



UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

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

BOGOTÁ D.C

	INFORME CONSOLIDADO JULIO 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						
JULIO	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	16	0	0	0	0	16
TRAMITADOS	0	0	0	0	0	0



INFORME CONSOLIDADO

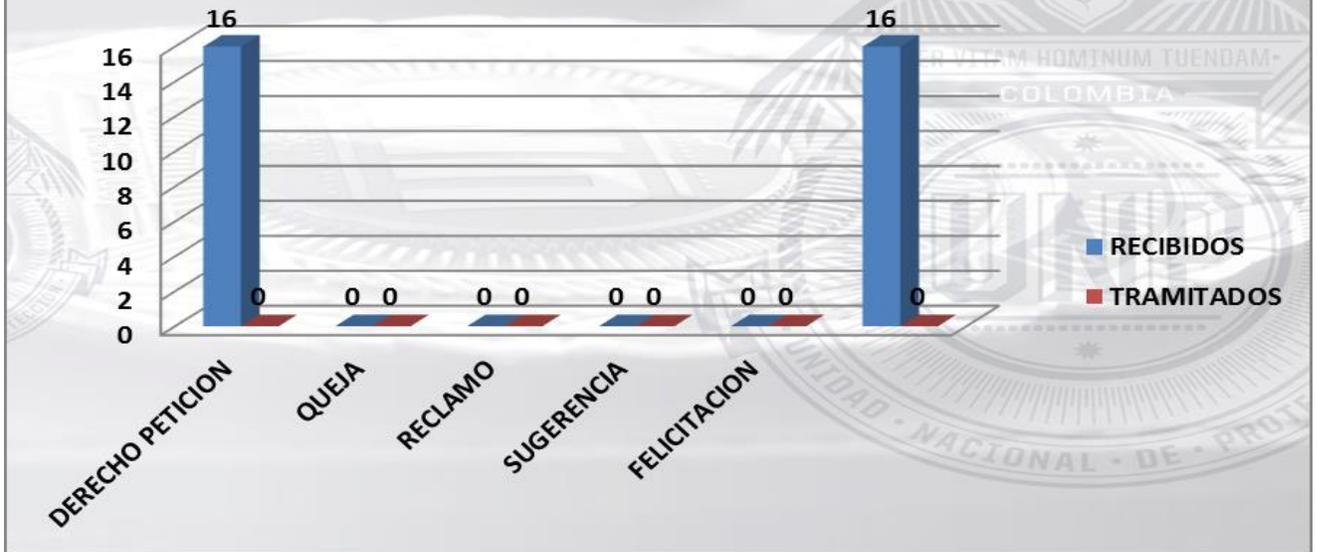
JULIO 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN



