





UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME MARZO 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 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.

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



1. ESTADO CONSOLIDADO GESTIÓN DEL SERVICIO MENSUAL:

1.1 SOLICITUDES DE PROTECCIÓN:

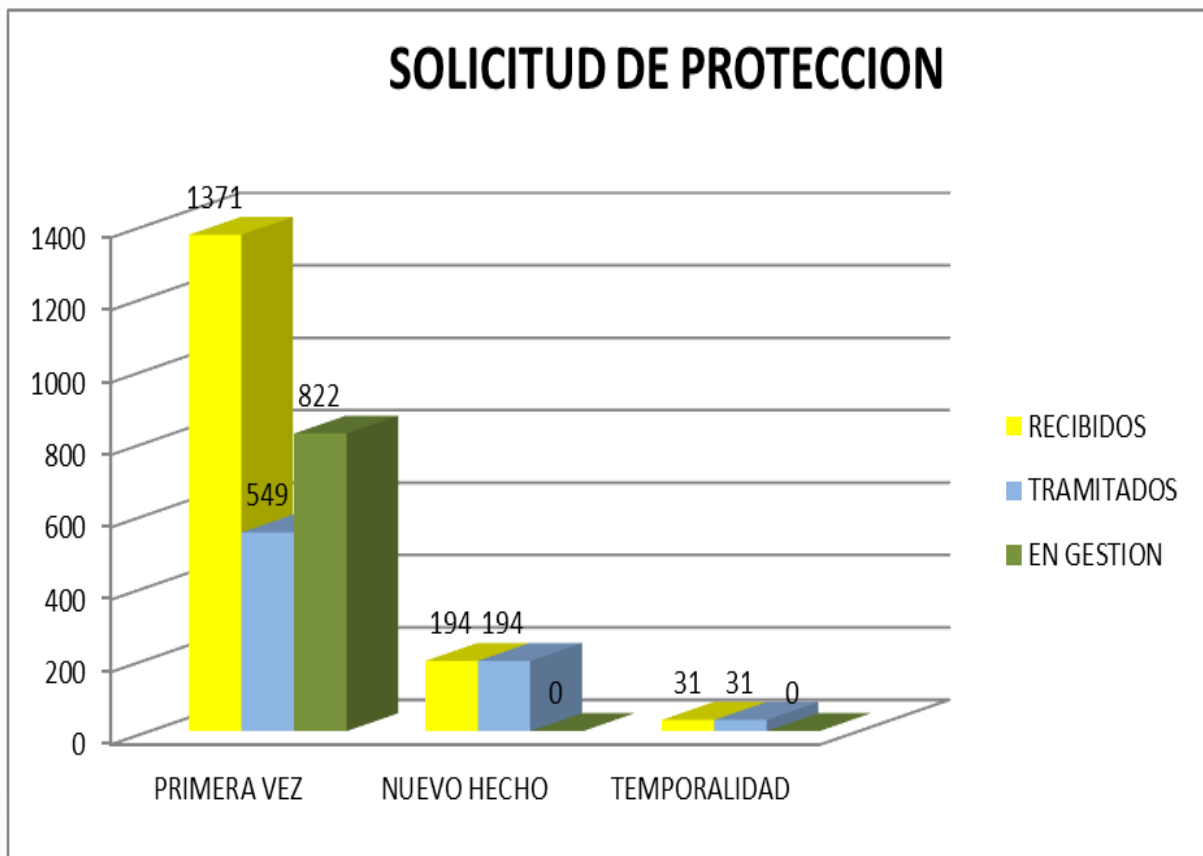
SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	1371	194	31	1596
TRAMITADOS	549	194	31	774
EN GESTION	822			822

1.2 ATENCIÓN AL USUARIO:

ATENCIÓN A USUARIOS						
	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

	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 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.

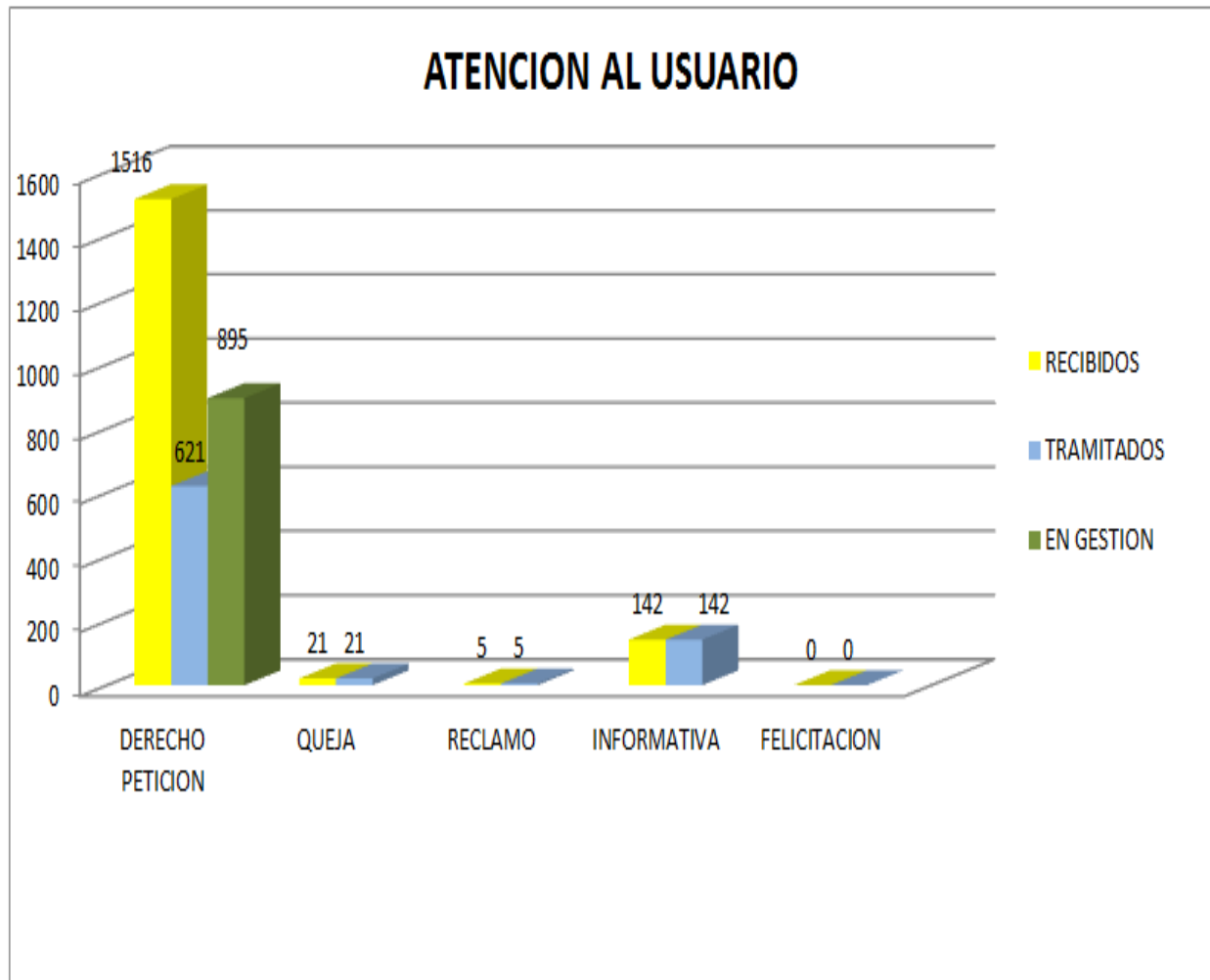


INFORME CONSOLIDADO



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.

	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	119	17	3	139
TRAMITADOS	62	17	3	82
EN GESTION	57	0	0	57

DOCENTES



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

ETNICO

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

PERIODISTAS

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

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

TIERRAS

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

SERVIDORES



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

SINDICLISTAS

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

VARIOS

SOLICITUD DE PROTECCION				
	PRIMERA VEZ	NUEVO HECHO	TEMPORALIDAD	TOTALES
RECIBIDOS	78	28	3	109
TRAMITADOS	52	28	3	83
EN GESTION	26	0	0	26

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

ETNICOS

ATENCION A USUARIOS						
	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



ATENCION A USUARIOS						
	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

ATENCION A USUARIOS						
	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

ATENCION A USUARIOS						
	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

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

SINDICALISTAS

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

VARIOS

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



VICTIMAS

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

CAUTELARES



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

*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.

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

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



RENDIMIENTO POR CONTRATISTA O FUNCIONARIO (SP)				
CONTRATISTA O FUNCIONARIO	SOLICITUDES ASIGNADAS	SOLICITUDES REALIZADOS	TOTAL RECIBIDAS	EFFECTIVIDA
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%

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

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:

RENDIMIENTO POR CONTRATISTA O FUNCIONARIO (PQRS)				
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 VILLAFañE	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%

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

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.