



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 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

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.	Formulación y seguimiento a los planes y programas de la Entidad Protección.	(Número de planes y programas formulado e informes de seguimiento realizados en el periodo / Total de planes y programas formulado e informes de seguimiento programados en el periodo)*100	100% (27)	Trimestral	Eficacia		X			31/12/2017	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 SIIF	Anteproyecto presupuestal formulado y registrado en el SIIF	1	Anual	Eficacia				X	31/12/2017	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 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	31/12/2017	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.	Cumplimiento de los Informes de Ley de la Oficina Asesora de Planeación e Información	(Número de informes de ley presentados y elaborados en el periodo / Total de informes de ley programados a presentar y elaborar en el periodo)*100	100% (67)	Trimestral	Eficacia	X				31/12/2017	100%

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN MISIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSALES



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

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			31/12/2017	100%
--	---	--	------	------------	----------	--	---	--	--	------------	------

INDICADORES TRANSVERSALES

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			31/12/2017	100%
--	--	--	------	------------	------------	--	---	--	--	------------	------

ORIGINAL FIRMADO

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN MISIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSALES



**TABLERO DE MANDO**

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**GESTIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO**

Realizar las actividades para la recepción, verificación, y análisis de las Solicitudes de Protección para desarrollar la evaluación de riesgo, recomendar la medida de protección, generar y comunicar el Acto Administrativo, así como dar trámite de emergencia 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%	Mensual	Eficiencia				X	31/12/2017	100%
Realizar las actividades para la recepción, verificación, y análisis de las Solicitudes de Protección para desarrollar la evaluación de riesgo, recomendar la medida de protección, generar y comunicar el Acto Administrativo, así como dar trámite de emergencia 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%	Mensual	Eficiencia				X	31/12/2017	100%
Realizar las actividades para la recepción, verificación, y análisis de las Solicitudes de Protección para desarrollar la evaluación de riesgo, recomendar la medida de protección, generar y comunicar el Acto Administrativo, así como dar trámite de emergencia de manera oportuna, eficiente, eficaz, y con un enfoque diferencial, de conformidad con el marco jurídico vigente.	Oportunidad en los trámites brindados a las Solicitudes de Protección	(Número de solicitudes de protección tramitadas dentro de los tiempos establecidos / Total de Solicitudes allegadas) *100	100%	Mensual	Eficiencia				X	31/12/2017	100%
Realizar las actividades para la recepción, verificación, y análisis de las Solicitudes de Protección para desarrollar la evaluación de riesgo, recomendar la medida de protección, generar y comunicar el Acto Administrativo, así como dar trámite de emergencia de manera oportuna, eficiente, eficaz, y con un enfoque diferencial, de conformidad con el marco jurídico vigente.	Porcentaje de Solicitudes de Protección Tramitadas	(Número de Solicitudes de protección tramitadas / Total de Solicitudes de protección allegadas) *100	100%	Mensual	Eficacia				X	31/12/2017	100%
Realizar las actividades para la recepción, verificación, y análisis de las Solicitudes de Protección para desarrollar la evaluación de riesgo, recomendar la medida de protección, generar y comunicar el Acto Administrativo, así como dar trámite de emergencia 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 que deba notificar la Secretaría Técnica CERREM	(Número de Resoluciones enviadas por la Secretaría Técnica del CERREM / Total de resoluciones (externos, extraordinario y ordinario) emitidas en el CERREM) *100	100%	Mensual	Eficacia				X	31/12/2017	100%
Realizar las actividades para la recepción, verificación, y análisis de las Solicitudes de Protección para desarrollar la evaluación de riesgo, recomendar la medida de protección, generar y comunicar el Acto Administrativo, así como dar trámite de emergencia de manera oportuna, eficiente, eficaz, y con un enfoque diferencial, de conformidad con el marco jurídico vigente.	Efectividad en el Trámite de Emergencia	Número de evaluados en el marco de Trámite de Emergencia que presentan vulneración a los derechos fundamentales objeto del Programa de Protección de la UNP	0	Mensual	Efectividad				X	31/12/2017	0

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN MISIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSALES



