





**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

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

Bogotá D.C.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

## 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 febrero corresponde a un 96.76% de efectividad.

El promedio de trámites de atención al usuario gestionado durante el mes de febrero del año en curso, corresponde a un 94.73% de efectividad.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	



**1. ESTADO CONSOLIDADO GESTIÓN DEL SERVICIO MENSUAL:**

**1.1 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN:**

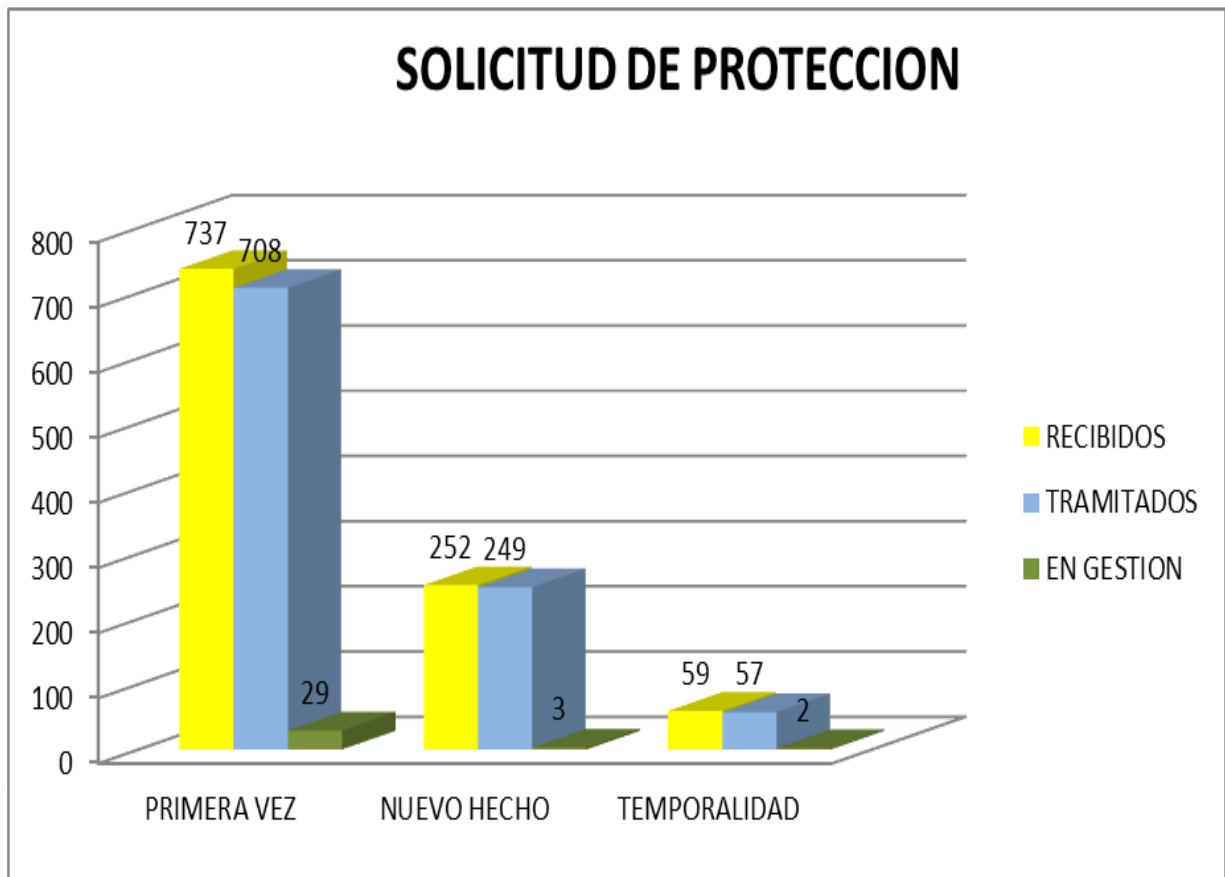
<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	737	252	59	<b>1048</b>
TRAMITADOS	708	249	57	<b>1014</b>
EN GESTION	29	3	2	<b>34</b>

**1.2 ATENCIÓN AL USUARIO:**

<b>ATENCIÓN A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	863	25	27	110	0	<b>1025</b>
TRAMITADOS	823	24	27	97	0	<b>971</b>
EN GESTION	40	1	0	13	0	<b>54</b>

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**2. GRAFICA ESTADO CONSOLIDADO GESTIÓN DEL SERVICIO:**



Se han recibido en el mes de febrero del año en curso, 1048 documentos correspondientes a solicitudes de protección, de los cuales 737 son solicitantes por primera vez, dándole respuesta efectiva a 708 solicitudes con inicios de ruta ordinaria, 29 se encuentran pendientes por trámite. 252 de las solicitudes recibidas son reportadas por nuevos hechos de las cuales 249 han sido tramitados efectivamente y 3 están en gestión. 59 solicitudes por temporalidad de las cuales 57 han sido tramitadas efectivamente y 2 están en gestión. Así mismo se reportan 50 devoluciones, tramitadas 55 y 5 pendientes.

