



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME ENERO DE 2015
GRUPO GESTIÓN DEL SERVICIO**

Bogotá D.C.

	INFORME CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2015	
	GRUPO GESTION DEL SERVICIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

1. PROPÓSITO

Presentar informe mensual consolidado de la gestión realizada sobre las solicitudes allegadas al Grupo de Gestión del Servicio.

2. ALCANCE

El presente informe hace una relación completa del análisis y gestión por parte del Grupo de Gestión del Servicio que tiene como fin proporcionar respuesta formal a las solicitudes correspondientes a las peticiones, quejas y reclamos presentados por los beneficiarios o ciudadanos, al igual que los trámites adecuados a las solicitudes de protección propias a los temas del Programa de Prevención y Protección.

3. RESULTADO

El promedio de trámites de solicitudes de protección gestionadas con inicio de ruta ordinaria durante el mes de enero corresponde a un 65.47% de efectividad.

El promedio de trámites de atención al usuario gestionado durante el mes de enero del año en curso, corresponde a un 73.64% de efectividad.

	INFORME CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2015	
	GRUPO GESTION DEL SERVICIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

1. ESTADO CONSOLIDADO GESTIÓN DEL SERVICIO SEMANAL:

1.1 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN:

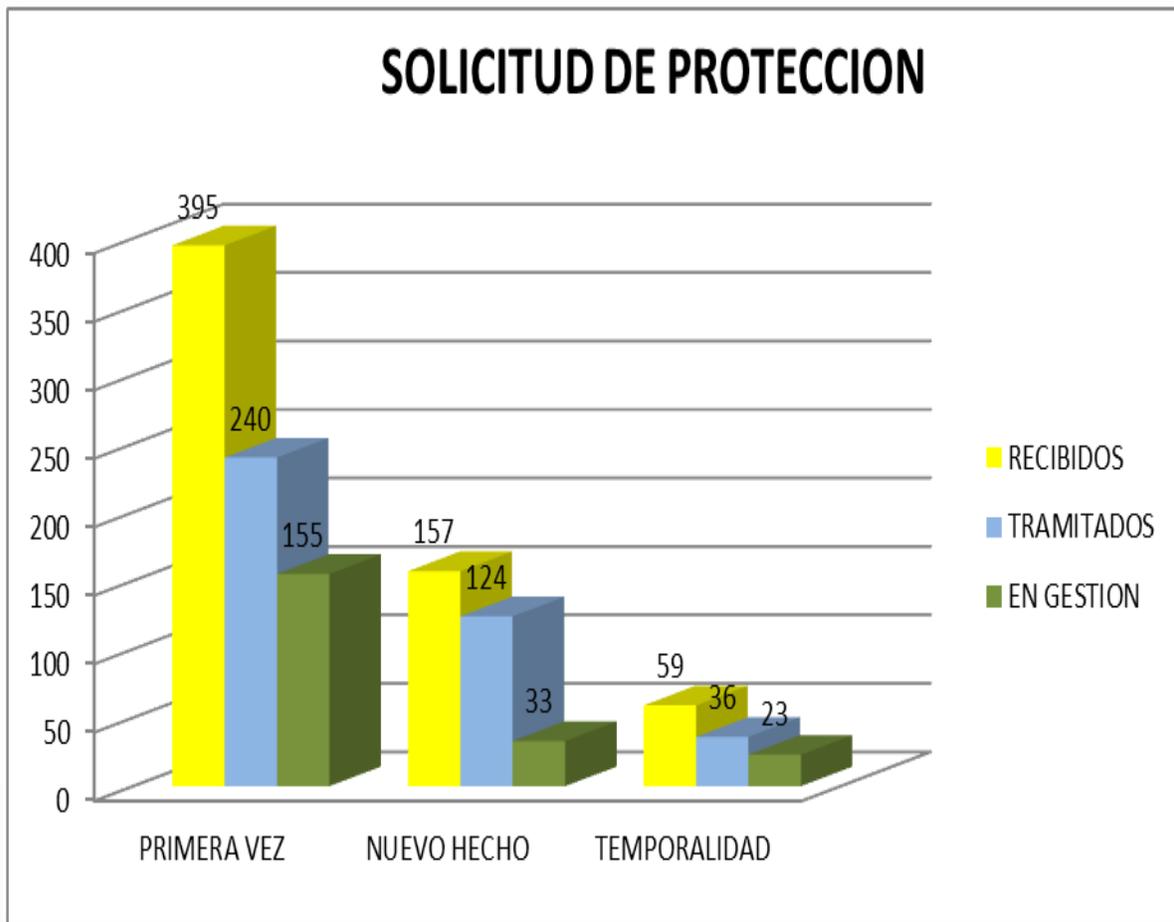
SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	395	157	59	611
TRAMITADOS	240	124	36	400
EN GESTION	155	33	23	211