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



GESTIÓN DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Gestionar las actividades para brindar las medidas de protección tendientes a salvaguardar la vida de los beneficiarios y / o beneficiarias del programa de medidas de protección.	% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección	(Número personas a las que se le implementaron medios de comunicación según resolución / Total de personas que acepten el medio de comunicación ) *100	100%	Mensual	Eficacia	X					31/12/2017	100%
Gestionar las actividades para brindar las medidas de protección tendientes a salvaguardar la vida de los beneficiarios y / o beneficiarias del programa de medidas de protección.	% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección	(Número personas a las que se le implementaron chalecos blindados según resolución / Total de personas que acepten los chalecos blindados) *100	100%	Mensual	Eficacia	X					31/12/2017	100%
Gestionar las actividades para brindar las medidas de protección tendientes a salvaguardar la vida de los beneficiarios y / o beneficiarias del programa de medidas de protección.	% de Ejecución de la Implementación de las Medidas de Protección	( Número personas a las se implementaron botones de apoyo según resolución / Total de personas que aceptan botones de apoyo) *100	100%	Mensual	Eficacia	X					31/12/2017	100%
Gestionar las actividades para brindar las medidas de protección tendientes a salvaguardar la vida de los beneficiarios y / o beneficiarias del programa de medidas de protección.	% de Ejecución de la Implementación de vehículos	( Número de solicitudes de implementación de vehículos según resolución / Total de personas que se les otorga como medida de protección "un vehículo ") *100	100%	Mensual	Eficacia	X					31/12/2017	100%
Gestionar las actividades para brindar las medidas de protección tendientes a salvaguardar la vida de los beneficiarios y / o beneficiarias del programa de medidas de protección.	% de Ejecución de la Implementación de vehículos	(Número de personas con vehículos implementados según resolución / Total de personas que se les aprueba vehículos por resolución) *100	100%	Mensual	Eficacia	X					31/12/2017	100%
Gestionar las actividades para brindar las medidas de protección tendientes a salvaguardar la vida de los beneficiarios y / o beneficiarias del programa de medidas de protección.	% de Ejecución de la implementación de Hombres de Protección	(Número de solicitudes de Hombres de Protección según resolución / Total de personas que se les otorga como medida de protección "hombres de Protección") *100	100%	Mensual	Eficacia	X					31/12/2017	100%
Gestionar las actividades para brindar las medidas de protección tendientes a salvaguardar la vida de los beneficiarios y / o beneficiarias del programa de medidas de protección.	% 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					31/12/2017	100%
Gestionar las actividades para brindar las medidas de protección tendientes a salvaguardar la vida de los beneficiarios y / o beneficiarias del programa de medidas de protección.	Oportunidad en la implementación de medidas por tramite de emergencia 5 días	(Número 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		31/12/2017	100%
Gestionar las actividades para brindar las medidas de protección tendientes a salvaguardar la vida de los beneficiarios y / o beneficiarias del programa de medidas de protección.	Efectividad de las medidas de Protección	(Número 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					31/12/2017	0%

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN MISIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSALES



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Gestionar las actividades para brindar las medidas de protección tendientes a salvaguardar la vida de los beneficiarios y / o beneficiarias del programa de medidas de protección.	Desmontes realizados de acuerdo al Acto administrativo, previa constancia ejecutoria	(Número total de desmontes realizados / Numero total de desmontes para realizar por constancia ejecutoria de la Oficina asesora jurídica )*100	100%	Mensual	Eficacia				X	31/12/2017	100%
--	--	--	------	---------	----------	--	--	--	---	------------	------

ORIGINAL FIRMADO



**TABLERO DE MANDO**

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**GESTIÓN FINANCIERA**

**INDICADORES TRANSVERSALES**

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.	Ejecución del Presupuesto de la Entidad	(Valor ejecución presupuesto / presupuesto total asignado)*100	38%	Semestral	Eficacia	X	X		X	31/12/2017	95%
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	80%	Anual	Eficacia	X	X		X	31/12/2017	80%
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 utilizado / Cupo PAC asignado)*100	95%	Mensual	Eficacia	X	X		X	31/12/2017	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.	Conciliación Bancaria	(Número de conciliaciones bancarias realizadas / Número de conciliaciones bancarias a realizar en el periodo)*100	100%	Mensual	Eficacia	X	X		X	31/12/2017	100%

