
		HOJA DE VIDA INDICADOR				
		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL				
		UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN				
1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS PQRSD ELEVADAS A LA ENTIDAD ✓	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A PQRSD ✓	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓	
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	INFORMES DE SEGUIMIENTO ✓	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés ✓	
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	Mensual ✓	
10. MES DE REPORTE	ENERO DICIEMBRE ✓	11. UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE ✓	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	SEGUIMIENTO REALIZADO A LAS PQRSD ELEVADAS A LA ENTIDAD	
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS A PQRSD PROYECTADAS OPORTUNAMENTE	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	LÍDERES DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD			
15. FÓRMULA DEL INDICADOR						
$\left(\frac{\text{NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS A PQRSD PROYECTADAS EN TÉRMINOS DE LEY DURANTE EL PERIODO}}{\text{NÚMERO TOTAL DE PQRSD ELEVADAS ANTE LA ENTIDAD DURANTE EL PERIODO}} \right) * 100$						
16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Direccionar de manera efectiva y oportuna las solicitudes allegadas a la entidad ✓					
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	100% ✓	18. TIPO DE INDICADOR	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				
ARCHÍVESE EN:	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



1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	ELABORAR Y PUBLICAR INFORME CONSOLIDADO DE PQRSO ✓	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	NUMERO DE INFORMES MENSUALES CONSOLIDADOS DE PQRSO ✓	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	INFORME PQRSO PUBLICADO ✓	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	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 ✓
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	MENSUAL ✓
10. MES DE REPORTE	ENERO DICIEMBRE ✓	11. UNIDAD DE MEDIDA	NUMERO ✓	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	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 GESTIÓN REALIZADA POR CADA DEPENDENCIA.
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	DE X INFORMES MENSUALES CONSOLIDADOS DE PQRSO PROGRAMADOS, SE ELABORAN Y PUBLICAN X INFORMES MENSUALES CONSOLIDADOS DE PQRSO.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	LIDERES DE PROCESO		
15. FÓRMULA DEL INDICADOR					
NUMERO DE INFORMES MENSUALES CONSOLIDADOS DE PQRSO ✓					
16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Implementar el modelo integrado de planeacion y gestión (MIPG) ✓				
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	12 ✓	18. TIPO DE INDICADOR	Producto ✓		
Firma	Firma	Firma			
Funcionario y/o Contratista que elabora: Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Revisó Nombre: Alexander Torroja Jaime Cargo: Profesional Especializado	Aprobó Líder del Proceso Nombre: Samir Manuel Berrío Truff 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

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	ELABORAR Y PUBLICAR INFORME CONSOLIDADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO, RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO ✓	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA) ✓	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	INFORME MENSUAL ELABORADO ✓	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés ✓
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	MENSUAL ✓
10. MES DE REPORTE	MES DE DICIEMBRE ✓	11. UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE ✓	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	NO APLICA
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	NO APLICA	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	LIDER DE PROCESO		

15. FÓRMULA DEL INDICADOR

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

16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	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 ✓			
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	90% ✓	18. TIPO DE INDICADOR	Eficacia ✓	

Firma:	Firma:	Firma:
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodriguez	Nombre: Alexander Torrado	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



1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	IDENTIFICAR E IMPLEMENTAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL PROCESO ✓	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE ACOM IDENTIFICADAS POR EL PROCESO ✓	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	ACOM IDENTIFICADAS POR EL PROCESO ✓	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés ✓
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	TRIMESTRAL ✓
10. MES DE REPORTE	MARZO JUNIO SEPTIEMBRE ✓ DICIEMBRE	11. UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE ✓	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS E IMPLEMENTADAS POR EL PROCESO.
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	NÚMERO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS E IMPLEMENTADAS POR EL PROCESO.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	LIDER DEL PROCESO		

15. FÓRMULA DEL INDICADOR

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

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

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

Handwritten signature

ARCHÍVESE EN:

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



1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	PARTICIPAR EN LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO PROGRAMADAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA NACIONAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN EN FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL PNIC	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	ACTA DE REUNIÓN O LISTADO DE ASISTENCIA A LAS FERIAS	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MFG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	TRIMESTRAL
10. MES DE REPORTE	MARZO JUNIO SEPTIEMBRE DICIEMBRE	11. UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO SON UNA ESTRATEGIA DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO QUE ARTICULA LA OFERTA DEL ESTADO LLEVÁNDOLA 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 PROTECCIÓN QUE A TRAVÉS DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DA A CONOCER A LOS HABITANTES DE LOS DIFERENTES MUNICIPIOS EL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN QUE LLEVA LA UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN UNP PROPORCIONANDO DE ÉSTA FORMA ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN CIUDADANA.
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	PARTICIPACIÓN EN LAS FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO PROGRAMADAS POR EL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	LIDER DEL PROCESO		
15. FÓRMULA DEL INDICADOR					
((NÚMERO DE FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO CON ASISTENCIA DE LA UNP)/(NÚMERO DE FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO VIABILIZADAS POR LA UNP))*100					
16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	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 y visión de la entidad				
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	100%	18. TIPO DE INDICADOR	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: Líder Oficina Asesora de Planeación e Información			
ARCHIVARSE EN		Carpeta física (proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital (control e documentos Sistema de Gestión)			
PN-FT-2006	Oficina: 10402200	Página: 1 de 1			

OK //



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	REALIZAR CAMPAÑA DE APROPIACIÓN DEL REGLAMENTO DE TRÁMITE INTERNO DE PQRS	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE ACTIVIDADES DE LA CAMPAÑA REALIZADA /	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	CAMPAÑA DE APROPIACIÓN DEL REGLAMENTO DE TRAMITE INTERNO DE PQRS REALIZADA	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	CUATRIMESTRAL ✓
10. MES DE REPORTE	ABRIL AGOSTO ✓ DICIEMBRE	11. UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE ✓	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	ACTIVIDADES DIRIGIDAS A FUNCIONARIOS Y COLABORADORES UNP A TRAVÉS DE LAS CUALES SE DA A CONOCER EL REGLAMENTO DE TRAMITE INTERNO DE PQRS (RESOLUCION 1074 DE 2017)
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	DE X ACTIVIDADES DE LA CAMPAÑA DE APROPIACION DEL REGLAMENTO DE TRAMITE INTERNO DE PQRS PROGRAMADAS SE REALIZARON UN TOTAL DE X.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	LIDERES DE LOS PROCESOS		
15. FÓRMULA DEL INDICADOR					
((NÚMERO DE ACTIVIDADES DE LA CAMPAÑA REALIZADAS) / (NUMERO DE ACTIVIDADES DE LA CAMPAÑA PROGRAMADAS)) *100 ✓					
16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Direccinar de manera efectiva y oportuna las solicitudes allegadas a la entidad ✓				
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	100% ✓	18. TIPO DE INDICADOR	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>	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Informacion		
Cargo: Enlace de Calidad - Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Informacion			

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



1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	REALIZAR EL REPORTE CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL PAAC- LEY 1474 DE 2011 ✓	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	PORCENTAJE DE REPORTES DE SEGUIMIENTO AL PAAC GAC ✓	3. PROCESO ASOCIADO	GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	REPORTE DE SEGUIMIENTO AL PAAC GAC PRESENTADOS ✓	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés ✓
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	CUATRIMESTRAL ✓
10. MES DE REPORTE	ABRIL ✓ AGOSTO DICIEMBRE	11. UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE ✓	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	REPORTE CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN EL COMPONENTE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	DE X REPORTES DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DEL PAAC EXIGIDOS, SE PRESENTARON X REPORTES DE SEGUIMIENTO AL PAAC	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	LIDER DE PROCESO		
15. FÓRMULA DEL INDICADOR					
NÚMERO DE REPORTES DE SEGUIMIENTO PRESENTADOS)/(Nº DE REPORTES DE SEGUIMIENTO QUE EXIGE EL PAAC))*100 ✓					
16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Implementar el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) ✓				
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	100% ✓	18. TIPO DE INDICADOR	Eficacia ✓		
Firma	Firma	Firma			
Funcionario y/o Contratista que elabora	Revisó	Aprobó: Líder del Proceso			
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodriguez ✓	Nombre: Alexander Toledado 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			