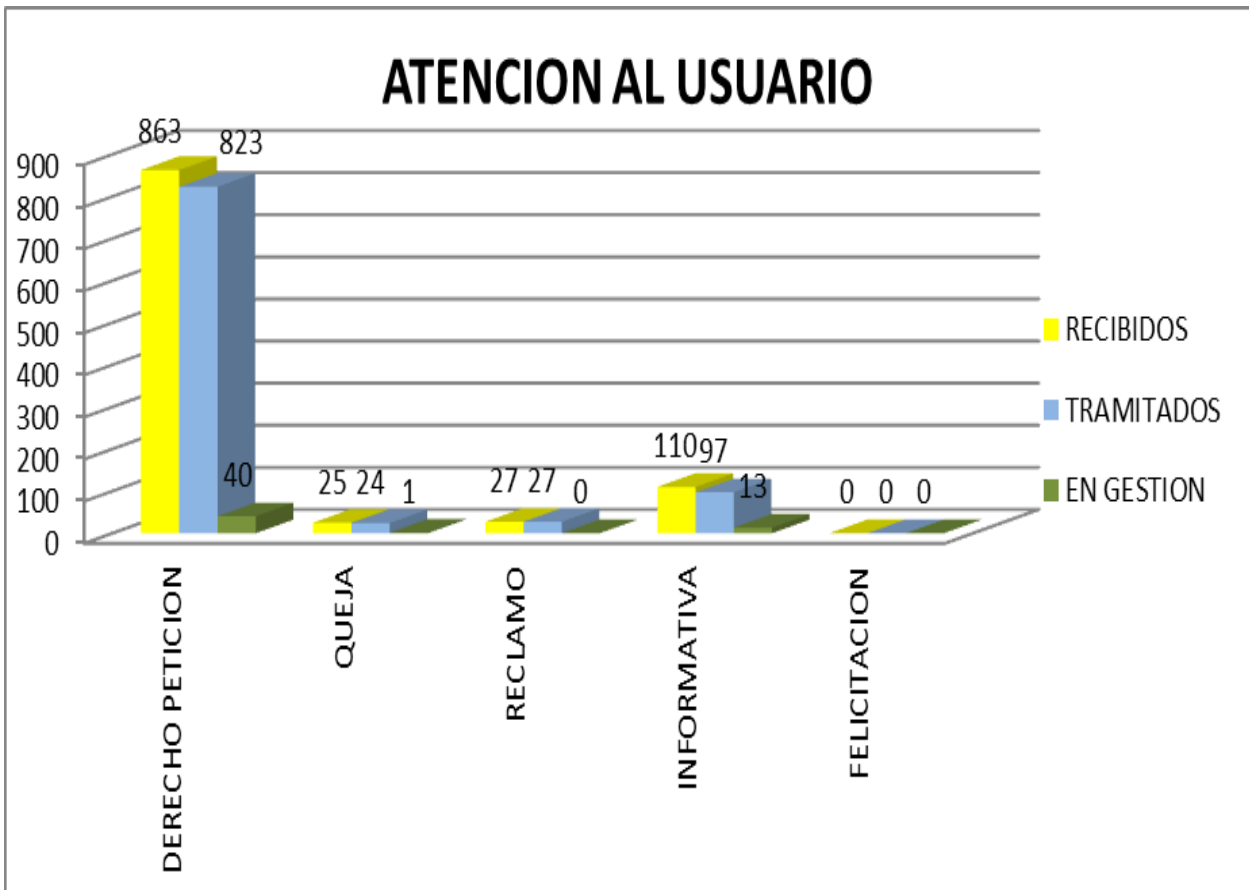


# INFORME CONSOLIDADO



## PRIMER SEMESTRE 2015

### GRUPO GESTION DEL SERVICIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Sobre un total de 1025 documentos radicados en el mes de febrero para atención al usuario, 863 corresponden a Peticiones y en los cuales se ha dado respuesta efectiva a 823 documentos y 40 que se encuentran pendientes. Tenemos 25 quejas de cuales se han gestionado efectivamente 24 quedando en gestión 1. De igual manera hemos recibido 27 reclamos, dando respuesta a 27. Con relación a los informativa tenemos 110 respondiendo un total de 97 y quedando pendientes 13.

