



INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



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

 **UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS**

MARZO 2016



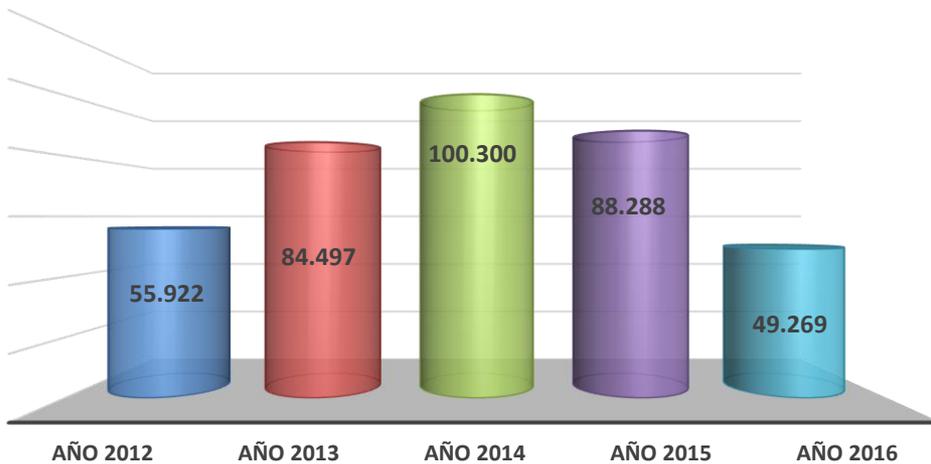
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	9.840	19,97%
BOGOTA	8.767	17,79%
SIN INFORMACION	3.278	6,65%
CORDOBA	2.900	5,89%
CAQUETA	2.339	4,75%
CUNDINAMARCA	2.157	4,38%
TOLIMA	2.065	4,19%
CESAR	2.033	4,13%
VALLE DEL CAUCA	1.924	3,91%
MAGDALENA	1.872	3,80%
META	1.824	3,70%
NORTE DE SANTANDER	1.362	2,76%
CAUCA	1.335	2,71%
HUILA	1.210	2,46%
BOLIVAR	1.099	2,23%
SANTANDER	808	1,64%
SUCRE	594	1,21%
ATLANTICO	508	1,03%
NARIÑO	475	0,96%
CALDAS	443	0,90%
LA GUAJIRA	382	0,78%
QUINDIO	360	0,73%
RISARALDA	326	0,66%
CHOCO	290	0,59%
BOYACA	258	0,52%
GUAVIARE	256	0,52%
ARAUCA	184	0,37%
PUTUMAYO	172	0,35%
CASANARE	154	0,31%
AMAZONAS	18	0,04%
VICHADA	14	0,03%
EXTERIOR	12	0,02%
VAUPES	5	0,01%
SAN ANDRES	4	0,01%
GUAINIA	1	0,00%
Total general	49.269	100,00%



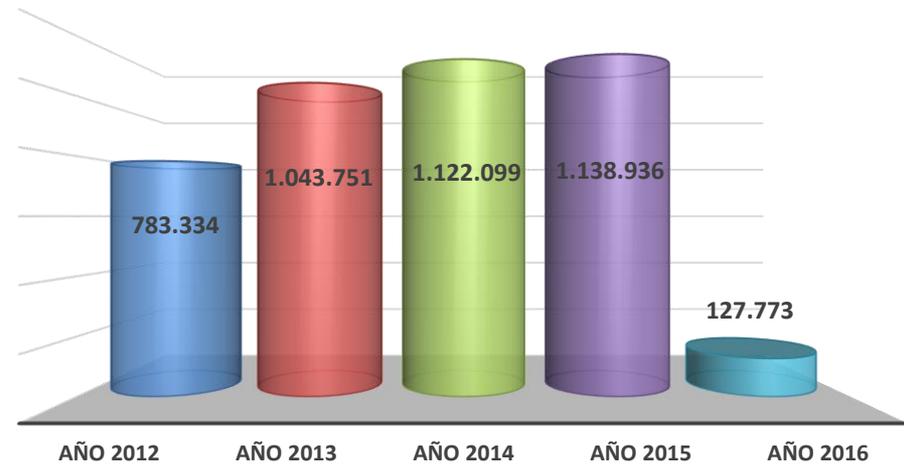
RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

Trazabilidad De Radicación Marzo 2016 vs Años Anteriores



Historico de Radicación Anual



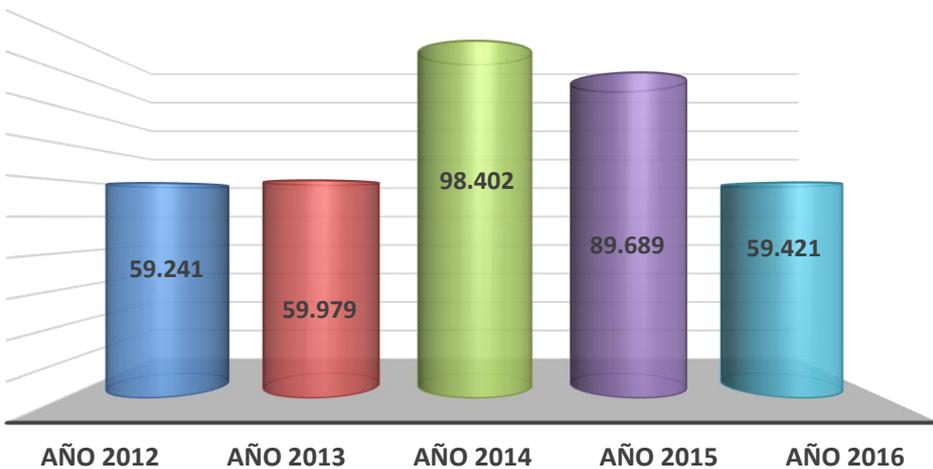
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	18.273	30,75%
BOGOTA	9.592	16,14%
META	2.959	4,98%
VALLE DEL CAUCA	2.778	4,68%
TOLIMA	2.654	4,47%
CUNDINAMARCA	2.241	3,77%
CAUCA	1.958	3,30%
CORDOBA	1.735	2,92%
BOLIVAR	1.676	2,82%
CESAR	1.501	2,53%
MAGDALENA	1.481	2,49%
CAQUETA	1.377	2,32%
NORTE DE SANTANDER	1.192	2,01%
SIN INFORMACION	1.154	1,94%
HUILA	1.082	1,82%
SANTANDER	1.025	1,72%
PUTUMAYO	921	1,55%
SUCRE	734	1,24%
QUINDIO	698	1,17%
NARIÑO	686	1,15%
RISARALDA	609	1,02%
CALDAS	577	0,97%
LA GUAJIRA	477	0,80%
ATLANTICO	465	0,78%
ARAUCA	436	0,73%
CHOCO	340	0,57%
BOYACA	295	0,50%
GUAVIARE	254	0,43%
CASANARE	186	0,31%
VICHADA	46	0,08%
GUAINIA	5	0,01%
AMAZONAS	4	0,01%
VAUPES	4	0,01%
SAN ANDRES	4	0,01%
EXTERIOR	2	0,00%
Total general	59.421	100,00%



