GOBIERNO DE COLOMBIA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

FICHA DE RESULTADOS
COMPONENTE DE POLÍTICA: SERVICIO AL CIUDADANO
VIGENCIA 2016

Sector:	**INTERIOR**
Institución:	**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN**

Ítem	Puntaje*
1. Componente de Política	
Servicio al Ciudadano	**81.8**
1.1. Indicadores	
a. Planeación	75.0
b. Atención incluyente y accesibilidad	32.1
c. Caracterización y medición de percepción	100.0
d. Publicación de información	95.0
e. Protocolos y buenas prácticas	86.0
f. Protección de datos personales	80.0
g. Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	80.0
h. Gestión del Talento Humano	NA
i. Funcionalidad	100.0

**Escala: 0-100*

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional. (2017). Ficha de Resultados.

RECOMENDACIONES - FURAG 2016

Para mejorar en el componente de servicio al ciudadano, se recomienda a la entidad:

Incorporar el tema de Servicio al Ciudadano en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

Asignar recursos para la realización de ajustes razonables orientados a garantizar la accesibilidad en los canales de atención, de acuerdo con la NTC6047, incluyendo acciones para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad visual, auditiva, sordoceguera, cognitiva, mental, múltiple.

Acoger los lineamientos en materia de infraestructura de la NTC 6047, para garantizar la accesibilidad de los espacios físicos a las personas en condición de discapacidad.