



# INFORME GESTIÓN MENSUAL CANAL ESCRITO

**Abril 2015**



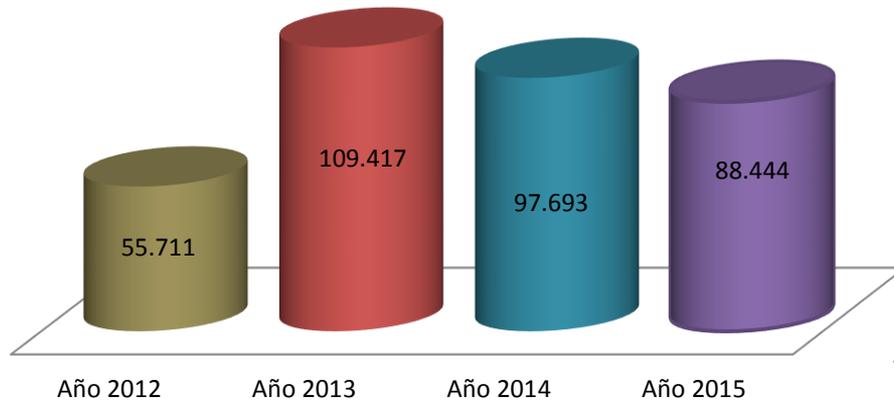
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	41.052	31,79%
BOGOTA	9.859	12,49%
PUTUMAYO	3.459	3,68%
CAQUETA	3.430	3,26%
CUNDINAMARCA	3.089	4,83%
META	3.032	3,66%
VALLE DEL CAUCA	2.731	4,63%
TOLIMA	2.269	2,70%
BOLIVAR	2.087	3,83%
CESAR	2.050	3,08%
MAGDALENA	1.624	2,75%
CAUCA	1.520	2,74%
NORTE DE SANTANDER	1.330	2,19%
HUILA	1.309	2,02%
ATLANTICO	961	1,74%
CORDOBA	933	1,61%
SUCRE	881	1,51%
SANTANDER	795	1,31%
NARIÑO	755	1,23%
CALDAS	694	1,11%
LA GUAJIRA	632	1,09%
ARAUCA	617	1,13%
QUINDIO	559	0,99%
BOYACA	553	1,00%
RISARALDA	537	0,87%
CHOCO	448	0,81%
SIN INFORMACION	391	0,46%
CASANARE	338	0,61%
GUAVIARE	307	0,54%
GUAINIA	72	0,13%
AMAZONAS	64	0,11%
VICHADA	29	0,05%
EXTERIOR	22	0,04%
SAN ANDRES	8	0,01%
VAUPES	7	0,01%
<b>Total general</b>	<b>88.444</b>	<b>100,00%</b>



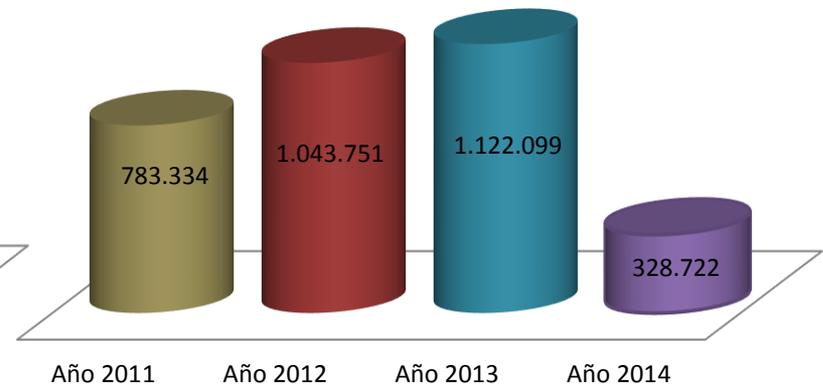
## RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

# HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

## Trazabilidad De Radicación Abril 2015 vs. Años Anteriores



## Historico de Radicación Anual



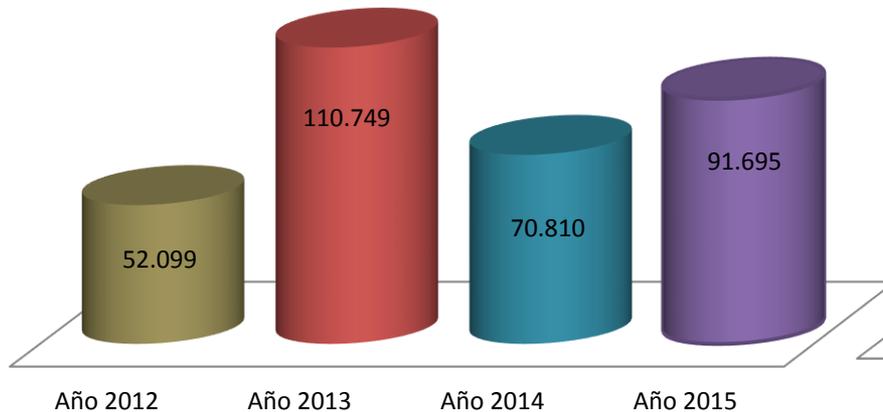


Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	41.731	33,72%
BOGOTA	8.700	10,54%
CAQUETA	3.699	3,84%
TOLIMA	3.201	4,51%
VALLE DEL CAUCA	3.033	5,28%
META	2.859	3,40%
PUTUMAYO	2.853	2,48%
CUNDINAMARCA	2.781	4,34%
CESAR	2.742	4,44%
BOLIVAR	1.679	3,12%
CORDOBA	1.652	3,00%
CAUCA	1.644	3,02%
MAGDALENA	1.589	2,74%
HUILA	1.407	2,24%
NORTE DE SANTANDER	1.049	1,69%
SUCRE	842	1,47%
NARIÑO	664	1,08%
QUINDIO	655	1,19%
ATLANTICO	645	1,18%
LA GUAJIRA	587	1,02%
CALDAS	577	0,90%
SANTANDER	497	0,77%
ARAUCA	492	0,91%
BOYACA	441	0,81%
RISARALDA	428	0,68%
GUAVIARE	293	0,53%
CASANARE	257	0,47%
CHOCO	191	0,33%
VICHADA	54	0,10%
GUAINIA	48	0,09%
AMAZONAS	42	0,07%
EXTERIOR	14	0,02%
VAUPES	10	0,02%
SAN ANDRES	3	0,00%
<b>Total general</b>	<b>87.359</b>	<b>100,00%</b>