1.2 ATENCIÓN AL USUARIO:

ATENCIÓN A USUARIOS							
	SUGERENCIAS	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	5	522	15	16	49	0	607
TRAMITADOS	5	381	10	12	39	0	447
EN GESTION	0	141	5	4	10	0	160

	INFORME CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2015	
	GRUPO GESTION DEL SERVICIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

2. GRAFICA ESTADO CONSOLIDADO GESTIÓN DEL SERVICIO:



Se han recibido en el mes de enero del año en curso, 611 documentos correspondientes a solicitudes de protección, de los cuales 395 son solicitantes por primera vez, dándole respuesta efectiva a 240 solicitudes con inicios de ruta ordinaria, 155 se encuentran pendientes por trámite. 157 de las solicitudes recibidas son reportadas por nuevos hechos de las cuales 124 han sido tramitados efectivamente y 33 están en gestión. Así mismo se reportan 59 solicitudes por temporalidad de las cuales 36 han sido tramitadas efectivamente y 23 están en gestión.

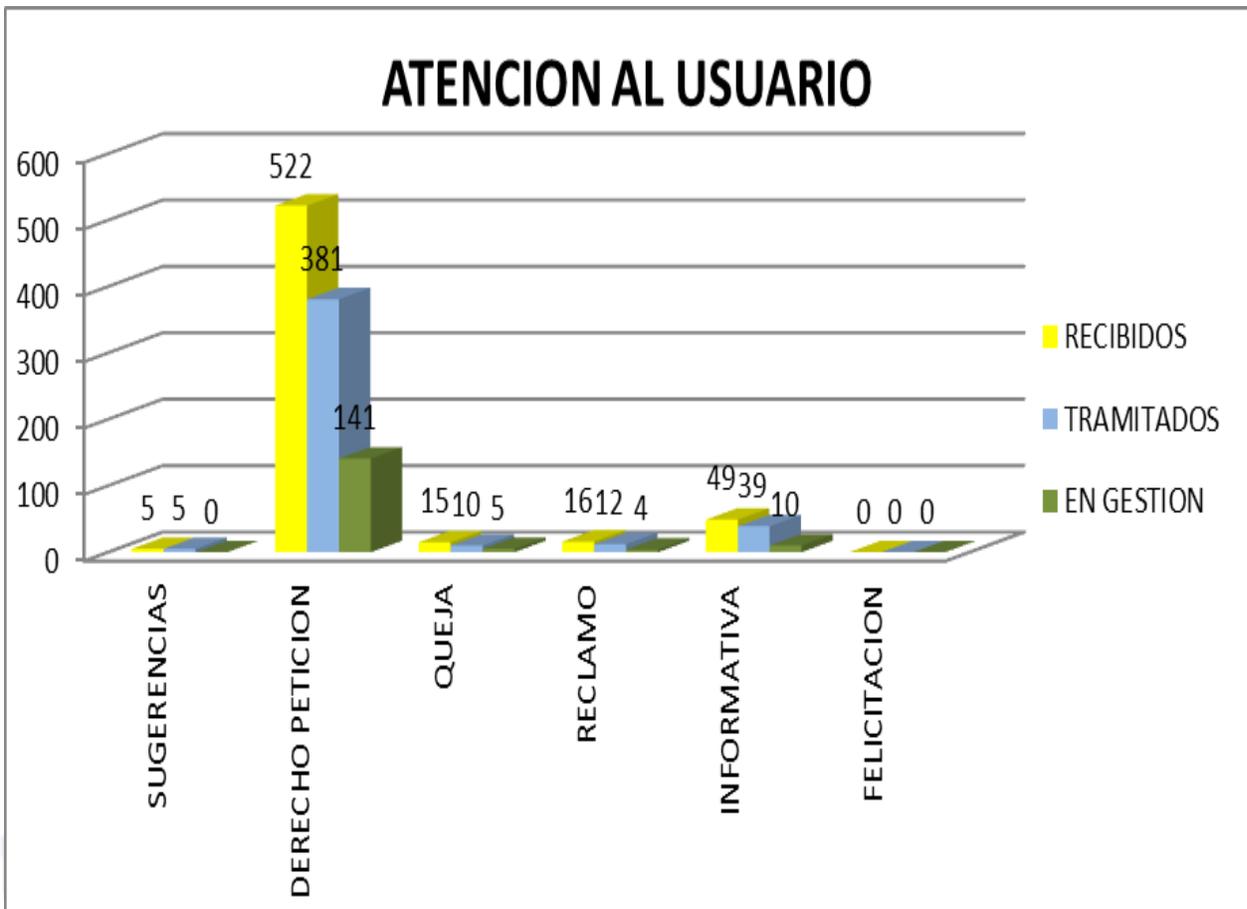


INFORME CONSOLIDADO

PRIMER SEMESTRE 2015

GRUPO GESTION DEL SERVICIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Sobre un total de 607 documentos radicados en el mes de enero para atención al usuario, 522 corresponden a Peticiones y en los cuales se ha dado respuesta efectiva a 381 documentos y 141 que se encuentran pendientes. Con relación a los informativa tenemos 49 respondiendo un total de 39 y quedando pendientes 10. Tenemos 15 quejas de cuales se han gestionado efectivamente 10 quedando en gestión 5. De igual manera hemos recibido 16 reclamos, 12 terminaron gestión y 4 están en gestión. Con respecto a las sugerencias hemos recibido 5 con un total gestionados de 5 y en gestión quedan 0.

	INFORME CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2015	
	GRUPO GESTION DEL SERVICIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3. ESTADO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN POR GRUPO POBLACIONAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO:

DEFENSORES

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	38	28	3	69
TRAMITADOS	38	26	3	67
EN GESTION	0	2	0	2

DOCENTES

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	84	2	0	86
TRAMITADOS	8	0	0	8
EN GESTION	76	2	0	78

ETNICO

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	16	6	0	22
TRAMITADOS	14	5	0	19
EN GESTION	2	1	0	3

PERIODISTAS

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	6	5	2	13
TRAMITADOS	6	2	1	9
EN GESTION	0	3	1	4

	INFORME CONSOLIDADO	
	PRIMER SEMESTRE 2015	
	GRUPO GESTION DEL SERVICIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

TIERRAS

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	9	5	2	16
TRAMITADOS	6	5	2	13
EN GESTION	3	0	0	3

