



INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



ABRIL 2016

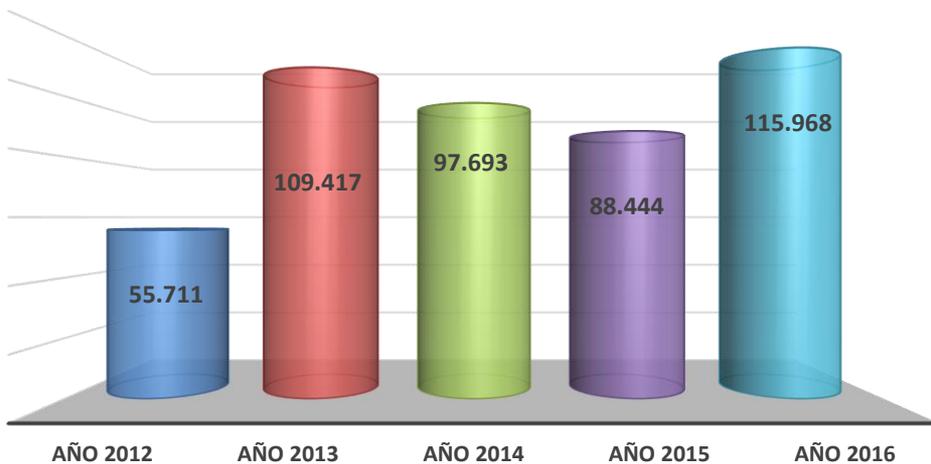
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	49.715	42,87%
BOGOTA	12.123	10,45%
CAQUETA	5.377	4,64%
CORDOBA	5.311	4,58%
VALLE DEL CAUCA	4.719	4,07%
MAGDALENA	4.443	3,83%
CESAR	3.915	3,38%
CUNDINAMARCA	3.250	2,80%
TOLIMA	2.782	2,40%
META	2.750	2,37%
HUILA	2.621	2,26%
PUTUMAYO	2.600	2,24%
NORTE DE SANTANDER	2.593	2,24%
SUCRE	1.862	1,61%
CAUCA	1.797	1,55%
CHOCO	1.597	1,38%
BOLIVAR	1.324	1,14%
ATLANTICO	1.065	0,92%
SANTANDER	997	0,86%
CALDAS	877	0,76%
RISARALDA	753	0,65%
QUINDIO	668	0,58%
LA GUAJIRA	601	0,52%
NARIÑO	547	0,47%
CASANARE	398	0,34%
ARAUCA	390	0,34%
BOYACA	388	0,33%
GUAVIARE	289	0,25%
SIN INFORMACION	81	0,07%
EXTERIOR	51	0,04%
VAUPES	39	0,03%
VICHADA	27	0,02%
GUAINIA	8	0,01%
AMAZONAS	6	0,01%
SAN ANDRES	4	0,00%
Total general	115.968	100,00%



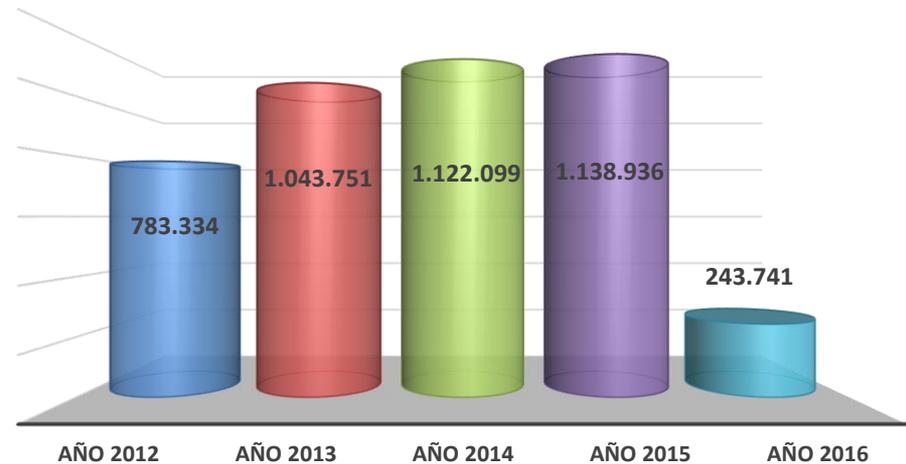
RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

