



# **INFORME GESTIÓN MENSUAL**

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

### **Octubre 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			918.350

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	54.638	44,69%
ANTIOQUIA	22.486	18,39%
CAQUETA	4.771	3,90%
META	4.200	3,44%
VALLE DEL CAUCA	3.606	2,95%
CESAR	3.212	2,63%
MAGDALENA	3.152	2,58%
TOLIMA	2.713	2,22%
CUNDINAMARCA	2.588	2,12%
PUTUMAYO	2.125	1,74%
NORTE DE SANTANDER	1.966	1,61%
CAUCA	1.848	1,51%
BOLIVAR	1.596	1,31%
ATLANTICO	1.535	1,26%
HUILA	1.486	1,22%
CORDOBA	1.077	0,88%
CHOCO	999	0,82%
SANTANDER	981	0,80%
SUCRE	899	0,74%
NO INFORMA	895	0,73%
NARIÑO	819	0,67%
EXTERIOR	780	0,64%
ARAUCA	776	0,63%
RISARALDA	602	0,49%
QUINDIO	522	0,43%
CALDAS	519	0,42%
CASANARE	404	0,33%
BOYACA	361	0,30%
LA GUAJIRA	352	0,29%
GUAVIARE	242	0,20%
VAUPES	40	0,03%
AMAZONAS	27	0,02%
GUAINIA	24	0,02%
VICHADA	17	0,01%
SAN ANDRES	2	0,00%
<b>Total general</b>	<b>122.260</b>	<b>100,00%</b>



## RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS



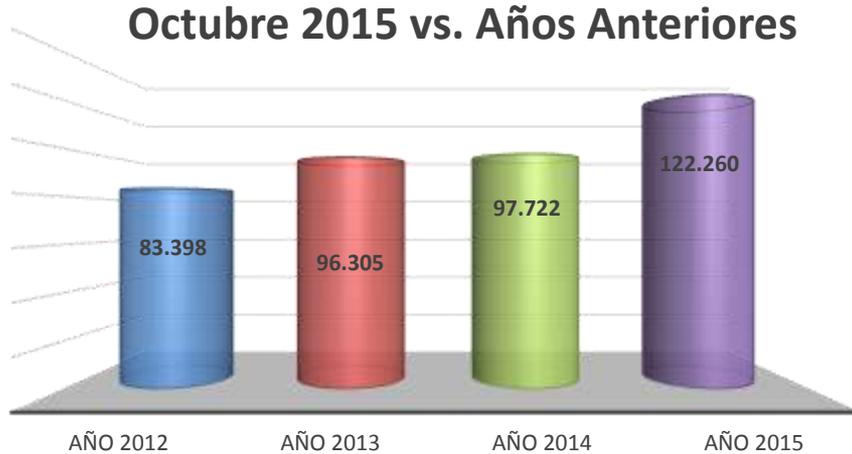
UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



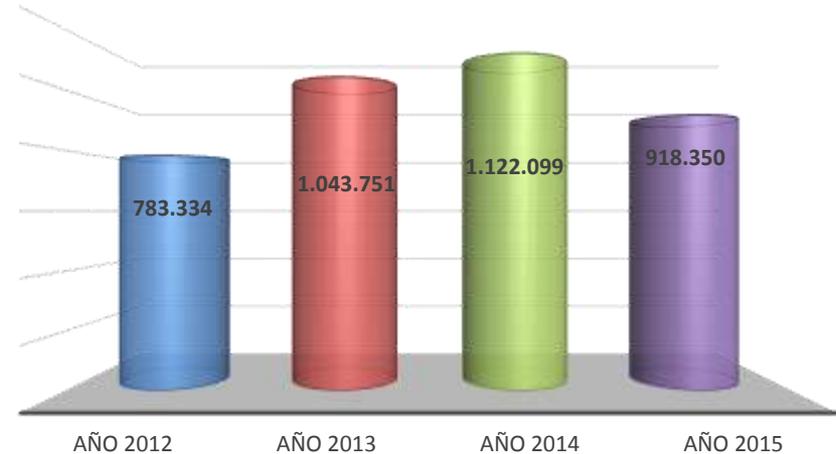
TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ · EQUIDAD · EDUCACIÓN

# HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

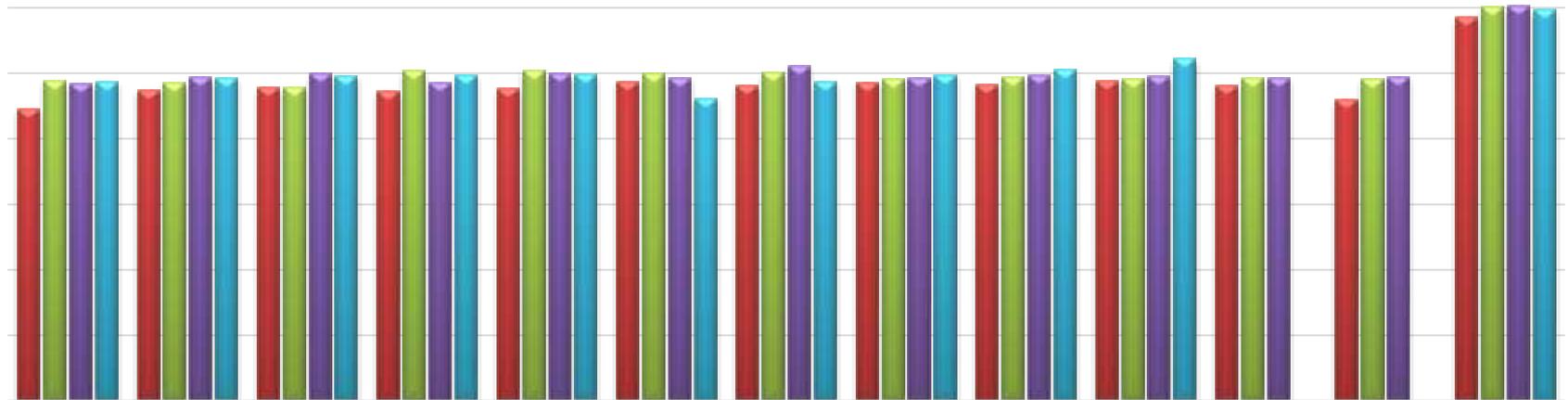
## Trazabilidad De Radicación Octubre 2015 vs. Años Anteriores



