del Programa de Protección que lidera la UNP.	Impacto de las devoluciones por población	Numero de devoluciones (nexo causal, riesgo, documentación) por población	0	Trimestral	Efectividad (Producto)				X	31/12/2016	0



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GESTION DE EVALUACION DEL RIESGO

Desarrollar la evaluación de riesgo de manera oportuna, eficiente, eficaz y con un enfoque diferencial, de conformidad con el marco jurídico vigente.	Oportunidad en la asignación de Solicitudes recibidas	(Número total de solicitudes de Evaluación del Riesgo asignadas a los Analistas en el término de 5 días hábiles / Número total de solicitudes de Evaluación de riesgo que cumpla los requisitos)*100	100%	Trimestral	Eficiencia				X	31/12/2016	100%
Desarrollar la evaluación de riesgo de manera oportuna, eficiente, eficaz y con un enfoque diferencial, de conformidad con el marco jurídico vigente.	Oportunidad en las Ordenes de trabajo - OT presentadas al GVP	(Numero de OT presentadas ante GVP en el Término de 60 días / Numero total de OT presentadas ante el GVP)*100	100%	Trimestral	Eficiencia				X	31/12/2016	100%
Desarrollar la evaluación de riesgo de manera oportuna, eficiente, eficaz y con un enfoque diferencial, de conformidad con el marco jurídico vigente.	Efectividad en el tramite de Emergencia	Numero de evaluados en el marco de Trámite de Emergencia que se presentan vulneración a los derechos fundamentales objeto del Programa de Protección de la UNP	0	Trimestral	Efectividad				X	31/12/2016	0
Desarrollar la evaluación de riesgo de manera oportuna, eficiente, eficaz y con un enfoque diferencial, de conformidad con el marco jurídico vigente.	Enviar a los evaluados la Resolución de los casos ponderados	(Número de Resoluciones enviadas por la ST del CERREM / Total de resoluciones (externos, extraordinario y ordinario) emitidas en el CERREM)*100	100%	Trimestral	Eficacia				X	31/12/2016	100%



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GESTION DE MEDIDAS DE PROTECCION

Establecer las actividades para la planificación, implementación, control, seguimiento, supervisión y desmonte de medidas de protección, con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente que regula el proceso	% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección	(Numero de personas a las que se le implementan medidas (medio de comunicación, chaleco blindado, apoyo de trasteo) según resolución / Total de personas que se aprueban medidas por resolución) *100	100%	Mensual	Eficacia	X					31/12/2016	100%
Establecer las actividades para la planificación, implementación, control, seguimiento, supervisión y desmonte de medidas de protección, con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente que regula el proceso	% de Ejecución de la Implementación de vehículos	(Numero de personas con vehículos implementados según resolución / Total de personas que se les aprueba implementación de vehículo por resolución) *100	100%	Mensual	Eficacia	X					31/12/2016	100%
Establecer las actividades para la planificación, implementación, control, seguimiento, supervisión y desmonte de medidas de protección, con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente que regula el proceso	% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección	(Numero de personas con Hombres de Protección implementados según resolución / Total de personas que se les aprueba hombres de Protección por resolución)*100	100%	Mensual	Eficacia	X					31/12/2016	100%
Establecer las actividades para la planificación, implementación, control, seguimiento, supervisión y desmonte de medidas de protección, con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente que regula el proceso	Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 2 días	(Numero de personas con medidas implementadas completas en los tiempos establecidos según tramite de emergencia / Total de personas que se les aprueba medidas por tramite de emergencia) *100	100%	Mensual	Eficiencia				X		31/12/2016	100%
Establecer las actividades para la planificación, implementación, control, seguimiento, supervisión y desmonte de medidas de protección, con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente que regula el proceso	Efectividad de las medidas de Protección	(Numero de beneficiarios que presentan vulneración a sus derechos fundamentales objeto de Protección de la UNP con medidas implementadas / Numero de beneficiarios con medidas implementadas) *100	0%	Mensual	Efectividad	X					31/12/2016	0%
Establecer las actividades para la planificación, implementación, control, seguimiento, supervisión y desmonte de medidas de protección, con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente que regula el proceso	Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria	(Numero total de desmontes realizados / Numero total de desmontes para realizar por constancia ejecutoria de la Oficina asesora jurídica) *100	100%	Mensual	Eficacia				X		31/12/2016	100%

GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Establecer las actividades para el registro, control, análisis y salvaguarda de las finanzas de la Unidad Nacional de Protección, asegurando el suministro de los recursos económicos para llevar a cabo el cumplimiento de la misión de la UNP.	Seguimiento a la ejecución del Presupuesto de la Entidad	(Valor ejecución presupuesto / presupuesto total asignado)*100	100%	Anual	Eficacia	X	X		X		31/12/2016	100%
Establecer las actividades para el registro, control, análisis y salvaguarda de las finanzas de la Unidad Nacional de Protección, asegurando el suministro de los recursos económicos para llevar a cabo el cumplimiento de la misión de la UNP.	Seguimiento a la ejecución de la reserva presupuestal	(Valor de la reserva presupuestal ejecutada / Total de la reserva presupuestal constituida)*100	100%	Mensual	Eficacia	X	X		X		31/12/2016	100%
Establecer las actividades para el registro, control, análisis y salvaguarda de las finanzas de la Unidad Nacional de Protección, asegurando el suministro de los recursos económicos para llevar a cabo el cumplimiento de la misión de la UNP.	Seguimiento a la Ejecución del PAC Mensual	(Cupo PAC ejecutado / Cupo PAC asignado)*100	95%	Mensual	Eficacia	X	X		X		31/12/2016	95%



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Establecer las actividades para el registro, control, análisis y salvaguarda de las finanzas de la Unidad Nacional de Protección, asegurando el suministro de los recursos económicos para llevar a cabo el cumplimiento de la misión de la UNP.

Conciliaciones Bancarias realizadas

(Número total de partidas bancarias conciliadas en el periodo / Total de partidas bancarias)*100

100%

Mensual

Eficacia

X

X

X

31/12/2016

100%



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GESTIÓN JURÍDICA

Asesorar jurídicamente a la Unidad Nacional de Protección mediante representación judicial y administrativamente en defensa de sus intereses y apoyo en la toma de decisiones de la Entidad, respondiendo de manera oportuna y pertinente de acuerdo a los requerimientos que se hagan por usuarios internos y externos.	Requerimientos jurídicos instaurados contra la Unidad, respondidos dentro de los términos de ley	(Número de requerimientos respondidos dentro de los términos de ley / Número de requerimientos allegados para dar respuesta dentro de los términos de ley)*100	100%	Mensual	Eficiencia					X	31/12/2016	100%
--	--	--	------	---------	------------	--	--	--	--	---	------------	------

GESTIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Adelantar investigaciones disciplinarias en contra servidores y ex-servidores públicos de la Unidad Nacional de Protección – UNP, a fin de determinar la existencia de posibles conductas atentatorias de la Ley 734 de 2002, e imponer la sanción disciplinaria a que haya lugar, de conformidad con las normas y procedimientos vigentes en materia disciplinaria.	Investigaciones Disciplinarias tramitadas por quejas, oficios e informes recibidos en el periodo	(Número de quejas, oficios e informes tramitados / Número total de quejas, oficios e informes recibidos en el periodo)*100	100%	Trimestral	Eficacia				X	X	31/12/2016	100%
Adelantar investigaciones disciplinarias en contra servidores y ex-servidores públicos de la Unidad Nacional de Protección – UNP, a fin de determinar la existencia de posibles conductas atentatorias de la Ley 734 de 2002, e imponer la sanción disciplinaria a que haya lugar, de conformidad con las normas y procedimientos vigentes en materia disciplinaria.	Seguimiento a los Expedientes Disciplinarios aperturados	(Total de seguimientos realizados a los Expedientes Disciplinarios /Total de Expedientes Disciplinarios aperturadas) *100	100%	Trimestral	Eficacia				X	X	31/12/2016	100%

GESTIÓN TECNOLÓGICA

Diseñar, proponer, administrar y controlar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la UNP de acuerdo a los protocolos y especificaciones técnicas, según la normatividad, estrategias, objetivos y procedimientos que rigen a la Entidad, prestando servicios informáticos que permitan el flujo eficiente, veraz y oportuno de la información entre las dependencias internas, la ciudadanía y los entes de control.	Avance de implementación y ejecución de la estrategia de GEL (Gobierno en línea)	[[Cantidad de actividades realizadas del cronograma de GEL (Gobierno en línea) / (Cantidad total de actividades establecidas en el cronograma de GEL (Gobierno en línea)]]*100	100%	Trimestral	Eficacia					X	31/12/2016	100%
Diseñar, proponer, administrar y controlar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la UNP de acuerdo a los protocolos y especificaciones técnicas, según la normatividad, estrategias, objetivos y procedimientos que rigen a la Entidad, prestando servicios informáticos que permitan el flujo eficiente, veraz y oportuno de la información entre las dependencias internas, la ciudadanía y los entes de control.	Avance de implementación y ejecución de la ley de transparencia e información Pública	[[Cantidad de actividades realizadas del cronograma de ley de transparencia) / (Cantidad total de actividades establecidas en el cronograma de la ley de transparencia)]*100	100%	Trimestral	Eficacia					X	31/12/2016	100%
Diseñar, proponer, administrar y controlar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la UNP de acuerdo a los protocolos y especificaciones técnicas, según la normatividad, estrategias, objetivos y procedimientos que rigen a la Entidad, prestando servicios informáticos que permitan el flujo eficiente, veraz y oportuno de la información entre las dependencias internas, la ciudadanía y los entes de control.	Implementación de controles de tecnología de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la Información	[[Cantidad de controles implementados de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la información / (Cantidad total de controles definidos en el Plan de trabajo de seguridad de la Información)] *100	100%	Trimestral	Eficacia			X		X	31/12/2016	100%



