


Hoja de Vida del Indicador

		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- 21	3. PROCESO ASOCIADO	Gestión de Servicio al Ciudadano	
4. TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO DE 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	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	Mensual	

10. MES DE REPORTE	Enero a Diciembre	11. UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Oportunidad en la respuesta a PQRSD: Término que tiene la administración para resolver de manera pronta, clara, precisa y congruente las peticiones elevadas por los ciudadanos.
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Número total de respuestas a PQRSD proyectadas oportunamente.	14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR	Comité Institucional de Gestión y Desempeño/ Comisión Transversal de MIPG-SIG - Líderes de Proceso	15. PERSPECTIVAS CUADRO DE MANDO INTEGRAL	Perspectiva Usuarios/Beneficiarios
16. FÓRMULA DEL INDICADOR					
((Nº total de respuestas a PQRSD proyectadas en términos de ley durante el periodo) / (Nº total de PQRSD elevadas ante la entidad durante el periodo))*100					
17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	Direccionar de manera efectiva y oportuna las solicitudes allegadas a la entidad.				
18. META PROPUESTA DEL INDICADOR	100,00	19. TIPO DE INDICADOR	Eficiencia		
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	