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

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

**DEFENSORES**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	102	19	4	<b>125</b>
TRAMITADOS	102	19	4	<b>125</b>
EN GESTION	0	0	0	<b>0</b>

**DOCENTES**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	55	0	0	<b>55</b>
TRAMITADOS	55	0	0	<b>55</b>
EN GESTION	0	0	0	<b>0</b>



**ETNICO**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	26	2	1	<b>29</b>
TRAMITADOS	26	2	1	<b>29</b>
EN GESTION	0	0	0	<b>0</b>

**PERIODISTAS**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	22	11	1	<b>34</b>
TRAMITADOS	21	11	1	<b>33</b>
EN GESTION	1	0	0	<b>1</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**TIERRAS**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	66	45	4	<b>115</b>
TRAMITADOS	63	45	3	<b>111</b>
EN GESTION	3	0	1	<b>4</b>

**SERVIDORES**



<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	190	75	35	<b>300</b>
TRAMITADOS	179	73	34	<b>286</b>
EN GESTION	11	2	1	<b>14</b>

**SINDICLISTAS**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	41	32	5	<b>78</b>
TRAMITADOS	40	32	5	<b>77</b>
EN GESTION	1	0	0	<b>1</b>

**VARIOS**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	63	7	3	<b>73</b>
TRAMITADOS	52	7	3	<b>62</b>
EN GESTION	11	0	0	<b>11</b>

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**VICTIMAS**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	164	33	4	<b>201</b>
TRAMITADOS	162	32	4	<b>198</b>
EN GESTION	2	1	0	<b>3</b>

**CAUTELARES**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	8	28	2	<b>38</b>
TRAMITADOS	8	28	2	<b>38</b>
EN GESTION	0	0	0	<b>0</b>

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



**DEFENSORES**

<b>ATENCIÓN A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	110	3	1	15	0	<b>129</b>
TRAMITADOS	110	3	1	15	0	<b>129</b>
EN GESTION	0	0	0	0	0	<b>0</b>

**DOCENTES**

<b>ATENCIÓN A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	81	1	0	0	0	<b>82</b>
TRAMITADOS	81	1	0	0	0	<b>82</b>
EN GESTION	0	0	0	0	0	<b>0</b>



	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**ETNICOS**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	62	5	0	4	0	<b>71</b>
TRAMITADOS	62	5	0	4	0	<b>71</b>
EN GESTION	0	0	0	0	0	<b>0</b>

**PERIODISTAS**



<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	18	0	1	1	0	<b>20</b>
TRAMITADOS	18	0	1	1	0	<b>20</b>
EN GESTION	0	0	0	0	0	<b>0</b>

**TIERRAS**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	141	7	16	15	0	<b>179</b>
TRAMITADOS	140	7	16	7	0	<b>170</b>
EN GESTION	1	0	0	8	0	<b>9</b>

**SERVIDORES**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	166	6	5	31	0	<b>208</b>
TRAMITADOS	133	5	5	29	0	<b>172</b>
EN GESTION	33	1	0	2	0	<b>36</b>

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b> <b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**SINDICALISTAS**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	77	2	2	16	0	97
TRAMITADOS	77	2	2	16	0	97
EN GESTION	0	0	0	0	0	0

**VARIOS**



<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	46	0	1	6	0	53
TRAMITADOS	42	0	1	4	0	47
EN GESTION	4	0	0	2	0	6

**VICTIMAS**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	130	1	1	15	0	147
TRAMITADOS	128	1	1	14	0	144
EN GESTION	2	0	0	1	0	3



**CAUTELARES**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	32	0	0	7	0	39
TRAMITADOS	32	0	0	7	0	39
EN GESTION	0	0	0	0	0	0

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

**5. RENDIMIENTO DE CONTRATISTA Y FUNCIONARIOS EN TRAMITES DE SOLICITUDES DE PROTECCIÓN:**



<b>RENDIMIENTO POR CONTRATISTA O FUNCIONARIO (SP)</b>				
<b>CONTRATISTA O FUNCIONARIO</b>	<b>SOLICITUDES ASIGNADAS</b>	<b>SOLICITUDES REALIZADOS</b>	<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>EFFECTIVIDA</b>
ANGELA VIVIANA RAMOS PARRA	2	47	49	96%
ANGIE CATALINA TOQUICA ARANZALES	1	24	25	96%
CARLOS CUELLO	0	24	24	100%
CAROLINA VILLAFañE	0	44	44	100%
DANIELA CATALINA RUEDA MORA	0	26	26	100%
DIANA MARITZA PEÑA GUECHA	0	24	24	100%
JUAN FELIPE GARCÍA VERA	0	18	18	100%
LINA MARCELA ALZATE VELÁSQUEZ	0	15	15	100%
LINA MARIA GUTIERREZ BOTERO	1	28	29	97%
MARIA CAMILA HERNANDEZ GOMEZ	0	8	8	100%
MARIA FERNANDA RUBIO ARRUBLA	0	45	45	100%
PAULA ANDREA TORRES ZULUAGA	0	32	32	100%
SANDRA MARCELA CUELLO DIAZ	0	31	31	100%
SERGIO SOLANO CESPEDES	0	16	16	100%
TANNY ALVAREZ	3	17	20	85%
VALENTINA GIRALDO GONZALEZ	0	27	27	100%
WENDY BETANCOURT GARCIA	0	25	25	100%
YESICA VILLADA MUÑOZ	0	36	36	100%
YOLANDA GIL ARANZALES	9	56	65	86%
ANDRES HERNANDEZ	13	19	32	59%
ANGELA ROJAS BARÓN	0	57	57	100%
AURA TERESA SIERRA ARGUELLO	1	18	19	95%
CAMILO GONZALEZ GARCÍA	0	21	21	100%
CARLOS RODRÍGUEZ	0	22	22	100%
CESAR VELASCO	0	30	30	100%
FELIPE CUERO	0	17	17	100%
FLAVIA DAZA	0	27	27	100%
GINA MONTEALEGRE PAÉZ	1	19	20	95%
JUAN CAMILO RIVADENEIRA VÉLEZ	0	23	23	100%
JUAN FERNANDO GUTIÉRREZ AYALA	1	57	58	98%
KATHERINE FORERO	0	35	35	100%