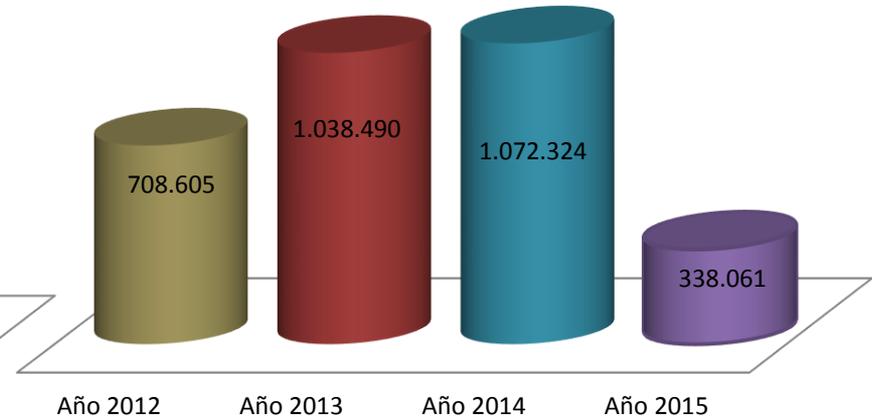


# COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Abril vs. Años Anteriores

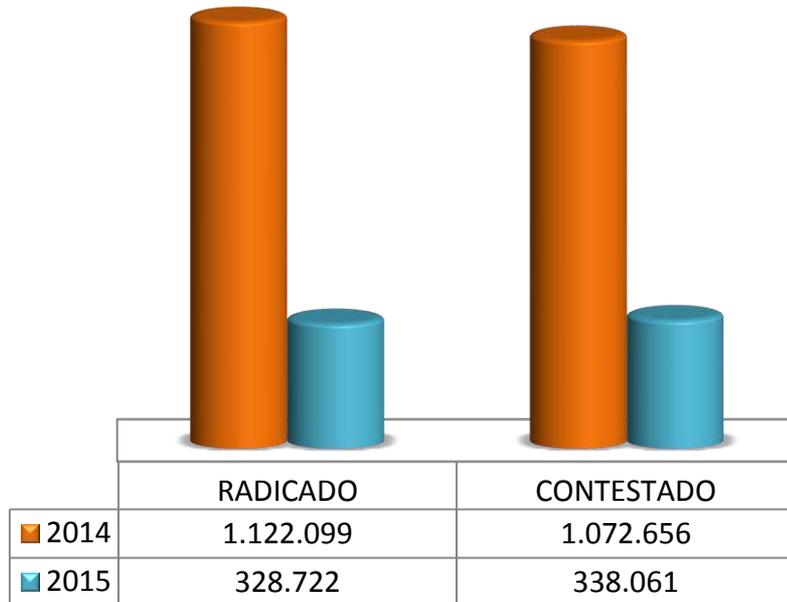


Historico de Contestados Anual

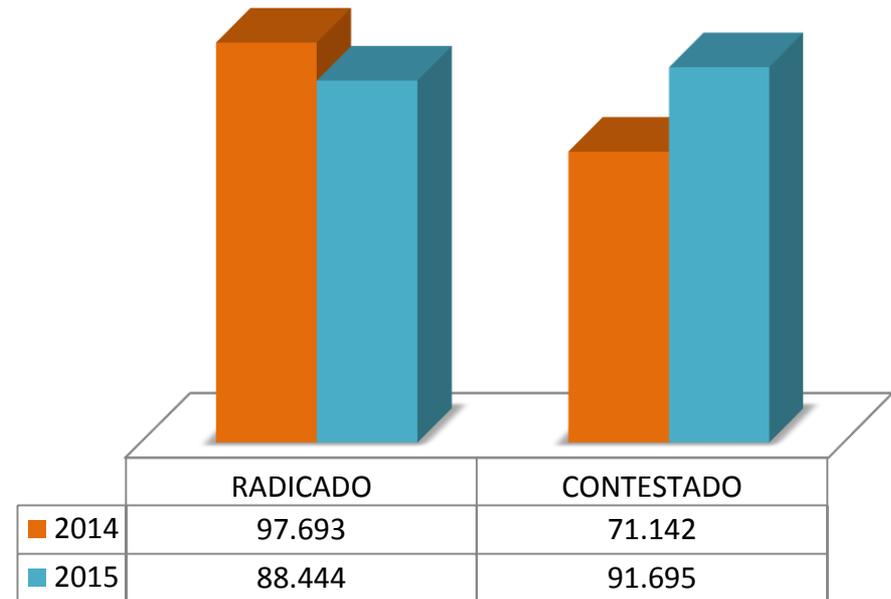


# COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

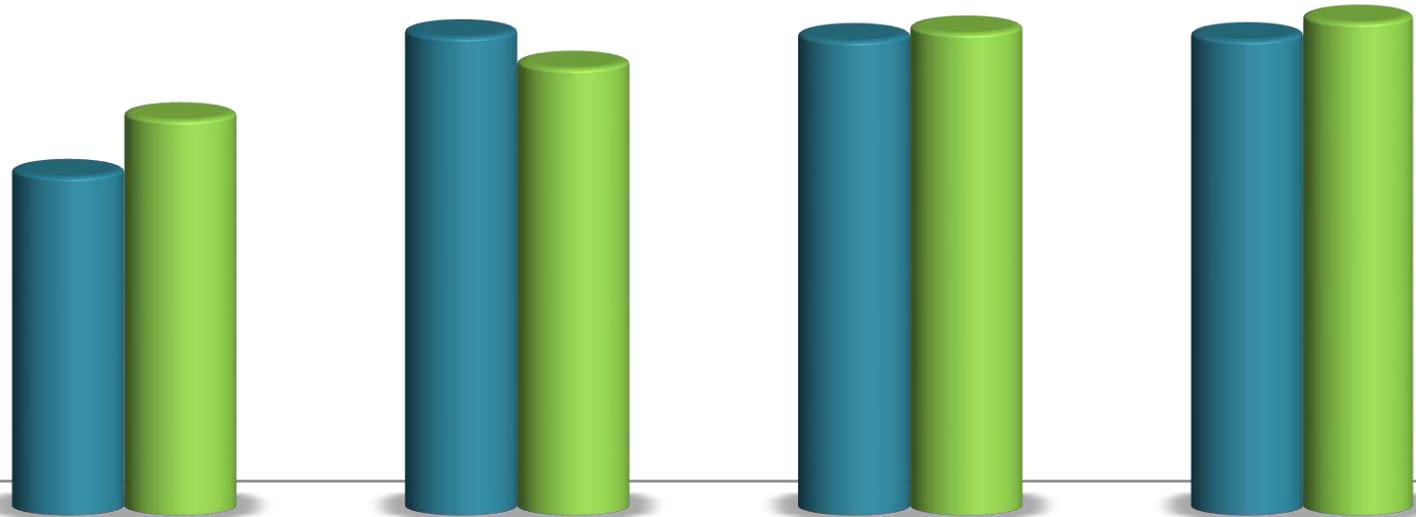