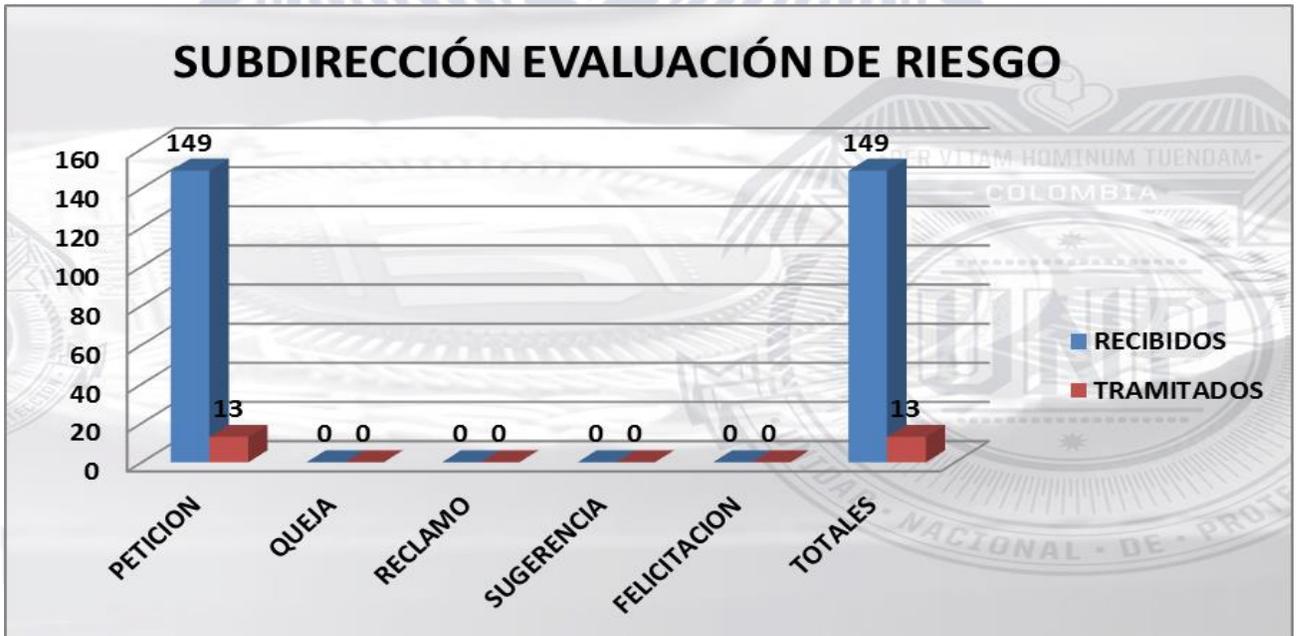
DIRECCIÓN GENERAL



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

3.2 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

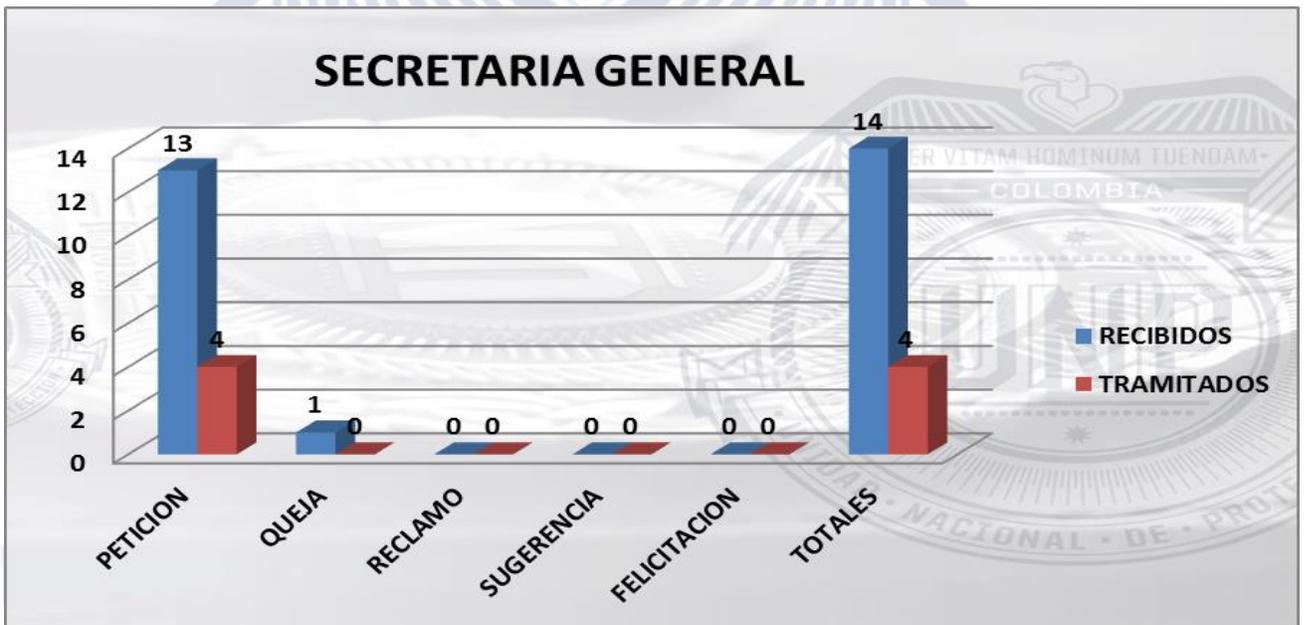
SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
JULIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	149	0	0	0	0	149
TRAMITADOS	13	0	0	0	0	13