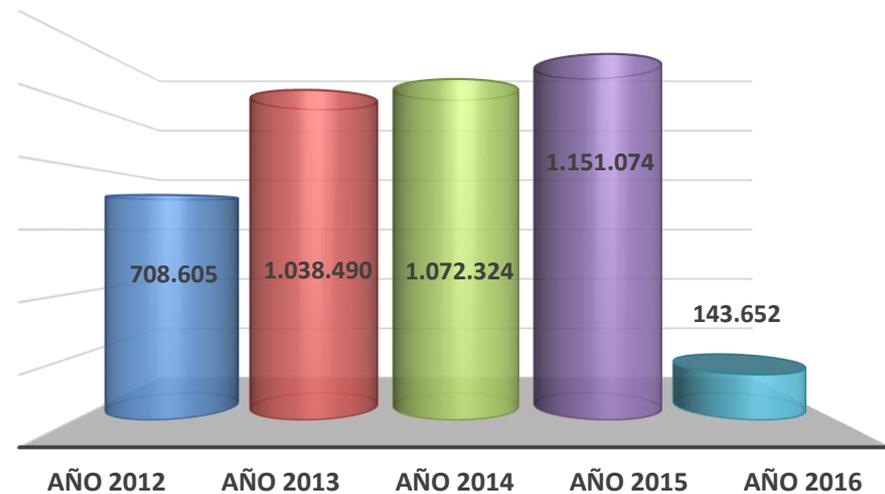
CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Marzo vs. Años Anteriores

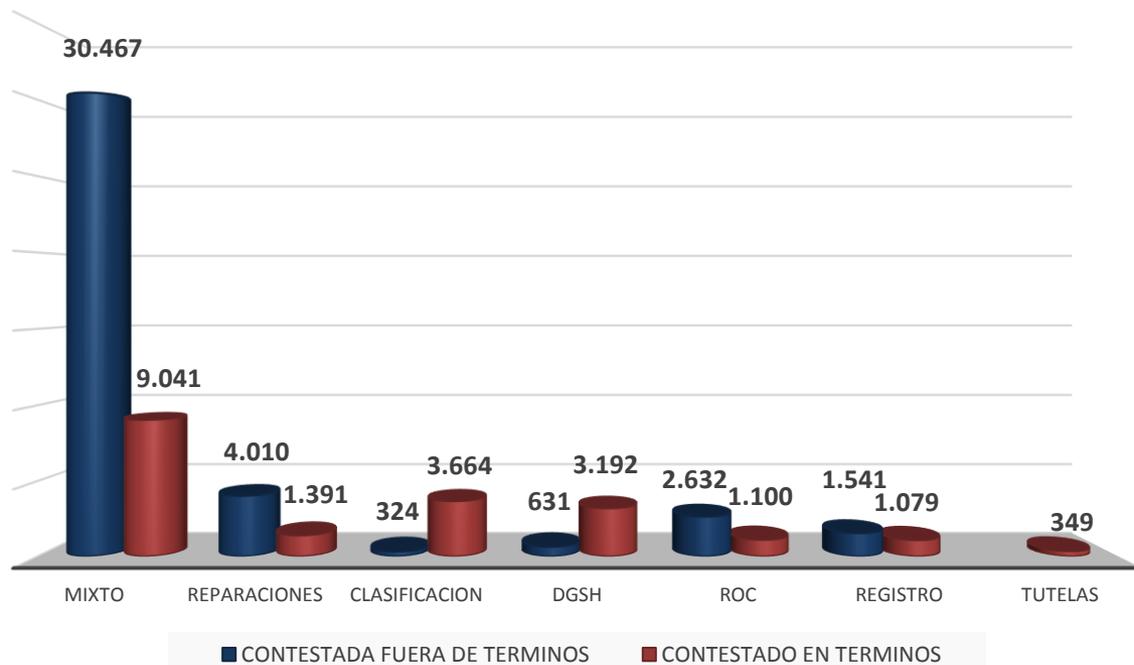


Historico de Contestados Anual



CONTESTADOS PQR Y ROC

Indicador Comparativo Marzo 2016 proyectados



CONTESTADO	RESPUESTAS EMITIDAS FUERA DE TÉRMINOS	RESPUESTAS EMITIDAS EN TÉRMINOS	TOTAL
Enero 2014	51	-	51
Febrero 2014	96	-	96
Marzo 2014	92	-	92
Abril 2014	86	-	86
Mayo 2014	99	-	99
Junio 2014	111	-	111
Julio 2014	204	-	204
Agosto 2014	82	-	82
Septiembre 2014	140	-	140
Octubre 2014	297	-	297
Noviembre 2014	275	-	275
Diciembre 2014	625	-	625
Enero 2015	142	-	142
Febrero 2015	169	-	169
Marzo 2015	163	-	163
Abril 2015	333	-	333
Mayo 2015	365	-	365
Junio 2015	594	-	594
Julio 2015	559	-	559
Agosto 2015	451	-	451
Septiembre 2015	471	-	471
Octubre 2015	2.039	-	2.039
Noviembre 2015	4.321	-	4.321
Diciembre 2015	12.622	-	12.622
Enero 2016	6.838	-	6.838
Febrero 2016	7.523	4.117	11.640
Marzo 2016	857	15.699	16.556
TOTAL	39.605	19.816	59.421

CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

Dirección	Cantidad
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	11.094
Dirección Técnica de Reparación	9.995
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información	9.565
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	7.126
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	4.538
ARCHIVO	3.988
Dirección de Registro y Gestión de la Información	3.958
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación	3.102
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación	2.976
Dirección De Gestión Interinstitucional	693
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	616
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	615
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	598
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	338
Jefe Oficina Asesora Jurídica	63
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información	62
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	51
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Jefe Oficina Asesora Jurídica	16
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	15
Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	6
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica-Dirección Técnica de Reparación	2
Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
TOTAL	59.421

PENDIENTES POR CONTESTAR PQR Y ROC

AÑO / MES	SIN CONTESTAR FUERA DE TERMINOS	SIN CONTESTAR EN TERMINOS	TOTAL
Enero 2014	404	-	404
Febrero 2014	901	-	901
Marzo 2014	715	-	715
Abril 2014	701	-	701
Mayo 2014	904	-	904
Junio 2014	700	-	700
Julio 2014	1.098	-	1.098
Agosto 2014	897	-	897
Septiembre 2014	1.151	-	1.151
Octubre 2014	1.356	-	1.356
Noviembre 2014	1.222	-	1.222
Diciembre 2014	1.449	-	1.449
Enero 2015	1.178	-	1.178
Febrero 2015	1.904	-	1.904
Marzo 2015	2.284	-	2.284
Abril 2015	2.000	-	2.000
Mayo 2015	4.201	-	4.201
Junio 2015	3.749	-	3.749
Julio 2015	4.162	-	4.162
Agosto 2015	3.670	-	3.670
Septiembre 2015	5.096	-	5.096
Octubre 2015	7.854	-	7.854
Noviembre 2015	8.963	-	8.963
Diciembre 2015	13.315	-	13.315
Enero 2016	9.083	-	9.083
Febrero 2016	10.564	-	10.564
Marzo 2016	8.899	34.320	43.219
TOTAL	98.420	34.320	132.740

Detalle Pendientes, Marzo 2016

PENDIENTES POR CONTESTAR PQR Y ROC

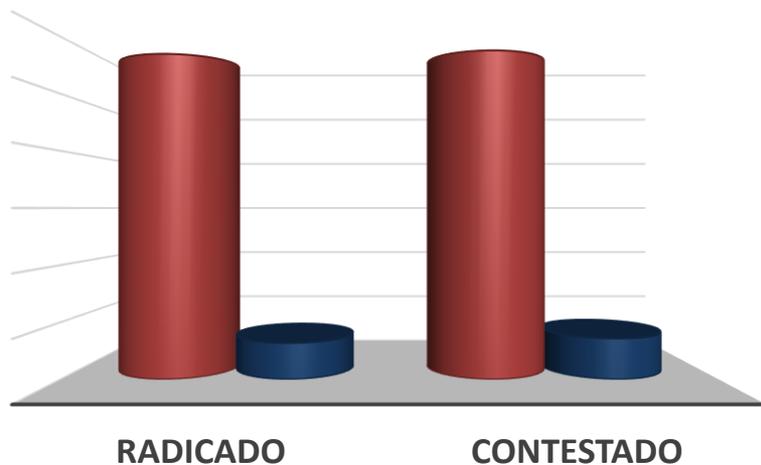
ESTADO	CANTIDAD
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	59.869
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	2.985
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	1.148
PARA TRAMITE PRIORITARIO	277
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	24.546
PENDIENTE POR RESPUESTA	18.525
SIN LOTE PENDIENTE POR CLASIFICAR	11.539
PENDIENTE POR RESPUESTA HISTORICO DE AYUDAS	849
PENDIENTE POR INSUMO	72.871
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	5.500
ESCALAMIENTOS	45.922
PENDIENTE AGENDAMIENTO CRM	10.139
ESCALAMIENTOS REPARACIONES	4.218
PENDIENTE REASIGNACIONES ORFEO	31
ESCALAMIENTOS REPARACIONES PQR LEX	24
ESCALAMIENTOS PQR LEX	50
PROBLEMAS DE IMAGEN	1.530
EN PROCESO DE ESCALAMIENTO	3.146
PENDIENTE DIRECTRIZ INCONFORMIDAD PAGO	286
PENDIENTE DIRECTRIZ ENLACES	2.025
Total general	132.740

Detalle Pendientes, Marzo 2016

DIAS	CANTIDAD
01 - 15	34.320
16 - 30	12.081
Mayor a 30	86.339
Total	132.740

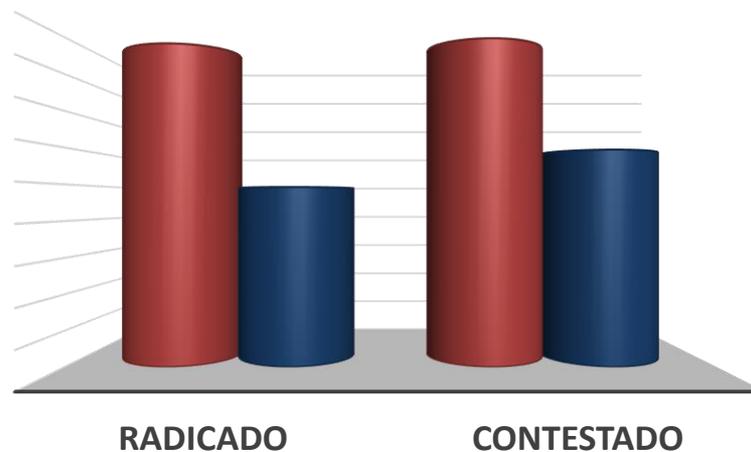
COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2015 vs. 2016



