




		HOJA DE VIDA INDICADOR				
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION				
		UNIDAD NACIONAL DE PROTECCION				
1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	Ejecución del modelo integral de servicio al ciudadano a través de la ventanilla única de radicación y correspondencia	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	Ventanilla única de radicación y correspondencia en funcionamiento	3. PROCESO ASOCIADO	Gestión de Servicio al Ciudadano	
4. TIPO DE PROCESO	Apoyo	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	Módulo integral del servicio al ciudadano en funcionamiento	6. OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	Gestionar soluciones estratégicas que contribuyan a la garantía efectiva al derecho a la vida, libertad y seguridad de las poblaciones objeto y optimizar los tiempos de respuesta en la ruta de protección	
7. OBJETIVO DEL PROCESO	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad en el marco de la normatividad vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección, por último verificar la percepción de su satisfacción.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	Enlace MIPG-SIG de Gestión de Servicio al Ciudadano	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	Anual	
10. MES DE REPORTE	Diciembre	11. UNIDAD DE MEDIDA	Número	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Ventanilla Única de Radicación Correspondencia: Sitio desde el cual se gestiona de manera integrada la recepción, radicación y distribución de todas las comunicaciones internas que se generan por parte de la UNP, y las externas en cumplimiento de sus actividades administrativas y misionales	
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Ventanilla única de radicación y correspondencia en funcionamiento	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	
<b>16. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>						
Ventanilla única de radicación y correspondencia en funcionamiento						
17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	10. Actuar de manera eficiente y eficaz en las rutas de protección					
18. META PROPUESTA DEL INDICADOR	1	18. TIPO DE INDICADOR	Producto			
Firma: <i>Andrea Johanna Castro</i>	Firma: <i>Pablo Emilio Ovalle Pineda</i>	Firma: <i>Samir Bernio S.</i>				
Funcionario y/o Contratista que elabora:	Revisó:	Aprobó. Responsable del Proceso				
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodriguez	Nombre: Pablo Emilio Ovalle Pineda	Nombre: Samir Manuel Bernio Scaff				
Cargo: Profesional Especializado - Enlace MIPG-SIG	Cargo: Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	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				
DEP-FT-06/V8		Oficialización: 06/07/2021		Página: 1 de 1		



OK ✓

		HOJA DE VIDA INDICADOR				
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN				
		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>	Número de documentos traducidos a lenguas nativas étnicas publicados y remitidos	<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, publicada en la página web y remitida en lengua nativa étnica a la comunidad respectiva.	<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>	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad en el marco de la normatividad vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección, por último verificar la percepción de su satisfacción.	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	Enalce MIPG-SIG de Gestión de Servicio al Ciudadano	<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>	Traducción a lenguas nativas de la ruta de protección individual y colectiva.	
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	Número de documentos traducidos a lenguas nativas étnicas	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño/ Comisión Transversal del MIPG-SIG	<b>16. PERSPECTIVAS CUADRO DE MANDO INTEGRAL</b>	Perspectiva Procesos Internos	
<b>15. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>						
Un documento traducido a lengua nativa étnica publicado y remitido.						
<b>17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	13 Liderar la actualización y adecuación de las medidas de prevención y protección con enfoques diferenciales en coordinación con los organismos e instancias responsables, con énfasis en: La protección colectiva, los derechos ancestrales, el reconocimiento de los mecanismos de autoprotección, el fortalecimiento organizacional, medidas de tipo psicosocial, cartografías del cuerpo respecto a agresiones físicas y mujeres líderes y/o defensoras de derechos humanos promoviendo mecanismos de participación.					
<b>18. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	1	<b>19. TIPO DE INDICADOR</b>	Producto			
Firma: <i>Andrea Johanna Castro R.</i>	Firma: <i>[Signature]</i>	Firma: <i>Samir Berrio S.</i>				
Funcionario y/o Contratista que elabora	Revisó	Aprobó Responsable del Proceso				
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez	Nombre: Pablo Emilio Ovalle Pineda	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff				
Cargo: Profesional Universitario-Enlace MIPG-SIG	Cargo: Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información				
<b>ARCHÍVESE EN:</b>		Carpeta físicas( proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital control de documentos- Sistema de Gestión				
DEP-FT-08/V8	Oficialización: 09/07/2021			Página: 1 de 1		



