





UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQR'S ABRIL 2015
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

BOGOTÁ D.C

	INFORME CONSOLIDADO ABRIL 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

1. PROPÓSITO

Presentar un informe consolidado de la gestión realizada sobre las PQR'S allegadas a la Unidad Nacional de Protección.

2. ALCANCE

El presente informe hace una relación completa del análisis y gestión por parte de las Subdirecciones y dependencias de la Unidad Nacional de Protección que tiene como fin proporcionar respuesta formal a las solicitudes correspondientes a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los beneficiarios o ciudadanos.

3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQR'S POR DEPENDENCIAS

3.1 DIRECCIÓN GENERAL:

DIRECCIÓN GENERAL						
ABRIL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	118	65	3	0	0	186
TRAMITADOS	57	10	1	0	0	68

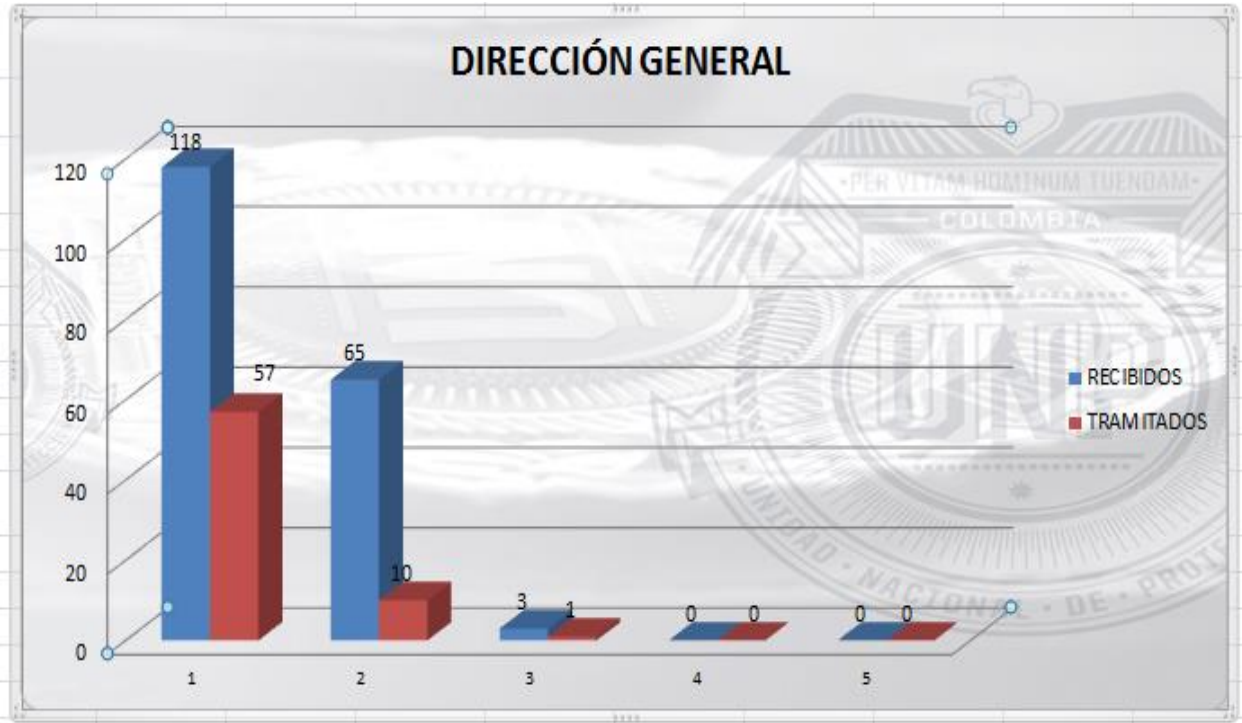


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.2 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE RIESGO:

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO

ABRIL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	102	0	0	0	0	102
TRAMITADOS	82	0	0	0	0	82

