



**UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP**

**INFORME MARZO 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 marzo corresponde a un 48.50% de efectividad.

El promedio de trámites de atención al usuario gestionado durante el mes de marzo del año en curso, corresponde a un 46.85% 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:**

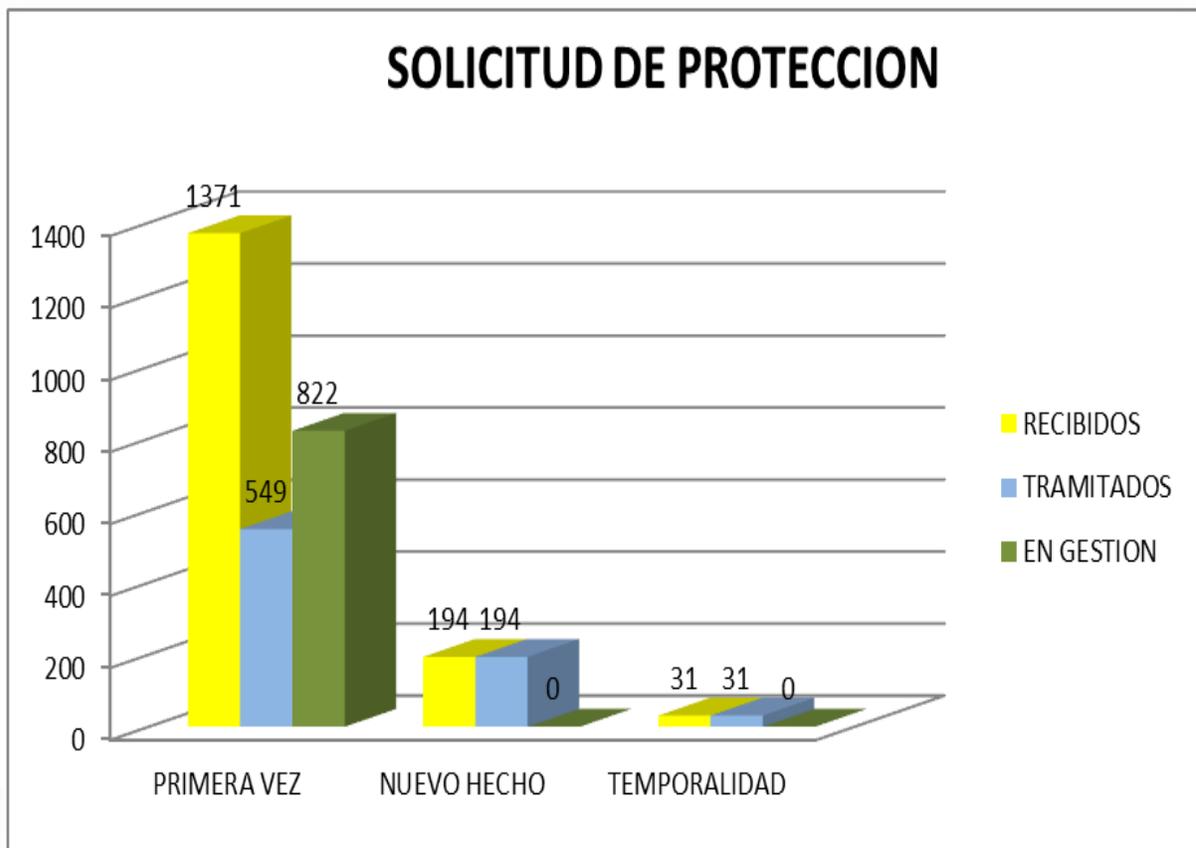
<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	1371	194	31	1596
TRAMITADOS	549	194	31	774
EN GESTION	822			822

**1.2 ATENCIÓN AL USUARIO:**

<b>ATENCIÓN A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	1516	21	5	142	0	1684
TRAMITADOS	621	21	5	142	0	789
EN GESTION	895					895

	<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 marzo del año en curso, 1596 documentos correspondientes a solicitudes de protección, de los cuales 1371 son solicitan protección por primera vez, dándole respuesta efectiva a 549 solicitudes con inicios de ruta ordinaria, así mismo tenemos 194 de las solicitudes recibidas son reportadas por nuevos hechos de las cuales 194 han sido tramitados efectivamente y por ultimo tenemos 31 solicitudes por temporalidad de las cuales 31 han sido tramitadas efectivamente. Cabe resaltar que dentro de estas cifras podemos encontrar 78 devoluciones, tramitadas 59.
- Actualmente tenemos 822 documentos correspondientes a solicitudes de protección en gestión o pendientes por tramitar.