*[Handwritten signature]*

		HOJA DE VIDA INDICADOR				
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN				
		UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN				
<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	Actualizar los criterios que permitan conocer las características a los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección de la UNP	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	Documento actualizado con los criterios y características de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección de la UNP	<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 actualizado con los criterios y características de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección de la UNP	<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>	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad en el marco de la normatividad vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección, por último verificar la percepción de su satisfacción.	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	Ente MIPG-SIG de Gestión de Servicio al Ciudadano	<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>	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	
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	Documento Caracterización de beneficiarios del Programa de Prevención y Protección UNP	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño/ Comisión Transversal de MIPG-SIG - Líderes de Proceso	<b>15. PERSPECTIVAS CUADRO DE MANDO INTEGRAL</b>	Perspectiva Procesos Internos	
<b>16. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>						
Documento actualizado con los criterios y características de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección de la UNP.						
<b>17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	21. Implementar el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)					
<b>18. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	1	<b>19. TIPO DE INDICADOR</b>	Producto			
Firma <i>Andrea Johanna Castro R.</i>	Firma <i>[Signature]</i>	Firma <i>Samir Barrio S.</i>				
Funcionario y/o Contratista que elaboró:	Revisó	Aprobó: Responsable del Proceso				
Nombre Andrea Johanna Castro Rodriguez	Nombre Pablo Emilio Ovalle Pineda	Nombre Samir Manuel Barrio Scaff				
Cargo Profesional Universitario-Enfoco MIPG-SIG	Cargo Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	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				
DEP-FT-08/V8		Orchestración: 09/07/2021		Página: 1 de 1		



*OK ✓*

		HOJA DE VIDA INDICADOR				
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN				
		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	Número de informes de seguimiento a las PQRSD elevadas a la entidad	3. PROCESO ASOCIADO	Gestión de Servicio al Ciudadano	
4. TIPO DE PROCESO	Apoyo	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	Informes de Seguimiento a las PQRSD elevadas a la entidad	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 atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad en el marco de la normatividad vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección, por último verificar la percepción de su satisfacción	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	Enalce MIPG-SIG de Gestión de Servicio al Ciudadano	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	Mensual	
10. MES DE REPORTE	Enero -Diciembre	11. UNIDAD DE MEDIDA	Número	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:	
<b>16. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>						
Número de informes de seguimiento a las PQRSD elevadas a la entidad.						
17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	16. Dirigir de manera efectiva y oportuna las solicitudes allegadas a la entidad					
18. META PROPUESTA DEL INDICADOR	12	19. TIPO DE INDICADOR	Producto			
Firma <i>Andrea Johanna Castro R.</i>	Firma <i>[Signature]</i>	Firma <i>Samir Berrio S.</i>				
Funcionario y/o Contratista que elabora	Revisó	Aprobó	Responsable del Proceso			
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodriguez	Nombre: Pablo Emilio Cevalle Pineda	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff				
Cargo: Profesional Universitario-Enlace MIPG-SIG	Cargo: Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	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 Gestión				
DEP-FT-06/V8	Oficialización 09/07/2021			Página: 1 de 1		

*OK ✓*

		HOJA DE VIDA INDICADOR				
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN				
		UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN				
1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR	Medir el avance de la Política de Servicio al Ciudadano	2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD	Recomendaciones del FURAG en referencia a la Política de Servicio al Ciudadano atendidas por la UNP	3. PROCESO ASOCIADO	Gestión de Servicio al Ciudadano	
4. TIPO DE PROCESO	Apoyo	5. DOCUMENTO(S) SOPORTE(S) DEL INDICADOR	Avance de la implementación de las recomendaciones del FURAG de la Política de Servicio al Ciudadano	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 atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad en el marco de la normatividad vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección, por último verificar la percepción de su satisfacción.	8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO	Enlace MIPG-SIG de Gestión de Servicio al Ciudadano	9. FRECUENCIA DEL REPORTE	Cuatrimestral	
10. MES DE REPORTE	abril, agosto, diciembre	11. UNIDAD DE MEDIDA	Número	12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR	Recomendaciones FURAG. Aspectos por mejorar sobre el reporte FURAG emitido por el DAFP, cuyo objetivo es generar un autodiagnóstico, que permita evidenciar aquellas acciones de mejora a implementar, a fin de dar cumplimiento a las metas y objetivos institucionales, en el marco de la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.	
13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR	Recomendaciones de FURAG en referencia a la Política de Servicio al Ciudadano, atendidas durante la vigencia por el Grupo de Servicio al Ciudadano	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 Procesos Internos	
16. FÓRMULA DEL INDICADOR						
Número de recomendaciones del FURAG en referencia a la Política de Servicio al Ciudadano atendidas por la UNP						
17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA	21. Implementar el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG)					
18. META PROPUESTA DEL INDICADOR	Meta Anual 6 actividades de cumplimiento cuatrimestral distribuidas así: 1er cuatrimestre: 2 actividades 2do. cuatrimestre: 3 actividades 3er cuatrimestre: 3 actividades.	19. TIPO DE INDICADOR	Producto			
Firma: <i>Andrea Johanna Castro R.</i>	Firma: <i>[Signature]</i>	Firma: <i>Samir Berrio S.</i>				
Funcionario y/o Contratista que elabora	Revisó	Aprobó: Responsable del Proceso				
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez	Nombre: Pablo Emilio Ovalle Pineda	Nombre: Samir Manuel Berrio Scaff				
Cargo: Profesional Universitario-Enlace MIPG-SIG	Cargo: Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	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					
DEP-FT-06/V8	Oficialización: 08/07/2021			Pagina: 1 de 1		