## Histórico de Radicación Anual

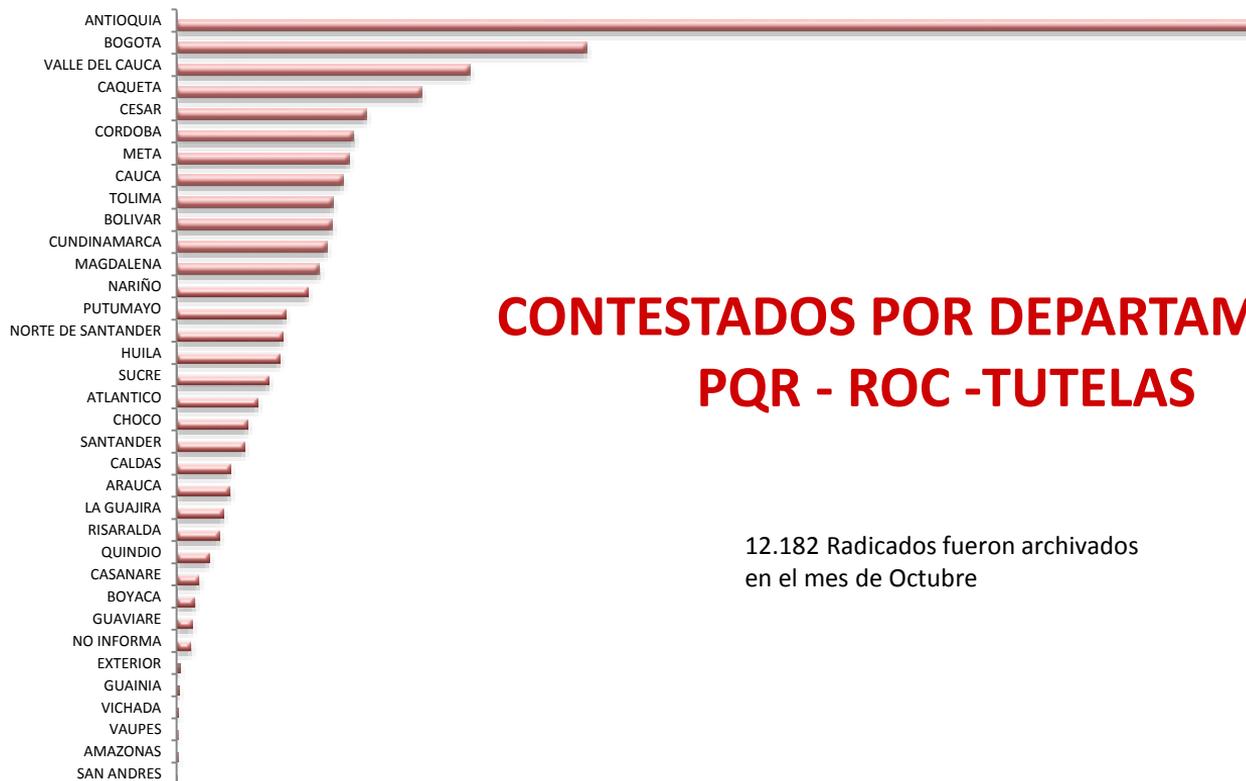


## HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR - ROC - TUTELAS



	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			919.192

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	40.773	24,56%
BOGOTA	15.467	9,32%
VALLE DEL CAUCA	11.059	6,66%
CAQUETA	9.234	5,56%
CESAR	7.127	4,29%
CORDOBA	6.670	4,02%
META	6.480	3,90%
CAUCA	6.273	3,78%
TOLIMA	5.896	3,55%
BOLIVAR	5.849	3,52%
CUNDINAMARCA	5.660	3,41%
MAGDALENA	5.367	3,23%
NARIÑO	4.939	2,98%
PUTUMAYO	4.114	2,48%
NORTE DE SANTANDER	3.981	2,40%
HUILA	3.883	2,34%
SUCRE	3.447	2,08%
ATLANTICO	3.030	1,83%
CHOCO	2.670	1,61%
SANTANDER	2.550	1,54%
CALDAS	2.012	1,21%
ARAUCA	1.995	1,20%
LA GUAJIRA	1.748	1,05%
RISARALDA	1.603	0,97%
QUINDIO	1.211	0,73%
CASANARE	828	0,50%
BOYACA	671	0,40%
GUAVIARE	569	0,34%
NO INFORMA	527	0,32%
EXTERIOR	110	0,07%
GUAINIA	86	0,05%
VICHADA	63	0,04%
VAUPES	56	0,03%
AMAZONAS	51	0,03%
SAN ANDRES	3	0,00%
<b>Total general</b>	<b>166.002</b>	<b>100,00%</b>



## CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

12.182 Radicados fueron archivados  
en el mes de Octubre

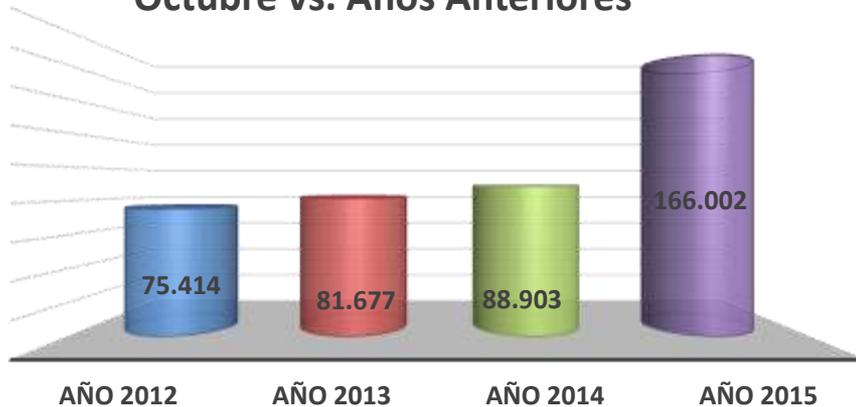


UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

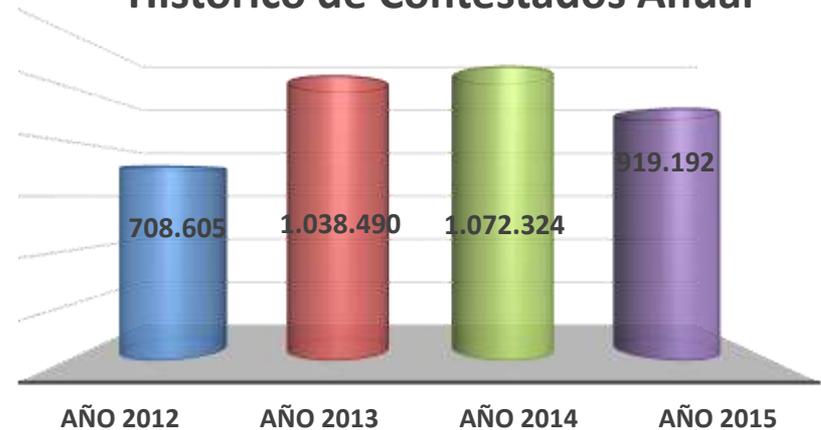


## COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados  
Octubre vs. Años Anteriores

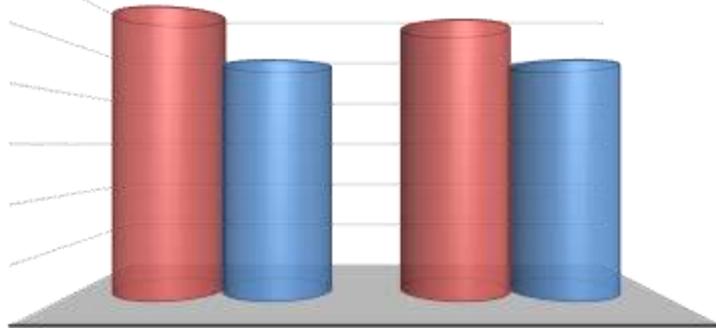


Histórico de Contestados Anual



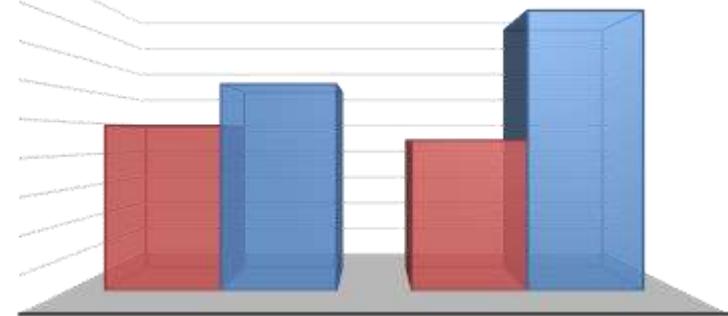
## COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