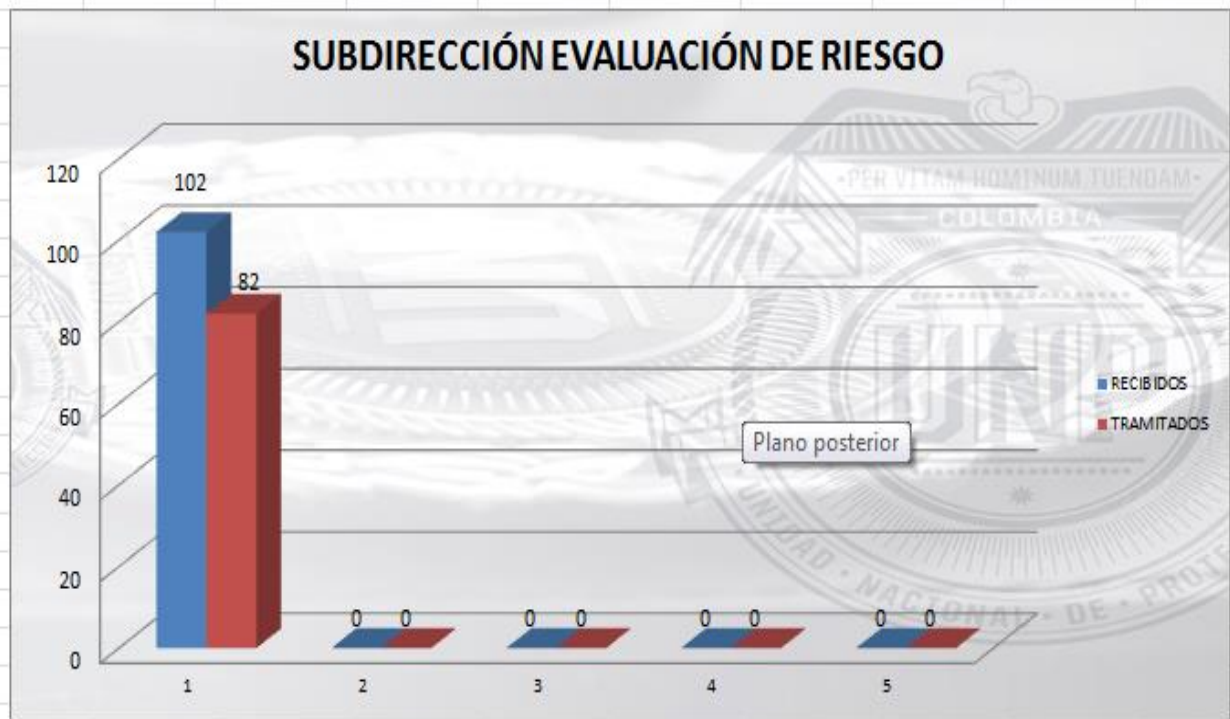


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.3 CONTRATACIÓN

GRUPO DE CONTRATACIÓN						
ABRIL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	93	0	0	0	0	93
TRAMITADOS	93	0	0	0	0	93

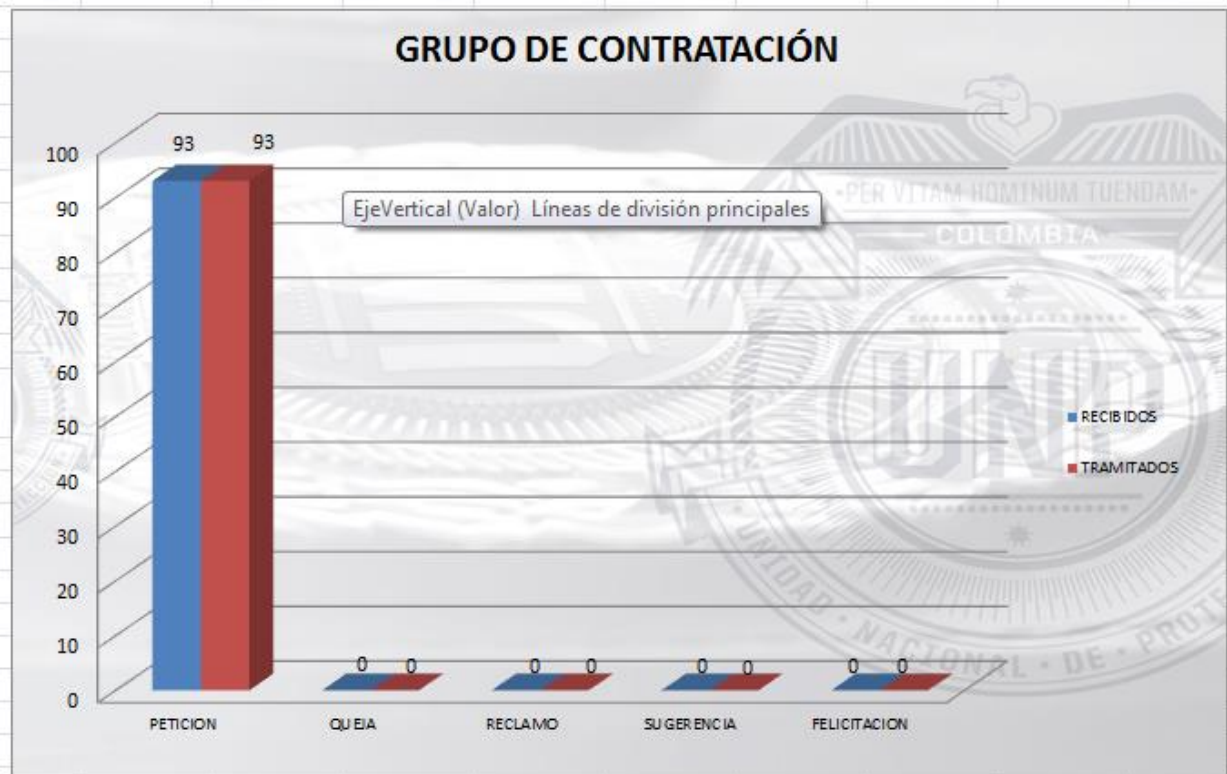


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.4 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