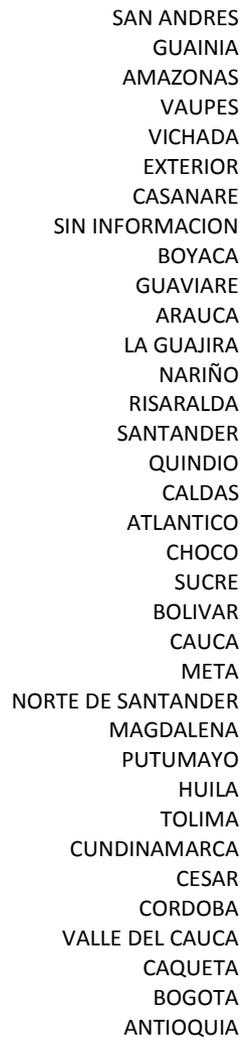
Trazabilidad De Radicación Abril 2016 vs. Años Anteriores



Historico de Radicación Anual



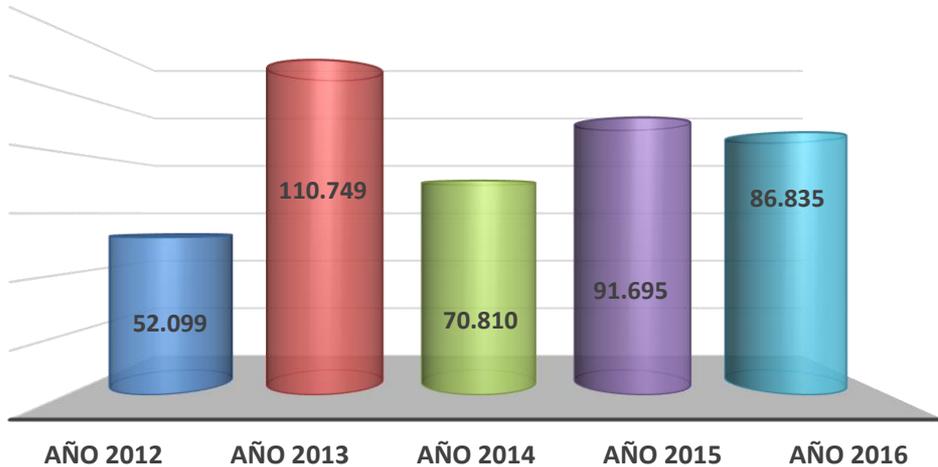
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	37.296	42,95%
BOGOTA	9.414	10,84%
CAQUETA	4.674	5,38%
VALLE DEL CAUCA	3.729	4,29%
CORDOBA	2.716	3,13%
CESAR	2.672	3,08%
CUNDINAMARCA	2.537	2,92%
TOLIMA	2.451	2,82%
HUILA	2.395	2,76%
PUTUMAYO	2.060	2,37%
MAGDALENA	1.848	2,13%
NORTE DE SANTANDER	1.845	2,12%
META	1.679	1,93%
CAUCA	1.454	1,67%
BOLIVAR	1.307	1,51%
SUCRE	1.307	1,51%
CHOCO	1.150	1,32%
ATLANTICO	850	0,98%
CALDAS	844	0,97%
QUINDIO	631	0,73%
SANTANDER	619	0,71%
RISARALDA	573	0,66%
NARIÑO	552	0,64%
LA GUAJIRA	531	0,61%
ARAUCA	372	0,43%
GUAVIARE	308	0,35%
BOYACA	305	0,35%
SIN INFORMACION	290	0,33%
CASANARE	249	0,29%
EXTERIOR	129	0,15%
VICHADA	22	0,03%
VAUPES	14	0,02%
AMAZONAS	6	0,01%
GUAINIA	5	0,01%
SAN ANDRES	1	0,00%
Total general	86.835	100,00%