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



<p>Diseñar, proponer, administrar y controlar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la UNP de acuerdo a los protocolos y especificaciones técnicas, según la normatividad, estrategias, objetivos y procedimientos que rigen a la Entidad, prestando servicios informáticos que permitan el flujo eficiente, veraz y oportuno de la información entre las dependencias internas, la ciudadanía y los entes de control.</p>	<p>Disponibilidad de los servicios tecnológicos y de las comunicaciones de TI</p>	<p>[(Tiempo total del periodo evaluado - Tiempo de caída de los servicios analizados) / (Tiempo total del periodo evaluado)] *100</p>	<p>96%</p>	<p>Mensual</p>	<p>Eficacia</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>96%</p>
<p>Diseñar, proponer, administrar y controlar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la UNP de acuerdo a los protocolos y especificaciones técnicas, según la normatividad, estrategias, objetivos y procedimientos que rigen a la Entidad, prestando servicios informáticos que permitan el flujo eficiente, veraz y oportuno de la información entre las dependencias internas, la ciudadanía y los entes de control.</p>	<p>Atención de solicitudes de soporte técnico</p>	<p>[(Cantidad de solicitudes de soporte atendidas) / (Cantidad de soportes de solicitudes recibidas en el periodo evaluado + solicitudes pendientes)] *100</p>	<p>100%</p>	<p>Mensual</p>	<p>Eficacia</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>31/12/2016</p>	<p>100%</p>



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

<p>Gestionar y promover el desarrollo integral del talento humano que permita contribuir al logro de los objetivos institucionales.</p>	<p>Evaluación de desempeño con nivel sobresalientes de funcionarios de carrera administrativa</p>	<p>(Número de funcionarios de carrera administrativa con calificación en nivel sobresaliente / Número de total de funcionarios de carrera administrativa que deben presentar la evaluación de desempeño laboral) *100</p>	<p>10%</p>	<p>Anual</p>	<p>Eficacia</p>			<p>X</p>		<p>31/12/2016</p>	<p>10%</p>
<p>Gestionar y promover el desarrollo integral del talento humano que permita contribuir al logro de los objetivos institucionales.</p>	<p>Indicé de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal</p>	<p>(Número de servidores públicos que presentaron incapacidad o evento mortal / Número total de servidores públicos) *100</p>	<p><=1 %</p>	<p>Mensual</p>	<p>Eficacia</p>		<p>X</p>		<p>X</p>	<p>31/12/2016</p>	<p><=1 %</p>



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GESTIÓN DE ADQUISICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Adquirir y suministrar bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la Unidad Nacional de Protección (UNP), garantizando su salvaguarda, para el cumplimiento de la misión de la Entidad.	Cuentas de Inventario conciliadas	(Número de inventarios conciliados y remitidos al grupo de contabilidad / Número de cuentas de inventarios por conciliar y remitir al grupo de contabilidad) *100	100%	Mensual	Eficacia	X	X		X	31/12/2016	100%
Adquirir y suministrar bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la Unidad Nacional de Protección (UNP), garantizando su salvaguarda, para el cumplimiento de la misión de la Entidad.	Bienes Inventariados	(Número de inventarios generales por tipo de bienes elaborados / Número total de inventarios programados por tipo de bienes) *100	100%	Anual	Eficacia	X	X		X	31/12/2016	100%
Adquirir y suministrar bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la Unidad Nacional de Protección (UNP), garantizando su salvaguarda, para el cumplimiento de la misión de la Entidad.	Contratos publicados en el SECOP	(Número de contratos publicados en el SECOP / Número Total de contratos suscritos por la UNP) *100	100%	Trimestral	Eficacia	X	X		X	31/12/2016	100%
Adquirir y suministrar bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la Unidad Nacional de Protección (UNP), garantizando su salvaguarda, para el cumplimiento de la misión de la Entidad.	Registro contractual en el SIRECI (Sistema de rendición electrónica de la cuenta e informes).	Reportes de la Información contractual registrado en el SIRECI	4	Trimestral	Eficacia	X	X		X	31/12/2016	4