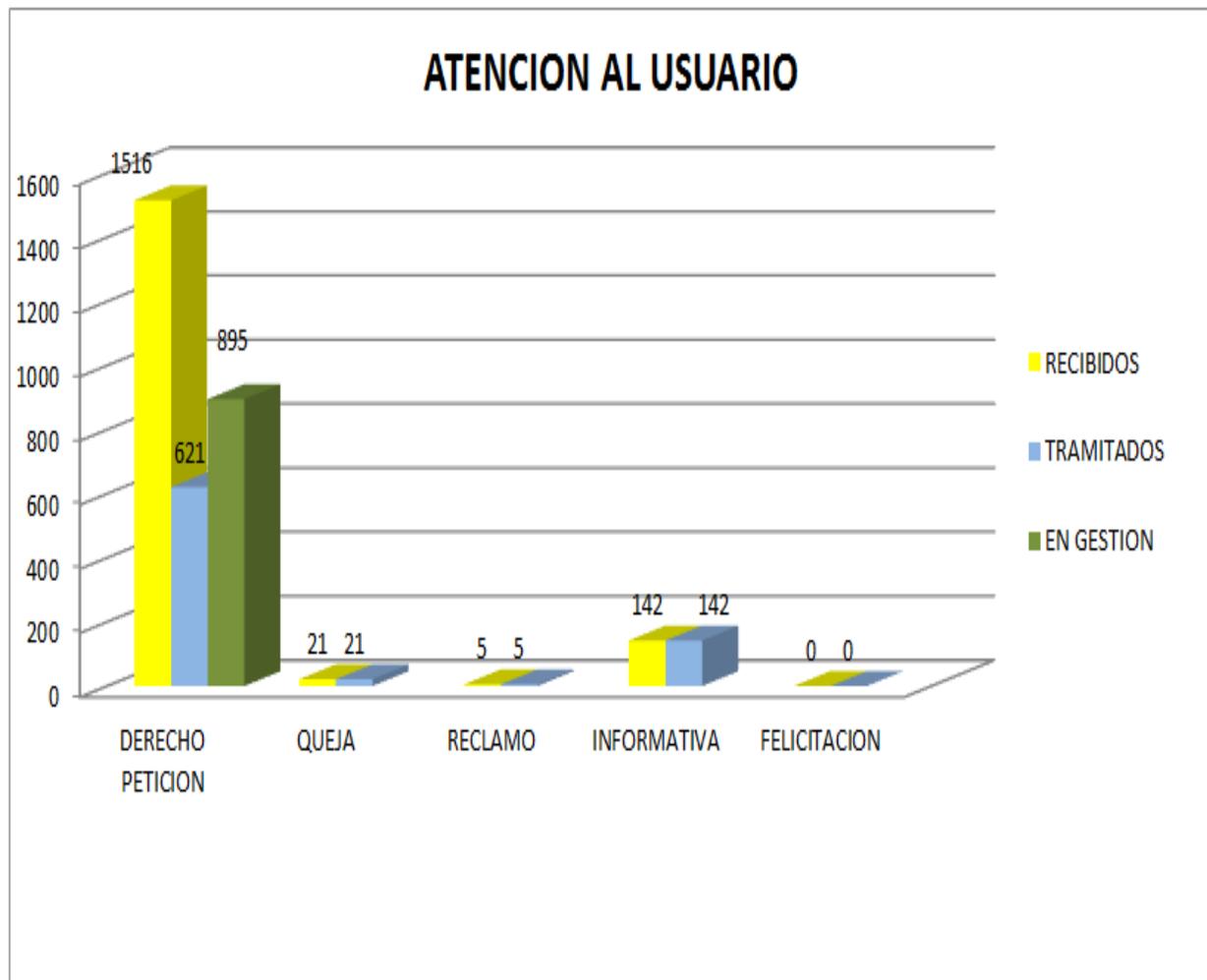


# INFORME CONSOLIDADO

## PRIMER SEMESTRE 2015

### GRUPO GESTION DEL SERVICIO

### UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



- Sobre un total de 1684 documentos radicados en el mes de marzo para atención al usuario (PQRS), 1516 corresponden a Peticiones, y en los cuales se ha dado respuesta efectiva a 621 documentos. Tenemos 21 quejas de cuales se han gestionado efectivamente 21. De igual manera hemos recibido 5 reclamos, dando respuesta a 5 y por último y con relación a los documentos informativos tenemos 142 respondiendo un total de 142.
- Actualmente tenemos 895 documentos correspondientes a solicitudes de PQRS en gestión o pendientes por tramitar.