Operación General 2014 vs. 2015



Operación Abril 2014 vs. 2015



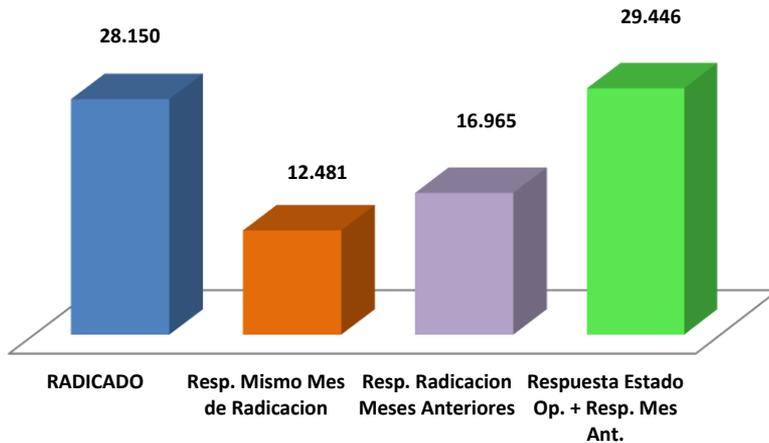
## ESTADO DE OPERACIÓN 2015



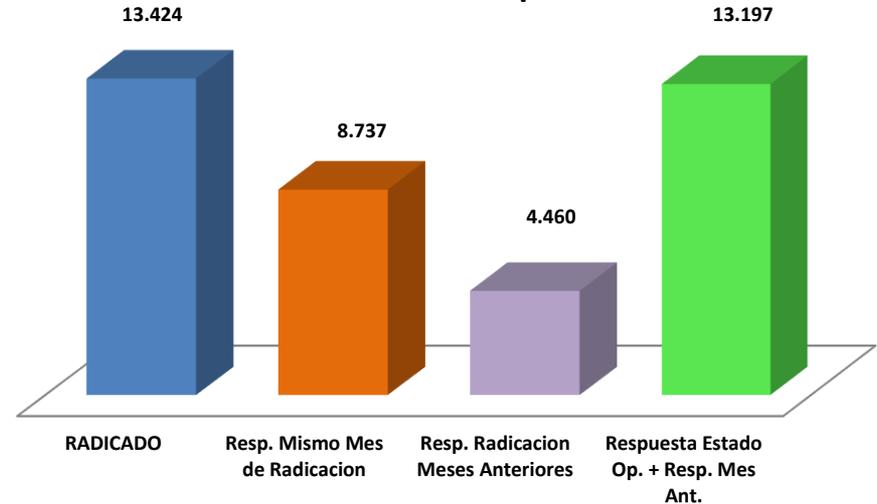
	Enero	Febrero	Marzo	Abril
■ RADICADO	62.990	89.000	88.288	88.444
■ CONTESTADO	73.542	83.135	89.689	91.695

# COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

Datos Proyeccion Caso a Caso

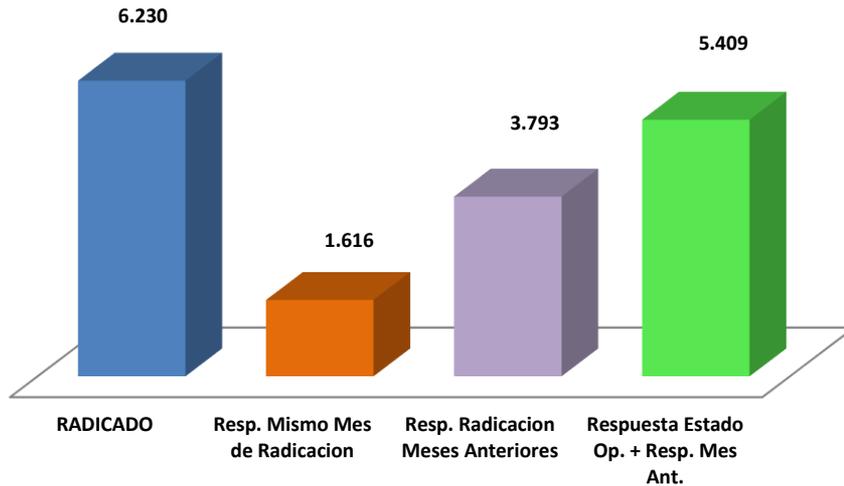


Datos Casos Especiales

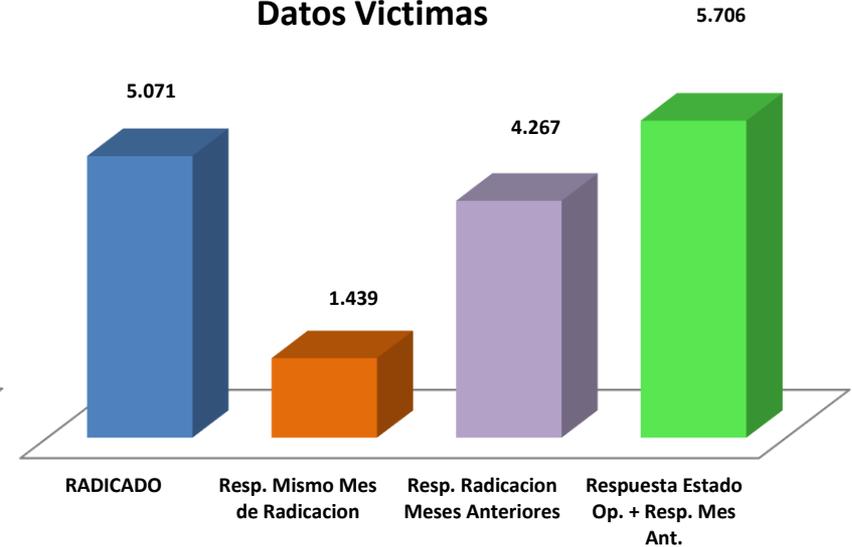


# COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

Datos Roc

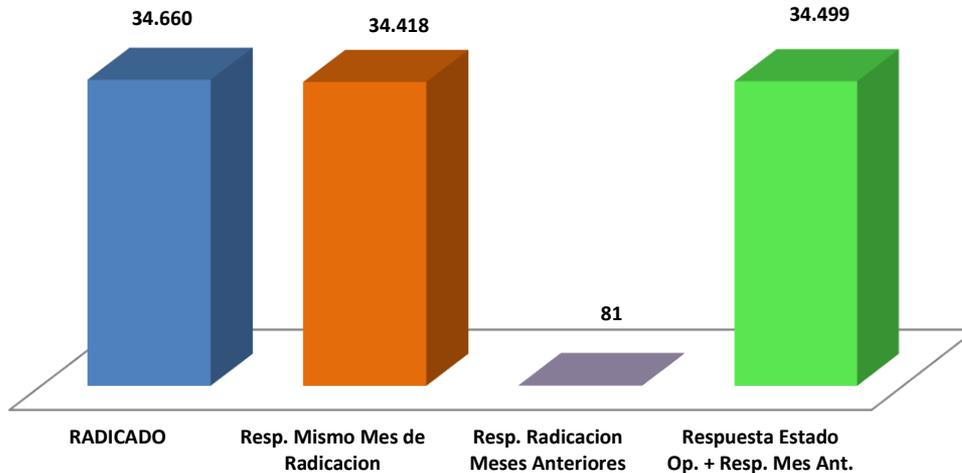


Datos Victimas



# COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

## Datos Tutelas

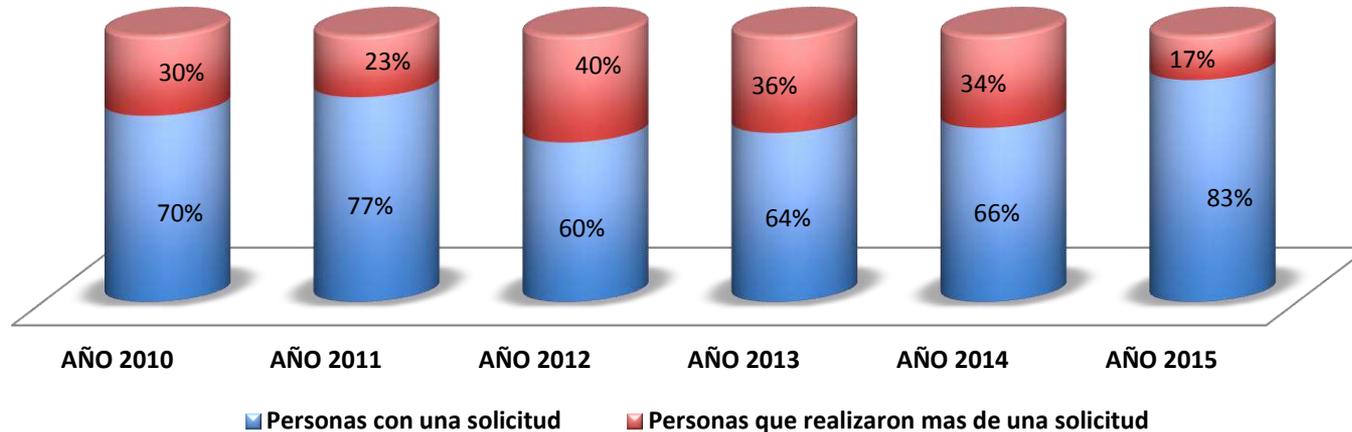


3.438 Registros se encuentran en el área de clasificación. Debido a esto no pueden ser reportados en ninguna línea.

## ESTADO OPERATIVO

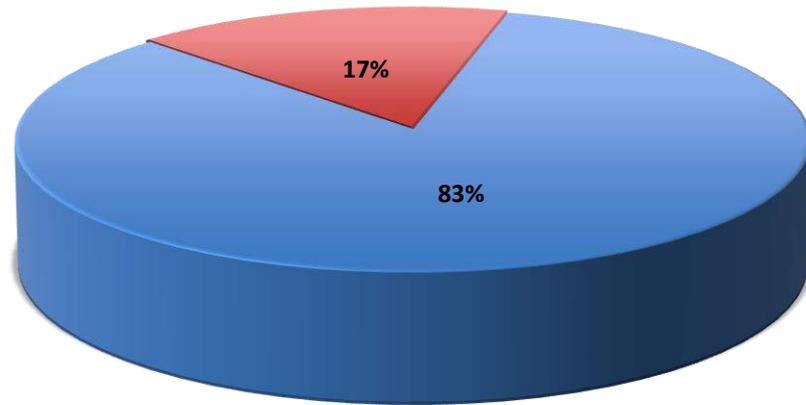
Indicador Reiteración de solicitudes Ant. Anual VS. Comparativo Año 2015