OK



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	PUBLICAR EN LA PÁGINA WEB ABC DE LAS RUTAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA TRADUCIDAS EN LENGUAJE CLARO	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	N° DE DOCUMENTOS ABC DE LAS RUTAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA TRADUCIDAS EN LENGUAJE CLARO PUBLICADO	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
4. TIPO DE PROCESO	APGTO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	ABC DE LA RUTA DE PROTECCIÓN PUBLICADA	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objetivo y grupos de interés
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	ANUAL
10. MES DE REPORTE	MAYO	11. UNIDAD DE MEDIDA	NUMERO	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	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.
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	DE X DOCUMENTOS ABC DE LAS RUTAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN PROGRAMADOS, SE TRADUJERON Y PUBLICARON X DOCUMENTOS DE ABC.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	LÍDER DEL PROCESO		
15. FÓRMULA DEL INDICADOR					
NUMERO DE DOCUMENTOS ABC DE LAS RUTAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA TRADUCIDAS EN LENGUAJE CLARO PUBLICADOS					
16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Implementar el mecanismo integrado de planeación y gestión (MIPG)				
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	1	18. TIPO DE INDICADOR	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			

ARCHIVASE EN: Carpeta física proceso de Sistema de Gestión y en carpeta digital control de documentos - Sistema 1: Gestión

OK



HOJA DE VIDA INDICADOR

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	GESTIONAR LA TRADUCCIÓN A LENGUA NATIVA ÉTNICA DE LA INFORMACIÓN ATINENTE A REQUISITOS PARA SOLICITUD DE PROTECCIÓN /	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	NUMERO DE DOCUMENTOS TRADUCIDOS A LENGUAS NATIVAS ÉTNICAS PUBLICADO /	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO /
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	INFORMACIÓN TRADUCIDA Y PUBLICADA EN LENGUA NATIVA ÉTNICA EN LA PAGINA WEB /	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer las capacidades institucionales para la inclusión de los enfoques diferenciales en los procesos misionales /
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	ANUAL /
10. MES DE REPORTE	NOVIEMBRE /	11. UNIDAD DE MEDIDA	NUMERO /	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	TRADUCCIÓN A LENGUAS NATIVAS ÉTNICAS DE LA RUTA DE PROTECCION INDIVIDUAL Y COLECTIVA
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	NUMERO DE DOCUMENTOS TRADUCIDOS A LENGUAS NATIVAS ÉTNICAS	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	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


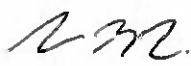


1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	FORMULAR LA POLITICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ✓	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	NUMERO DE POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FORMULADA ✓	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FORMULADA	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés ✓
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	ANUAL ✓
10. MES DE REPORTE	SEPTIEMBRE ✓	11. UNIDAD DE MEDIDA	NÚMERO ✓	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	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.
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	NO APLICA	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	DIRECCIÓN GENERAL LÍDERES DE PROCESO FUNCIONARIOS Y COLABORADORES		
15. FÓRMULA DEL INDICADOR					
NÚMERO DE POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FORMULADAS. ✓					
16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Implementar el modelo integrado de planeacion y gestion (MIPG) ✓				
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	1 ✓	18. TIPO DE INDICADOR	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>SMB</i>			
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)				



