



INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



JUNIO 2016

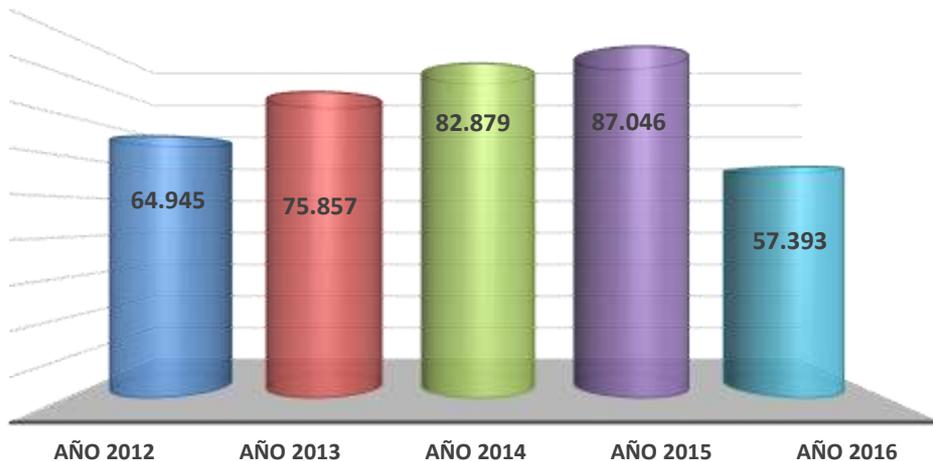
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	15.845	27,61%
BOGOTA	10.597	18,46%
VALLE DEL CAUCA	3.167	5,52%
PUTUMAYO	2.631	4,58%
TOLIMA	2.329	4,06%
CAQUETA	2.210	3,85%
SUCRE	1.993	3,47%
META	1.959	3,41%
CAUCA	1.808	3,15%
CORDOBA	1.789	3,12%
CUNDINAMARCA	1.735	3,02%
CESAR	1.504	2,62%
MAGDALENA	1.335	2,33%
NORTE DE SANTANDER	1.268	2,21%
HUILA	1.066	1,86%
BOLIVAR	918	1,60%
CHOCO	795	1,39%
SANTANDER	673	1,17%
LA GUAJIRA	644	1,12%
NARIÑO	590	1,03%
ATLANTICO	485	0,85%
QUINDIO	414	0,72%
RISARALDA	378	0,66%
ARAUCA	302	0,53%
BOYACA	288	0,50%
CALDAS	248	0,43%
CASANARE	231	0,40%
GUAVIARE	117	0,20%
EXTERIOR	28	0,05%
VICHADA	20	0,03%
VAUPES	18	0,03%
AMAZONAS	4	0,01%
GUAINIA	3	0,01%
SAN ANDRES	1	0,00%
Total general	57.393	100,00%



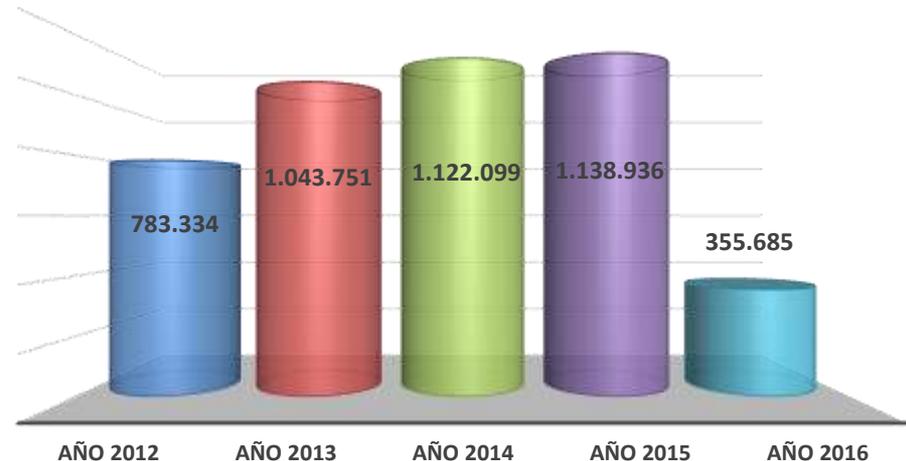
RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

