

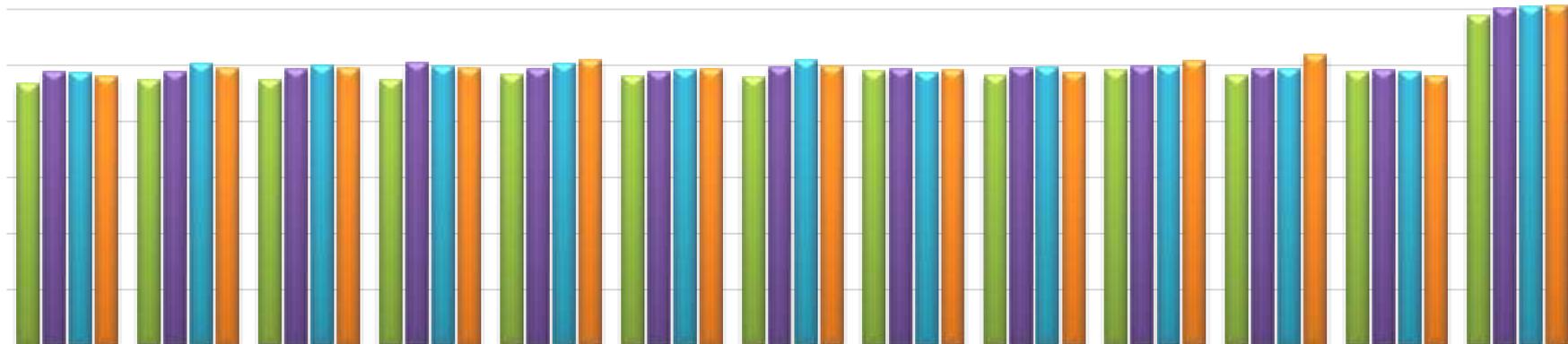


# **INFORME GESTIÓN MENSUAL**

## **GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR**

### **Diciembre 2015**

# HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2012	46.948	55.361	55.922	55.711	69.219	64.945	61.344	80.509	66.116	83.398	67.314	76.547	783.334
■ Año 2013	76.452	76.694	84.497	109.417	87.999	75.857	92.021	86.148	89.417	96.305	86.029	82.915	1.043.751
■ Año 2014	74.248	106.010	100.300	97.693	107.169	82.879	123.939	73.947	93.270	97.722	87.956	76.966	1.122.099
■ Año 2015	62.990	89.000	88.288	88.444	127.058	87.046	96.547	81.241	75.476	122.260	156.116	64.470	1.138.936



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ · EQUIDAD · EDUCACIÓN

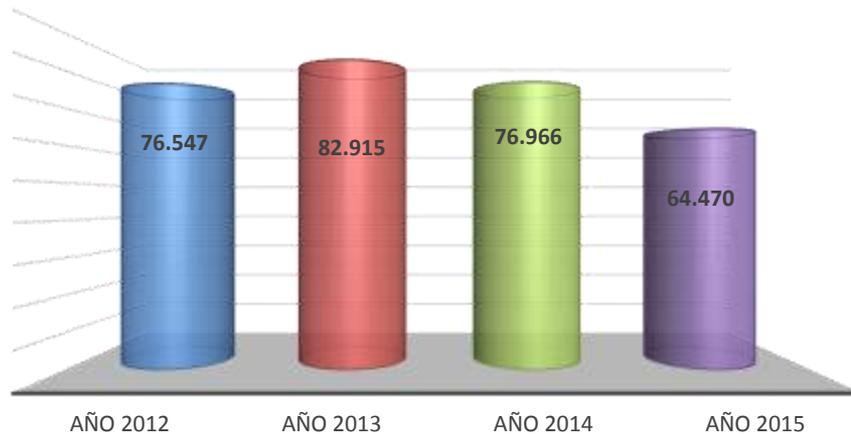
Departamento	Valores	
	Cantidad	%
ANTIOQUIA	17.917	27,79%
SIN INFORMACION	10.293	15,97%
BOGOTA	6.917	10,73%
VALLE DEL CAUCA	2.873	4,46%
CORDOBA	2.873	4,46%
CESAR	2.277	3,53%
MAGDALENA	1.992	3,09%
TOLIMA	1.945	3,02%
CUNDINAMARCA	1.935	3,00%
BOLIVAR	1.784	2,77%
META	1.667	2,59%
SUCRE	1.231	1,91%
CAQUETA	1.173	1,82%
NORTE DE SANTANDER	1.052	1,63%
HUILA	991	1,54%
EXTERIOR	984	1,53%
CAUCA	731	1,13%
NARIÑO	703	1,09%
SANTANDER	603	0,94%
ATLANTICO	585	0,91%
PUTUMAYO	582	0,90%
LA GUAJIRA	514	0,80%
QUINDIO	505	0,78%
CALDAS	430	0,67%
RISARALDA	388	0,60%
ARAUCA	337	0,52%
CASANARE	325	0,50%
CHOCO	279	0,43%
BOYACA	267	0,41%
GUAVIARE	237	0,37%
GUAINIA	37	0,06%
VICHADA	24	0,04%
AMAZONAS	10	0,02%
VAUPES	9	0,01%
<b>Total general</b>	<b>64.470</b>	<b>100,00%</b>