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

3.3 SECRETARIA GENERAL

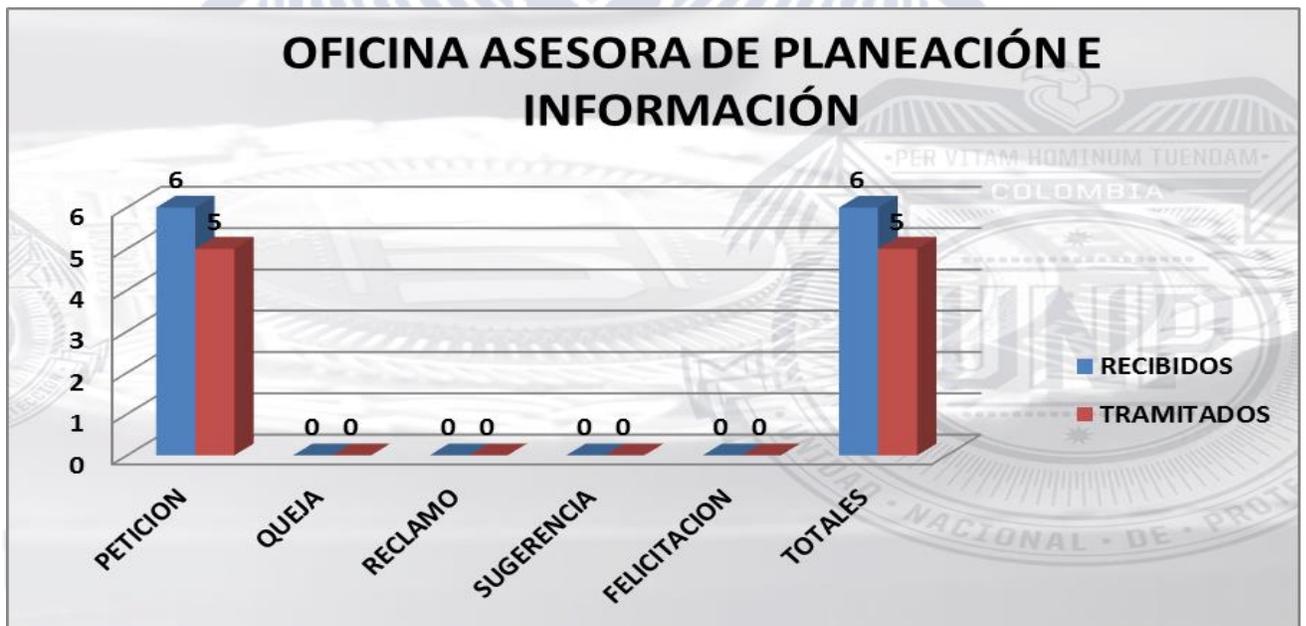
SECRETARIA GENERAL						
JULIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	13	1	0	0	0	14
TRAMITADOS	4	0	0	0	0	4



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

3.4 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

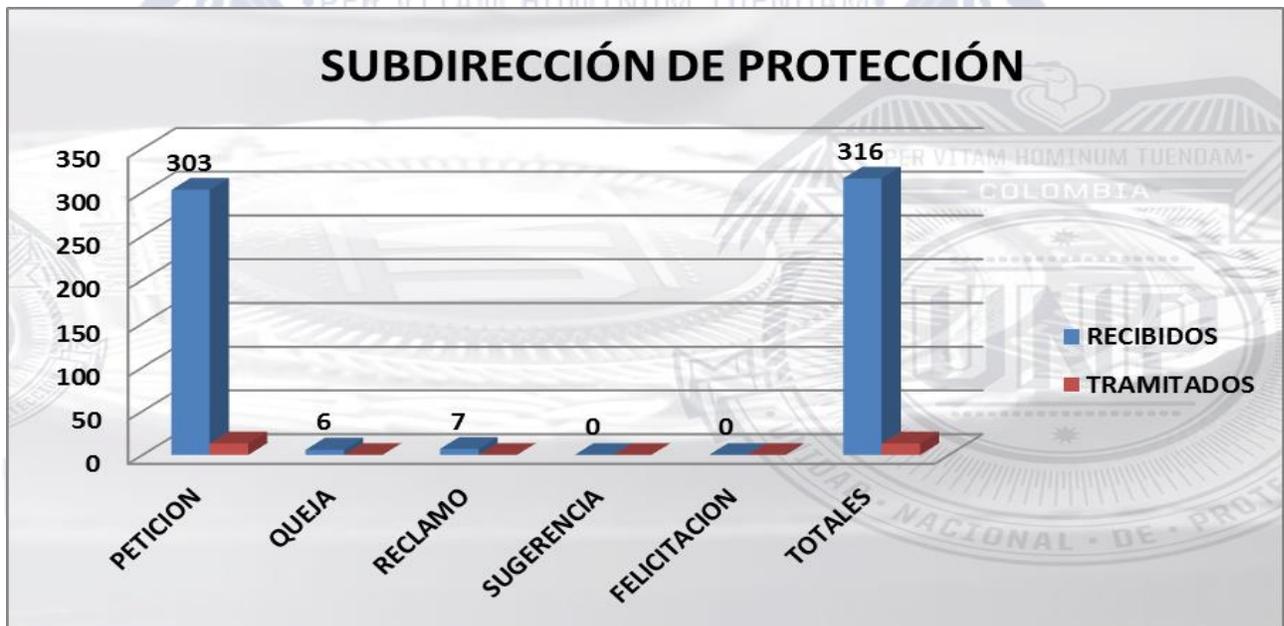
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
JULIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	6	0	0	0	0	6
TRAMITADOS	5	0	0	0	0	5