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Coordinar de manera eficaz los servicios Administrativos que demanda la entidad para su buen funcionamiento, garantizando la óptima utilización de los recursos para el cumplimiento de la misión institucional.	Elaboración y aprobación interna de las Tablas de Retención Documental	(N° Tablas de Retención Documental elaboradas y aprobadas por comité Institucional de Desarrollo Administrativos / N° de Tablas de Retención a elaborar y presentar al comité según cronograma)*100	100%	Semestral	Eficacia	X	X		X	31/12/2017	100%
Coordinar de manera eficaz los servicios Administrativos que demanda la entidad para su buen funcionamiento, garantizando la óptima utilización de los recursos para el cumplimiento de la misión institucional.	Capacitación * Enlaces de gestión documental por dependencia.	(Número de enlaces de Gestión Documental capacitados según cronograma/ Número enlaces programados para capacitar en el periodo según cronograma establecido)*100	100%	Semestral	Eficacia	X	X		X	31/12/2017	100%
Coordinar de manera eficaz los servicios Administrativos que demanda la entidad para su buen funcionamiento, garantizando la óptima utilización de los recursos para el cumplimiento de la misión institucional.	Seguimiento a la implementación del Sistema de Gestión Documental	Total de actividades realizadas para la implementación del SGD en el periodo según cronograma / Total de actividades programadas de la implementación del SGD según cronograma)*100	100%	Cuatrimestral	Eficacia	X	X		X	31/12/2017	100%
Coordinar de manera eficaz los servicios Administrativos que demanda la entidad para su buen funcionamiento, garantizando la óptima utilización de los recursos para el cumplimiento de la misión institucional.	Oportunidad en la radicación y distribución de la documentación recibida	(Total de documentos radicados diariamente en SIGOB y distribuidos dentro del tiempo programado /Total de documentos recibidos en el periodo evaluado)*100	100%	Trimestral	Eficiencia	X	X		X	31/12/2017	100%
Coordinar de manera eficaz los servicios Administrativos que demanda la entidad para su buen funcionamiento, garantizando la óptima utilización de los recursos para el cumplimiento de la misión institucional.	Mantenimiento preventivo vehículos UNP	(Número de vehículos con mantenimiento preventivo realizado en el periodo / Número de vehículos programados para mantenimiento preventivo en el periodo)*100	100%	Trimestral	Eficacia	X	X		X	31/12/2017	100%
Coordinar de manera eficaz los servicios Administrativos que demanda la entidad para su buen funcionamiento, garantizando la óptima utilización de los recursos para el cumplimiento de la misión institucional.	Reclamaciones a las Aseguradoras	(N° de reclamaciones presentadas a las aseguradoras / N° de siniestros ocurridos en el periodo evaluado)*100	100%	Trimestral	Eficacia	X	X		X	31/12/2017	100%

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN MISIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSALES



**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	31/12/2017	100%
--	--	--	------	---------	------------	--	--	--	--	---	------------	------

**GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO**

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.	Porcentaje de procesos Disciplinarios sustanciados	( Número de expedientes con solicitud de pruebas, decisiones interlocutorias y decisiones de fondo/ Número total de expedientes vigentes)*100	30%	Trimestral	Eficacia				X	X	31/12/2017	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.	Eficacia de las decisiones de fondo	(Número de decisiones confirmadas por la segunda instancia durante el periodo / Número de decisiones con recurso de apelación durante el periodo)*100	100%	Semestral	Eficacia				X	X	31/12/2017	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.	Trámite de los recursos ante la segunda instancia	(Número de decisiones con recurso de apelación tramitadas ante la segunda instancia durante el periodo/ Número de decisiones con recurso de apelación presentados durante en el periodo) *100	100%	Semestral	Eficacia				X	X	31/12/2017	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	31/12/2017	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	31/12/2017	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 acciones de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la Información	[(Cantidad de actividades implementados de acuerdo al plan de trabajo de seguridad de la información / (Cantidad total de actividades definidos en el Plan de trabajo de seguridad de la Información)] *100	100%	Trimestral	Eficacia			X		X	31/12/2017	100%

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN MISIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSALES



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>31/12/2017</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 incidentes y requerimientos de soporte técnico</p>	<p>[(Cantidad de solicitudes de soporte atendidas) / (Cantidad de solicitudes recibidas en el periodo evaluado + solicitudes pendientes)] *100</p>	<p>90%</p>	<p>Mensual</p>	<p>Eficacia</p>	<p>X</p>	<p>X</p>		<p>X</p>	<p>31/12/2017</p>	<p>100%</p>