Trazabilidad De Radicación Junio 2016 vs. Años Anteriores



Historico de Radicación Anual



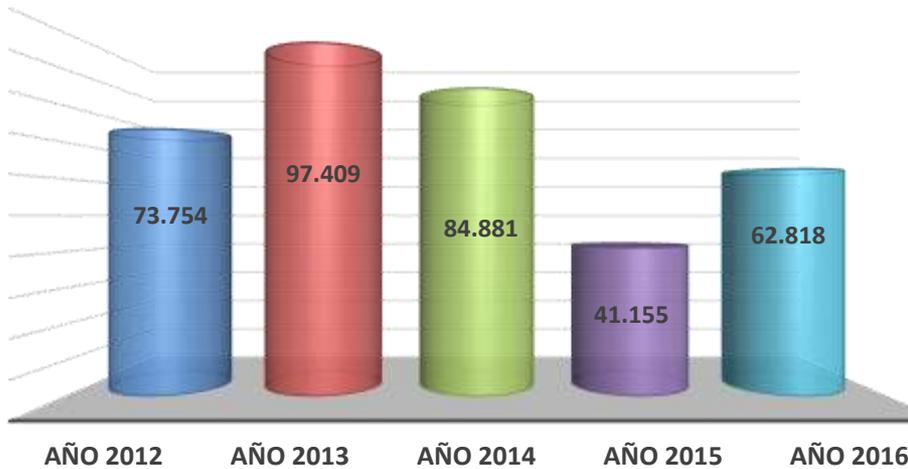
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	15.868	25,26%
BOGOTA	10.196	16,23%
CORDOBA	3.703	5,89%
VALLE DEL CAUCA	3.262	5,19%
CESAR	2.555	4,07%
CAQUETA	2.523	4,02%
PUTUMAYO	2.216	3,53%
TOLIMA	2.144	3,41%
MAGDALENA	2.074	3,30%
META	2.049	3,26%
CAUCA	1.835	2,92%
CUNDINAMARCA	1.777	2,83%
BOLIVAR	1.657	2,64%
NORTE DE SANTANDER	1.507	2,40%
HUILA	1.219	1,94%
SUCRE	1.123	1,79%
ATLANTICO	1.005	1,60%
LA GUAJIRA	823	1,31%
SANTANDER	797	1,27%
NARIÑO	706	1,12%
EXTERIOR	541	0,86%
QUINDIO	509	0,81%
SIN INFORMACION	448	0,71%
BOYACA	402	0,64%
CHOCO	398	0,63%
CALDAS	394	0,63%
RISARALDA	351	0,56%
ARAUCA	331	0,53%
CASANARE	192	0,31%
GUAVIARE	163	0,26%
VICHADA	20	0,03%
AMAZONAS	20	0,03%
SAN ANDRES	5	0,01%
VAUPES	4	0,01%
GUAINIA	1	0,00%
Total general	62.818	100,00%



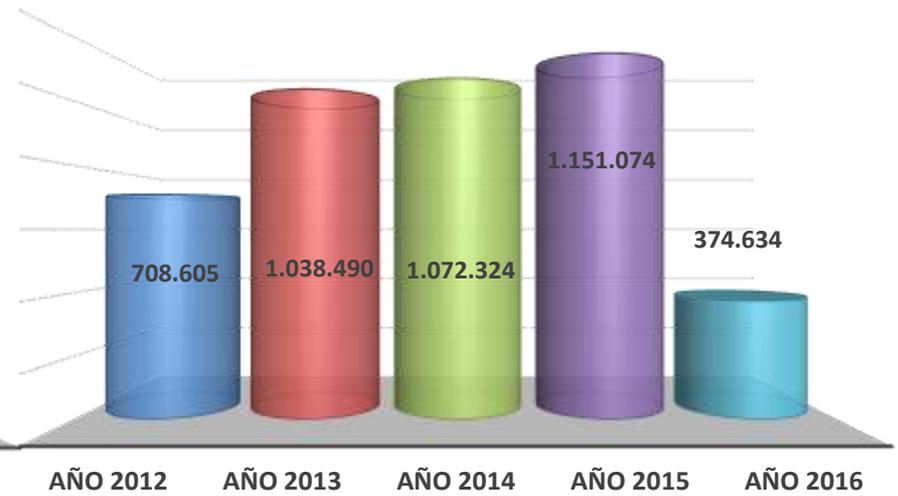
CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Junio vs. Años Anteriores