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL

Planificar las actividades técnicas y administrativas para una adecuada organización y disposición final de la documentación producida y recibida, independientemente de su soporte tanto físico como electrónico; garantizando la integridad y salvaguarda de la información.	Ejecución del programa de Gestión Documental	(Actividades a implementar el programa de Gestión Documental PGD y PGDE / Actividades programadas para la elaboración del programa de Gestión Documental PGD y PGDE) *100	100%	Trimestral	Eficacia	X	X	X	31/12/2016	100%
Planificar las actividades técnicas y administrativas para una adecuada organización y disposición final de la documentación producida y recibida, independientemente de su soporte tanto físico como electrónico; garantizando la integridad y salvaguarda de la información.	Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida	(Total de documentos radicados y direccionados en SIGOB en los tiempos establecidos / Total de documentos recibos en la Entidad) *100	100%	Trimestral	Eficiencia	X	X	X	31/12/2016	100%

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Establecer los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean elevadas a la Unidad Nacional de Protección, generando participación ciudadana, y en cumplimiento de la normatividad vigente.	PQRS tramitadas en términos de ley	(Número de PQRS tramitadas en términos de ley durante el periodo / Número de PQRS recibidas para responder en termino de ley durante el periodo) *100	100%	Mensual	Eficiencia			x	31/12/2016	100%
Establecer los lineamientos y actividades necesarias a fin de dar trámite eficiente, eficaz y oportuno a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que sean elevadas a la Unidad Nacional de Protección, generando participación ciudadana, y en cumplimiento de la normatividad vigente.	Satisfacción de usuario en la respuesta de PQRS	(Número Total de usuarios satisfechos frente a la respuesta de las PQRS elevadas / Número total de usuarios encuestados que elevaron PQRS ante la Entidad) *100	100%	Mensual	Efectividad			x	31/12/2016	100%

CONTROL INTERNO Y AUDITORÍA

Evaluar el Sistema de Control Interno de la Unidad Nacional de Protección a través de seguimientos y evaluaciones Independientes, y apoyar al sistema de gestión Integrado que permita el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la Entidad.	Porcentaje cumplimiento de reporte y /o publicación de Informes de Ley	(Número de Informes de Ley reportados y / o publicados / Número total de Informes a reportar y/o publicar en el trimestre) *100	100% (24)	Trimestral	Eficacia			x	31/12/2016	100%
Evaluar el Sistema de Control Interno de la Unidad Nacional de Protección a través de seguimientos y evaluaciones Independientes, y apoyar al sistema de gestión Integrado que permita el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la Entidad.	Seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional	(Informes de Seguimiento presentados / Número total de informes de seguimiento programados en el trimestre) *100	100% (4)	Trimestral	Eficacia			x	31/12/2016	100%
Evaluar el Sistema de Control Interno de la Unidad Nacional de Protección a través de seguimientos y evaluaciones Independientes, y apoyar al sistema de gestión Integrado que permita el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la Entidad.	Porcentaje de cumplimiento de auditorias de Gestión	(Número de auditorias de gestión realizadas / Número total de auditorias de Gestión programadas en el trimestre) *100	100% (7)	Trimestral	Eficacia			x	31/12/2016	100%
Evaluar el Sistema de Control Interno de la Unidad Nacional de Protección a través de seguimientos y evaluaciones Independientes, y apoyar al sistema de gestión Integrado que permita el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la Entidad.	Porcentaje de cumplimiento de Auditorias de Calidad	(Número de auditorias de calidad realizadas / Número de Auditorias de calidad programadas en el trimestre) *100	100% (6)	Trimestral	Eficacia		x		31/12/2016	100%
Evaluar el Sistema de Control Interno de la Unidad Nacional de Protección a través de seguimientos y evaluaciones Independientes, y apoyar al sistema de gestión Integrado que permita el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la Entidad.	Promoción Cultura Autocontrol	(Actividades realizadas / Número total de actividades programadas en el trimestre) *100	100% (20)	Trimestral	Eficacia			x	31/12/2016	100%



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Evaluar el Sistema de Control Interno de la Unidad Nacional de Protección a través de seguimientos y evaluaciones Independientes, y apoyar al sistema de gestión Integrado que permita el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la Entidad.

Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional y Mapa de Corrupción

(Informes de seguimiento presentados / Número total de informes de seguimiento programados en el cuatrimestre) *100

100%
(3)

Cuatrimestral

Eficacia

x

31/12/2016

100%