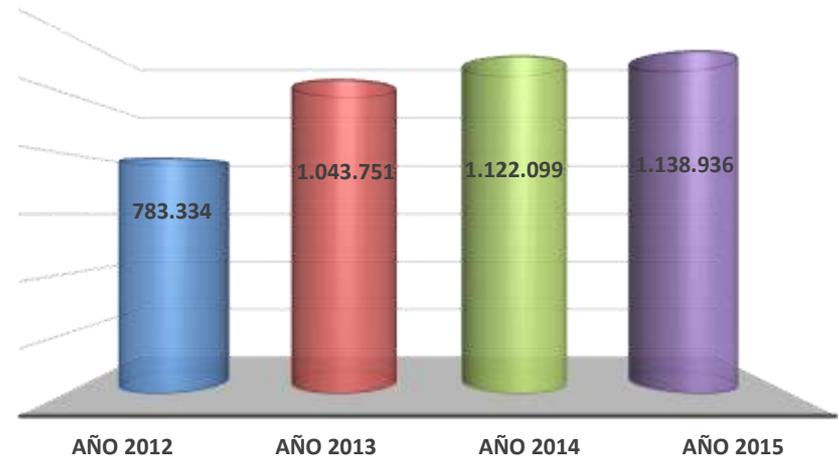
## RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC -TUTELAS

# HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

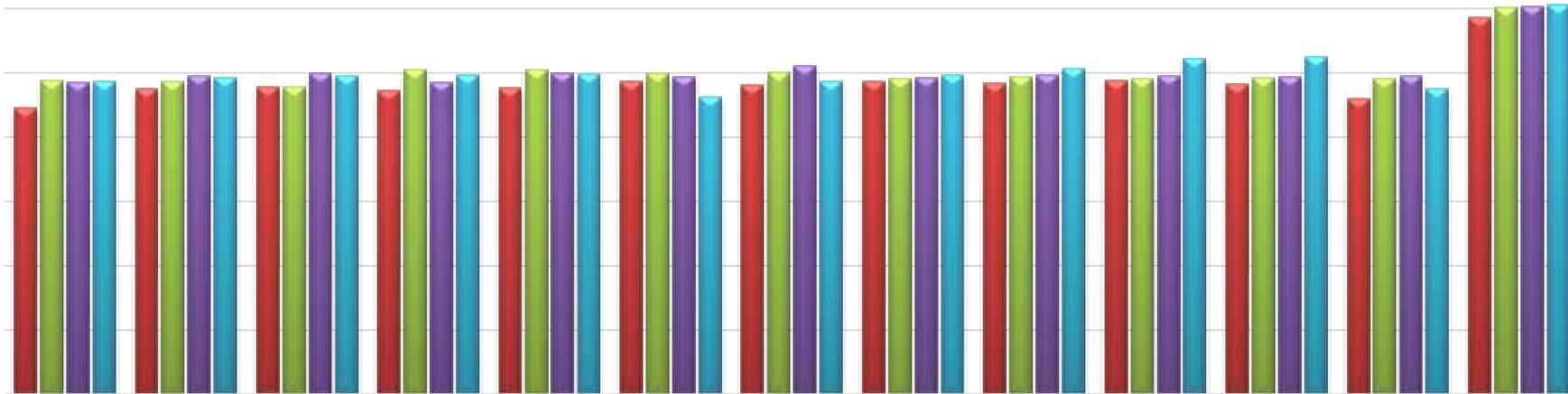
Trazabilidad De Radicación  
Diciembre 2015 vs. Años Anteriores