ABRIL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	15	0	0	0	0	15
TRAMITADOS	15	0	0	0	0	15

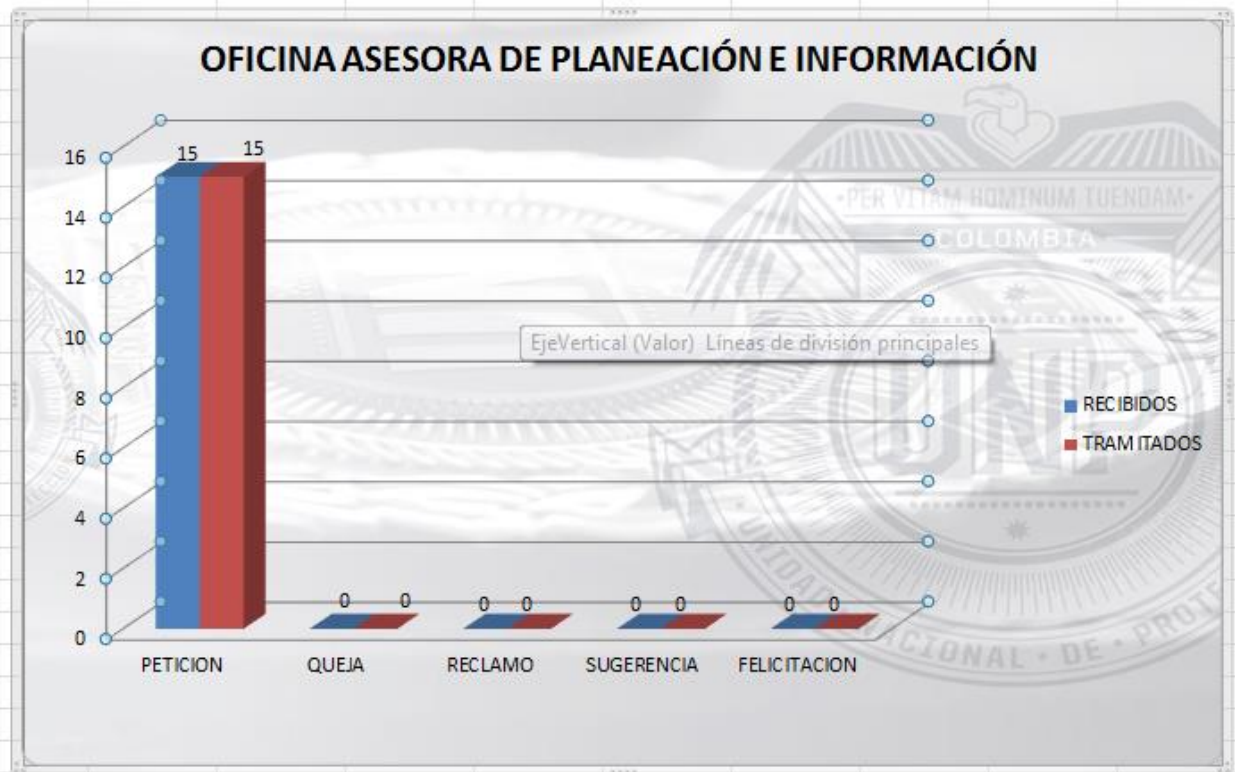


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.5 OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
ABRIL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	8	0	0	0	0	8
TRAMITADOS	6	0	0	0	0	6

