

Hoja de Vida del Indicador

		HOJA DE VIDA INDICADOR				
		PLANEACIÓN INSTITUCIONAL				
		UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN				
1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	Definir los criterios que permitan conocer las características a los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección de la UNP.	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	Documento con los criterios y características de los beneficiarios del programa de prevención y protección de la UNP.-21	3. PROCESO ASOCIADO	Gestión de Servicio al Ciudadano	
4. TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO DE APOYO	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	Documento con los criterios y características de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección de la UNP.	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	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como así mismo atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad, a través de los diferentes canales establecidos y en el marco de la normatividad vigente, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de la población objeto y grupos de interés, verificando su percepción de satisfacción.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	andrea.rodriguez	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	Anual	

10. MES DE REPORTE	Diciembre	11. UNIDAD DE MEDIDA	Numero	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Caracterización de Usuarios: Criterios que permiten conocer las características de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección de la UNP, con el propósito de establecer y gestionar las acciones adecuadas para el 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. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Documento Caracterización de beneficiarios del Programa de Prevención y Protección UNP.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	Comité Institucional de Gestión y Desempeño/ Comisión Transversal de MIPG-SIG - Líder de Proceso	15. PERSPECTIVAS CUADRO DE MANDO INTEGRAL	Perspectiva Usuarios/Beneficiarios
16. FÓRMULA DEL INDICADOR					
Documento con los criterios y características de los beneficiarios del programa de prevención y protección de la UNP.					
17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Implementar el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)				
18. META PROPUESTA DEL INDICADOR	1,00	19. TIPO DE INDICADOR	Producto		
Firma:	Firma:	Firma:			
Funcionario y/o Contratista que elabora: Nombre: andrea.rodriguez Cargo:	Revisó Nombre: gina.plaza Cargo:	Aprobó: Líder del Proceso Nombre: coord.proc.oapi Cargo:			
PIN-FT-29/V3	Oficialización: 11/02/2019			Pagina 1 de 1	