

		HOJA DE VIDA INDICADOR				
		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL				
		UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN				
<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PQRSD ELEVADAS A LA ENTIDAD ✓	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQRSD ✓	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓	
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	INFORMES DE SEGUIMIENTO ✓	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	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 ✓	
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS, A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	Mensual ✓	
<b>10. MES DE REPORTE</b>	ENERO DICIEMBRE ✓	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	PORCENTAJE ✓	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	SEGUIMIENTO REALIZADO A LAS PQRSD ELEVADAS A LA ENTIDAD	
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS A PQRSD PROYECTADAS OPORTUNAMENTE	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LÍDERES DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD			
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>						
((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 ✓						
<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Direccionar de manera efectiva y oportuna las solicitudes allegadas a la entidad ✓					
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	100% ✓	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Eficiencia ✓			
Firma:	Firma:	Firma:				
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Reviso:	Aprobo:	Lider del Proceso			
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodriguez <i>Amf.</i>	Nombre: Alexander Terrado Jaime <i>Alexander Terrado Jaime</i>	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff <i>232.</i>				
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeacion e Informacion				
<b>ARCHÍVESE EN:</b>	Carpeta físicas (proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital (control de documentos - Sistema de Gestión)					
PIN FT 29/v6	Oficialización: 10/02/2020				Página: 1 de 1	



## HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACION INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	ELABORAR Y PUBLICAR INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO ✓	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	NUMERO DE INFORMES MENSUALES CONSOLIDADOS DE PQRSO ✓	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	INFORME PQRSO PUBLICADO ✓	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores practicas que generan valor publico a nuestra población objeto y grupos de interes ✓
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCION CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACION DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCION CIUDADANA DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE.	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	MENSUAL ✓
<b>10. MES DE REPORTE</b>	ENERO DICIEMBRE ✓	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	NUMERO ✓	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	EL INFORME MENSUAL REFLEJA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSO ELEVADAS ANTE LA ENTIDAD A LAS CUALES SE ADELANTA EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO CON EL OBJETIVO DE EVIDENCIAR LA GESTION REALIZADA POR CADA DEPENDENCIA
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	DE X INFORMES MENSUALES CONSOLIDADOS DE PQRSO PROGRAMADOS, SE ELABORARON Y PUBLICARON X INFORMES MENSUALES CONSOLIDADOS DE PQRSO.	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LIDERES DE PROCESO		
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>					
NUMERO DE INFORMES MENSUALES CONSOLIDADOS DE PQRSO ✓					
<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Implementar el modelo integrado de planeacion y gestión (MIPG) ✓				
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	12 ✓	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Producto ✓		
Firma	Firma	Firma			
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó	Aprobó	Lider del Proceso		
Nombre: Andrea Jehanna Castro Rodriguez <i>[Firma]</i>	Nombre: Alexander Torrado Jaime <i>[Firma]</i>	Nombre: Samir Manuel Berrío Truff <i>[Firma]</i>			
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información			
<b>ARCHÍVESE EN:</b>					
			Carpeta física (proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital control de documentos- Sistema de Gestión		

OK



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	ELABORAR Y PUBLICAR INFORME CONSOLIDADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO, RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO ✓	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA) ✓	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	INFORME MENSUAL ELABORADO ✓	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	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 ✓
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	MENSUAL ✓
<b>10. MES DE REPORTE</b>	MES DE DICIEMBRE ✓	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	PORCENTAJE ✓	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	NO APLICA
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	NO APLICA	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LIDER DE PROCESO		

15. FÓRMULA DEL INDICADOR

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA) ✓

<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Mejorar la percepción de calidad del servicio en virtud de la prestación eficiente y efectiva del programa de prevención y protección individual y colectiva en cumplimiento de la misionalidad de la entidad ✓			
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	90% ✓	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia ✓	

Firma:	Firma:	Firma:
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó:	Aprobó: Líder del Proceso
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez	Nombre: Alexander Torrado Ferrer	Nombre: Samir Manuel Berro Scaff
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