Historico de Contestados Anual

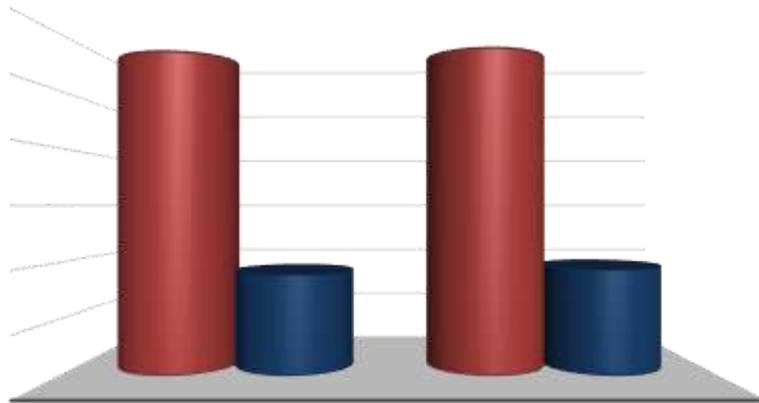


CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

Dirección	Cantidad
Dirección de Registro y Gestión de la Información	16.197
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	12.104
ARCHIVO	8.105
Dirección Técnica de Reparación	5.119
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	3.339
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	3.199
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación	2.986
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información	2.077
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación	1.898
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	1.774
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	1.591
Dirección De Gestión Interinstitucional	1.079
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	1.053
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	995
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	509
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información	504
Jefe Oficina Asesora Jurídica	178
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	56
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Jefe Oficina Asesora Jurídica	17
Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica	9
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	6
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	4
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica-Dirección Técnica de Reparación	3
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	3
Subdirección General	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
Jefe Oficina Asesora Juridica-Direccion De Gestion Interinstitucional-Direccion De Registro Y Gestion De La Informacion	1
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria-Dirección De Registro Y Gestión De La Información-Dirección Técnica De Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
TOTAL	62.818

COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2015 vs. 2016

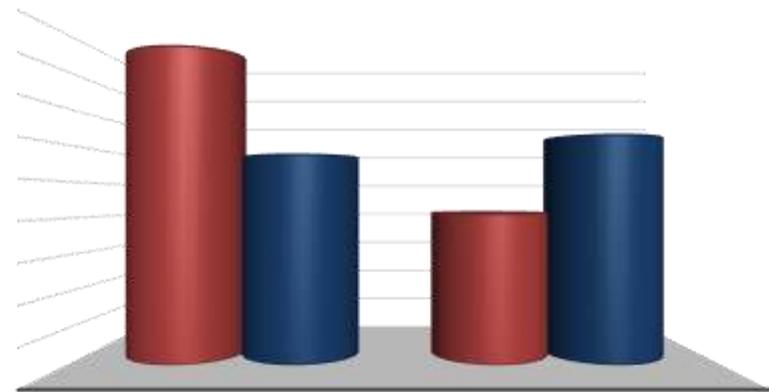


RADICADO

CONTESTADO

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	355.685	374.634

Operación Junio 2015 vs. 2016

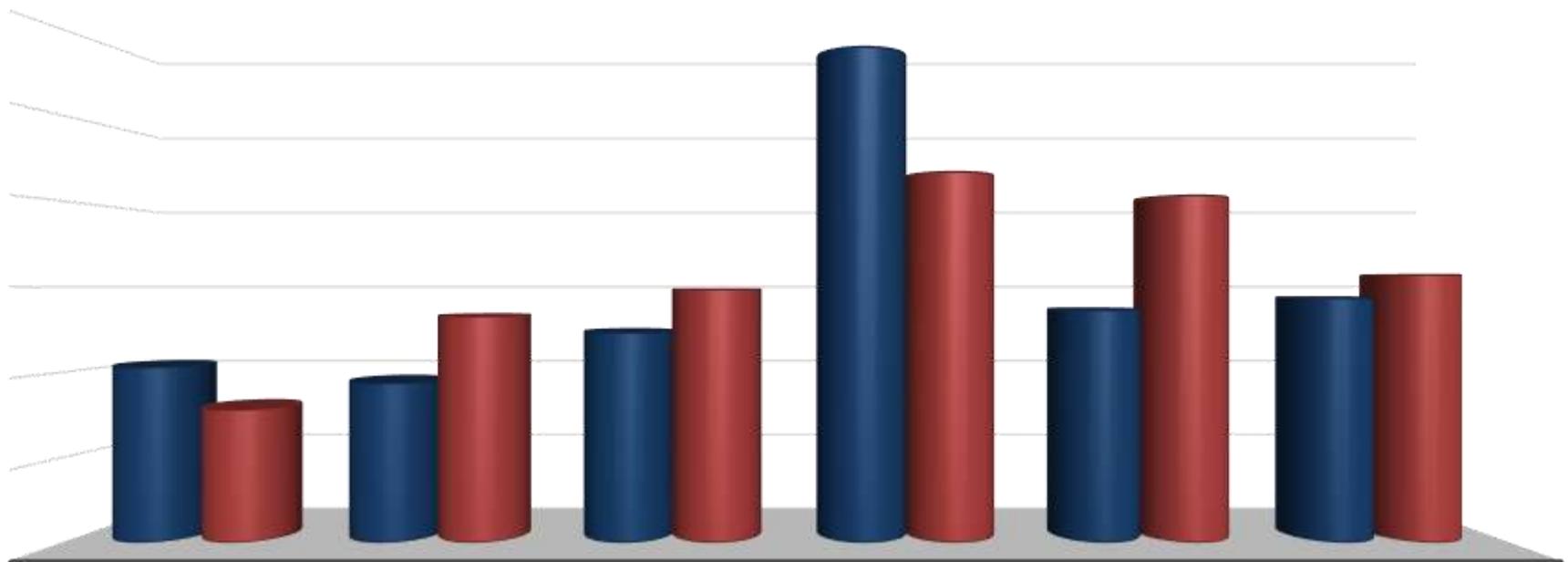


RADICADO

CONTESTADO

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	87.046	41.155
■ 2016	57.393	62.818

