



INFORME GESTIÓN MENSUAL CANAL ESCRITO

Agosto 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					720.614



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



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

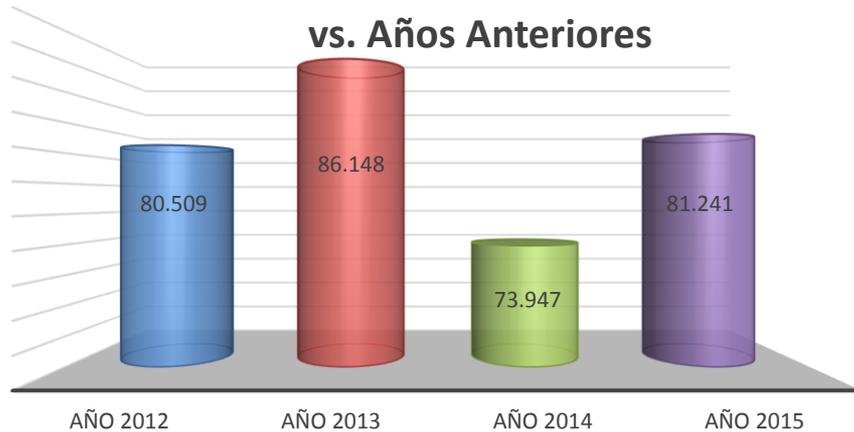
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	23.897	29,41%
BOGOTA	9.620	11,84%
VALLE DEL CAUCA	4.893	6,02%
CAQUETA	3.903	4,80%
MAGDALENA	3.892	4,79%
CESAR	3.781	4,65%
TOLIMA	3.191	3,93%
CUNDINAMARCA	3.016	3,71%
BOLIVAR	2.162	2,66%
CAUCA	2.116	2,60%
META	2.034	2,50%
NARIÑO	1.934	2,38%
CORDOBA	1.868	2,30%
HUILA	1.731	2,13%
NORTE DE SANTANDER	1.500	1,85%
SUCRE	1.364	1,68%
CALDAS	1.310	1,61%
SANTANDER	1.199	1,48%
NO INFORMA	1.176	1,45%
PUTUMAYO	930	1,14%
EXTERIOR	805	0,99%
LA GUAJIRA	777	0,96%
CHOCO	726	0,89%
QUINDIO	698	0,86%
ATLANTICO	626	0,77%
ARAUCA	617	0,76%
RISARALDA	503	0,62%
BOYACA	432	0,53%
CASANARE	350	0,43%
GUAVIARE	90	0,11%
VICHADA	30	0,04%
GUAINIA	30	0,04%
AMAZONAS	16	0,02%
VAUPES	13	0,02%
SAN ANDRES	6	0,01%
NARIÑO	5	0,01%
Total general	81.241	100,00%



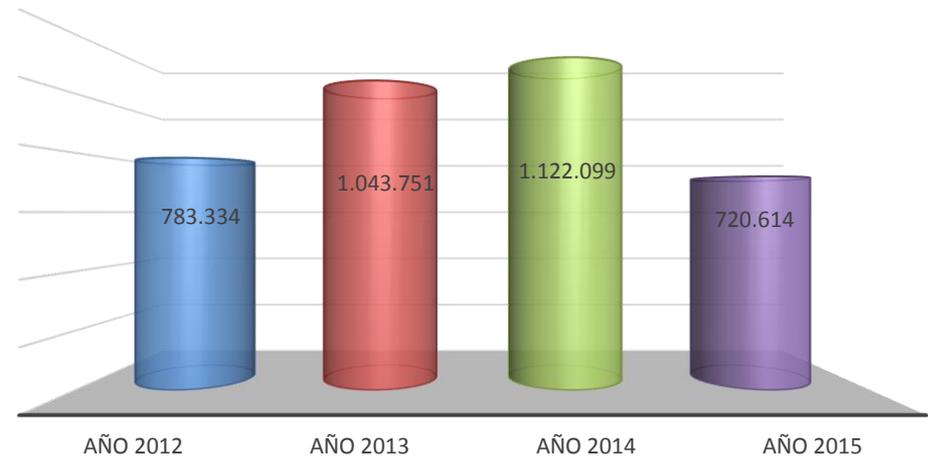
RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