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



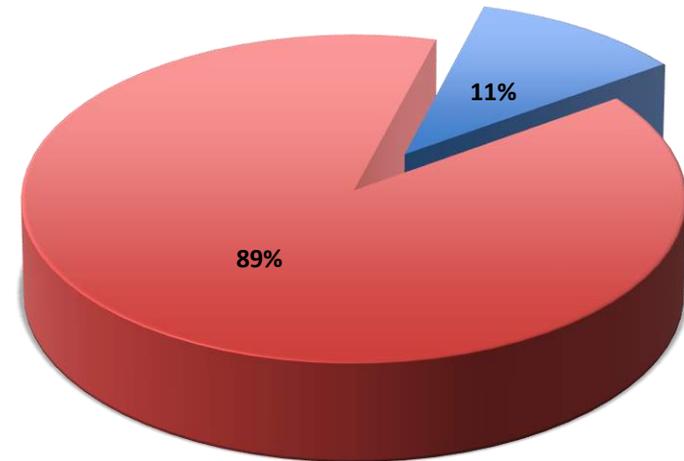
## ESTADO OPERATIVO

### REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015



- personas con una solicitud
- Personas que realizaron más de una solicitud

### REITERACIONES SOLICITUDES ABRIL 2015

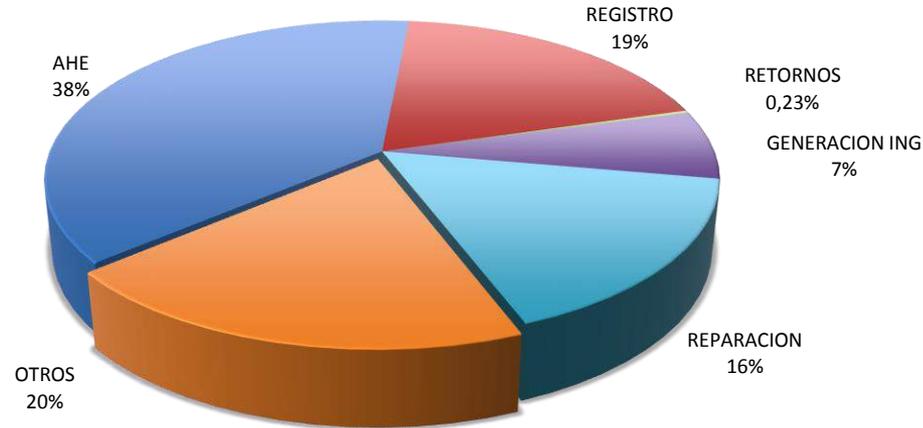


- Personas que realizaron más de una solicitud
- personas con una solicitud

## PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR.

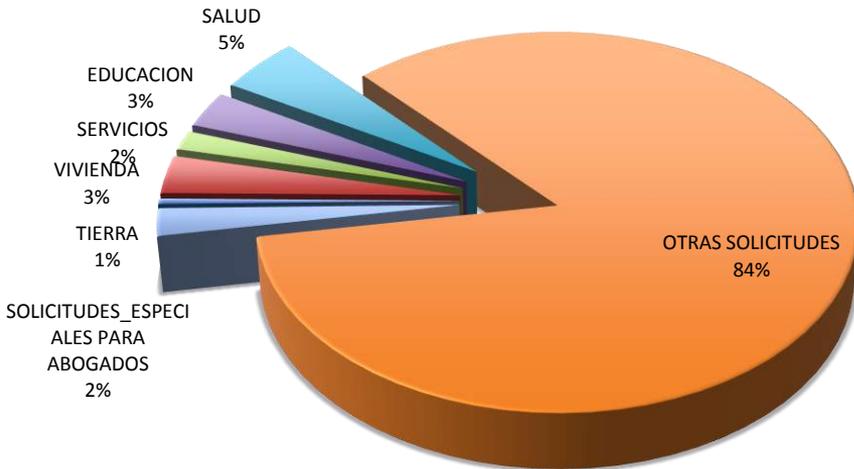
PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015	Abril 2015
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	38,1%	35,9%	37,7%	37,6%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	17,7%	19,3%	18,8%	19,0%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	7,9%	6,4%	6,7%	7,0%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	18,1%	20,0%	17,6%	16,4%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	17,8%	18,0%	18,8%	19,8%