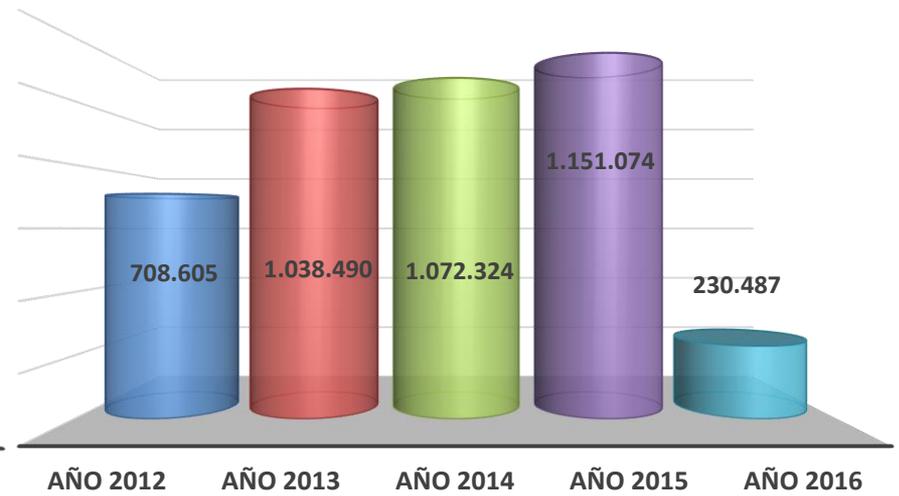
CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Abril vs. Años Anteriores



Historico de Contestados Anual

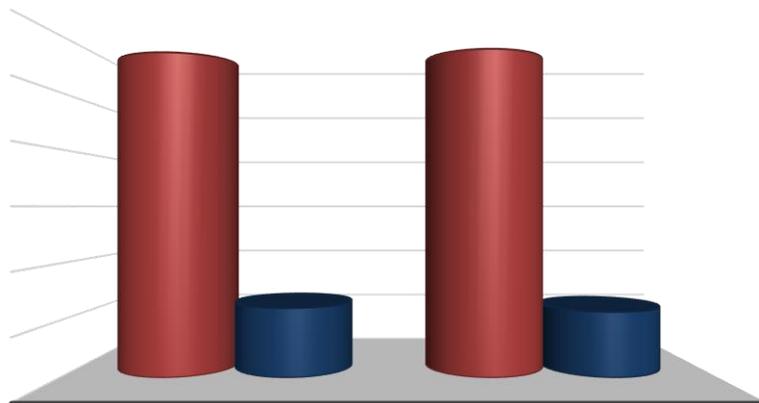


CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

Dirección	Cantidad
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	41.659
Dirección Técnica de Reparación	8.648
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	8.072
Dirección de Registro y Gestión de la Información	6.693
ARCHIVO	6.085
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	4.444
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	2.978
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación	2.154
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	1.929
Dirección De Gestión Interinstitucional	1.111
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación	1.033
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	721
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información	470
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	406
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información	115
Jefe Oficina Asesora Jurídica	108
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	103
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	49
Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	30
Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica	7
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	6
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	4
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria-Dirección De Registro Y Gestión De La Información-Dirección Técnica De Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica-Dirección Técnica de Reparación	2
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Jefe Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica	2
TOTAL	86.835

COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2015 vs. 2016

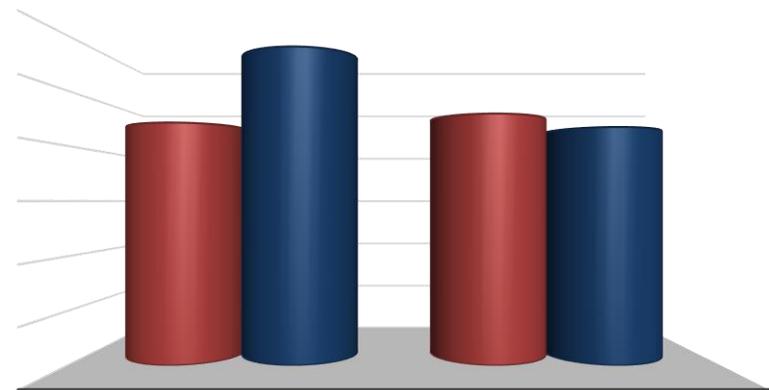


RADICADO

CONTESTADO

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	243.741	230.487

Operación Abril 2015 vs. 2016

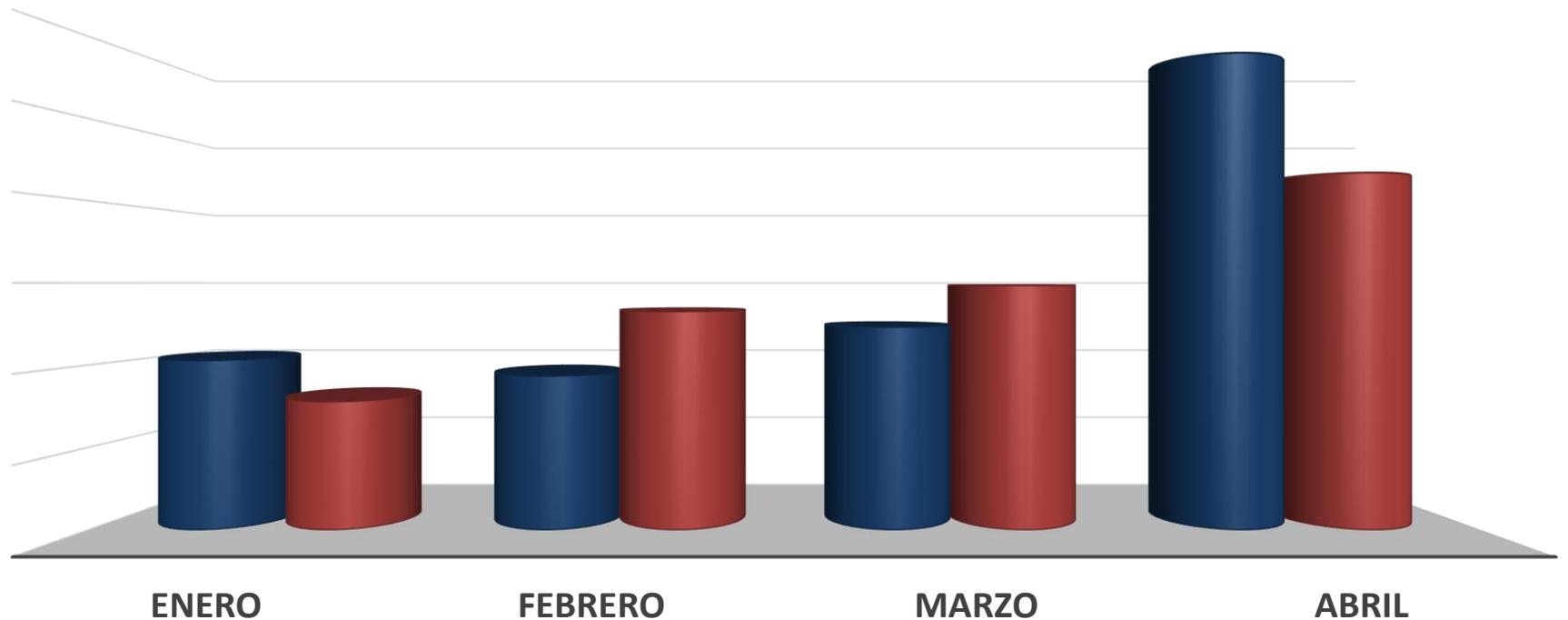


RADICADO

CONTESTADO

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	88.444	91.695
■ 2016	115.968	86.835