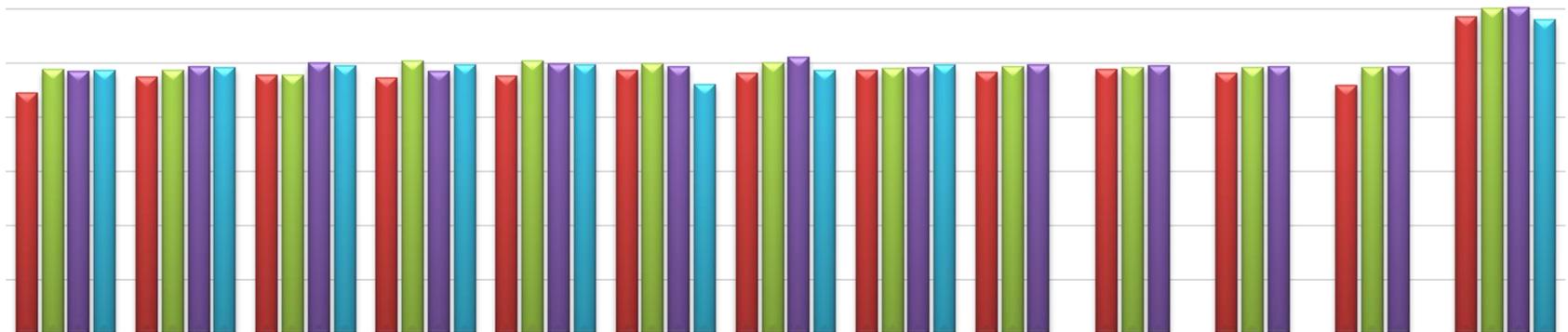
Trazabilidad De Radicación Agosto 2015 vs. Años Anteriores



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					639.623

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	34.354	37,18%
BOGOTA	9.679	10,47%
VALLE DEL CAUCA	5.088	5,51%
CAQUETA	4.316	4,67%
CUNDINAMARCA	3.456	3,74%
TOLIMA	3.445	3,73%
CESAR	3.286	3,56%
PUTUMAYO	2.980	3,22%
META	2.259	2,44%
HUILA	2.156	2,33%
MAGDALENA	2.060	2,23%
CORDOBA	2.052	2,22%
CAUCA	2.001	2,17%
SUCRE	1.959	2,12%
BOLIVAR	1.936	2,10%
NARIÑO	1.870	2,02%
NORTE DE SANTANDER	1.535	1,66%
SANTANDER	1.025	1,11%
ATLANTICO	984	1,06%
CHOCO	967	1,05%
CALDAS	753	0,81%
QUINDIO	697	0,75%
BOYACA	650	0,70%
ARAUCA	644	0,70%
LA GUAJIRA	602	0,65%
NO INFORMA	567	0,61%
RISARALDA	522	0,56%
CASANARE	312	0,34%
GUAVIARE	122	0,13%
EXTERIOR	48	0,05%
AMAZONAS	23	0,02%
GUAINIA	22	0,02%
VICHADA	18	0,02%
VAUPES	13	0,01%
SAN ANDRES	7	0,01%
Total general	92.408	100,00%



CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC -TUTELAS

5.206 Radicados fueron archivados
en el mes de Julio

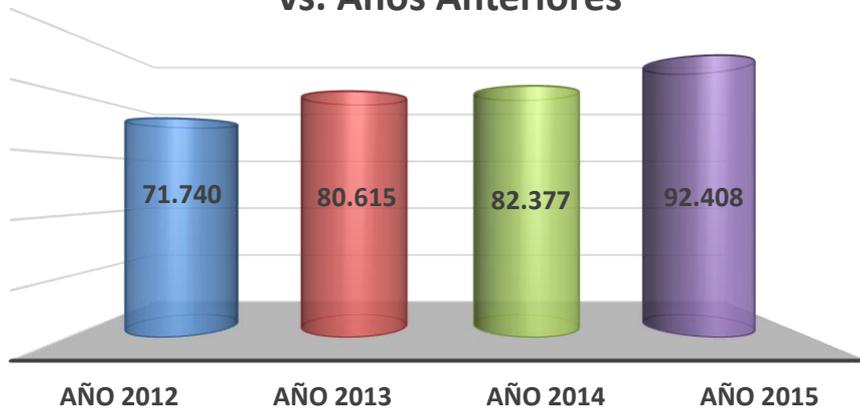


UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

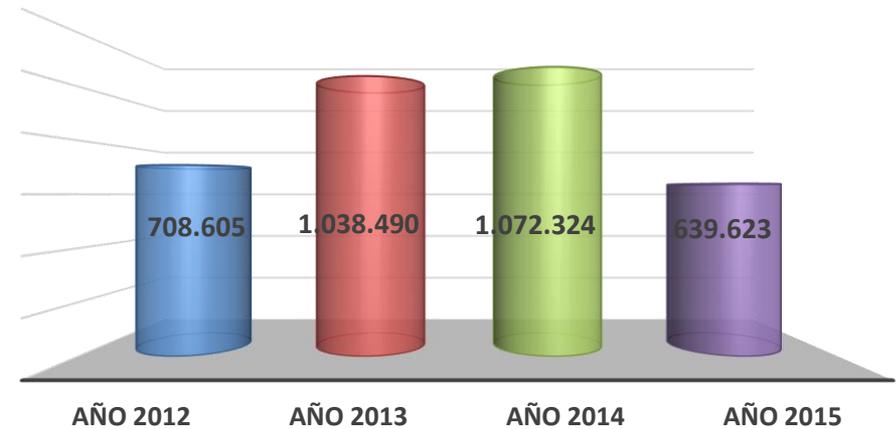


COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Agosto vs. Años Anteriores

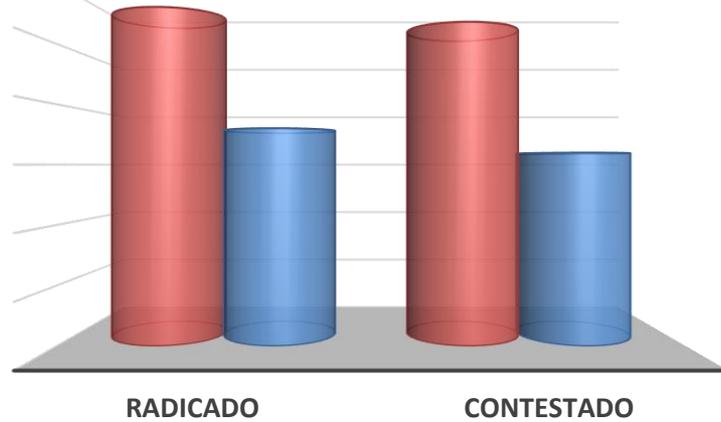


Histórico de Contestados Anual



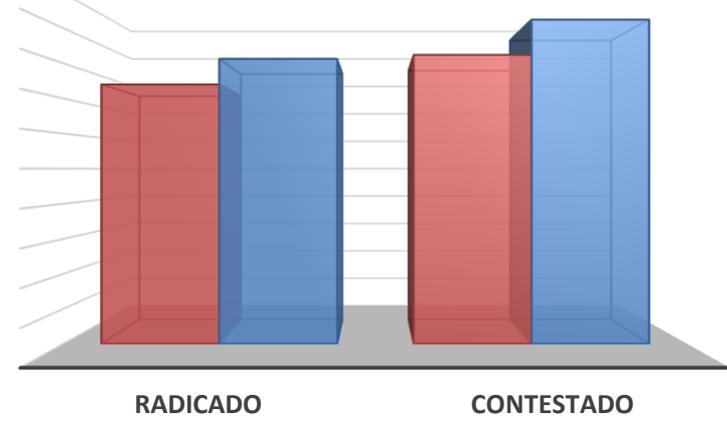
COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2014 vs. 2015