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

3.5 SUBDIRECCION DE PROTECCION

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN						
JULIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	303	6	7	0	0	316
TRAMITADOS	13	0	0	0	0	13



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

3.6 SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

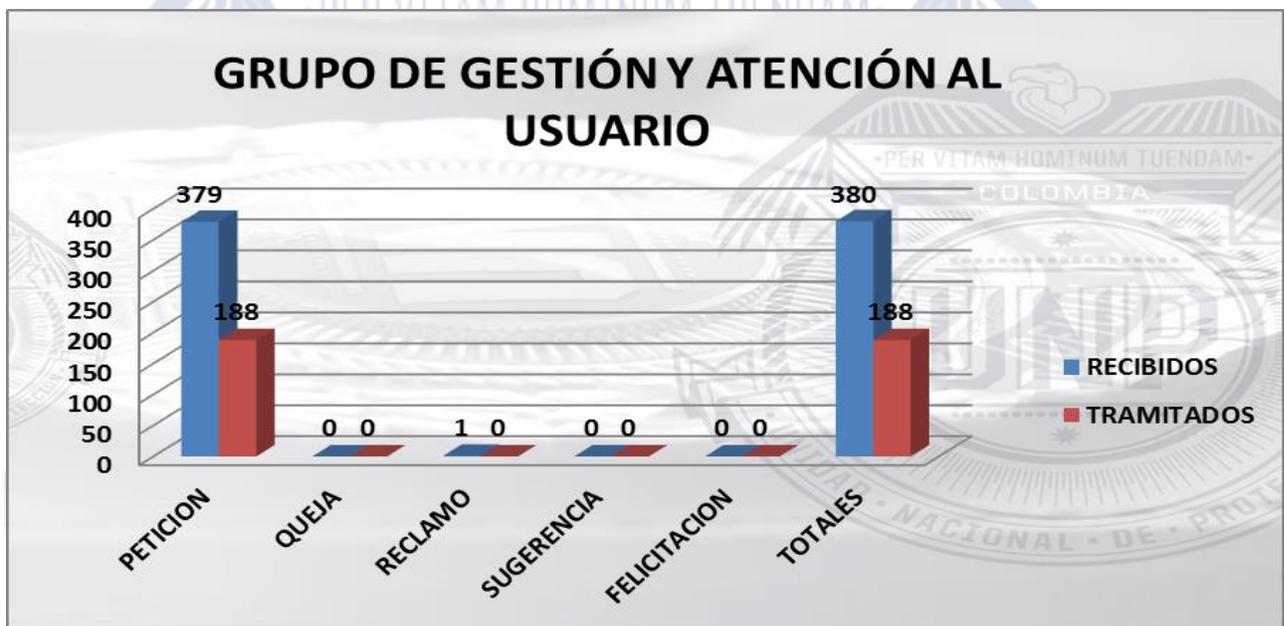
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
JULIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	17	0	0	0	0	17
TRAMITADOS	9	0	0	0	0	9