ESTADO DE OPERACIÓN 2016



ENERO

FEBRERO

MARZO

ABRIL

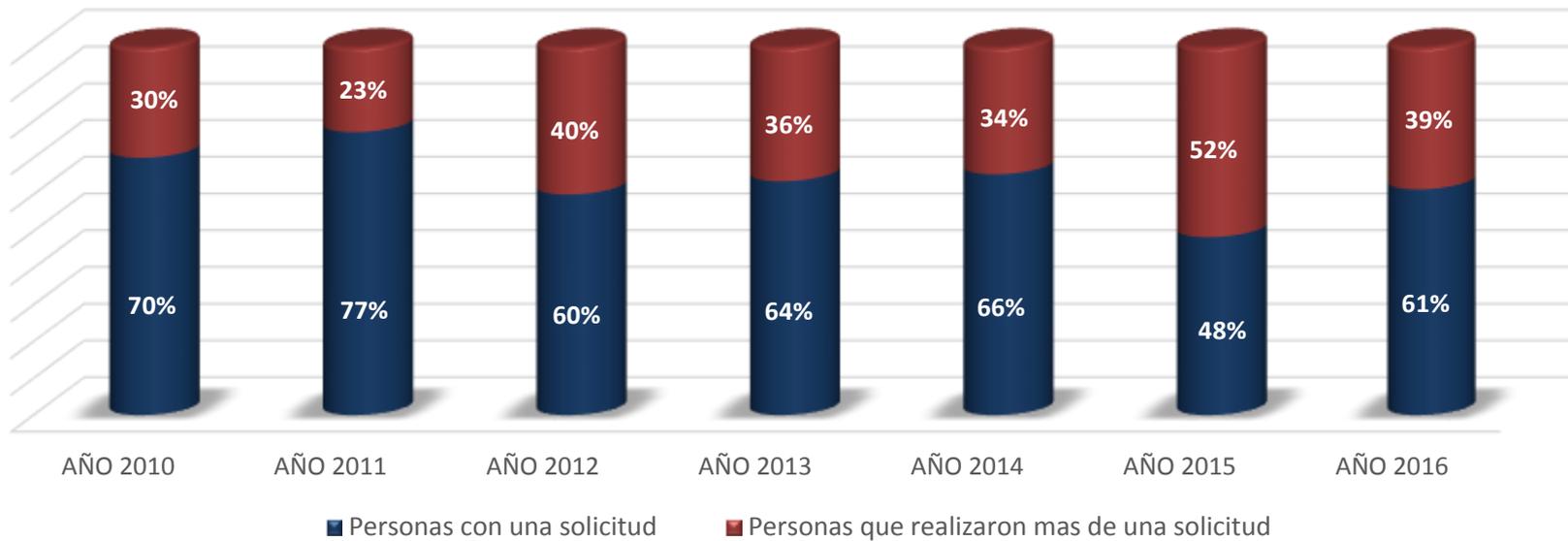
MAYO

JUNIO

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
■ RADICADO	41.136	37.368	49.269	115.968	54.551	57.393
■ CONTESTADO	31.155	53.076	59.421	86.835	81.329	62.818