Historico de Radicación Anual

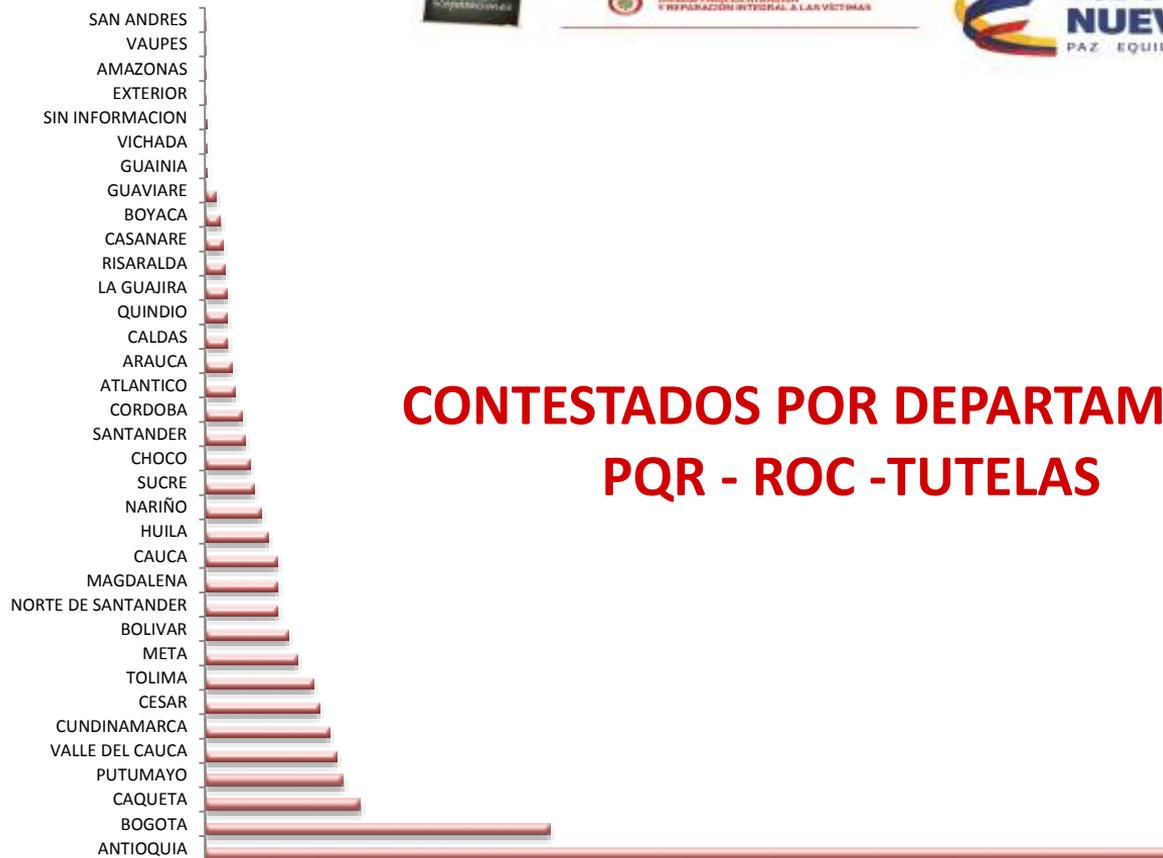


# HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR - ROC - TUTELAS



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2012	28.207	54.951	59.241	52.099	57.628	73.754	63.631	71.740	67.664	75.414	65.376	38.900	708.605
■ Año 2013	76.536	71.413	59.979	110.749	109.805	97.409	100.739	80.615	85.656	81.677	82.789	81.123	1.038.490
■ Año 2014	69.340	87.124	98.402	70.810	98.210	84.881	128.364	82.377	92.062	88.903	84.428	87.423	1.072.324
■ Año 2015	73.542	83.135	89.689	91.695	94.343	41.155	73.656	92.408	113.567	166.002	176.016	55.866	1.151.074