Tipo de Solicitud  
Derechos de Petición - Abril 2015



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

**Tipo de solicitud PQR-Victimas - Otros**

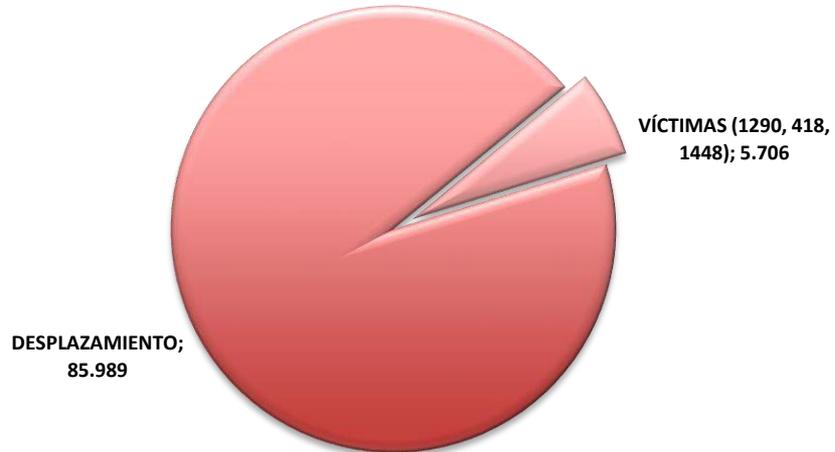


Otras Solicitudes	Cantidad
Oferta Institucional	8194
Casos Atipicos Que No Cumplen Con La Complejidad De Abogado	1052
Acreditacion/ certificacion	641
Informacion Paari	487
Remitir a entidad competente	473
Prioritarios	322
Programa De Acompañamiento Para Inversión Adecuada De Los Recursos	280
Quejas Contra Funcionarios De Atención Presencial (Puntos De Atención)	277
Reparacion Por Perdida De Bienes	276
Sin Datos	257
Respuesta De Un Dp Anterior	239
Recepcion De Documentos	210
Cumplimientos De Fallo Judiciales	144
Servicios Publicos	74
Confidencialidad	44
Contrato de Transaccion	42
Informativo Ley 1448	37
Censos Y Estadisticas	35
Sin Peticion Concreta	31
Víctima Solicita Protección	15
kits	12
<b>Total general</b>	<b>13142</b>

## PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y VÍCTIMAS

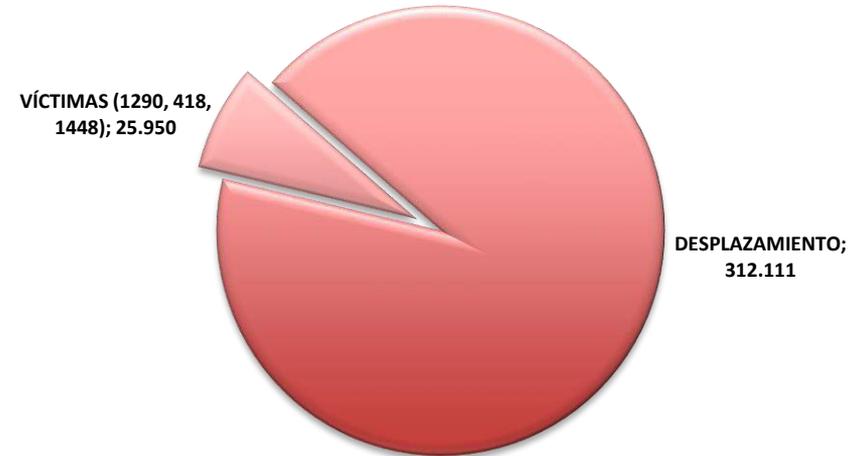
PARTICIPACIÓN CONTESTADO ABRIL 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	85.989	93,78%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	5.706	6,22%

**Participación Abril**

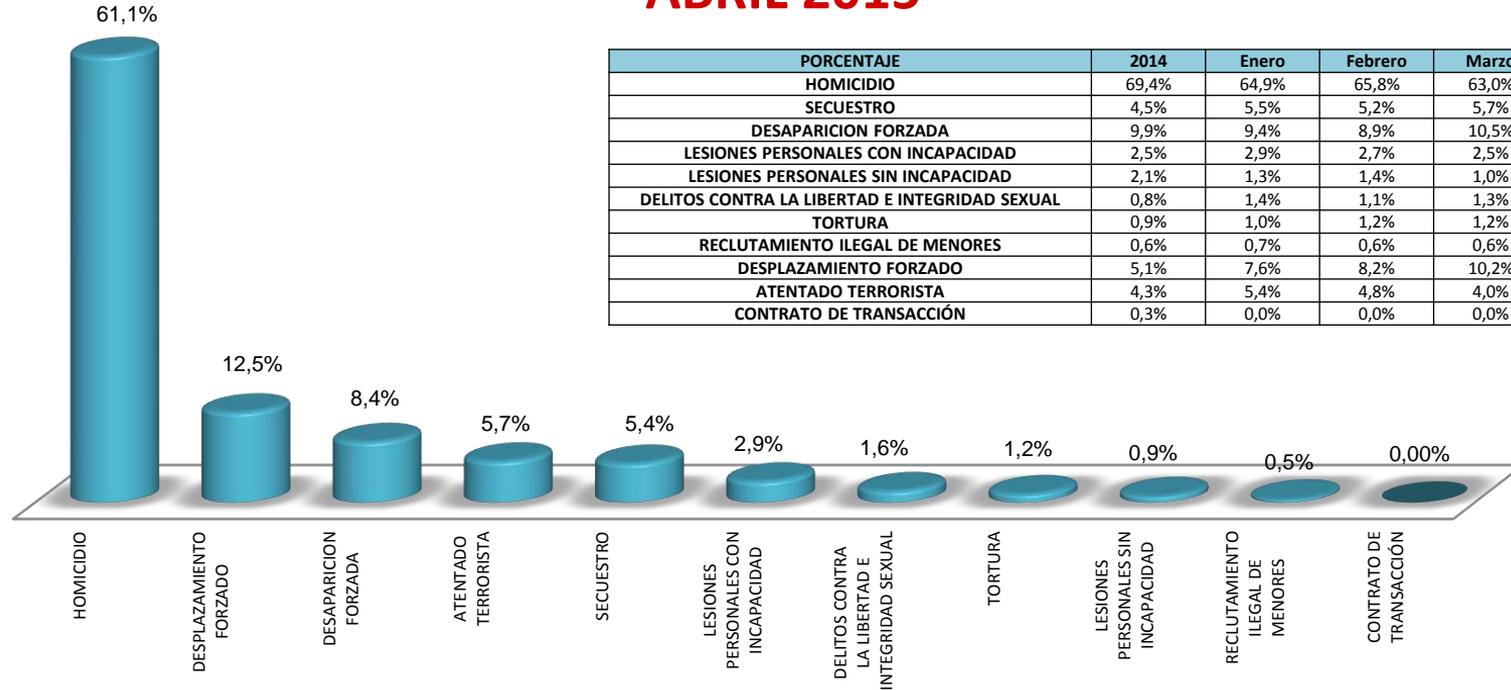


PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	312.111	92,32%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	25.950	7,68%

**Participación Año 2015**



# CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD VÍCTIMAS ABRIL 2015



PORCENTAJE	2014	Enero	Febrero	Marzo	Abril
HOMICIDIO	69,4%	64,9%	65,8%	63,0%	61,1%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	5,2%	5,7%	5,4%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,4%	8,9%	10,5%	8,4%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	2,9%	2,7%	2,5%	2,9%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	1,3%	1,4%	1,0%	0,9%
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL	0,8%	1,4%	1,1%	1,3%	1,6%
TORTURA	0,9%	1,0%	1,2%	1,2%	1,2%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	0,7%	0,6%	0,6%	0,5%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	7,6%	8,2%	10,2%	12,5%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	5,4%	4,8%	4,0%	5,7%
CONTRATO DE TRANSACCIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

## RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
<b>PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN</b>	<b>5.605</b>
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	400
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	5
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	5
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	79
PARA TRAMITE PRIORITARIO	40
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	1.920
PENDIENTE POR RESPUESTA	2.763
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	393
<b>PENDIENTE POR INSUMO</b>	<b>11.831</b>
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	1.661
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	23
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	16
ESCALAMIENTOS	6.204
ESCALAMIENTOS CRM	2.260
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1.557
PENDIENTE POR DIRECTRIZ	110
<b>TRAMITADO</b>	<b>151.147</b>
CON SALIDA	115.822
REASIGNADO	35.325
<b>Total general</b>	<b>168.583</b>

Año	2013	2014	2015	Total general
Enero	-	4.121	10.949	15.070
Febrero	436	4.737	11.894	17.067
Marzo	648	6.157	11.580	18.385
Abril	1.941	5.921	8.910	16.772
Mayo	1.464	7.596		9.060
Junio	1.701	6.041		7.742
Julio	2.258	7.792		10.050
Agosto	2.180	8.534		10.714
Septiembre	2.689	11.501		14.190
Octubre	4.690	12.789		17.479
Noviembre	3.960	13.095		17.055
Diciembre	3.694	11.305		14.999
<b>Total general</b>	<b>25.661</b>	<b>99.589</b>	<b>43.333</b>	<b>168.583</b>