*[Handwritten signature]*

		HOJA DE VIDA INDICADOR				
		DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN				
		UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN				
<b>1. ACTIVIDAD ASOCIADA AL INDICADOR</b>	Participar en las ferias Acércate programadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública	<b>2. NOMBRE DEL INDICADOR DE LA ACTIVIDAD</b>	Porcentaje de participación en las Ferias Acércate del Departamento Administrativo de la Función Pública	<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>	Listado de personas o beneficiarios atendidos en las ferias	<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>	Facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la UNP como atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias elevadas ante la entidad en el marco de la normalidad vigente, a través de los diferentes canales establecidos, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la caracterización de los beneficiarios del Programa de Prevención y Protección, por último verificar la percepción de su satisfacción.	<b>8. RESPONSABLE DEL REPORTE AL INTERIOR DEL PROCESO</b>	Enlace MIPG-SIG de Gestión de Servicio al Ciudadano	<b>9. FRECUENCIA DEL REPORTE</b>	Semestral	
<b>10. MES DE REPORTE</b>	Junio diciembre	<b>11. UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje	<b>12. DEFINICIÓN DEL INDICADOR</b>	Ferias Acércate. Las Ferias Acércate, son un estrategia del Departamento Administrativo de la Función Pública, 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 Protección, quien a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, da a conocer a los habitantes de los municipios, el Programa de Prevención y Protección que lidera la UNP, proporcionando de esta forma espacios de participación ciudadana.	
<b>13. INTERPRETACIÓN DEL INDICADOR</b>	Porcentaje de participación en las Ferias Acércate	<b>14. ROL QUE DEBE CONOCER EL INDICADOR</b>	Comité Institucional de Gestión y Desempeño/ Comisión Transversal de MIPG-SIG / Líder de proceso	<b>15. PERSPECTIVAS CUADRO DE MANDO INTEGRAL</b>	Perspectiva Usuarios/Beneficiarios.	
<b>16. FÓRMULA DEL INDICADOR</b>						
(Número de ferias acércate con participación del Grupo de Servicio al Ciudadano de la UNP) / (N° de ferias acércate viabilizadas por la UNP) * 100						
<b>17. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL ASOCIADA</b>	22. 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>18. META PROPUESTA DEL INDICADOR</b>	100%	<b>19. TIPO DE INDICADOR</b>	Eficacia			
Firma: <i>Andrea Johanna Castro R.</i>	Firma: <i>[Signature]</i>	Firma: <i>Samir Barrio S.</i>				
Funcionario y/o Contratista que elabora	Revisó	Aprobó: Responsable del Proceso				
Nombre: Andrea Johanna Castro Rodríguez	Nombre: Pablo Emilio Ovalle Pineda	Nombre: Samir Manuel Barrio Scaff				
Cargo: Profesional Universitario-Enlace MIPG-SIG	Cargo: Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información				
<b>ARCHÍVESE EN:</b>		Carpeta físicas( proceso de Sistema de Gestión) y en carpeta digital control de documentos- Sistema de Gestión.				
DEP-FT-06/V8	Oficialización: 06/07/2021			Página: 1 de 1		

Ok