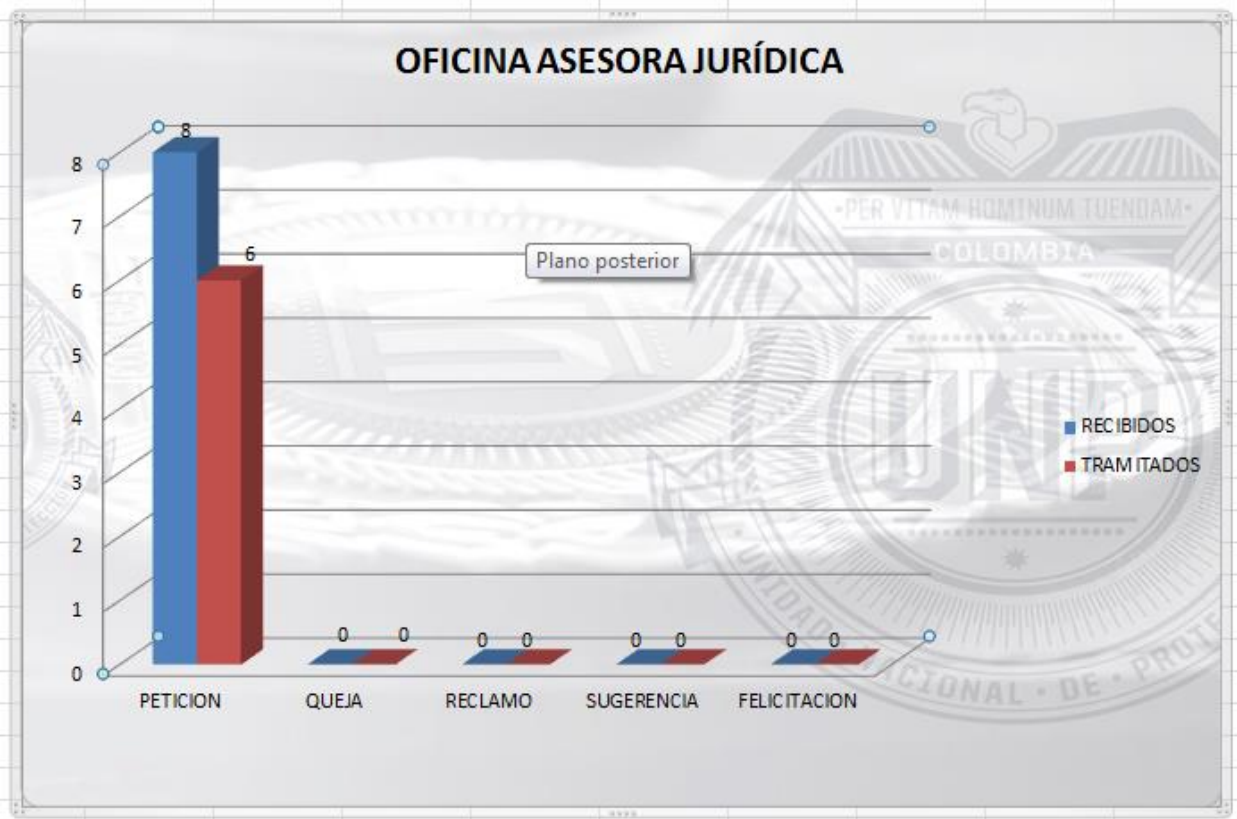


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.6 SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
ABRIL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	156	1	61	0	3	221
TRAMITADOS	155	1	61	0	0	217