SERVIDORES

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	139	48	39	226
TRAMITADOS	88	28	23	139
EN GESTION	51	20	16	87

SINDICLISTAS

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	5	21	2	28
TRAMITADOS	4	21	2	27
EN GESTION	1	0	0	1

VARIOS

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	31	12	9	52
TRAMITADOS	13	8	3	24
EN GESTION	18	4	6	28

VICTIMAS

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	67	30	2	99
TRAMITADOS	63	29	2	94
EN GESTION	4	1	0	5

	INFORME CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2015	
	GRUPO GESTION DEL SERVICIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

4. ESTADO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN AL USUARIO POR GRUPO POBLACIONAL:

DEFENSORES

ATENCIÓN A USUARIOS							
	SUGERENCIAS	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	2	73	1	3	7	0	86
TRAMITADOS	2	70	1	3	7	0	83
EN GESTION	0	3	0	0	0	0	3

DOCENTES

ATENCIÓN A USUARIOS							
	SUGERENCIAS	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	0	62	2	0	0	0	64
TRAMITADOS	0	9	1	0	0	0	10
EN GESTION	0	53	1	0	0	0	54

ETNICOS

ATENCIÓN A USUARIOS							
	SUGERENCIAS	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	0	25	3	0	1	0	29
TRAMITADOS	0	21	2	0	0	0	23
EN GESTION	0	4	1	0	1	0	6

PERIODISTAS

ATENCIÓN A USUARIOS							
	SUGERENCIAS	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	0	6	0	0	0	0	6
TRAMITADOS	0	5	0	0	0	0	5
EN GESTION	0	1	0	0	0	0	1

	INFORME CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2015	
	GRUPO GESTION DEL SERVICIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

TIERRAS

ATENCION A USUARIOS							
	SUGERENCIAS	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	0	36	0	5	1	0	42
TRAMITADOS	0	26	0	2	0	0	28
EN GESTION	0	10	0	3	1	0	14

SERVIDORES

ATENCION A USUARIOS							
	SUGERENCIAS	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	1	137	4	3	17	0	162
TRAMITADOS	1	82	1	2	11	0	97
EN GESTION	0	55	3	1	6	0	65

SINDICALISTAS

ATENCION A USUARIOS							
	SUGERENCIAS	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	1	28	4	2	7	0	42
TRAMITADOS	1	28	4	2	7	0	42
EN GESTION	0	0	0	0	0	0	0

VARIOS

ATENCION A USUARIOS							
	SUGERENCIAS	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	0	57	0	0	10	0	67
TRAMITADOS	0	45	0	0	9	0	54
EN GESTION	0	12	0	0	1	0	13

	INFORME CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE 2015	
	GRUPO GESTION DEL SERVICIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

VICTIMAS

ATENCION A USUARIOS							
	SUGERENCIAS	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	1	98	1	3	6	0	109
TRAMITADOS	1	95	1	3	5	0	105
EN GESTION	0	3	0	0	1	0	4

Elaboró: Alex Manuel Salgado Castillo.

Revisó: Cristian Francisco Pulido Acuña.