### Operación General 2014 vs. 2015


**RADICADO**
**CONTESTADO**

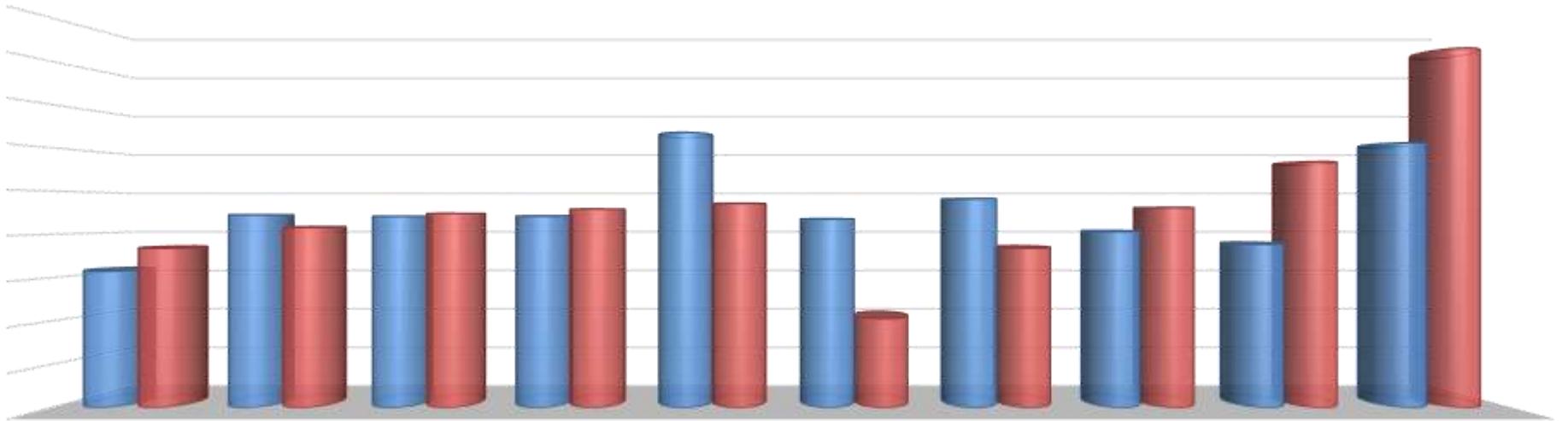
	RADICADO	CONTESTADO
■ 2014	1.122.099	1.072.656
■ 2015	918.350	919.192

### Operación Octubre 2014 vs. 2015


**RADICADO**
**CONTESTADO**

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2014	97.722	88.903
■ 2015	122.260	166.002

## ESTADO DE OPERACIÓN 2015



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
■ RADICADO	62.990	89.000	88.288	88.444	127.058	87.046	96.547	81.241	75.476	122.260
■ CONTESTADO	73.542	83.135	89.689	91.695	94.343	41.155	73.656	92.408	113.567	166.002