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

OK



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACION INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	IDENTIFICAR E IMPLEMENTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL PROCESO ✓	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	PORCENTAJE DE ACOM IDENTIFICADAS POR EL PROCESO ✓	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	ACOM IDENTIFICADAS POR EL PROCESO ✓	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	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 ✓
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS, A TRAVES DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	TRIMESTRAL ✓
<b>10. MES DE REPORTE</b>	MARZO JUNIO SEPTIEMBRE ✓ DICIEMBRE	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	PORCENTAJE ✓	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS E IMPLEMENTADAS POR EL PROCESO.
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	NUMERO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS E IMPLEMENTADAS POR EL PROCESO.	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LIDER DEL PROCESO		

15. FÓRMULA DEL INDICADOR

$((\text{NÚMERO DE ACOM IDENTIFICADAS POR EL PROCESO}) / (\text{NÚMERO DE ACOM OFICIALIZADAS POR EL PROCESO})) * 100$  ✓

<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Implementar el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) ✓			
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	100% ✓	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia ✓	

Firma	Firma	Firma.
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó	Aprobó: Líder del Proceso
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez	Nombre: Alexander Torrado Jaime	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información

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



<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	PARTICIPAR EN LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO PROGRAMADAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA NACIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	PORCENTAJE DE PARTICIPACION EN FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL PNIC	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	ACTA DE REUNION O LISTADO DE ASISTENCIA A LAS FERIAS	<b>6. OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b>	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIFG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCION CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACION DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRAMITES SERVICIOS, PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, A TRAVES DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCION DE SATISFACCION CIUDADANA DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE.	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	TRIMESTRAL
<b>10. MES DE REPORTE</b>	MARZO JUNIO SEPTIEMBRE DICIEMBRE	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	PORCENTAJE	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO SON UNA ESTRATEGIA DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO QUE ARTICULA LA OFERTA DEL ESTADO LLEVANDOLA DE UNA MANERA ORDENADA Y AMENA A LOS CIUDADANOS QUE GENERALMENTE NO TIENEN ACCESO A ELLA ESPACIO QUE ES APROVECHADO POR LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION QUEN A TRAVES DEL GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO DA A CONOCER A LOS HABITANTES DE LOS DIFERENTES MUNICIPIOS EL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCION QUE LICERA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION UNP PROPORCIONANDO DE ÉSTA FORMA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN CIUDADANA.
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	PARTICIPACION EN LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO PROGRAMADAS POR EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LIDER DEL PROCESO		
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>					
((NÚMERO DE FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ASISTENCIA DE LA UNP)/(NÚMERO DE FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO VIABILIZADAS POR LA UNP))*100					
<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Mejorar la percepción de calidad del servicio, en virtud de la prestación eficiente y efectiva del programa de prevención y protección individual y colectiva en cumplimiento de la misión de la entidad				
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	100%	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia		
Firma:	Firma:	Firma:			
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó:	Aprobó: Líder del Proceso			
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez	Nombre: Alexander Porcayo Jaime	Nombre: Samir Manuel Errico Sciff			
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información			
<b>ARCHIVARSE EN</b> Carpeta física (proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital control e documentos Sistema de Gestión					
Página: 1 de 1					

OK



## HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	REALIZAR CAMPAÑA DE APROPIACIÓN DEL REGLAMENTO DE TRÁMITE INTERNO DE PQRS	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	PORCENTAJE DE ACTIVIDADES DE LA CAMPAÑA REALIZADA /	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	CAMPAÑA DE APROPIACIÓN DEL REGLAMENTO DE TRÁMITE INTERNO DE PQRS REALIZADA	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	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
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS, A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	CUATRIMESTRAL ✓
<b>10. MES DE REPORTE</b>	ABRIL AGOSTO ✓ DICIEMBRE	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	PORCENTAJE ✓	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	ACTIVIDADES DIRIGIDAS A FUNCIONARIOS Y COLABORADORES UNP A TRAVÉS DE LAS CUALES SE DA A CONOCER EL REGLAMENTO DE TRÁMITE INTERNO DE PQRS (RESOLUCION 1074 DE 2017)
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	DE X ACTIVIDADES DE LA CAMPAÑA DE APROPIACION DEL REGLAMENTO DE TRAMITE INTERNO DE PQRS PROGRAMADAS SE REALIZARON UN TOTAL DE X.	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LIDERES DE LOS PROCESOS		
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>					
((NÚMERO DE ACTIVIDADES DE LA CAMPAÑA REALIZADAS) / (NUMERO DE ACTIVIDADES DE LA CAMPAÑA PROGRAMADAS)) *100 ✓					
<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Direccionar de manera efectiva y oportuna las solicitudes allegadas a la entidad ✓				
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	100% ✓	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia ✓		
Firma:	Firma:	Firma:			
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó:	Aprobó:	Lider del Proceso		
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodriguez <i>andrea</i>	Nombre: Alexander Torrado Jaime <i>Alexander</i>	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff <i>232</i>	Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información		
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información			