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>	
	<b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

LILIANA VERA PRIETO	2	32	34	94%
LUISA FERNANDA JIMENEZ CORTES	0	20	20	100%
PÁMELA HERNÁNDEZ	0	16	16	100%
ROSE HERNANDEZ	0	20	20	100%
SANDRA ALVAREZ	0	20	20	100%
SANDRA LILIANA AMAYA PULIDO	0	18	18	100%

**6. RENDIMIENTO DE CONTRATISTA Y FUNCIONARIOS EN TRAMITES DE PQRS:**

<b>RENDIMIENTO POR CONTRATISTA O FUNCIONARIO (PQRS)</b>				
CONTRATISTA O FUNCIONARIO	SOLICITUDES ASIGNADAS	SOLICITUDES REALIZADOS	TOTAL RECIBIDAS	EFECTIVIDA
ANDRES HERNANDEZ	7	17	24	71%
ANGELA ROJAS BARÓN	0	24	24	100%
ANGELA VIVIANA RAMOS PARRA	8	26	34	76%
ANGIE CATALINA TOQUICA ARANZALES	8	63	71	89%
AURA TERESA SIERRA ARGUELLO	2	21	23	91%
CAMILO GONZALEZ GARCÍA	0	12	12	100%
CARLOS CUELLO	0	28	28	100%
CARLOS RODRÍGUEZ	0	34	34	100%
CAROLINA VILLAFAÑE	0	40	40	100%
CESAR VELASCO	0	21	21	100%
DANIELA CATALINA RUEDA MORA	0	11	11	100%
DAVID GUTIÉRREZ	0	5	5	100%
DIANA MARITZA PEÑA GUECHA	0	23	23	100%
FELIPE CUERO	0	27	27	100%
FLAVIA DAZA	0	14	14	100%
GINA MONTEALEGRE PAÉZ	0	38	38	100%
JUAN CAMILO RIVADENEIRA VÉLEZ	0	17	17	100%
JUAN FELIPE GARCÍA VERA	0	21	21	100%
JUAN FERNANDO GUTIÉRREZ AYALA	4	22	26	85%
KATHERINE FORERO	0	10	10	100%
LILIANA VERA PRIETO	8	17	25	68%
LINA MARCELA ALZATE VELÁSQUEZ	0	17	17	100%
LINA MARIA GUTIERREZ BOTERO	0	53	53	100%

	<b>INFORME CONSOLIDADO</b>  <b>PRIMER SEMESTRE 2015</b>	
	<b>GRUPO GESTION DEL SERVICIO</b>	
	<b>UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN</b>	

LUISA FERNANDA JIMENEZ CORTES	4	16	20	80%
MARIA CAMILA HERNANDEZ GOMEZ	0	59	59	100%
MARIA FERNANDA RUBIO ARRUBLA	0	35	35	100%
PÁMELA HERNÁNDEZ	0	21	21	100%
PAULA ANDREA TORRES ZULUAGA	0	42	42	100%
ROSE HERNANDEZ	0	43	43	100%
SANDRA ALVAREZ	1	23	24	96%
SANDRA LILIANA AMAYA PULIDO	0	8	8	100%
SANDRA MARCELA CUELLO DIAZ	0	20	20	100%
SERGIO SOLANO CESPEDES	0	23	23	100%
TANNY ALVAREZ	2	32	34	94%
VALENTINA GIRALDO GONZALEZ	0	28	28	100%
WENDY BETANCOURT GARCIA	0	33	33	100%
YESICA VILLADA MUÑOZ	4	14	18	78%
YOLANDA GIL ARANZALES	6	13	19	68%