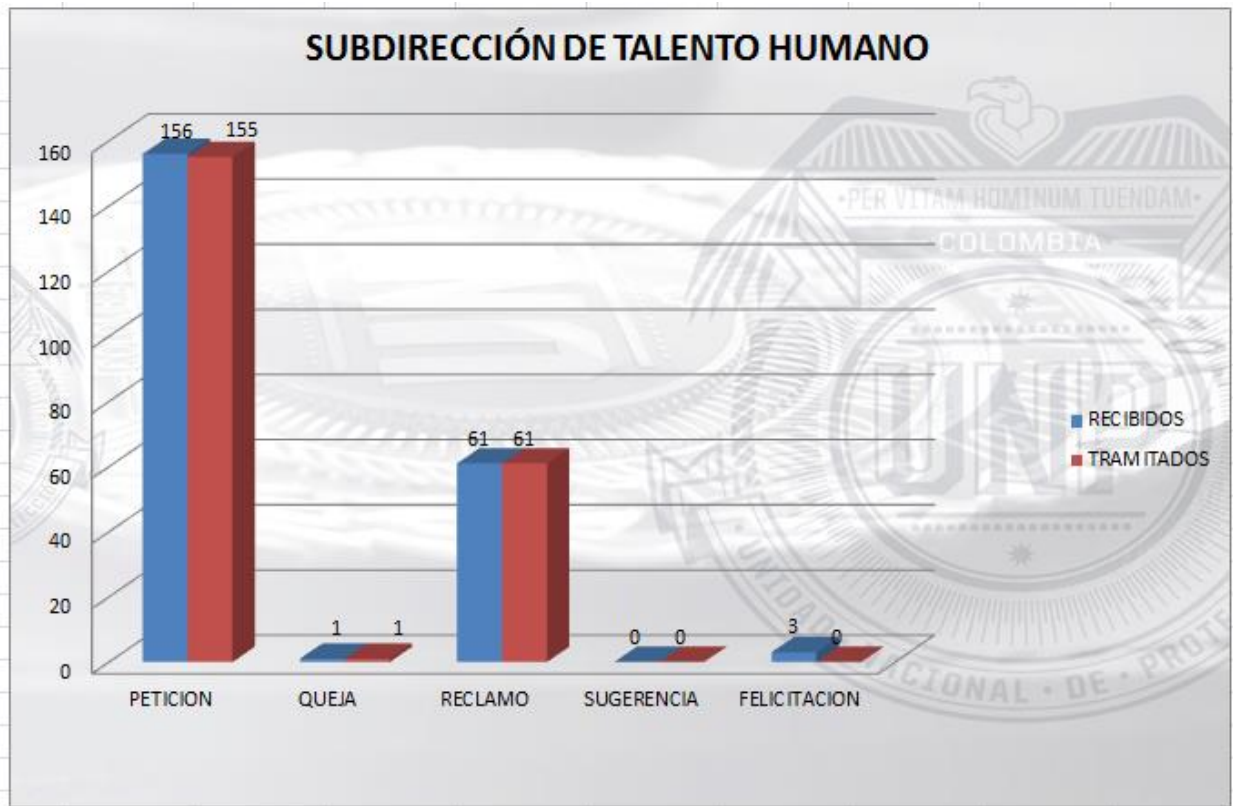


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.7 SECRETARÍA TÉCNICA CERREM

SECRETARÍA TÉCNICA CERREM						
ABRIL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	421	3	1	0	0	425
TRAMITADOS	163	3	1	0	0	167

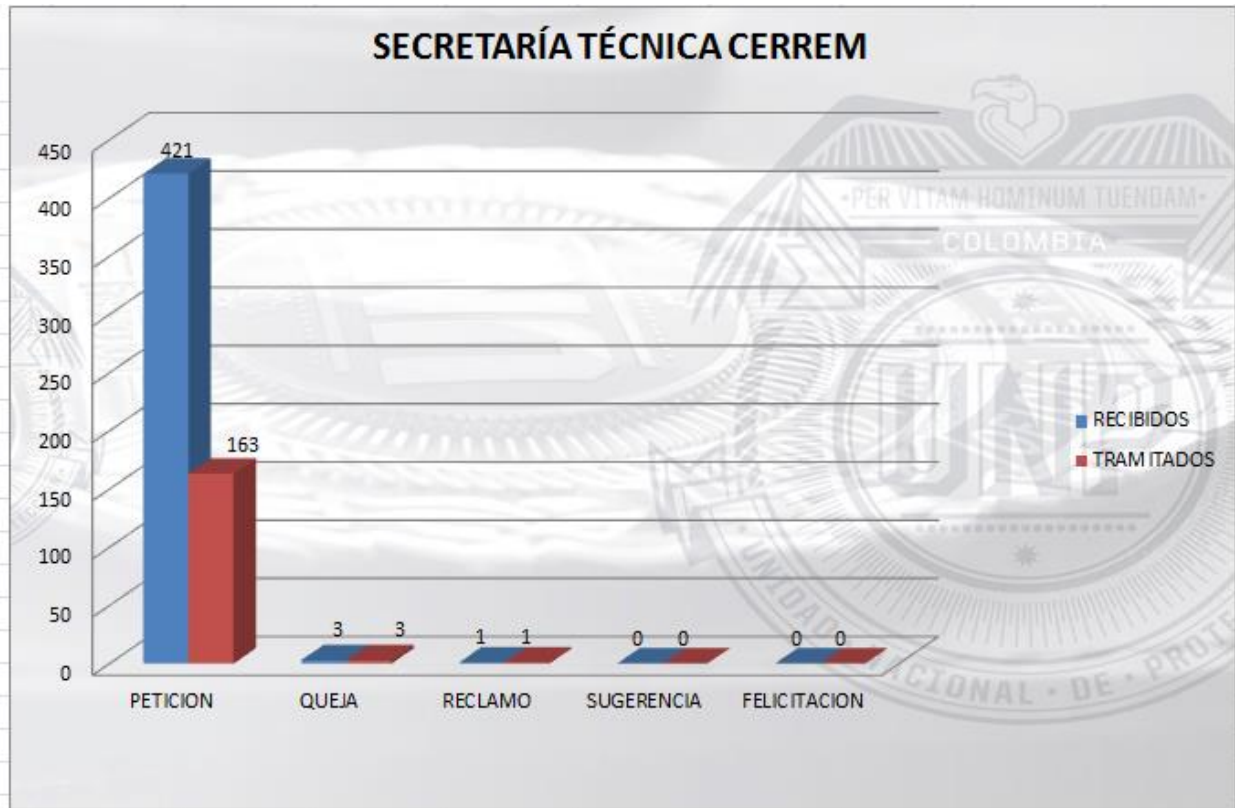


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.8 GRUPO DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS

GRUPO DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS						
ABRIL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	103	0	0	0	0	103
TRAMITADOS	97	0	0	0	0	97