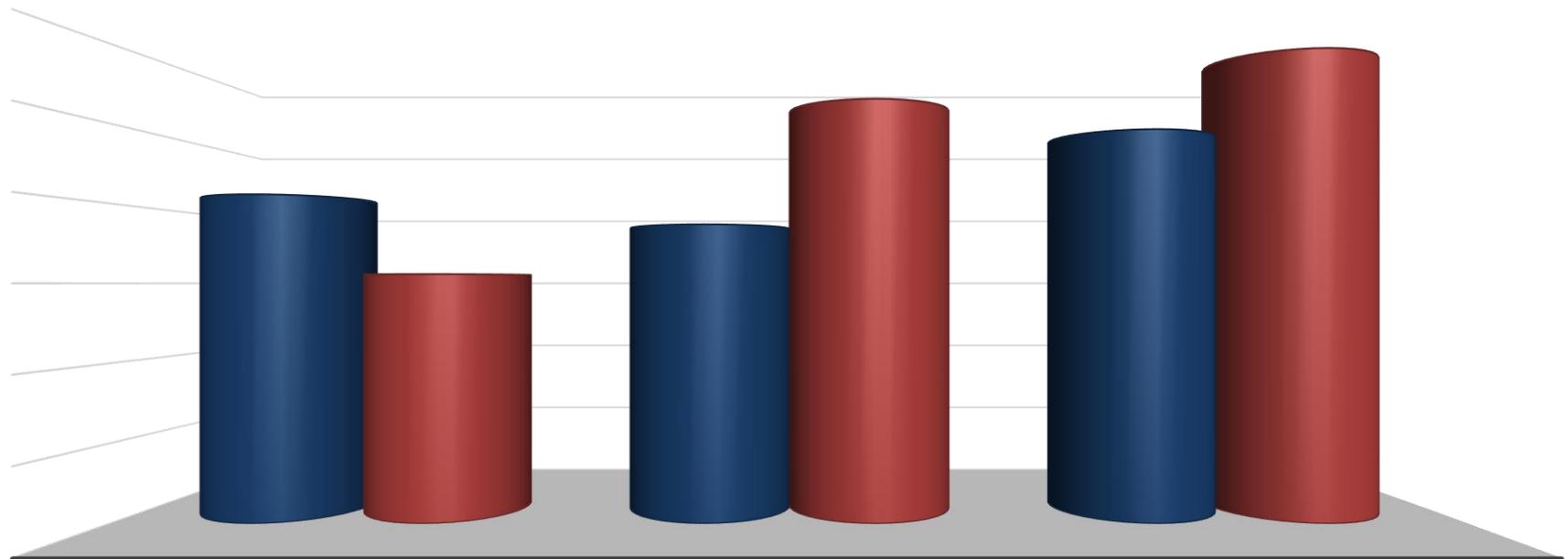
	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	127.773	143.652

Operación Marzo 2015 vs. 2016



	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	88.288	89.689
■ 2016	49.269	59.421

ESTADO DE OPERACIÓN 2016



ENERO

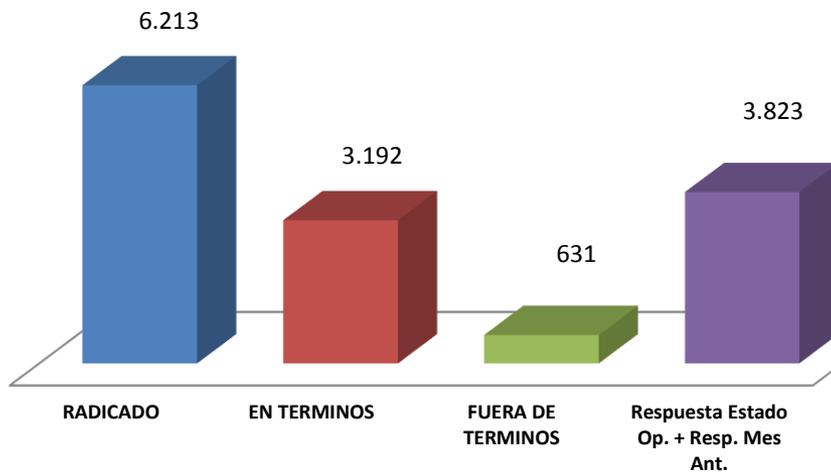
FEBRERO

MARZO

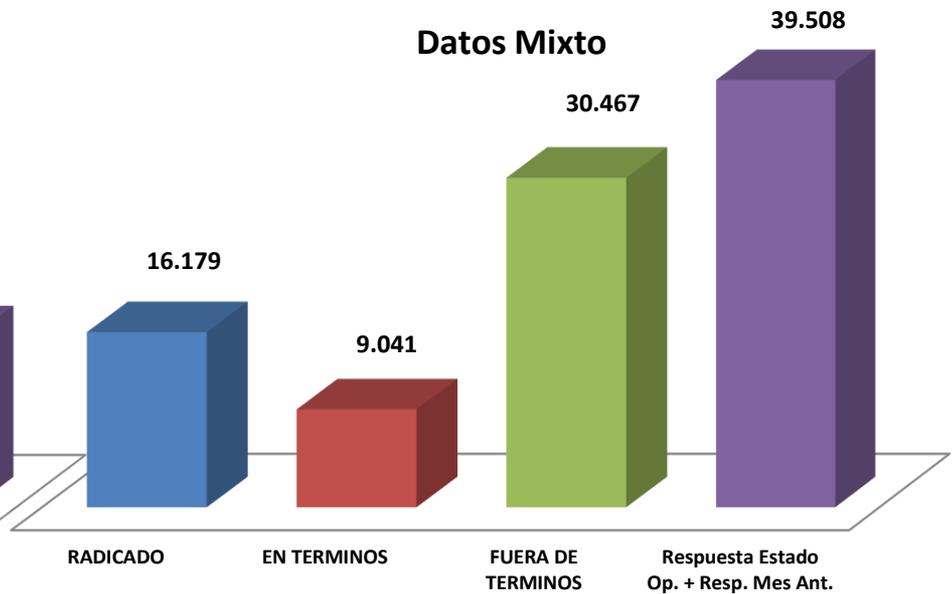
	Enero	Febrero	Marzo
■ RADICADO	41.136	37.368	49.269
■ CONTESTADO	31.155	53.076	59.421

COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

Datos DGSH



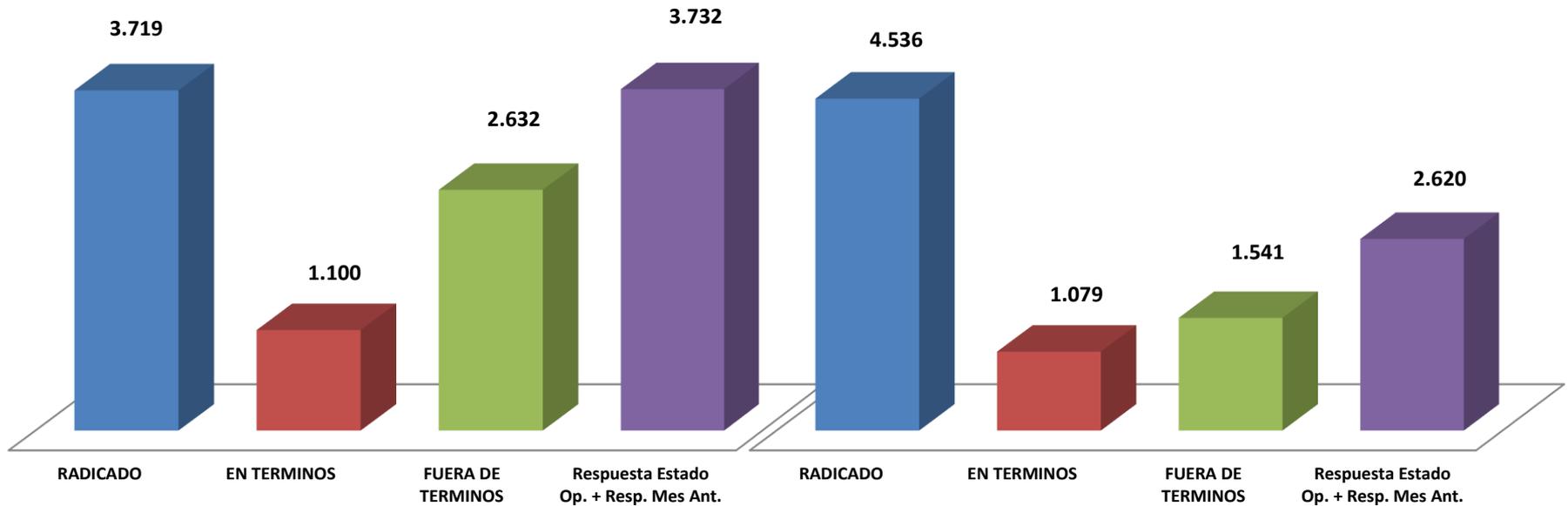
Datos Mixto



COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

Datos Roc

Datos Registro

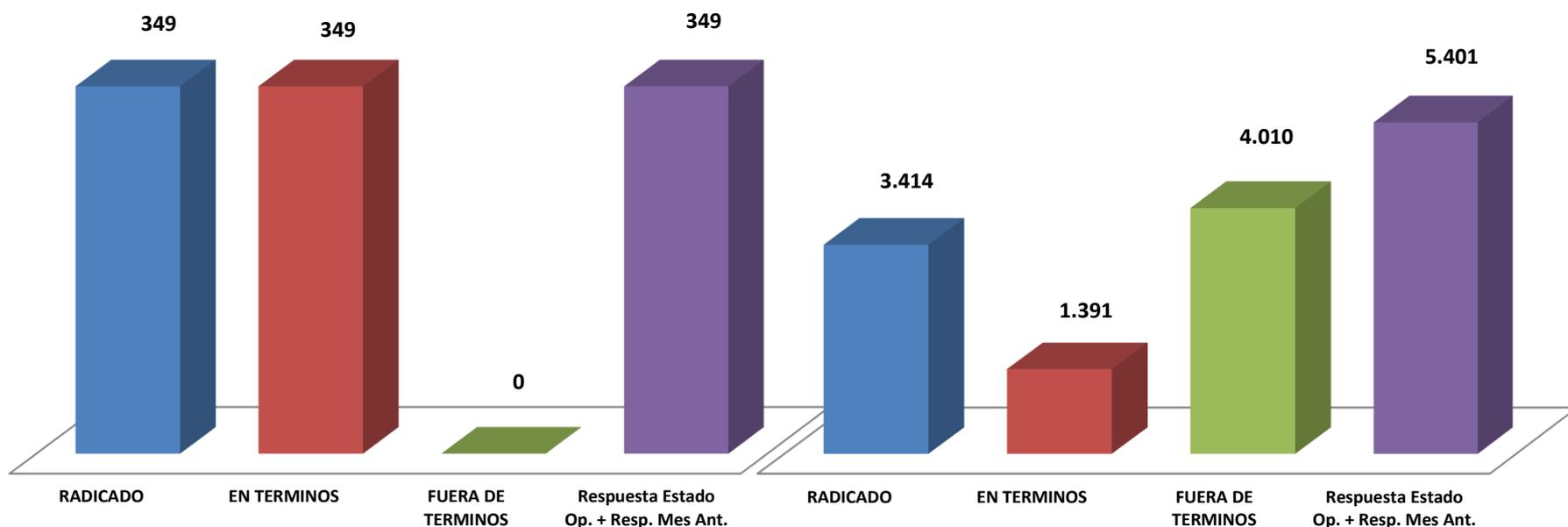


COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA



Datos Tutelas

Datos Reparaciones

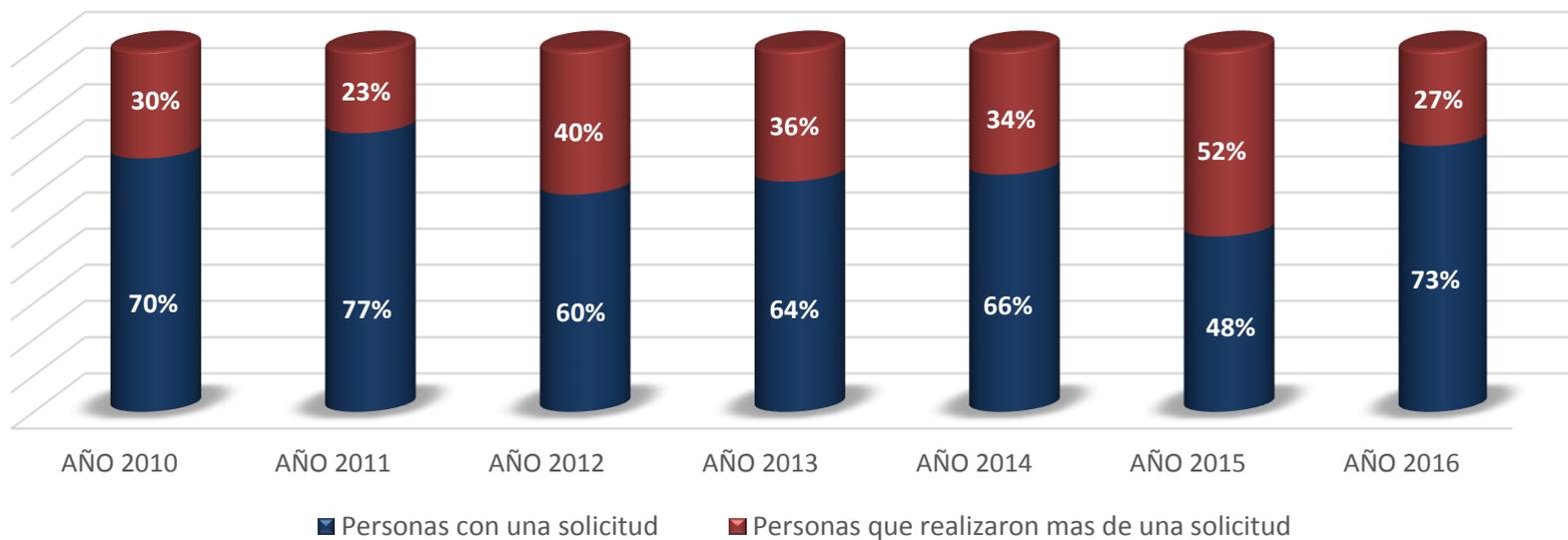


3.988 Registros se encuentran en el área de clasificación. Debido a que no pueden ser reportados en ninguna línea.

El promedio de respuesta fue de 57,3 días, y se realizaron 545 remisiones a entidades competentes.