ARCHIVASE EN:

Carpeta física( proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital control de documentos- Sistema de Gestión



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	REALIZAR EL REPORTE CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL PAAC- LEY 1474 DE 2011 ✓	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	PORCENTAJE DE REPORTES DE SEGUIMIENTO AL PAAC GAC ✓	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	REPORTE DE SEGUIMIENTO AL PAAC GAC PRESENTADOS ✓	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	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 ✓
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE.	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	CUATRIMESTRAL ✓
<b>10. MES DE REPORTE</b>	ABRIL ✓ AGOSTO DICIEMBRE	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	PORCENTAJE ✓	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	REPORTE CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	DE X REPORTES DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DEL PAAC EXIGIDOS, SE PRESENTARON X REPORTES DE SEGUIMIENTO AL PAAC	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LIDER DE PROCESO		
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>					
NÚMERO DE REPORTES DE SEGUIMIENTO PRESENTADOS)/(N° DE REPORTES DE SEGUIMIENTO QUE EXIGE EL PAAC))*100 ✓					
<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Implementar el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) ✓				
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	100% ✓	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia ✓		
Firma	Firma	Firma			
Funcionario y/o Contratista que elabora	Revisó	Aprobó	Lider del Proceso		
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodriguez ✓	Nombre: Alexander Torrado Jajine	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff	✓		
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información	✓		

ARCHÍVESE EN:

Carpeta física ( proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital control de documentos- Sistema de Gestión

Handwritten marks on the left margin.



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	PUBLICAR EN LA PÁGINA WEB ABC DE LAS RUTAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA TRADUCIDAS EN LENGUAJE CLARO	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	N° DE DOCUMENTOS ABC DE LAS RUTAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA TRADUCIDAS EN LENGUAJE CLARO PUBLICADO	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APGTO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	ABC DE LA RUTA DE PROTECCIÓN PUBLICADA	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	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 objetivo y grupos de interés
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITE, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE.	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	ANUAL
<b>10. MES DE REPORTE</b>	MAYO	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	NUMERO	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	EL ABC ES UN DOCUMENTO QUE ESTA DISEÑADO A POBLACIONES VÍCTIMAS DE AMENAZAS POR LAS ACTIVIDADES POLÍTICAS, PÚBLICAS SOCIALES O HUMANITARIAS QUE REALIZAN SU OBJETIVO ES DESCRIBIR COMO ACCEDER A MEDIDAS DE PROTECCIÓN DE MANERA AGIL Y OPORTUNA, ASÍ COMO LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN EN CASO DE QUE REQUIERAN AYUDA PARA PROTEGER SUS DERECHOS A LA VIDA, LIBERTAD, INTEGRIDAD Y SEGURIDAD A TRAVÉS DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN (UNP) QUE ES EL ORGANISMO DE SEGURIDAD NACIONAL QUE ARTICULA, COORDINA Y EJECUTA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN A QUIENES DETERMINA EL GOBIERNO NACIONAL.
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	DE X DOCUMENTOS ABC DE LAS RUTAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN PROGRAMADOS, SE TRADUJERON Y PUBLICARON X DOCUMENTOS DE ABC.	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LÍDER DEL PROCESO		
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>					
NUMERO DE DOCUMENTOS ABC DE LAS RUTAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA TRADUCIDAS EN LENGUAJE CLARO PUBLICADOS					
<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Implementar el mecanismo integrado de planeación y gestión (MIPG)				
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	1	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Producto		
Firma: Funcionario y/o Contribuyente que elabora: Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez Cargo: Enlace de Calidad - Grupo 1: Atención al Ciudadano	Firma: Respo: Nombre: Alexander Torres Cargo: Profesional Especializado	Firma: Aprobó: Líder del Proceso Nombre: Samir Manuel Berrío Sull Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información			