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	18.342	32,83%
BOGOTA	6.512	11,66%
CAQUETA	2.925	5,24%
PUTUMAYO	2.603	4,66%
VALLE DEL CAUCA	2.479	4,44%
CUNDINAMARCA	2.345	4,20%
CESAR	2.162	3,87%
TOLIMA	2.052	3,67%
META	1.735	3,11%
BOLIVAR	1.569	2,81%
NORTE DE SANTANDER	1.368	2,45%
MAGDALENA	1.367	2,45%
CAUCA	1.365	2,44%
HUILA	1.180	2,11%
NARIÑO	1.058	1,89%
SUCRE	916	1,64%
CHOCO	848	1,52%
SANTANDER	744	1,33%
CORDOBA	691	1,24%
ATLANTICO	556	1,00%
ARAUCA	495	0,89%
CALDAS	417	0,75%
QUINDIO	416	0,74%
LA GUAJIRA	414	0,74%
RISARALDA	368	0,66%
CASANARE	335	0,60%
BOYACA	285	0,51%
GUAVIARE	197	0,35%
GUAINIA	33	0,06%
VICHADA	30	0,05%
SIN INFORMACION	26	0,05%
EXTERIOR	14	0,03%
AMAZONAS	13	0,02%
VAUPES	5	0,01%
SAN ANDRES	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>55.866</b>	<b>100,00%</b>



## CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC -TUTELAS

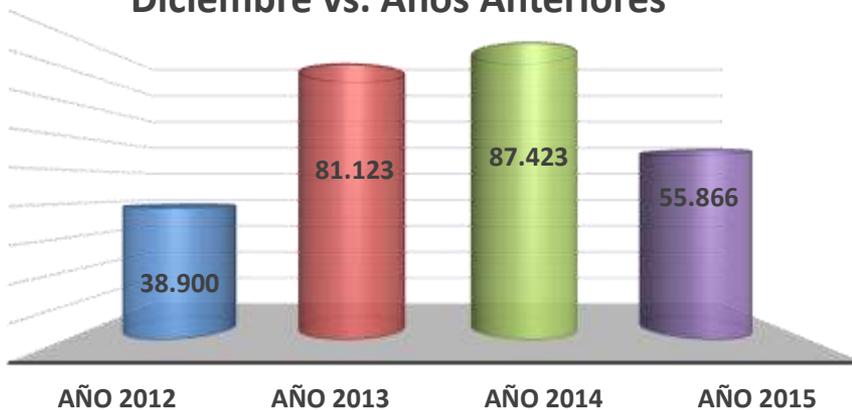


UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

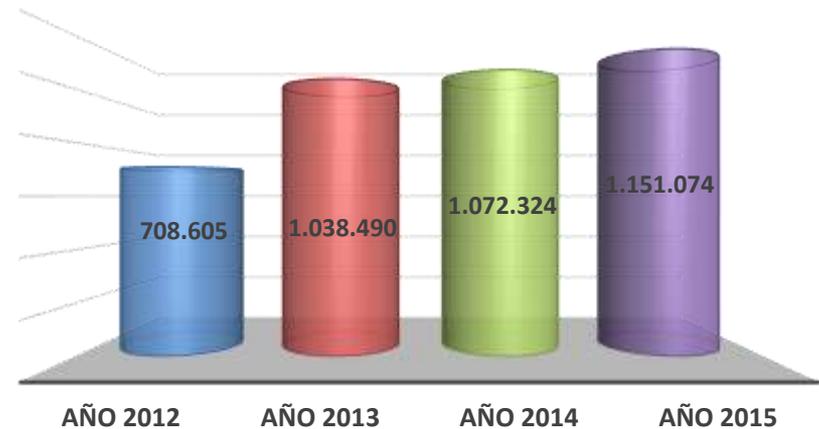


## COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

### Trazabilidad De Contestados Diciembre vs. Años Anteriores

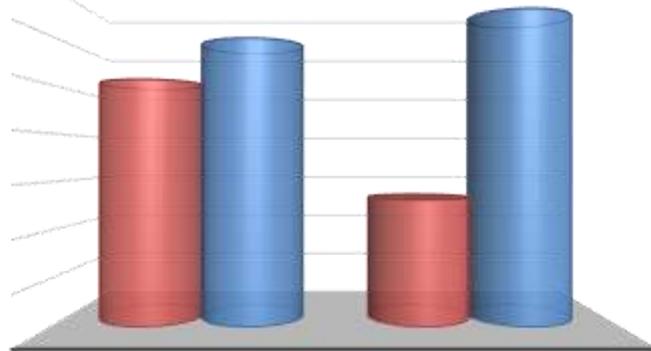


### Historico de Contestados Anual



# COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2014 vs. 2015

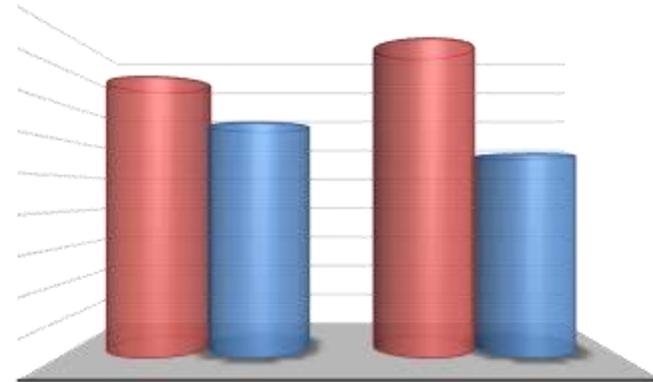


RADICADO

CONTESTADO

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2014	1.122.099	1.072.656
■ 2015	1.138.936	1.151.074

Operación Diciembre 2014 vs. 2015

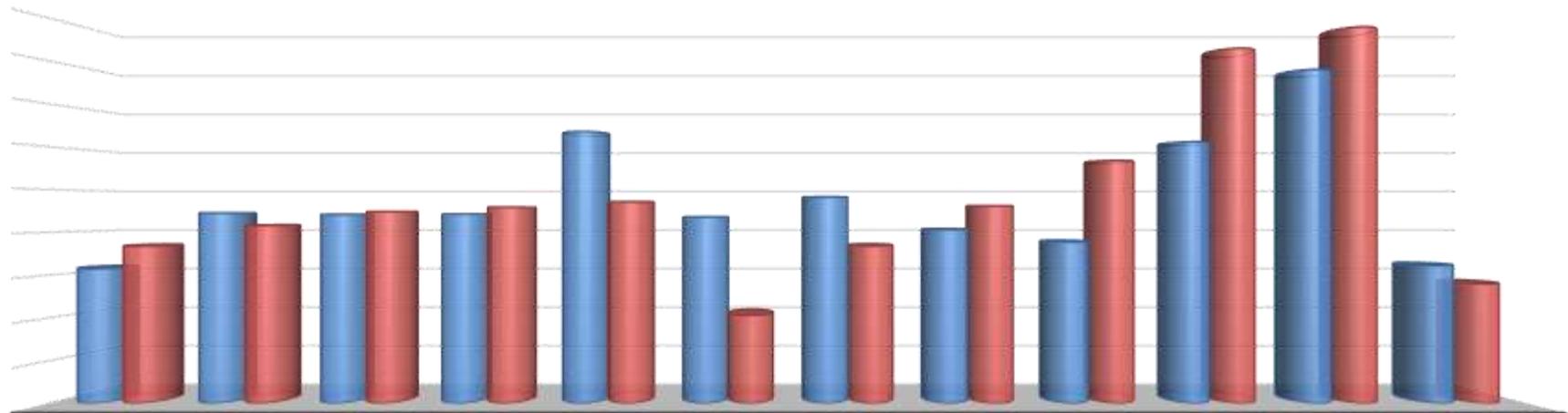


RADICADO

CONTESTADO

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2014	76.966	87.423
■ 2015	64.470	55.866

## ESTADO DE OPERACIÓN 2015



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<span style="color: blue;">■</span> RADICADO	62.990	89.000	88.288	88.444	127.058	87.046	96.547	81.241	75.476	122.260	156.116	64.470
<span style="color: red;">■</span> CONTESTADO	73.542	83.135	89.689	91.695	94.343	41.155	73.656	92.408	113.567	166.002	176.016	55.866