	<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	119	17	3	<b>139</b>
TRAMITADOS	62	17	3	<b>82</b>
EN GESTION	57	0	0	<b>57</b>

**DOCENTES**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	120	0	0	<b>120</b>
TRAMITADOS	26	0	0	<b>26</b>
EN GESTION	94	0	0	<b>94</b>

**ETNICO**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	53	6	0	<b>59</b>
TRAMITADOS	25	6	0	<b>31</b>
EN GESTION	28	0	0	<b>28</b>

**PERIODISTAS**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	12	12	0	<b>24</b>
TRAMITADOS	12	12	0	<b>24</b>
EN GESTION	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>	

**TIERRAS**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	88	24	4	<b>116</b>
TRAMITADOS	56	24	4	<b>84</b>
EN GESTION	32	0	0	<b>32</b>

**SERVIDORES**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	501	31	11	<b>543</b>
TRAMITADOS	124	31	11	<b>166</b>
EN GESTION	377	0	0	<b>377</b>

**SINDICLISTAS**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	101	30	2	<b>133</b>
TRAMITADOS	61	30	2	<b>93</b>
EN GESTION	40	0	0	<b>40</b>

**VARIOS**

<b>SOLICITUD DE PROTECCION</b>				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	78	28	3	<b>109</b>
TRAMITADOS	52	28	3	<b>83</b>
EN GESTION	26	0	0	<b>26</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	49	0	0	8	0	57
TRAMITADOS	49	0	0	8	0	57
EN GESTION	0	0	0	0	0	0

**PERIODISTAS**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	23	0	0	3	0	26
TRAMITADOS	23	0	0	3	0	26
EN GESTION	0	0	0	0	0	0

**TIERRAS**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	101	4	5	8	0	118
TRAMITADOS	101	4	5	8	0	118
EN GESTION	0		0			0

**SERVIDORES**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	74	9	0	62	0	145
TRAMITADOS	74	9	0	62	0	145
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>	

**SINDICALISTAS**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	61	3	0	23	0	<b>87</b>
TRAMITADOS	61	3	0	23	0	<b>87</b>
EN GESTION	0	0	0	0	0	<b>0</b>

**VARIOS**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	33	0	0	7	0	<b>40</b>
TRAMITADOS	33	0	0	7	0	<b>40</b>
EN GESTION	0	0	0	0	0	<b>0</b>

**VICTIMAS**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	118	1	0	23	0	<b>142</b>
TRAMITADOS	118	1	0	23	0	<b>142</b>
EN GESTION	0	0	0	0	0	<b>0</b>

**CAUTELARES**

<b>ATENCION A USUARIOS</b>						
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	INFORMATIVA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	48	0	0	0	0	<b>48</b>
TRAMITADOS	48	0	0	0	0	<b>48</b>
EN GESTION	0	0	0	0	0	<b>0</b>

\*Cabe resaltar que en los cuadros por población no se está incluyendo las cifras correspondientes a los PQRS que actualmente están en gestión o por tramitar y las cuales son un total de 895.

	<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	51	24	75	32%
ANGIE CATALINA TOQUICA ARANZALES	16	21	37	57%
CARLOS CUELLO	26	17	43	40%
CAROLINA VILLAFañE	2	45	47	96%
DIANA MARITZA PEÑA GUECHA	42	18	60	30%
JUAN FELIPE GARCÍA VERA	70	8	78	10%
LINA MARCELA ALZATE VELÁSQUEZ	37	1	38	3%
LINA MARIA GUTIERREZ BOTERO	30	21	51	41%
MARIA CAMILA HERNANDEZ GOMEZ	28	18	46	39%
MARIA FERNANDA RUBIO ARRUBLA	18	47	65	72%
PAULA ANDREA TORRES ZULUAGA	31	27	58	47%
SANDRA MARCELA CUELLO DIAZ	32	32	64	50%
SERGIO SOLANO CESPEDES	47	31	78	40%
TANNY ALVAREZ	36	18	54	33%
VALENTINA GIRALDO GONZALEZ	16	19	35	54%
WENDY BETANCOURT GARCIA	29	20	49	41%
YESICA VILLADA MUÑOZ	82	16	98	16%
YOLANDA GIL ARANZALES	65	23	88	26%
ERIKA ANDREA RUBIO	44	0	44	0%
ERIKA MISE	47	11	58	19%
LILIANA LESMES	47	6	53	11%
MARCELA ENCISO	14	10	24	42%
DANIELA CATALINA RUEDA MORA	44	14	58	24%
ANDRES HERNANDEZ	0	38	38	100%
ANGELA ROJAS BARÓN	0	30	30	100%
AURA TERESA SIERRA ARGUELLO	0	13	13	100%
CAMILO GONZALEZ GARCÍA	0	13	13	100%
CARLOS RODRÍGUEZ	0	1	1	100%
CESAR VELASCO	0	20	20	100%
FELIPE CUERO	0	19	19	100%