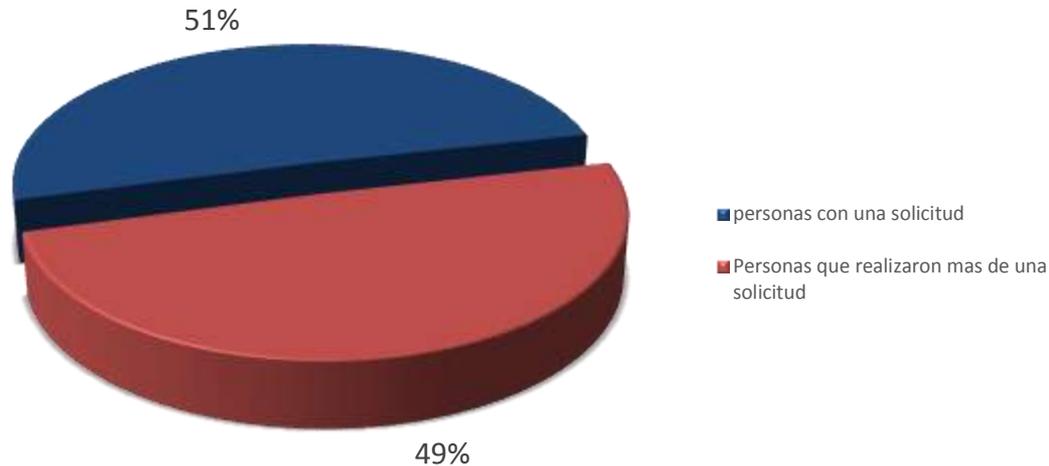
## ESTADO OPERATIVO

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

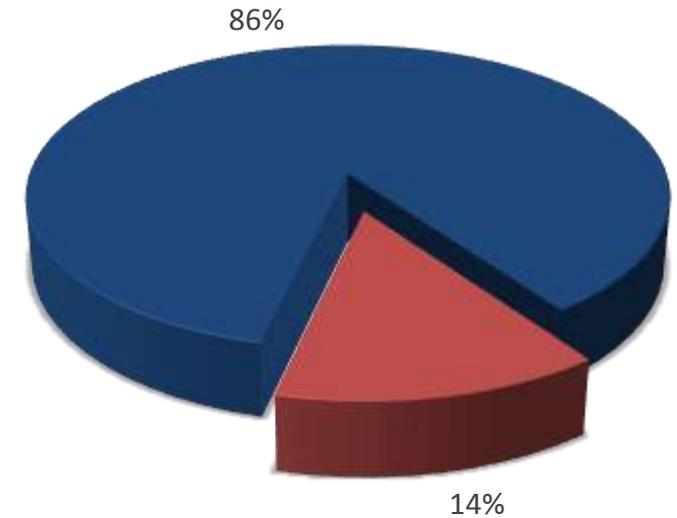


## ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015



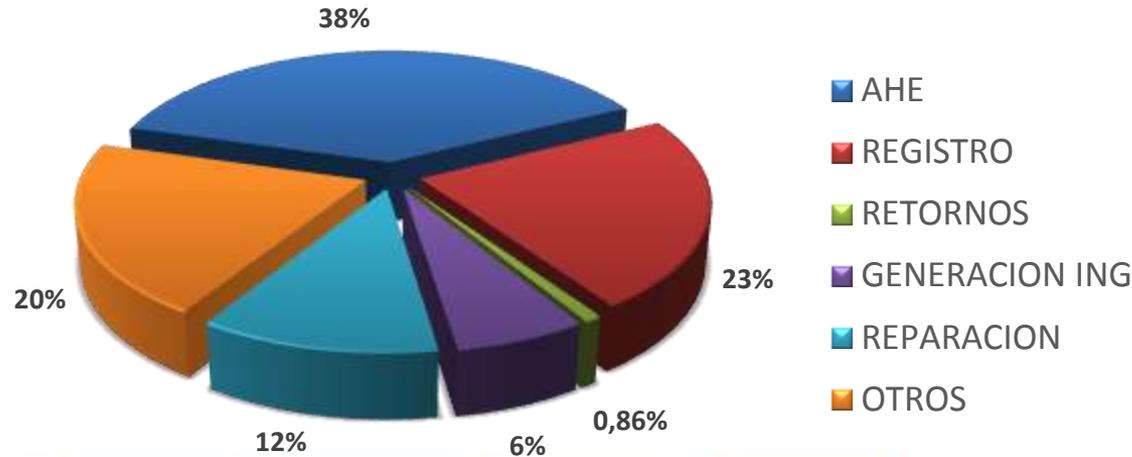
REITERACIONES SOLICITUDES OCTUBRE 2015



# 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
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%
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%
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%
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%
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%
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%