1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	ACTUALIZAR Y SOCIALIZAR LA CARTA DE TRATO DIGNO ✓	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	NÚMERO DE CARTAS DE TRATO DIGNO ACTUALIZADAS Y SOCIALIZADAS ✓	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	CARTA DE TRATO DIGNO ACTUALIZADA ✓	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	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 poblacion objeto y grupos de interés ✓
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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 PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA, DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	ANUAL ✓
10. MES DE REPORTE	OCTUBRE ✓	11. UNIDAD DE MEDIDA	NÚMERO ✓	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	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, DELIGENTE, EQUITATIVO, SIN DISTINCIÓN ALGUNA Y A GARANTIZAR A LOS CIUDADANOS LA ATENCIÓN POR LOS DIFERENTES CANALES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	CARTA DE TRATO DIGNO ACTUALIZADA Y SOCIALIZADA	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	LÍDERES DE PROCESO FUNCIONARIOS Y COLABORADORES		
15. FÓRMULA DEL INDICADOR					
NÚMERO DE CARTAS DE TRATO DIGNO ACTUALIZADAS Y SOCIALIZADAS ✓					
16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Implementar el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) ✓				
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	1 ✓	18. TIPO DE INDICADOR	Producto ✓		
Firma:	Firma:	Firma:			
Funcionario y/o Contratista que elabora	Revisó	Aprobó Líder del Proceso			
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez ✓	Nombre: Alexander Toranzo Jaime	Nombre: Samir Manuel Peres Scaif			
Cargo: Enlace de Calidad Grupo de Atención al Ciudadano	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información			

OK

		HOJA DE VIDA INDICADOR PLANEACIÓN INSTITUCIONAL UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN				
1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	ACTUALIZAR LA CARACTERIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA UNP ✓	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	Nº DE CARACTERIZACIONES DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA UNP ACTUALIZADO ✓	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓	
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	DOCUMENTO CARACTERIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS ACTUALIZADO ✓	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés ✓	
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	ANUAL ✓	
10. MES DE REPORTE	DICIEMBRE ✓	11. UNIDAD DE MEDIDA	NÚMERO ✓	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	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.	
13. INTERPRETACION DEL INDICADOR	CARACTERIZACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN ACTUALIZADA.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	LÍDERES DE LOS PROCESOS			
15. FÓRMULA DEL INDICADOR						
NÚMERO DE DOCUMENTOS DE CARACTERIZACIONES DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN DE LA UNP ACTUALIZADOS ✓						
16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Implementar el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) ✓					
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	1 ✓	18. TIPO DE INDICADOR	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				
ARCHÍVESE EN:		Carpeta física (proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital (control de documentos - Sistema de Gestión)				
RIN-PT-2016		Circularización: 1101/2016			Página: 1 de 1	

OK



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN

1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	REALIZAR LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DE LA ENTIDAD, SEGUN VIABILIDAD PRESUPUESTAL ✓	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	NÚMERO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS A LOS BENEFICIARIOS DE LA ENTIDAD SEGUN VIABILIDAD PRESUPUESTAL ✓	3. PROCESO ASOCIADO	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO ✓
4. TIPO DE PROCESO	APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	ENCUESTA APLICADA ✓	6. OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	Fortalecer la entidad a través de la implementación de las políticas de desempeño institucional de MIPG y las mejores prácticas que generan valor público a nuestra población objeto y grupos de interés ✓
7. OBJETIVO DEL PROCESO	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	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	ENLACE DE CALIDAD	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	ANUAL ✓
10. MES DE REPORTE	DICIEMBRE ✓	11. UNIDAD DE MEDIDA	NÚMERO ✓	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	NO APLICA
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	NO APLICA	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	DIRECCIÓN LIDERES DE PROCESO FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS		
15. FÓRMULA DEL INDICADOR					
NÚMERO DE INFORMES DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS BENEFICIARIOS DE LA ENTIDAD. ✓					
16. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	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 ✓				
17. META PROPUESTA DEL INDICADOR	1 ✓	18. TIPO DE INDICADOR	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 Scalf <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