ORIGINAL FIRMADO



**TABLERO DE MANDO**

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**GESTIÓN TALENTO HUMANO**

**INDICADORES TRANSVERSALES**

Gestionar y promover el desarrollo integral del talento humano que permita contribuir al logro de los objetivos institucionales.	Evaluación de desempeño con nivel sobresalientes de funcionarios de carrera administrativa	( 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	10%	Anual	Eficacia				X		30/04/2018	10%
Gestionar y promover el desarrollo integral del talento humano que permita contribuir al logro de los objetivos institucionales.	Valor Ejecutado del Presupuesto del Plan Institucional de Capacitación	( Valor ejecutado del PIC en el periodo / Total presupuestado del PIC en el periodo) *100	95%	Trimestral	Eficiencia				X		31/12/2017	95%
Gestionar y promover el desarrollo integral del talento humano que permita contribuir al logro de los objetivos institucionales.	Valor ejecutado del presupuesto del Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos	( Valor Ejecutado del Plan de Bienestar en el periodo /Total presupuestado del Plan de Bienestar en el periodo) *100	95%	Trimestral	Eficiencia				X		31/12/2017	95%
Gestionar y promover el desarrollo integral del talento humano que permita contribuir al logro de los objetivos institucionales.	Índice de accidentalidad que genere incapacidad o evento mortal	( Número de servidores públicos que presentaron incapacidad o evento mortal / Número total de servidores públicos) *100	<=1 %	Mensual	Eficacia				X		31/12/2017	<=1 %

ORIGINAL FIRMADO

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN MISIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSALES



**TABLERO DE MANDO**

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



**GESTIÓN 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.	Porcentaje de ejecución del Plan de Adquisiciones	(Número procesos abiertos y/o adjudicados en el periodo / Total procesos proyectados en el periodo evaluado de la vigencia) *100	100%	Trimestral	Eficacia	X	X	X	31/12/2017	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.	Oportunidad de la publicación en el SECOP	(Número de contratos publicados en el SECOP en Términos / Número de contratos legalizados) *100	100%	Trimestral	Eficiencia	X	X	X	31/12/2017	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.	Ingreso de Bienes a inventarios a la Entidad	( Número de bienes que ingresaron a inventarios de la entidad / Número de bienes adquiridos y entregados por el proveedor en el periodo evaluado) *100	100%	Trimestral	Eficacia	X	X	X	31/12/2017	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.	Inventario Físico	Inventario físico de bienes en servicio	1	Anual	Eficacia	X	X	X	31/12/2017	1

**GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**INDICADORES TRANSVERSALES**

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.	% de PQRSD respondidas en términos de Ley	( Número de PQRSD respondida dentro de término de Ley en el periodo / Total PQRSD recibidas para responder en termino de ley en el periodo) *100	100%	Mensual	Eficiencia				x	31/12/2017	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.	PQRSD Mixtas tramitadas en término de ley	(Número de PQRSD Mixtas asignadas al GAC en término de Ley durante el periodo) / (Número de PQRSD Mixtas asignadas al GAC para responder en términos de Ley durante el periodo) *100	100%	Mensual	Eficiencia					31/12/2017	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 ciudadanos en la respuesta de PQRSD	( Número Total de ciudadanos satisfechos frente a la respuesta a las PQRSD elevadas / Número total de ciudadanos encuestados que elevaron PQRSD ante la Entidad) *100	100%	Mensual	Efectividad				x	31/12/2017	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% (22)	Trimestral	Eficacia				x	31/12/2017	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	31/12/2017	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 auditorías de Gestión	(Número de auditorías de gestión realizadas / Número total de auditorías de Gestión programadas en el trimestre) *100	100% (7)	Trimestral	Eficacia				x	31/12/2017	100%

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE GESTIÓN MISIONALES

INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSALES



TABLERO DE MANDO

DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



<p>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.</p>	<p>Porcentaje de cumplimiento de Auditorias de Calidad</p>	<p>(Número de auditorias de calidad realizadas / Número de Auditorias de calidad programadas en el trimestre) *100</p>	<p>100% (1)</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Eficacia</p>			<p>x</p>		<p>31/12/2017</p>	<p>100%</p>
<p>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.</p>	<p>Promoción Cultura Autocontrol</p>	<p>( Actividades realizadas / Número total de actividades programadas en el trimestre ) *100</p>	<p>100% (7)</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Eficacia</p>			<p>x</p>		<p>31/12/2017</p>	<p>100%</p>
<p>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.</p>	<p>Seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional y Mapa de Corrupción</p>	<p>( Informes de seguimiento presentados / Número total de informes de seguimiento programados en el cuatrimestre ) *100</p>	<p>100% (3)</p>	<p>Cuatrimestral</p>	<p>Eficacia</p>			<p>x</p>		<p>31/12/2017</p>	<p>100%</p>

- INDICADORES DE GESTIÓN
- INDICADORES DE GESTIÓN MISIONALES
- INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSALES

ORIGINAL FIRMADO