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

GINA MONTEALEGRE PAÉZ	0	19	19	100%
JUAN CAMILO RIVADENEIRA VÉLEZ	0	11	11	100%
JUAN FERNANDO GUTIÉRREZ AYALA	0	25	25	100%
KATHERINE FORERO	0	27	27	100%
LILIANA VERA PRIETO	0	23	23	100%
LUISA FERNANDA JIMENEZ CORTES	0	9	9	100%
ROSE HERNANDEZ	0	33	33	100%
SANDRA ALVAREZ	0	22	22	100%
SANDRA LILIANA AMAYA PULIDO	0	17	17	100%
DAVID GUTIÉRREZ	0	7	7	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	0	10	10	100%
ANGELA ROJAS BARÓN	0	24	24	100%
ANGELA VIVIANA RAMOS PARRA	0	13	13	100%
ANGIE CATALINA TOQUICA ARANZALES	0	39	39	100%
AURA TERESA SIERRA ARGUELLO	0	14	14	100%
CAMILO GONZALEZ GARCÍA	0	27	27	100%
CARLOS CUELLO	0	22	22	100%
CARLOS RODRÍGUEZ	0	3	3	100%
CAROLINA VILLAFANE	0	49	49	100%
CESAR VELASCO	0	26	26	100%
DANIELA CATALINA RUEDA MORA	0	11	11	100%
DAVID GUTIÉRREZ	0	9	9	100%
DEFENSORES	0	1	1	100%
DIANA MARITZA PEÑA GUECHA	0	11	11	100%
ERIKA MISE	0	16	16	100%
FELIPE CUERO	0	25	25	100%
GINA MONTEALEGRE PAÉZ	0	34	34	100%
JUAN CAMILO RIVADENEIRA VÉLEZ	0	20	20	100%

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

JUAN FELIPE GARCÍA VERA	0	19	19	100%
JUAN FERNANDO GUTIÉRREZ AYALA	0	20	20	100%
KATHERINE FORERO	0	30	30	100%
LILIANA VERA PRIETO	0	6	6	100%
LINA MARCELA ALZATE VELÁSQUEZ	0	6	6	100%
LINA MARIA GUTIERREZ BOTERO	0	25	25	100%
LUISA FERNANDA JIMENEZ CORTES	0	24	24	100%
MARIA CAMILA HERNANDEZ GOMEZ	0	30	30	100%
MARIA FERNANDA RUBIO ARRUBLA	0	31	31	100%
PAULA ANDREA TORRES ZULUAGA	0	38	38	100%
ROSE HERNANDEZ	0	45	45	100%
SANDRA ALVAREZ	0	12	12	100%
SANDRA LILIANA AMAYA PULIDO	0	13	13	100%
SANDRA MARCELA CUELLO DIAZ	0	31	31	100%
SERGIO SOLANO CESPEDES	0	18	18	100%
TANNY ALVAREZ	0	20	20	100%
TIERRAS	0	1	1	100%
VALENTINA GIRALDO GONZALEZ	0	26	26	100%
WENDY BETANCOURT GARCIA	0	18	18	100%
YESICA VILLADA MUÑOZ	0	3	3	100%
YOLANDA GIL ARANZALES	0	20	20	100%

\*Cabe resaltar que en las celdas correspondientes a pqr's asignadas no se está incluyendo las cifras, debido a que desde este mes dichas solicitudes se devolvieron a la bandeja de pqr's para poder ser re direccionadas a las respectivas áreas encargadas de responder o tramitar.