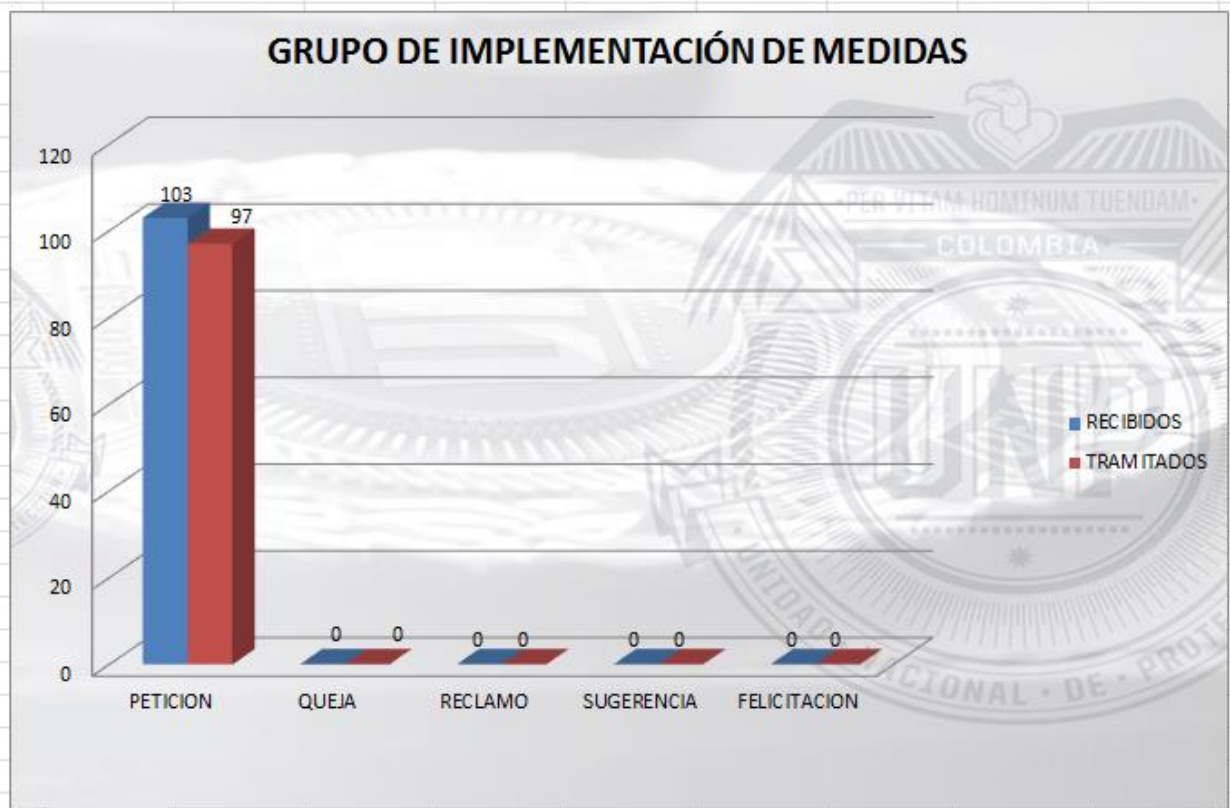


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.9 GRUPO DE SEGUIMIENTO Y DESMONTE DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

GRUPO DE SEGUIMIENTO Y DESMONTE DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

ABRIL	SEGUIMIENTO	IDONEIDAD	ROTACIONES	VIARIOS	AGENDADOS AL CERREM	TOTALES
RECIBIDOS	84	3	64	22	7	180
TRAMITADOS	51	1	47	18	7	124

