GOBIERNO DE COLOMBIA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Modelo Integrado de Planeación y Gestión

FICHA DE RESULTADOS
COMPONENTE DE POLÍTICA: GESTIÓN DE LA CALIDAD
VIGENCIA 2016

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

Ítem	Puntaje*
1. Componente de Política	
Gestión de la Calidad	**34.2**
1.1. Indicadores	
a. Alcance, política y objetivos de calidad	20.0
b. Usuarios o ciudadanos	69.2
c. Productos y/o servicios	28.0
d. Gestión documental	47.5
e. Procesos y procedimientos	20.0
f. Integración de los sistemas	20.0
g. Mejoras	20.0

**Escala: 0-100*

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

RECOMENDACIONES - FURAG 2016

La entidad alcanzó una calificación del 34,2% en el Indicador de Madurez, ubicándose en el nivel Básico, lo que indica que el SGC cumple en sus elementos esenciales en relación con el conocimiento de sus usuarios. No obstante, requiere avanzar en la aplicación de los mecanismos que podrán garantizar la entrega de los productos o la prestación del servicio bajo las condiciones de calidad especificadas por los usuarios.

En este caso, se requiere formular una política de calidad a partir del análisis de los objetivos estratégicos de la Entidad y de los requisitos de los usuarios, así mismo es necesario que sean comunicados a los servidores y usuarios de la entidad.

Frente a los procesos y procedimientos, se recomienda definirlos teniendo en cuenta los requisitos del legales, del usuario. Así mismo, es necesario que cuando se presenten sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía estos se ajusten oportunamente.

Finalmente para garantizar la mejora del sistema, es necesario que la entidad realice evaluaciones a través de las auditorías internas y que estas sean realizada de manera coordinada con la oficina de control interno.