**Tipo de Solicitud**  
**Derechos de Petición - Octubre 2015**



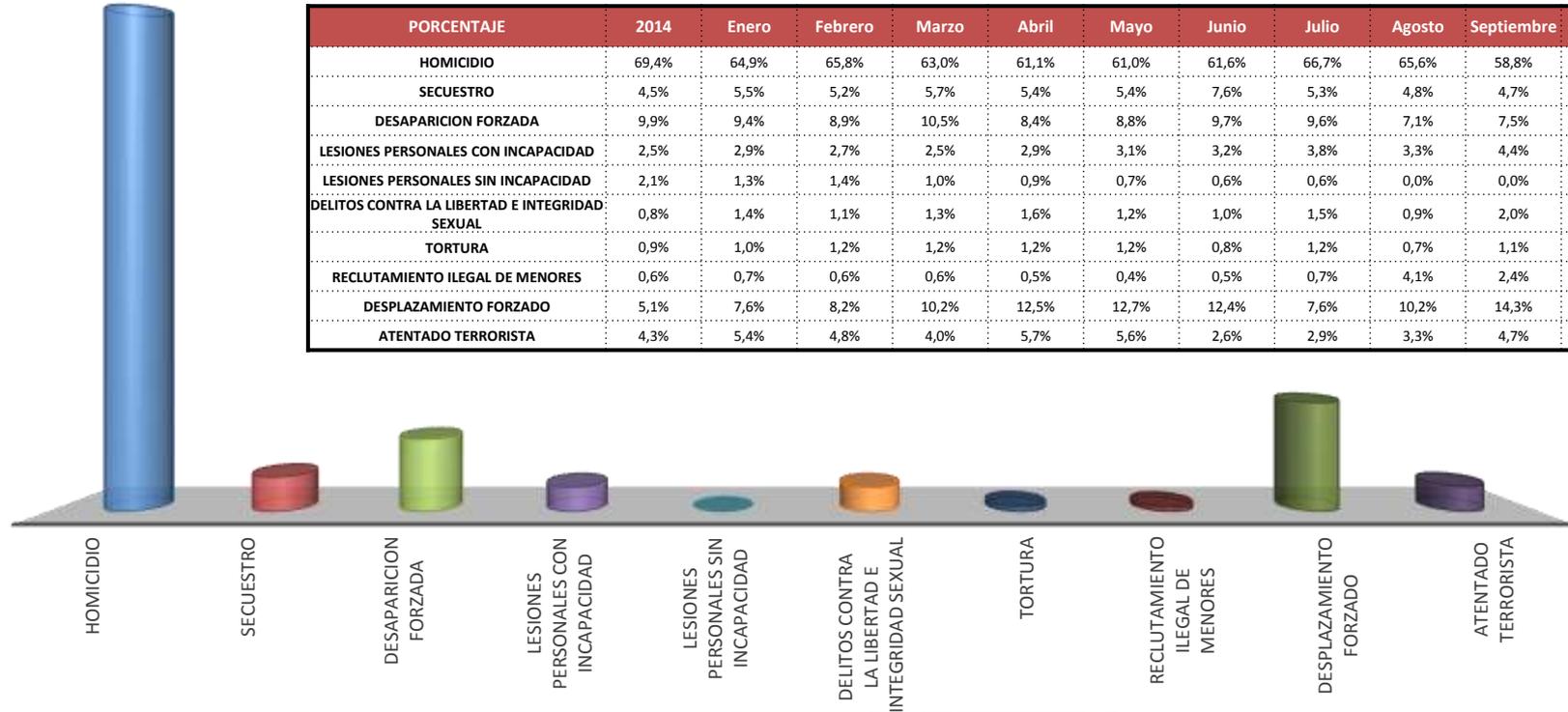


# PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR (Otras Solicitudes)

SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	8.425
Información Paari	5.699
Acreditación/ certificación	1.621
Casos Atípicos	1.532
Generación de Ingresos	1.368
kits	864
Prioritarios	692
Respuesta De Un Dp Anterior	417
Sin Datos	395
Estado del Pago	377
Vivienda Informativo	357
Reparación	345
Recepción De Documentos	328
Remitir a entidad competente	322
Educación Informativo	292
Salud Informativo	291
Estado Del Caso	288
Vestuario	277
Reparación Por Perdida De Bienes	269
Histórico Ayudas	232
Cumplimientos De Fallo Judiciales	163
<b>TOTAL</b>	<b>24.554</b>

## CASOS RECIBIDOS POR REPARACION OCTUBRE 2015

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





## RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	8.924
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	1.737
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	147
DGSH	166
PARA TRAMITE PRIORITARIO	9
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	496
PENDIENTE POR RESPUESTA	5.114
PENDIENTE POR RESPUESTA DESPLAZAMIENTO PAARI	12
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	1.243
PENDIENTE POR INSUMO	10.597
AGENDAMIENTO PAARI	7
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	511
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	3
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	9
ESCALAMIENTOS	7.208
ESCALAMIENTOS CRM	1.137
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1.572
ESCALAMIENTOS VICTIMAS - PQR	9
PENDIENTE AGENDAMIENTO CRM	141
TRAMITADO	212.285
CON SALIDA	151.350
REASIGNADO	60.935
<b>Total general</b>	<b>231.806</b>

Año	2013	2014	2015
Enero		4.121	10.949
Febrero	436	4.737	11.894
Marzo	648	6.157	11.580
Abril	1.941	5.921	8.910
Mayo	1.464	7.596	11.000
Junio	1.701	6.041	10.290
Julio	2.258	7.792	10.692
Agosto	2.180	8.534	9.959
Septiembre	2.689	11.501	10.970
Octubre	4.690	12.789	10.312
Noviembre	3.960	13.095	
Diciembre	3.694	11.305	
<b>Total general</b>	<b>25.661</b>	<b>99.589</b>	<b>106.556</b>