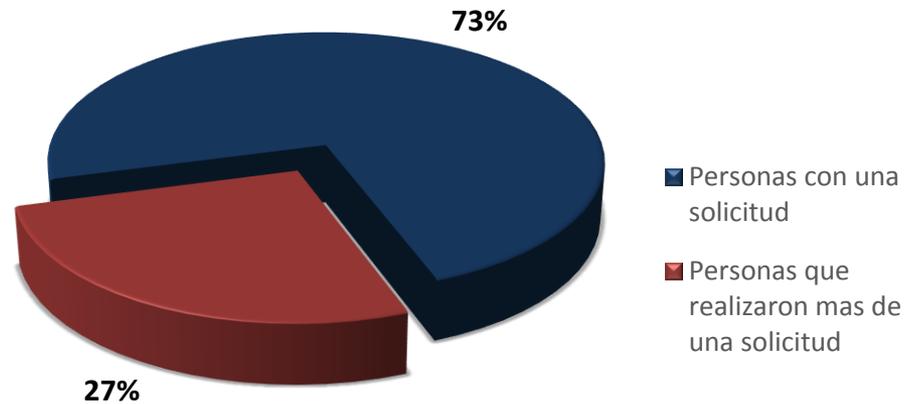
ESTADO OPERATIVO

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

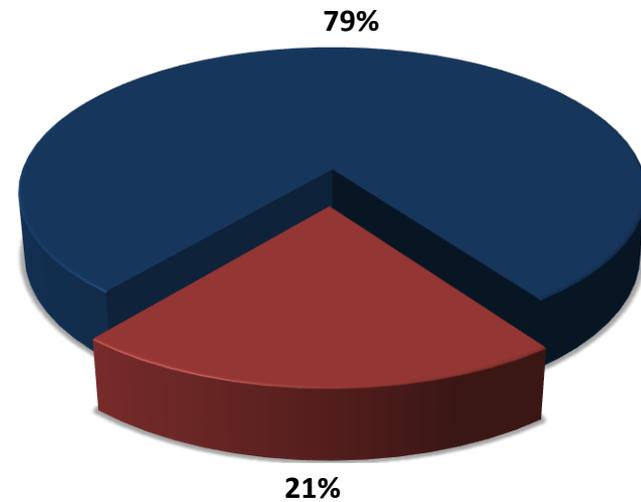


ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016



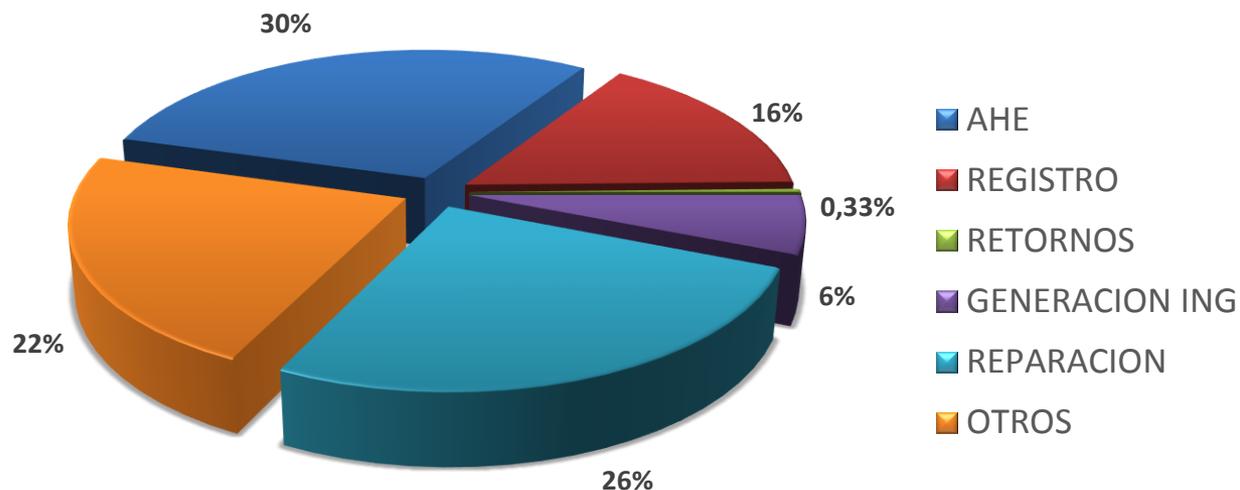
REITERACIONES SOLICITUDES MARZO 2016



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	2015	Enero 2016	Febrero 2016	Marzo 2016
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	39,4%	38,8%	32,7%	29,7%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	18,6%	18,1%	23,0%	15,5%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,6%	0,2%	0,3%	0,3%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	6,3%	6,1%	5,3%	6,1%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	15,7%	17,7%	22,6%	26,2%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	19,4%	19,0%	16,1%	22,2%

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - Marzo 2016

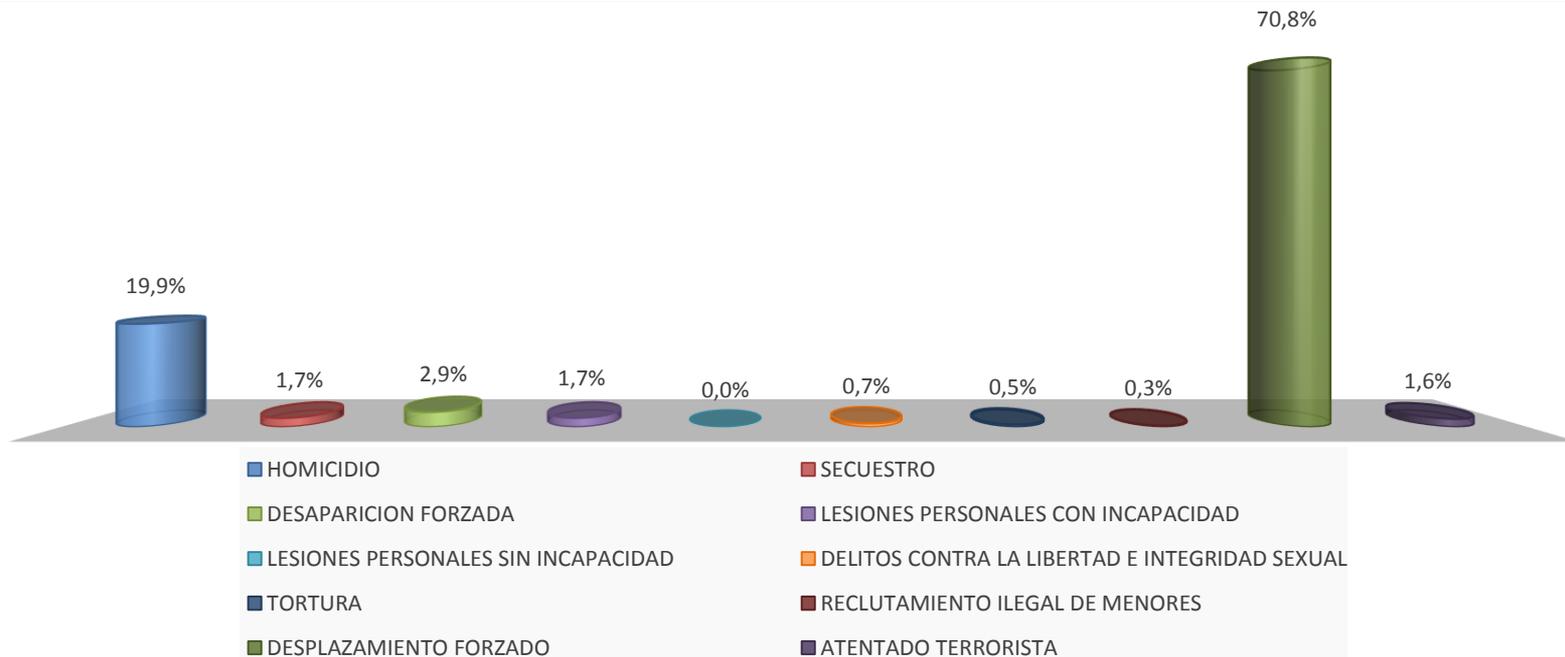


PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR (OTRAS SOLICITUDES)

SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	17.298
Informacion Paari	9.813
Acreditacion/ certificacion	4.202
Historico Ayudas	2.475
Generacion de Ingresos	1.797
Estado del Pago	1.071
Vivienda Informativo	965
kits	936
Casos Atipicos	797
Programa De Acompañamiento	712
Educacion Informativo	641
Salud Informativo	641
Remitir a entidad competente	545
Respuesta De Un Dp Anterior	537
Contrato de Transacción	497
Reparacion	430
Prioritarios	327
Recepcion De Documentos	309
Vestuario	298
Reparacion Por Perdida De Bienes	248
Quejas Contra Funcionarios	211
TOTAL	44.750

CASOS RECIBIDOS POR REPARACION MARZO 2016

HECHO	2014	2015	Enero 2016	Febrero	Marzo
HOMICIDIO	69,4%	63,3%	3,2%	51,2%	19,9%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	14,8%	4,4%	1,7%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,2%	25,7%	8,3%	2,9%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	3,2%	10,9%	3,1%	1,7%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL	0,8%	2,0%	9,9%	2,3%	0,7%
TORTURA	0,9%	1,1%	2,5%	1,0%	0,5%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	1,0%	14,8%	1,3%	0,3%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	10,0%	2,6%	25,6%	70,8%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	4,1%	15,5%	2,7%	1,6%