OK



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	GESTIONAR LA TRADUCCIÓN A LENGUA NATIVA ÉTNICA DE LA INFORMACIÓN ATINENTE A REQUISITOS PARA SOLICITUD DE PROTECCIÓN /	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	NUMERO DE DOCUMENTOS TRADUCIDOS A LENGUAS NATIVAS ÉTNICAS PUBLICADO /	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO /
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	INFORMACIÓN TRADUCIDA Y PUBLICADA EN LENGUA NATIVA ÉTNICA EN LA PAGINA WEB /	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	Fortalecer las capacidades institucionales para la inclusión de los enfoques diferenciales en los procesos misionales /
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS, A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	ANUAL /
<b>10. MES DE REPORTE</b>	NOVIEMBRE /	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	NUMERO /	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	TRADUCCIÓN A LENGUAS NATIVAS ÉTNICAS DE LA RUTA DE PROTECCION INDIVIDUAL Y COLECTIVA
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	NUMERO DE DOCUMENTOS TRADUCIDOS A LENGUAS NATIVAS ÉTNICAS	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LIDERES DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD		

15. FÓRMULA DEL INDICADOR

NÚMERO DE DOCUMENTOS TRADUCIDOS A LENGUAS NATIVAS ÉTNICAS PUBLICADOS EN PAGINA WEB /

**16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA** Promover mecanismos de participacion a los grupos y comunidades para la construccion de medidas de proteccion con enfoques diferenciales /

**17. META PROPUESTA DEL INDICADOR** 1 / **18. TIPO DE INDICADOR** Producto /

Firma:	Firma:	Firma:
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Reviso:	Aprobo: Lider del Proceso
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodriguez	Nombre: Alexander Lorrado Jaime	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeacion e Informacion

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



## HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACION INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



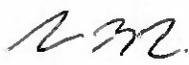
<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	FORMULAR LA POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ✓	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	NUMERO DE POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FORMULADA ✓	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FORMULADA	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	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 ✓
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITES, SERVICIOS, PÉTICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS, A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE.	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	ANUAL ✓
<b>10. MES DE REPORTE</b>	SEPTIEMBRE ✓	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	NÚMERO ✓	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	DOCUMENTO QUE TIENE EL PROPOSITO DE JUSTIFICAR LA NECESIDAD DE LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION DE ESTABLECER UNA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG.
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	NO APLICA	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	DIRECCIÓN GENERAL LÍDERES DE PROCESO FUNCIONARIOS Y COLABORADORES		
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>					
NÚMERO DE POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FORMULADAS. ✓					
<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Implementar el modelo integrado de planeacion y gestion (MIPG) ✓				
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	1 ✓	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Producto ✓		
Firma:	Firma:	Firma:			
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó:	Aprobó:			
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodriguez <i>AJCR</i>	Nombre: Alexander Forrado Lima <i>AFL</i>	Nombre: Samir Manuel Berrio Staff <i>SB</i>			
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información			
<b>ARCHÍVESE EN:</b>	Carpeta física (proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital (control de documentos- Sistema de Gestión)				



<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	ACTUALIZAR Y SOCIALIZAR LA CARTA DE TRATO DIGNO ✓	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	NÚMERO DE CARTAS DE TRATO DIGNO ACTUALIZADAS Y SOCIALIZADAS ✓	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	CARTA DE TRATO DIGNO ACTUALIZADA ✓	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	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 ✓
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS, A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE.	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	ANUAL ✓
<b>10. MES DE REPORTE</b>	OCTUBRE ✓	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	NÚMERO ✓	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	DOCUMENTO A TRAVÉS DEL CUAL LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN EN ARAS DE GARANTIZAR LOS DERECHOS Y DEBERES CONSTITUCIONALES Y EN CONCORDANCIA CON LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO LEY 1437 DE 2011, SE COMPROMETE A VIGILAR QUE EL TRATO SEA RESPETUOSO, CONSIDERADO, DELICUENTE, EQUITATIVO, SIN DISTINCIÓN ALGUNA Y A GARANTIZAR A LOS CIUDADANOS LA ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	CARTA DE TRATO DIGNO ACTUALIZADA Y SOCIALIZADA	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LÍDERES DE PROCESO FUNCIONARIOS Y COLABORADORES		
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>					
NÚMERO DE CARTAS DE TRATO DIGNO ACTUALIZADAS Y SOCIALIZADAS ✓					
<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Implementar el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) ✓				
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	1 ✓	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Producto ✓		
Firma:	Firma:	Firma:			
Funcionario y/o Contratista que elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Líder del Proceso		
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez ✓	Nombre: Alexander Toranzo Jaime ✓	Nombre: Samir Manuel Perera Scaiff ✓			
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información			
ARCHIVARSE EN					
Carpeta física (proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital (control de documentos - Sistema de Gestión)					