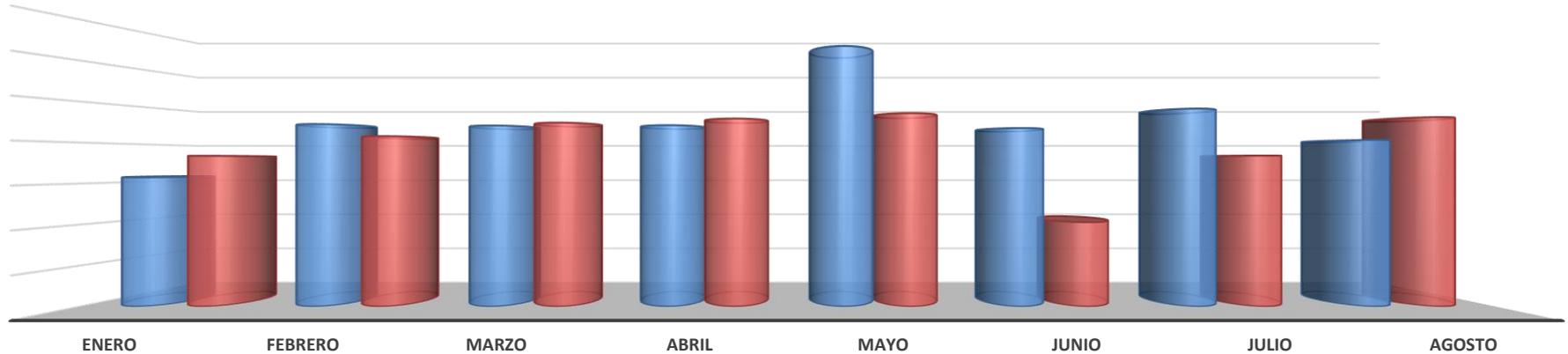
	RADICADO	CONTESTADO
■ 2014	1.122.099	1.072.656
■ 2015	720.614	639.623

Operación Agosto 2014 vs. 2015



	RADICADO	CONTESTADO
■ 2014	73.947	82.377
■ 2015	81.241	92.408

ESTADO DE OPERACIÓN 2015



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
RADICADO	62.990	89.000	88.288	88.444	127.058	87.046	96.547	81.241
CONTESTADO	73.542	83.135	89.689	91.695	94.343	41.155	73.656	92.408

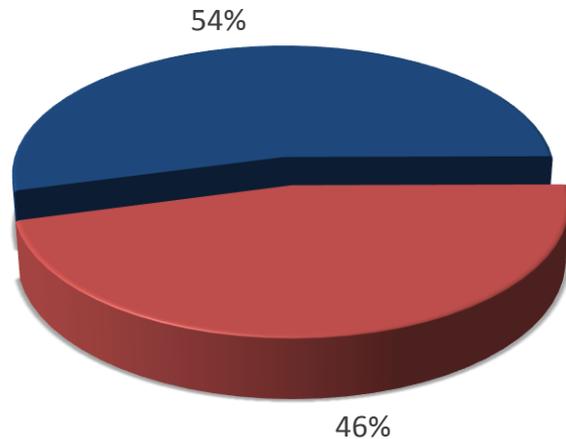
ESTADO OPERATIVO

Comparativo Anual - Reiteración de Solicitudes



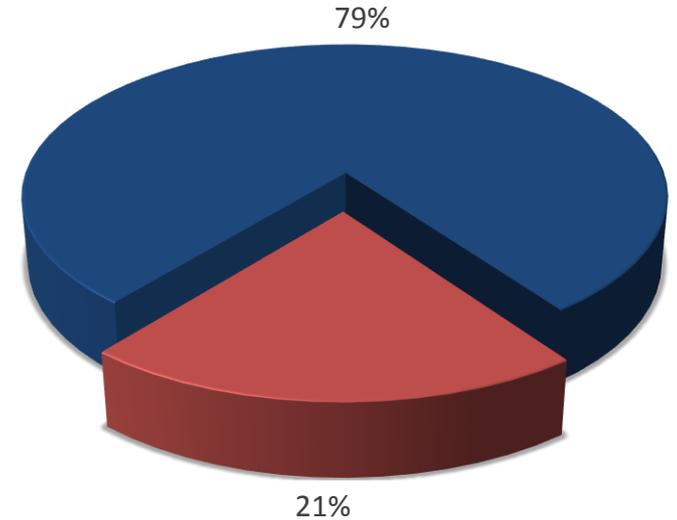
ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015