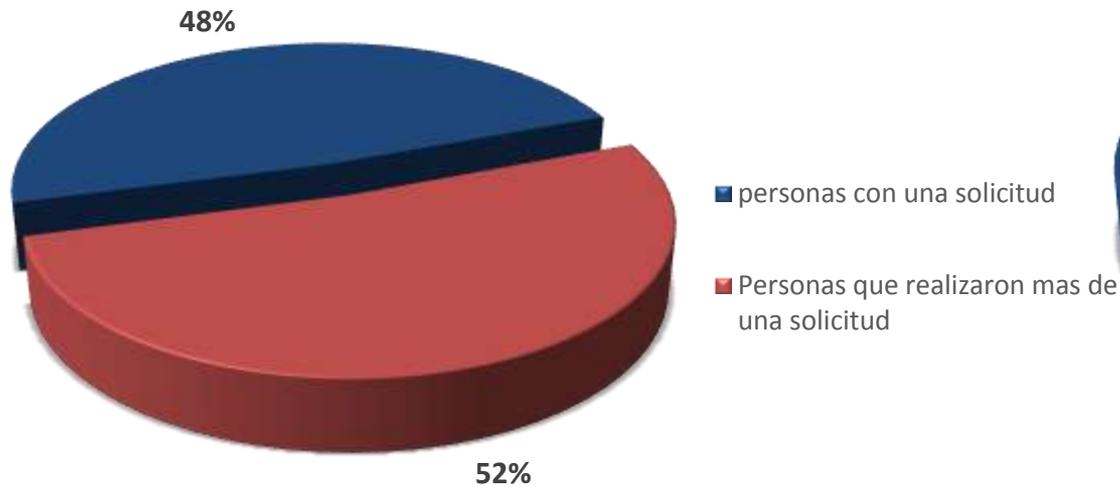
## ESTADO OPERATIVO

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

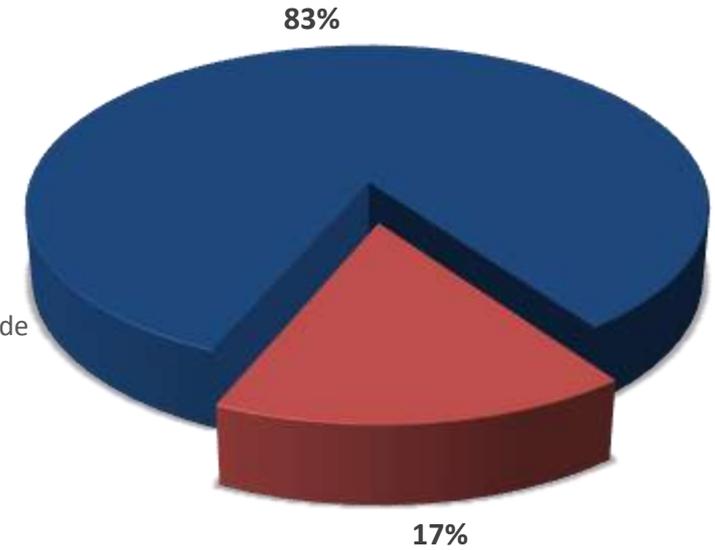


## ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015



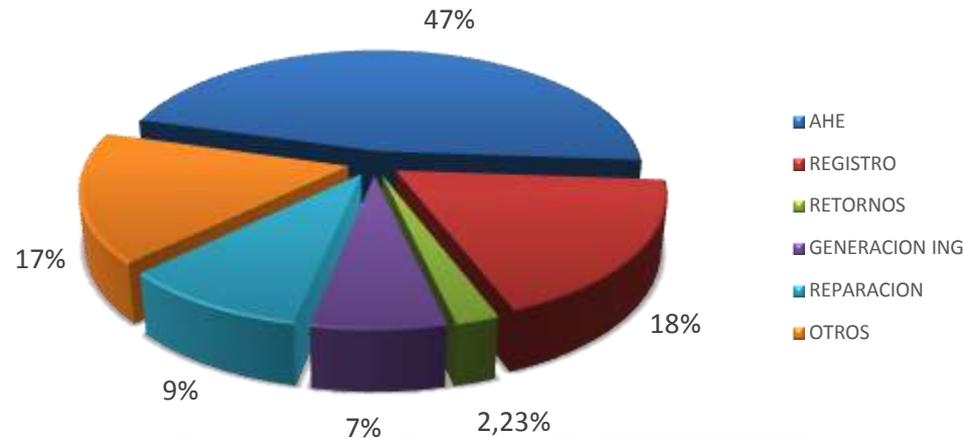
REITERACIONES SOLICITUDES DICIEMBRE 2015



# PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015	Abril 2015	Mayo 2015	Junio 2015	Julio 2015	Agosto 2015	Septiembre 2015	Octubre 2015	Noviembre 2015	Diciembre 2015
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	38,1%	35,9%	37,7%	37,6%	37,0%	34,2%	39,3%	41,0%	44,3%	38,2%	42,3%	46,7%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	17,7%	19,3%	18,8%	19,0%	18,1%	16,8%	18,9%	16,9%	17,9%	22,7%	19,4%	18,0%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%	0,2%	0,9%	0,4%	0,9%	0,2%	2,2%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	7,9%	6,4%	6,7%	7,0%	6,2%	5,3%	5,4%	5,4%	5,8%	6,3%	6,7%	6,8%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	18,1%	20,0%	17,6%	16,4%	19,0%	21,0%	18,2%	13,0%	12,0%	11,5%	11,8%	9,6%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	17,8%	18,0%	18,8%	19,8%	19,4%	22,4%	18,1%	22,8%	19,4%	20,4%	19,5%	16,6%

Tipo de Solicitud  
Derechos de Petición - Diciembre 2015





## PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR (Otras Solicitudes)

SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	2.770
Generacion de Ingresos	2.121
Informacion Paari	1.198
Servicios Publicos	869
Casos Atipicos Que No Cumplen Con La Complejidad De Abogado	572
kits	492
Acreditacion/ certificacion	480
Respuesta De Un Dp Anterior	285
Estado del Pago	203
Recepcion De Documentos	149
Visita	147
Estado Del Caso	126
Sin Datos	120
Vestuario	115
Prioritarios	110
Cumplimientos De Fallo Judiciales	95
Historico Ayudas	81
Remitir a entidad competente	64
Quejas Contra Funcionarios De Atencion Presencial (Puntos De Atencion)	55
Reparacion	45
Reparacion Por Perdida De Bienes	43
<b>TOTAL</b>	<b>10.140</b>

## CASOS RECIBIDOS POR REPARACION DICIEMBRE 2015

PORCENTAJE	2014	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>HOMICIDIO</b>	69,4%	64,9%	65,8%	63,0%	61,1%	61,0%	61,6%	66,7%	65,6%	58,8%	62,6%	65,9%	62,8%
<b>SECUESTRO</b>	4,5%	5,5%	5,2%	5,7%	5,4%	5,4%	7,6%	5,3%	4,8%	4,7%	4,3%	6,8%	5,2%
<b>DESAPARICION FORZADA</b>	9,9%	9,4%	8,9%	10,5%	8,4%	8,8%	9,7%	9,6%	7,1%	7,5%	9,0%	10,5%	11,0%
<b>LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD</b>	2,5%	2,9%	2,7%	2,5%	2,9%	3,1%	3,2%	3,8%	3,3%	4,4%	3,1%	3,5%	3,1%
<b>LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD</b>	2,1%	1,3%	1,4%	1,0%	0,9%	0,7%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL</b>	0,8%	1,4%	1,1%	1,3%	1,6%	1,2%	1,0%	1,5%	0,9%	2,0%	3,1%	7,2%	1,5%
<b>TORTURA</b>	0,9%	1,0%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	0,8%	1,2%	0,7%	1,1%	0,7%	2,3%	1,1%
<b>RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES</b>	0,6%	0,7%	0,6%	0,6%	0,5%	0,4%	0,5%	0,7%	4,1%	2,4%	0,7%	0,8%	0,5%
<b>DESPLAZAMIENTO FORZADO</b>	5,1%	7,6%	8,2%	10,2%	12,5%	12,7%	12,4%	7,6%	10,2%	14,3%	13,5%	0,0%	11,2%
<b>ATENTADO TERRORISTA</b>	4,3%	5,4%	4,8%	4,0%	5,7%	5,6%	2,6%	2,9%	3,3%	4,7%	3,2%	3,1%	3,7%