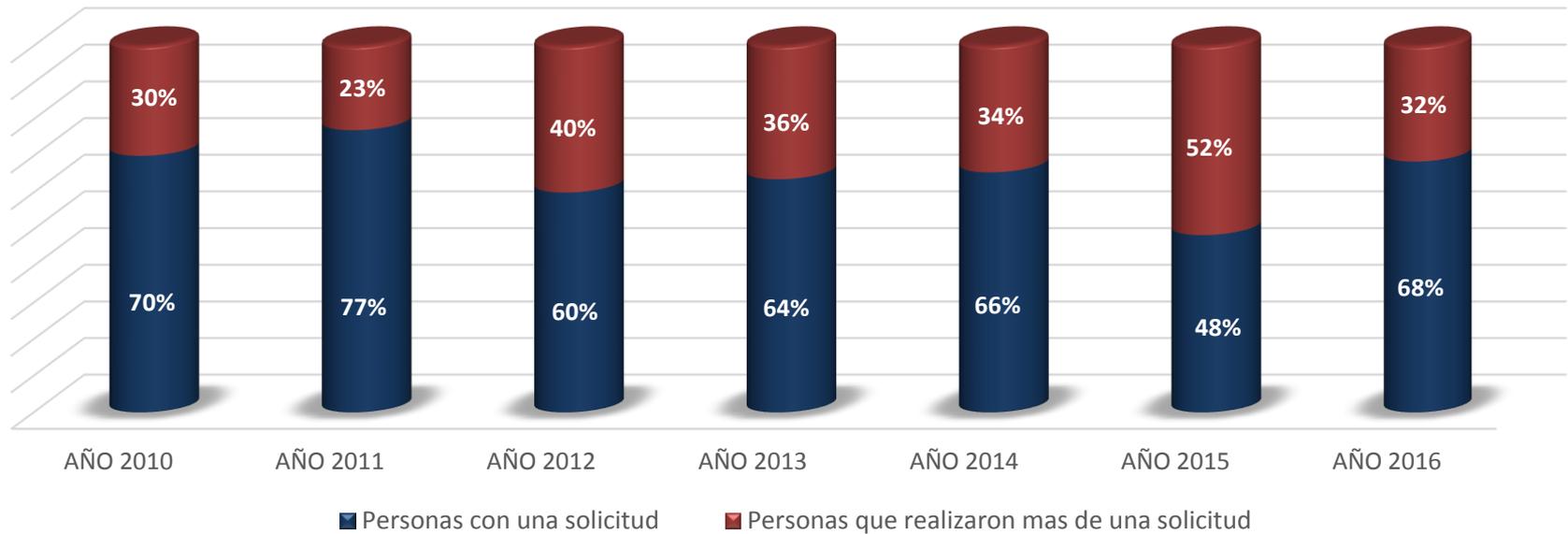
ESTADO DE OPERACIÓN 2016



	Enero	Febrero	Marzo	Abril
RADICADO	41.136	37.368	49.269	115.968
CONTESTADO	31.155	53.076	59.421	86.835