OK

*Handwritten signature*

		HOJA DE VIDA INDICADOR PLANEACIÓN INSTITUCIONAL UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN				
<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	ACTUALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA UNP ✓	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	Nº DE CARACTERIZACIONES DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA UNP ACTUALIZADO ✓	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓	
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	DOCUMENTO CARACTERIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS ACTUALIZADO ✓	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	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 ✓	
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRÁMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS, A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE.	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	ANUAL ✓	
<b>10. MES DE REPORTE</b>	DICIEMBRE ✓	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	NÚMERO ✓	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	DOCUMENTO QUE PERMITE CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE PROTECCIÓN, CON EL PROPÓSITO DE ESTABLECER Y GESTIONAR LAS ACCIONES ADECUADAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE ESTRATEGIAS Y ACCIONES AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA OFERTA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES, FACILITANDO LA TOMA DE DECISIONES EN LOS DIFERENTES PROCESOS Y POR ENDE EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL.	
<b>13. INTERPRETACION DEL INDICADOR</b>	CARACTERIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN ACTUALIZADA.	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	LÍDERES DE LOS PROCESOS			
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>						
NÚMERO DE DOCUMENTOS DE CARACTERIZACIONES DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA UNP ACTUALIZADOS ✓						
<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Implementar el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) ✓					
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	1 ✓	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Producto ✓			
Firma:	Firma:	Firma:				
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó:	Aprobó: Líder del Proceso:				
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez	Nombre: Alexander Torrado Jaime	Nombre: Samir Manuel Berrio Sraff				
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información				
<b>ARCHIVASE EN:</b>		Carpeta física (proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital (control de documentos - Sistema de Gestión)				
RIN-FI-2016		Circularización: 18/12/2016			Página: 1 de 1	

OK



## UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	REALIZAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DE LA ENTIDAD, SEGUN VIABILIDAD PRESUPUESTAL ✓	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	NÚMERO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS A LOS BENEFICIARIOS DE LA ENTIDAD SEGUN VIABILIDAD PRESUPUESTAL ✓	<b>3. PROCESO ASOCIADO</b>	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
<b>4. TIPO DE PROCESO</b>	APOYO	<b>5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR</b>	ENCUESTA APLICADA ✓	<b>6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	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 ✓
<b>7. OBJETIVO DEL PROCESO</b>	BRINDAR ATENCIÓN CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD A LOS CIUDADANOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS PARA ATENDER LAS SOLICITUDES EN TRAMITES, SERVICIOS, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS, A TRAVÉS DE LOS CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD, VERIFICANDO LA PERCEPCION DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	ENLACE DE CALIDAD	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	ANUAL ✓
<b>10. MES DE REPORTE</b>	DICIEMBRE ✓	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	NÚMERO ✓	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	NO APLICA
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	NO APLICA	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	DIRECCIÓN LIDERES DE PROCESO FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS		
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>					
NÚMERO DE INFORMES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DE LA ENTIDAD. ✓					
<b>16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	Mejorar la percepción de calidad del servicio en virtud de la prestación eficiente y efectiva del programa de prevención y protección individual y colectiva, en cumplimiento de la misionalidad de la entidad ✓				
<b>17. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	1 ✓	<b>18. TIPO DE INDICADOR</b>	Producto ✓		
Firma:	Firma:	Firma:			
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó:	Aprobó:	Lider del Proceso		
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodriguez <i>andrea</i>	Nombre: Alexander Torrado Jaime <i>Alexander</i>	Nombre: Samir Manuel Berrio Sciff <i>232</i>			
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	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 Gestion