ESCALAMIENTOS PQR/ROC

MOTIVO DEL ESCALAMIENTO	CONTESTADO POR EL AREA DE ESCALAMIENTO	SIN RESPUESTA	TOTAL
Acreditacion Y Caracterizacion		12	12
Declaraciones	51	172	223
Estado solicitud Retorno y Reubicacion	3	1	4
Expedientes	2	8	10
Modificacion via gubernativa		32	32
Novedad registro	554	2.281	2.835
Resoluciones	69	173	242
Restringido		7	7
Revocatoria		55	55
Correccion acto administrativo (Valoracion)		27	27
Solicitudes tutelas (tutelas - fallos - Desacatos - Sanciones)		43	43
Recurso de Reposicion	1	273	274
Recurso de Apelacion		20	20
Devolucion al Ministerio Publico		9	9
Actos Administrativos		542	542
Recurso de Queja		2	2
Notificaciones		441	441
Certificaciones		3.419	3.419
TOTAL	680	7.517	8.197

ESCALAMIENTOS PQR/ROC DETALLE POR ÁREA



MOTIVO DEL ESCALAMIENTO	R.E	R_R	V.G	I_LEX	R_GRE	M_C	R.V	G.D	R.I	R.N	OAJ	NOT_GRE	CERT_NOT	TOTAL
Acreditación Y Caracterización							12							12
Declaraciones								107	116					223
Estado solicitud Retorno y Reubicación		4												4
Expedientes									10					10
Modificacion via gubernativa			32											32
Novedad registro	6						1.633		264	932				2.835
Resoluciones	8						3	37	194					242
Restringido	2						5							7
Revocatoria			48			7								55
Correccion acto administrativo (Valoracion)			27											27
Solicitudes tutelas				43										43
Recurso de Reposición			151		94	29								274
Recurso de Apelacion			15								5			20
Devolucion al Ministerio Publico			9											9
Actos Administrativos							542							542
Recurso de Queja			2											2
Notificaciones												2	439	441
Certificaciones													3.419	3.419
TOTAL	16	4	284	43	94	36	2.195	144	584	932	5	2	3.858	8.197

ESCALAMIENTOS ÁREA REPARACIONES

ESTADO	CANTIDAD
SIN RESPUESTA	602
CONTESTADO POR EL AREA DE ESCALAMIENTO	56
Total general	658

VARIABLE	CANTIDAD
ESTADO DEL PAGO 1290	227
ESTADO DEL PAGO 418	108
COPIA DE RESOLUCION	88
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	78
ESTADO DEL CASO 1290	66
RECURSO DE REPOSICION	34
ESTADO DEL CASO 418	32
ESTADO DEL PAGO 1448	17
REVOCATORIA	7
RECURSO DE APELACION	1
Total general	658

BITACORA CAIDA DE APLICATIVOS

MARZO	2016
--------------	-------------

REPORTE BITACORAS			
APLICATIVO	CAIDA	INTERMITENCIA/LENTITUD	TOTAL TIEMPO
SIPOD	00:00	00:00	00:00
COMPARTIDA	00:00	00:00	00:00
ORFEO	01:31	00:16	01:47
VIVANTO	08:53	22:23	07:16
RUV	00:00	00:00	00:00
ACEDOC	00:00	00:00	00:00
INDEMNIZA	01:06	00:00	01:06
SM	02:51	00:00	02:51
TOTAL	14:21:00	22:39:00	37:00:00

FECHA	Aplicativo	Descripcion caida	Hora Caída	Hora reinicio	Duracion	Coordinador	RESPUESTA RECIBIDA
02/03/2016	VIVANTO	CAIDA	10:06:00 a. m.	10:30:00 a. m.	00:24:00	Mendoza Romero Angie Pamela	
03/03/2016	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	12:03:00 p. m.	12:19:00 p. m.	00:16:00	Mendoza Romero Angie Pamela	
07/03/2016	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	12:04:00 p. m.	4:33:00 p. m.	04:29:00	Luz Nelly Velasco Roa	
08/03/2016	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	6:55:00 a. m.	8:10:00 a. m.	01:15:00	Mendoza Romero Angie Pamela	
14/03/2016	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	7:45:00 a. m.	8:49:00 a. m.	01:04:00	ADRIANA MANRIQUE MONSALVE	
14/03/2016	VIVANTO	CAIDA	12:51:00 p. m.	1:45:00 p. m.	00:54:00	Mendoza Romero Angie Pamela	
02/03/2016	ORFEO	CAIDA	9:04:00 a. m.	9:30:00 a. m.	00:26:00	Luz Nelly Velasco Roa	
10/03/2016	ORFEO	INTERMITENCIA/LENTITUD	11:47:00 a. m.	12:03:00 p. m.	00:16:00	Luz Nelly Velasco Roa	
09/03/2016	INDEMNIZA	CAIDA	6:31:00 a. m.	7:37:00 a. m.	01:06:00	Mendoza Romero Angie Pamela	
17/03/2016	VIVANTO	CAIDA	11:27:00 a. m.	1:45:00 p. m.	02:18:00	Paola Liseth Gaitan	
18/03/2016	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	6:41:00 a. m.	10:00:00 p. m.	15:19:00	ADRIANA MANRIQUE MONSALVE	
18/03/2016	SM	CAIDA	11:12:00 a. m.	2:03:00 p. m.	02:51:00	ADRIANA MANRIQUE MONSALVE	
23/03/2016	VIVANTO	CAIDA	4:01:00 p. m.	6:00:00 p. m.	01:59:00	Alvaro Felipe Garzon	
28/03/2016	VIVANTO	CAIDA	5:30:00 a. m.	7:30:00 a. m.	02:00:00	Luz Nelly Velasco Roa	
30/03/2016	VIVANTO	CAIDA	12:16:00 p. m.	1:15:00 p. m.	00:59:00	ADRIANA MANRIQUE MONSALVE	
30/03/2016	VIVANTO	CAIDA	7:31:00 p. m.	7:50:00 p. m.	00:19:00	Mendoza Romero Angie Pamela	
31/03/2016	ORFEO	CAIDA	7:10:00 a. m.	8:15:00 a. m.	01:05:00	Paola Liseth Gaitán Herrera	



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



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**