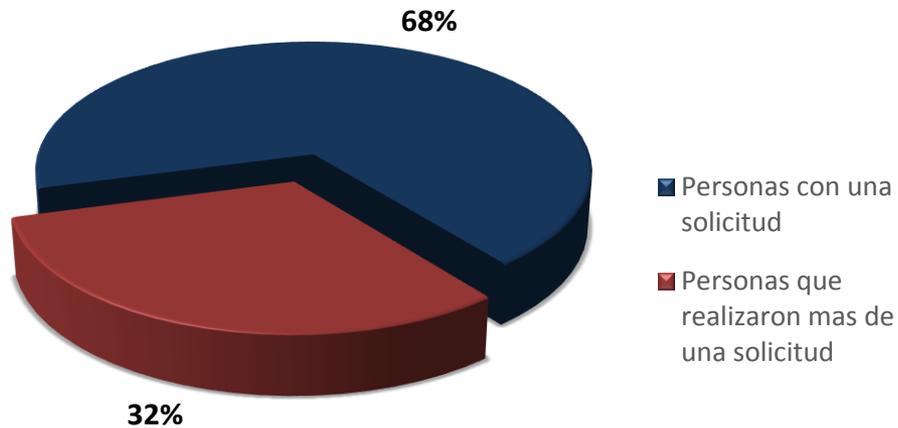
ESTADO OPERATIVO

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

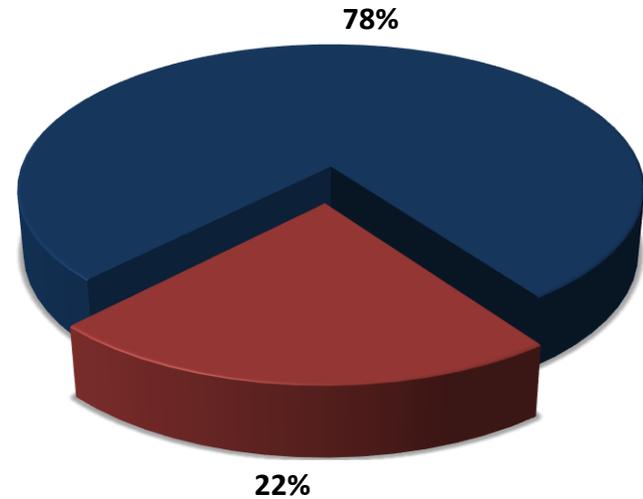


ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016

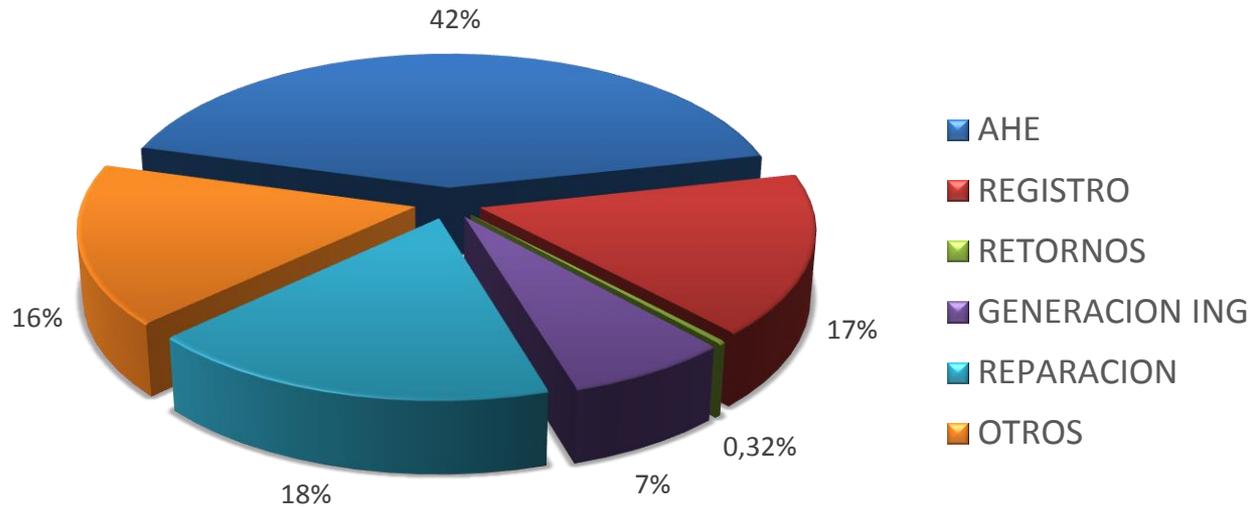


REITERACIONES SOLICITUDES ABRIL 2016



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	2015	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	39,4%	38,8%	32,7%	29,7%	42,0%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	18,6%	18,1%	23,0%	15,5%	16,6%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,6%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	6,3%	6,1%	5,3%	6,1%	7,0%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	15,7%	17,7%	22,6%	26,2%	17,6%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	19,4%	19,0%	16,1%	22,2%	16,5%



NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR (OTRAS SOLICITUDES) DE ABRIL