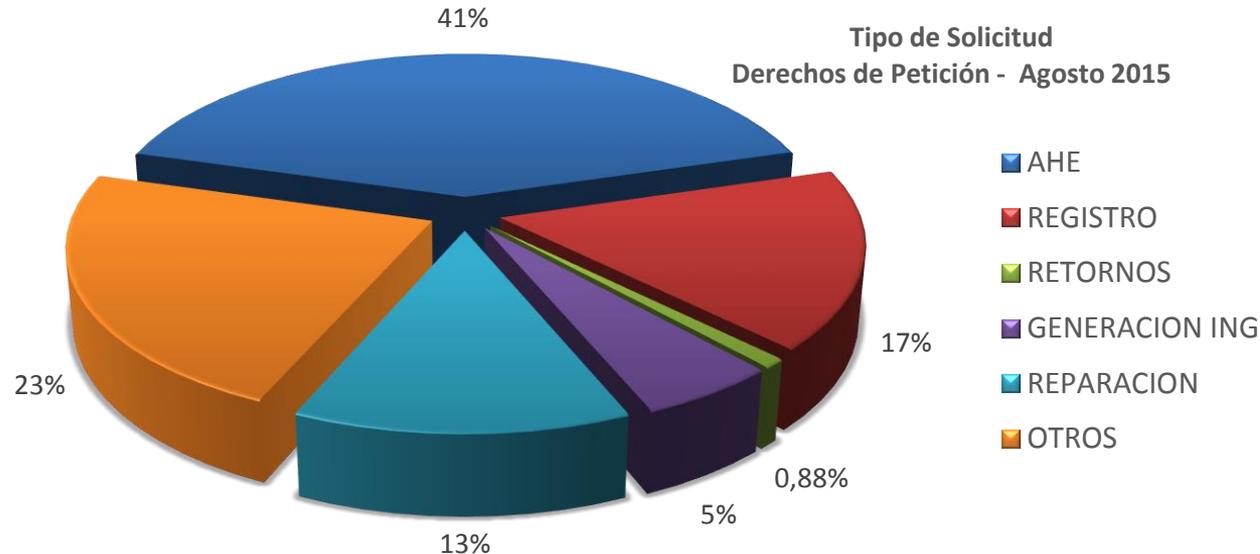
REITERACIONES SOLICITUDES AGOSTO 2015

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



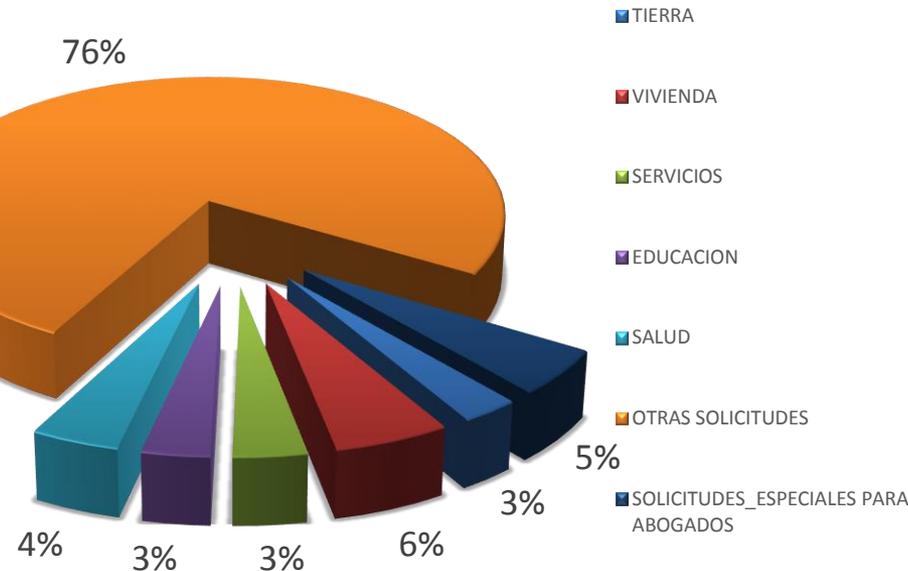
PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR.

PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015	Abril 2015	Mayo 2015	Junio 2015	Julio 2015	Agosto 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%
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%
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%
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%
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%
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%



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

Tipo de solicitud PQR- Reparaciones- Otros

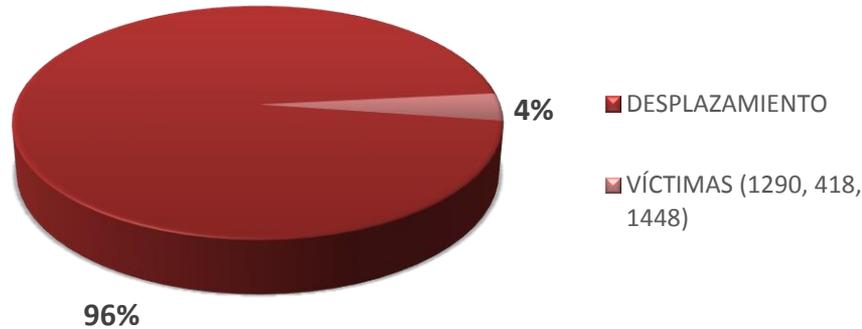


Solicitud	Radicanos
Oferta Institucional	9086
Información Paari	4094
Prioritarios	3062
Casos Atípicos Que No Cumplen Con La Complejidad De Abogado	911
Acreditación/ certificación	483
Remitir a entidad competente	352
Recepción De Documentos	311
Sin Datos	305
Respuesta De Un Dp Anterior	255
Contrato de Transacción	230
Cumplimientos De Fallo Judiciales	219
Reparación Por Perdida De Bienes	212
Generación de Ingresos	120
Solicitudes Varias	115
Estado Del Caso	110
Falsas Víctimas	100
Confidencialidad	74
Sin Petición Concreta	58
Censos Y Estadísticas	53
Servicios Públicos	48
Visita	36
Total general	20234

PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y REPARACIONES

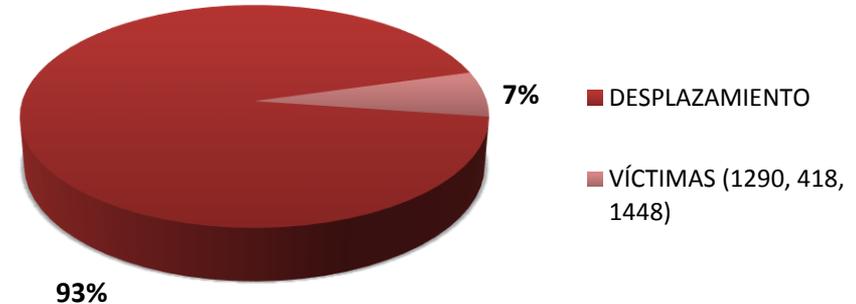
PARTICIPACIÓN CONTESTADO AGOSTO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	91.810	96,17%
(1290, 418, 1448)	3.654	3,83%

Participación Agosto

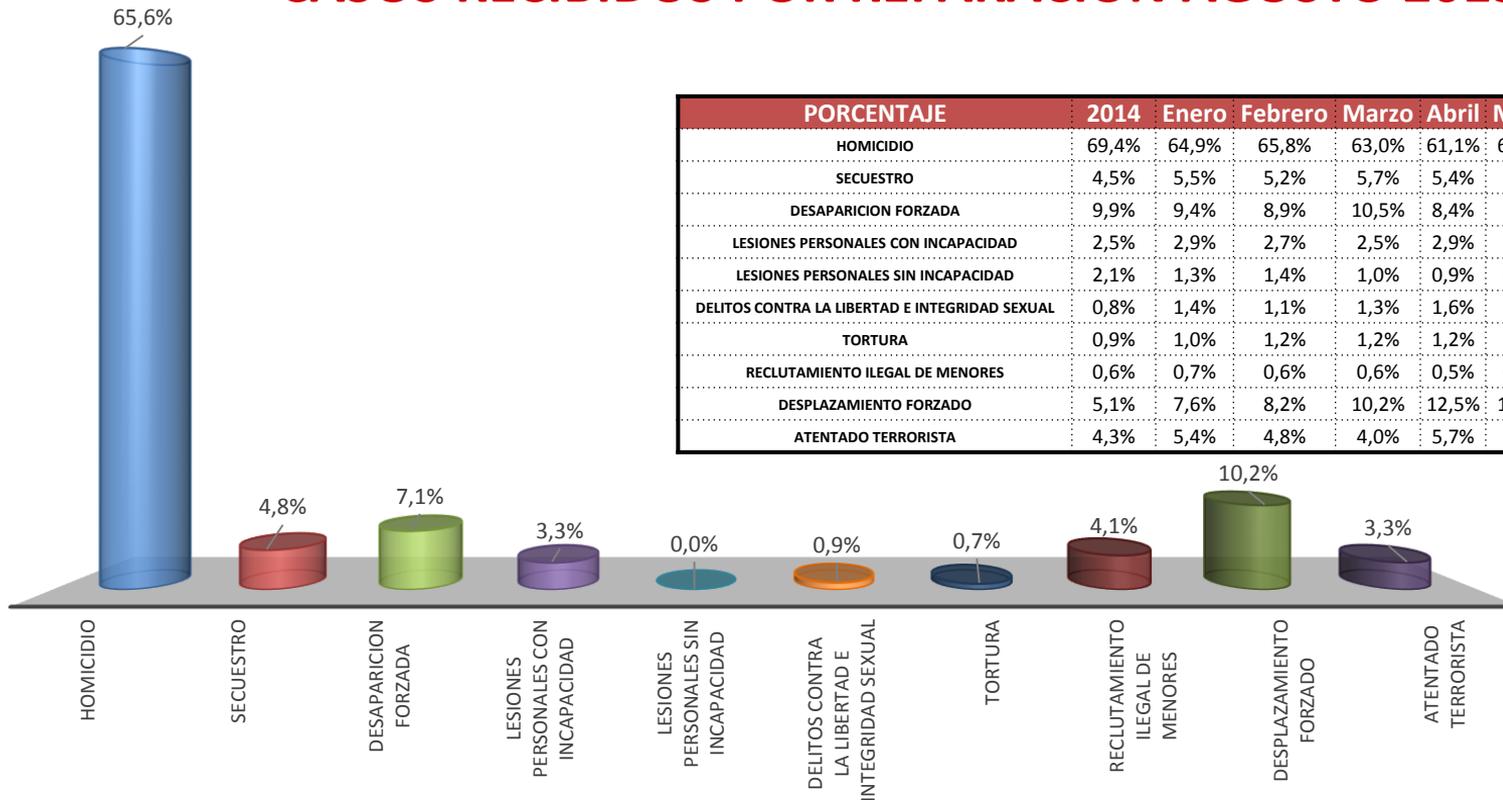


PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	600.240	93,40%
(1290, 418, 1448)	42.439	6,60%

Participación Año 2015



CASOS RECIBIDOS POR REPARACION AGOSTO 2015



PORCENTAJE	2014	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
HOMICIDIO	69,4%	64,9%	65,8%	63,0%	61,1%	61,0%	61,6%	66,7%	65,6%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	5,2%	5,7%	5,4%	5,4%	7,6%	5,3%	4,8%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,4%	8,9%	10,5%	8,4%	8,8%	9,7%	9,6%	7,1%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	2,9%	2,7%	2,5%	2,9%	3,1%	3,2%	3,8%	3,3%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	1,3%	1,4%	1,0%	0,9%	0,7%	0,6%	0,6%	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%
TORTURA	0,9%	1,0%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	0,8%	1,2%	0,7%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	0,7%	0,6%	0,6%	0,5%	0,4%	0,5%	0,7%	4,1%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	7,6%	8,2%	10,2%	12,5%	12,7%	12,4%	7,6%	10,2%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	5,4%	4,8%	4,0%	5,7%	5,6%	2,6%	2,9%	3,3%

RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	10.877
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	784
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	2
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	117
PARA TRAMITE PRIORITARIO	70
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	1.146
PENDIENTE POR RESPUESTA	7.119
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	1.637
PENDIENTE POR RESPUESTA PAARI	2
PENDIENTE POR INSUMO	13.196
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	1.203
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	12
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	10
ESCALAMIENTOS	8.408
ESCALAMIENTOS CRM	2.007
ESCALAMIENTOS REPARACIONES	1.321
PENDIENTE POR DIRECTRIZ	2
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	226
PENDIENTE POR DIRECTRIZ SIN FIRMA	7
TRAMITADO	186.451
CON SALIDA	132.910
REASIGNADO	53.541
Total general	210.524

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	11.000	20.060
Junio	1.701	6.041	10.290	18.032
Julio	2.258	7.792	10.692	20.742
Agosto	2.180	8.534	9.959	20.673
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
Total general	25.661	99.589	85.274	210.524