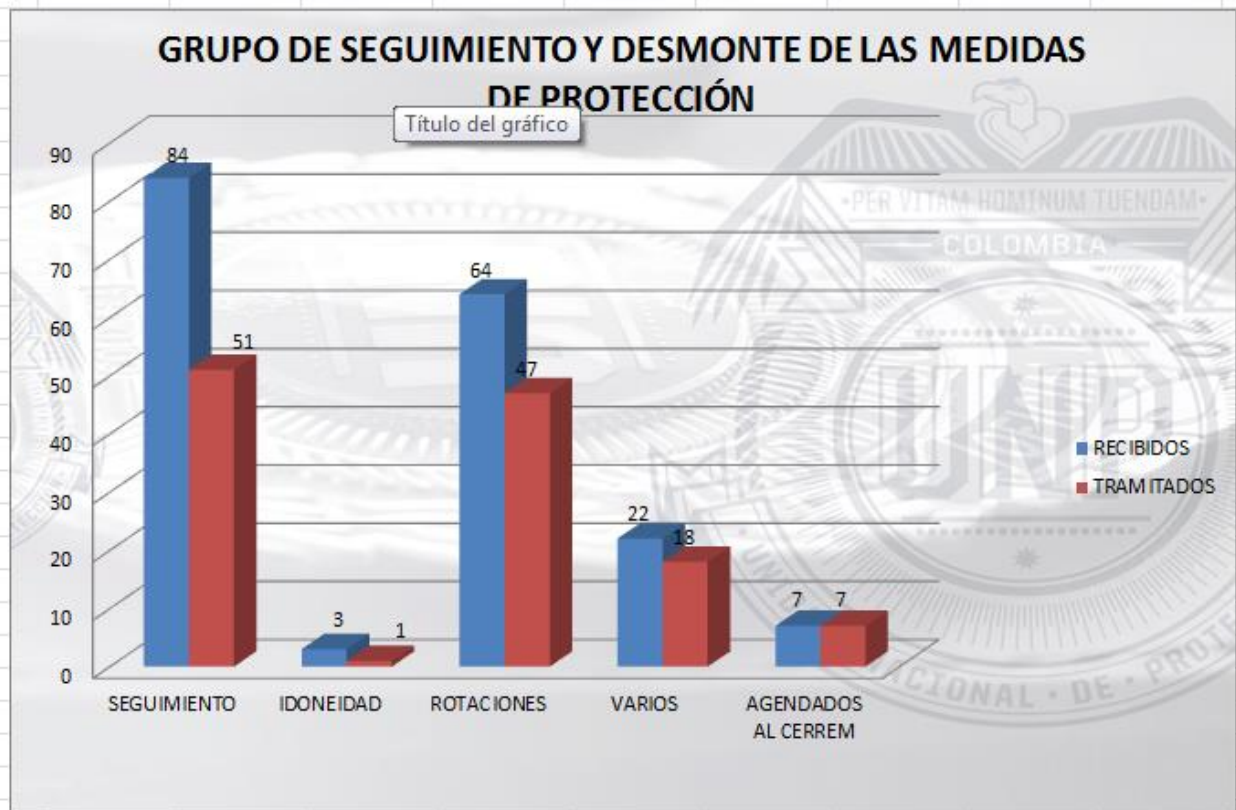


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



3.10 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

ABRIL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	154	1	1	1	0	157
TRAMITADOS	151	1	1	1	0	154