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

3.7 GRUPO DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO

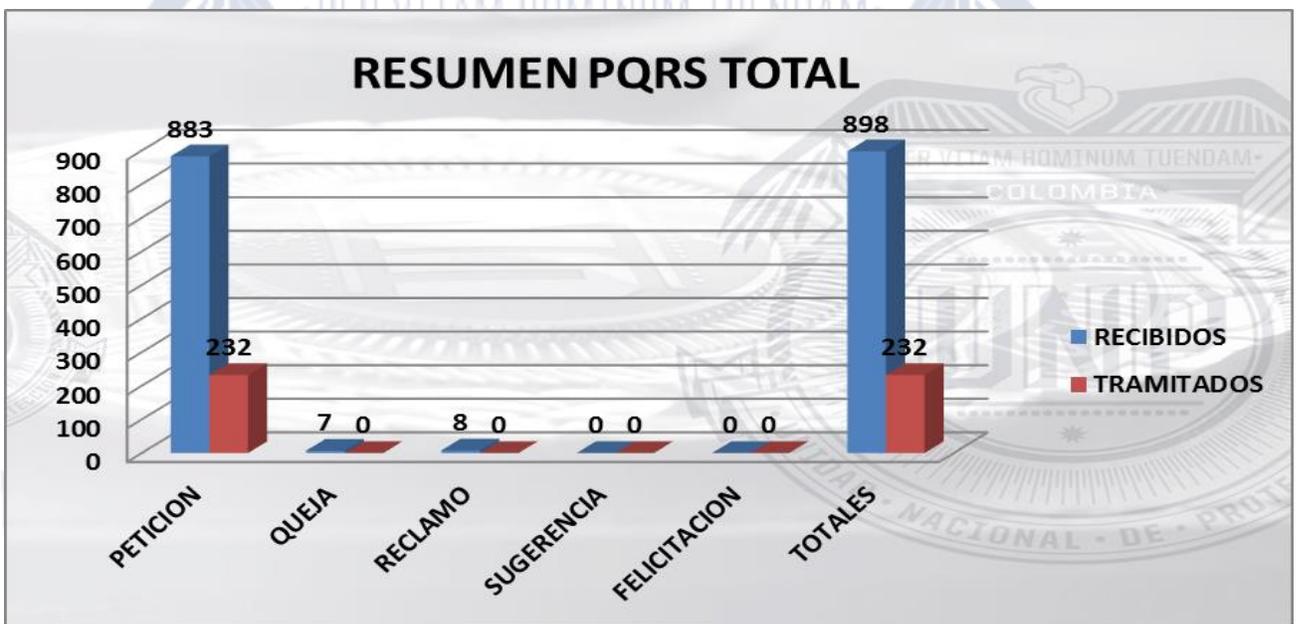
GRUPO DE GESTION Y ATENCIÓN AL USUARIO						
JULIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	379	0	1	0	0	380
TRAMITADOS	188	0	0	0	0	188



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

4. RESUMEN PQRS TOTAL

RESUMEN PQRS TOTAL						
JULIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	883	7	8	0	0	898
TRAMITADOS	232	0	0	0	0	232



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

La información suministrada en el presente reporte se encuentra en la Base de Datos de PQRS, que empezó a implementarse desde el mes de Julio como prueba piloto de una nueva herramienta para la unificación de información de PQRS.

Se evidencia que las cifras que se encuentran en este informe no son las más claras y verídicas debido a:

- Las EXT que se muestran en la Base de Datos no es la cifra real de PQRS; se evidencia que en radicación no están generando copia a todas las PQRS recibidas, razón por la cual no se alimentaron en la Base de Datos y por tal motivo no se pudo hacer un óptimo seguimiento.
- Los procesos no especificaron en la Base de Datos el Oficio que corresponde cada EXT por tal motivo parece como si no se le dieran respuesta.
- No todos los procesos enviaron la información la cual se basaba en especificar cuáles EXT se direccionaron, que manejo se les dio y cuantos se les dio respuesta, los únicos procesos que enviaron esta información fueron:
 - ✓ Subdirección y Evaluación de Riesgo
 - ✓ Secretaria General
 - ✓ Planeación
 - ✓ Grupo Atención Usuario

Elaboró: Natalia Medina Pulgarin

Revisó: Maria Mercedes Villalobos Tobón.