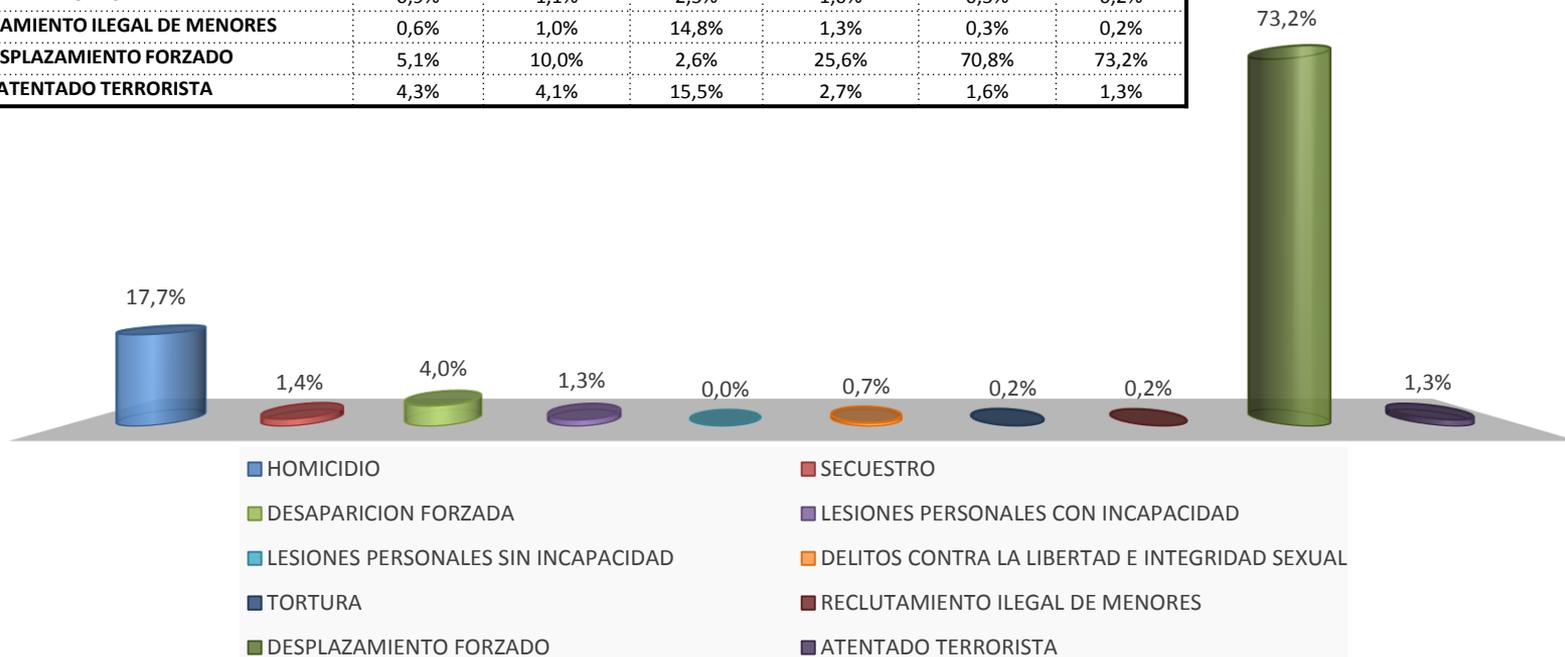


SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	19.377
Informacion Paari	3.844
Acreditacion/ certificacion	3.421
Generacion de Ingresos	2.136
kits	1.924
Casos Atipicos	1.362
Vivienda Informativo	1.284
Educacion Informativo	1.133
Salud Informativo	1.133
Respuesta De Un Dp Anterior	962
Remitir a entidad competente	892
Estado del Pago	880
Vestuario	652
Servicios Publicos	531
Cumplimientos De Fallo Judiciales	502
Reparacion	435
Recepcion De Documentos	346
Reparacion Por Perdida De Bienes	336
Contrato De Transaccion	304
Sin Datos	299
Quejas Contra Funcionarios De Atencion	293
TOTAL	42.046

CASOS RECIBIDOS POR REPARACION

ABRIL 2016

HECHO	2014	2015	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
HOMICIDIO	69,4%	63,3%	3,2%	51,2%	19,9%	17,7%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	14,8%	4,4%	1,7%	1,4%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,2%	25,7%	8,3%	2,9%	4,0%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	3,2%	10,9%	3,1%	1,7%	1,3%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL	0,8%	2,0%	9,9%	2,3%	0,7%	0,7%
TORTURA	0,9%	1,1%	2,5%	1,0%	0,5%	0,2%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	1,0%	14,8%	1,3%	0,3%	0,2%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	10,0%	2,6%	25,6%	70,8%	73,2%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	4,1%	15,5%	2,7%	1,6%	1,3%





**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**