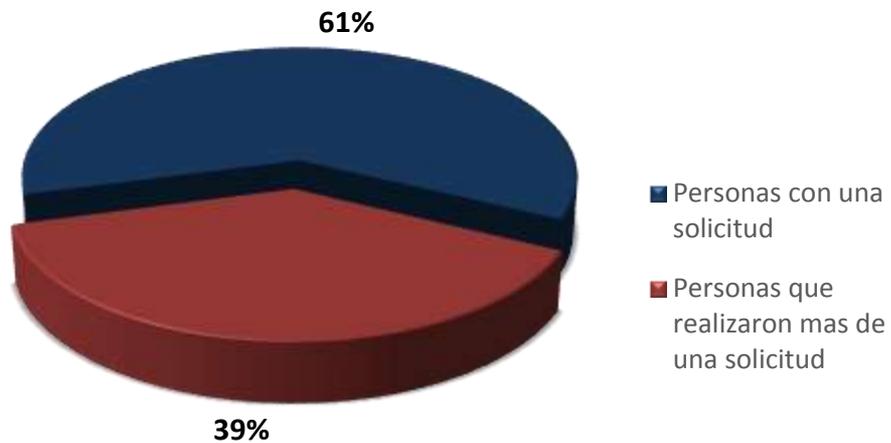
ESTADO OPERATIVO

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

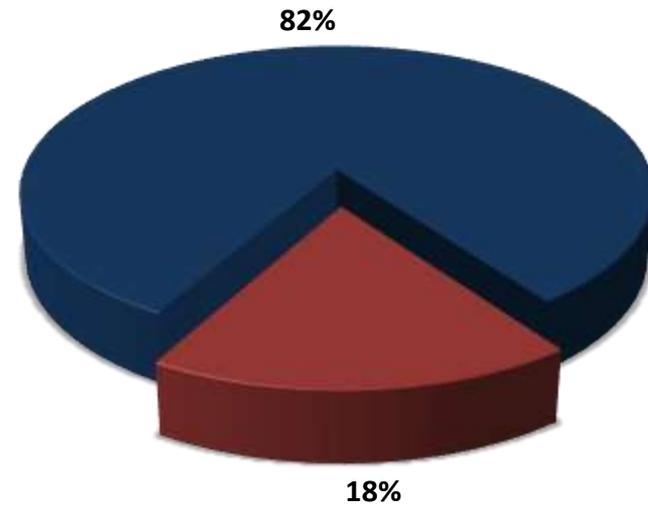


ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016



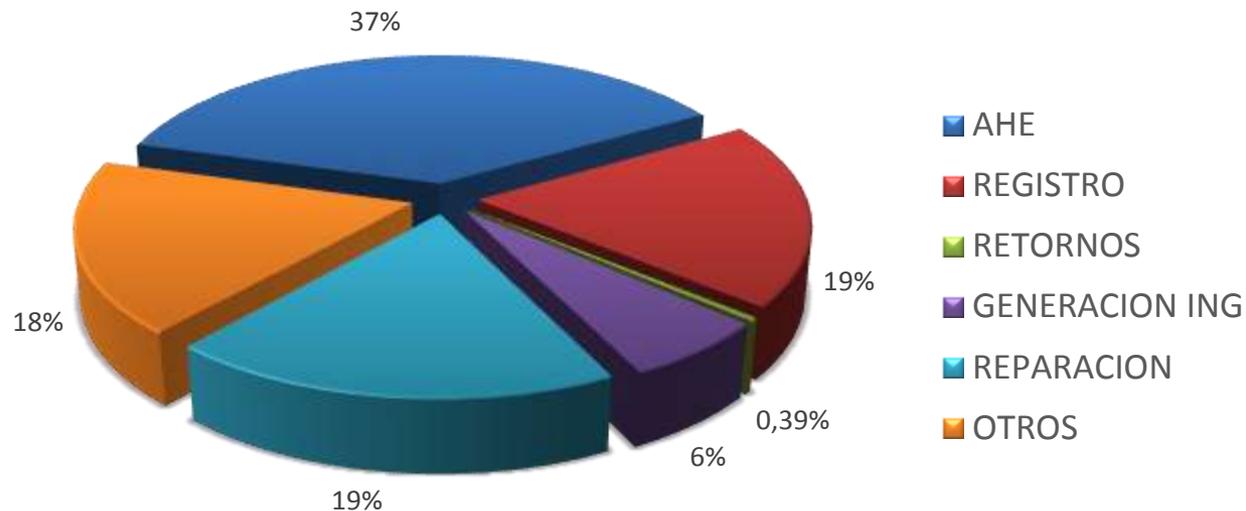
REITERACIONES SOLICITUDES JUNIO 2016



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	2015	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	39,4%	38,8%	32,7%	29,7%	42,0%	36,9%	37,2%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	18,6%	18,1%	23,0%	15,5%	16,6%	20,6%	19,4%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,6%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,4%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	6,3%	6,1%	5,3%	6,1%	7,0%	6,1%	6,3%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	15,7%	17,7%	22,6%	26,2%	17,6%	18,4%	18,8%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	19,4%	19,0%	16,1%	22,2%	16,5%	17,6%	18,0%