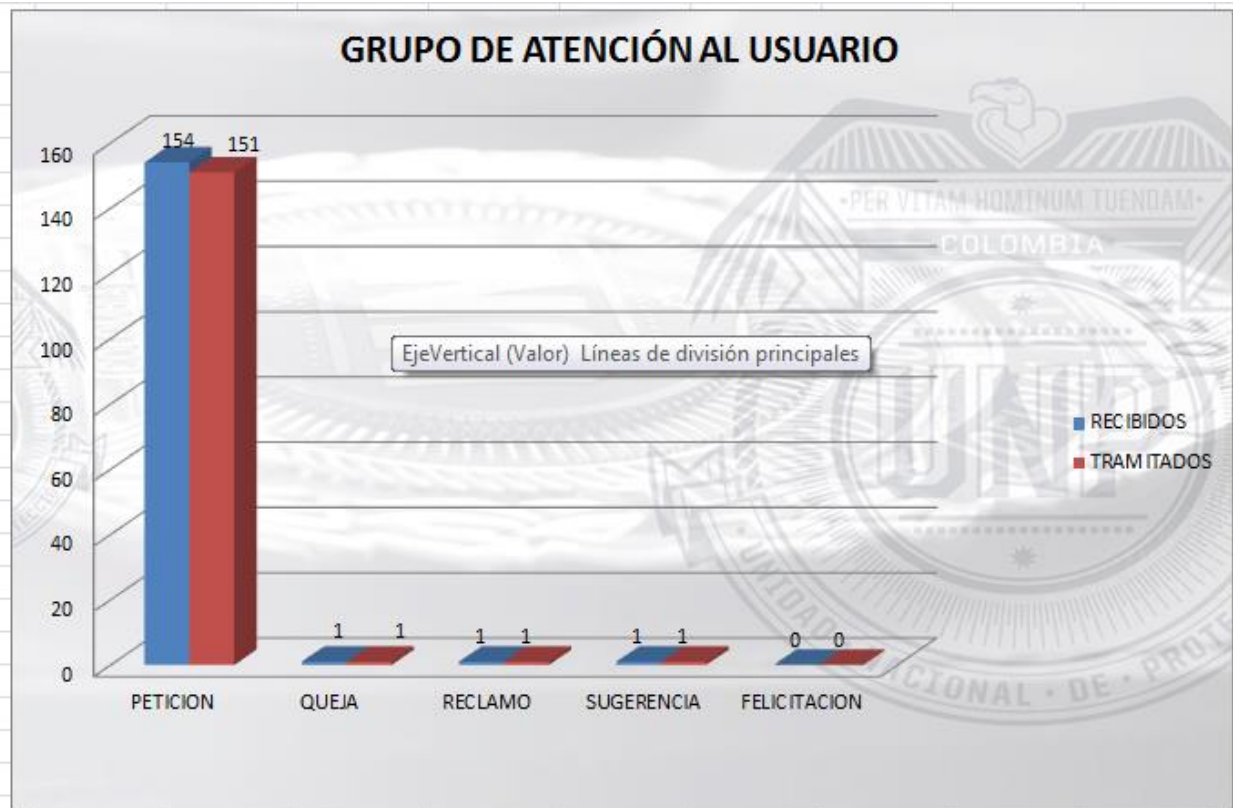


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



4. RESUMEN PQRS TOTAL

RESUMEN PQRS TOTAL						
ABRIL	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	1170	70	66	1	3	1310
TRAMITADOS	819	15	64	1	3	902

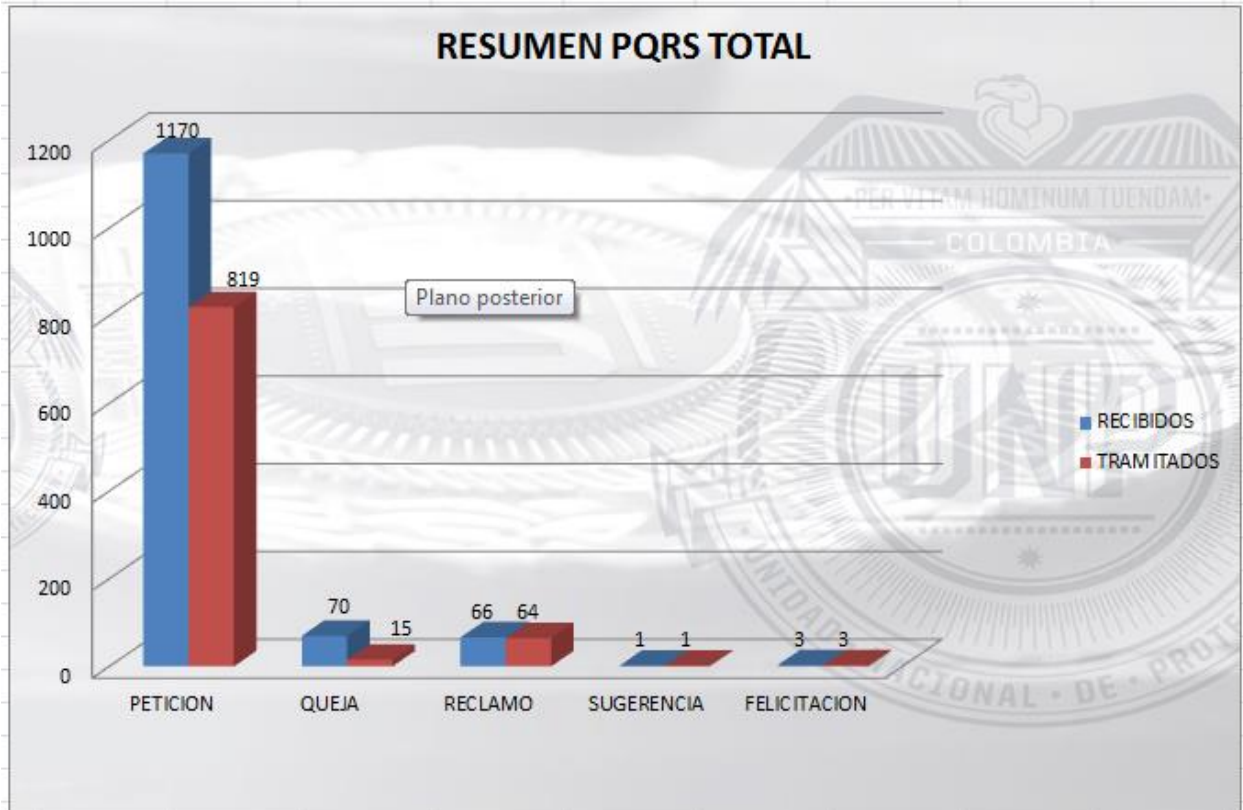


INFORME CONSOLIDADO

ABRIL 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



Cabe anotar que el resumen de las cifras anteriormente presentada corresponde a la información reportada por cada Coordinación y/o grupo, con la excepción del Grupo de Supervisión y Desmonte de Medidas ya que no se enmarcan dentro de la Matriz autorizada por la Oficina Asesora de Planeación e Información. Es de advertir que el Grupo de Hombres de Protección no remitió la información requerida para este informe.

Elaboró: Laura Briyith Ruiz Alfonso.

Revisó: Maria Mercedes Villalobos Tobón.