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - Junio 2016

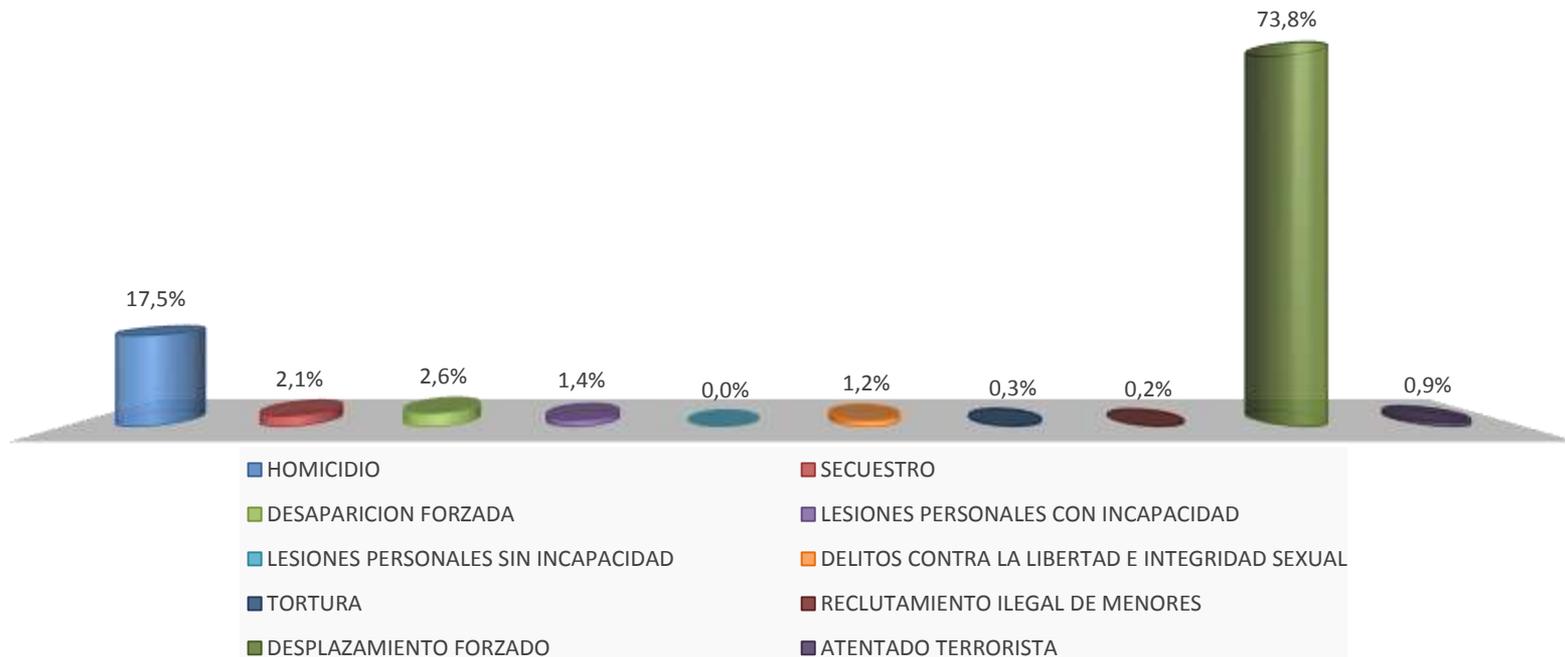


NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR (OTRAS SOLICITUDES) DE JUNIO

SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	9.247
Casos Atípicos	2.257
Generación de Ingresos	1.920
Acreditación/ certificación	1.810
Estado del Pago	1.395
kits	1.337
Historico Ayudas	1.328
Respuesta De Un Dp Anterior	1.275
Vivienda Informativo	1.243
Educacion Informativo	1.160
Salud Informativo	1.160
Remitir a entidad competente	493
Sin Datos	451
Recepcion De Documentos	434
contrato de transacción	349
Reparación	295
Vestuario	274
Reparacion Por Perdida De Bienes	270
Confidencialidad	214
Cien Mil Viviendas Gratis	198
Cumplimientos De Fallo Judiciales	198
TOTAL	27.308

CASOS RECIBIDOS POR REPARACION JUNIO 2016

HECHO	2014	2015	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
HOMICIDIO	69,4%	63,3%	3,2%	51,2%	19,9%	17,7%	17,4%	17,5%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	14,8%	4,4%	1,7%	1,4%	2,4%	2,1%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,2%	25,7%	8,3%	2,9%	4,0%	3,4%	2,6%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	3,2%	10,9%	3,1%	1,7%	1,3%	2,2%	1,4%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	0,5%	0,0%	0,0%	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%	0,6%	1,2%
TORTURA	0,9%	1,1%	2,5%	1,0%	0,5%	0,2%	1,0%	0,3%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	1,0%	14,8%	1,3%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	10,0%	2,6%	25,6%	70,8%	73,2%	71,8%	73,8%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	4,1%	15,5%	2,7%	1,6%	1,3%	0,9%	0,9%





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



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS