



INFORME GESTIÓN MENSUAL CANAL ESCRITO

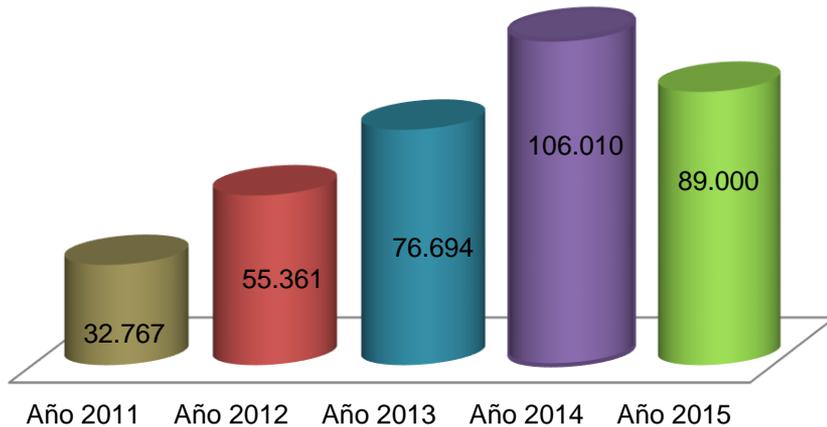
Febrero 2015

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	30.841	34,65%
BOGOTA D.C.	10.936	12,29%
META	4.084	4,59%
VALLE DEL CAUCA	3.806	4,28%
PUTUMAYO	3.790	4,26%
CUNDINAMARCA	3.463	3,89%
CESAR	3.385	3,80%
CORDOBA	2.795	3,14%
TOLIMA	2.771	3,11%
CAQUETA	2.734	3,07%
BOLIVAR	2.407	2,70%
CAUCA	2.383	2,68%
HUILA	2.003	2,25%
MAGDALENA	1.939	2,18%
NORTE DE SANTANDER	1.743	1,96%
SUCRE	1.111	1,25%
SANTANDER	1.013	1,14%
ATLANTICO	1003	1,13%
NARIÑO	949	1,07%
QUINDIO	847	0,95%
CHOCO	757	0,85%
CALDAS	723	0,81%
ARAUCA	712	0,80%
LA GUAJIRA	647	0,73%
RISARALDA	646	0,73%
BOYACA	582	0,65%
CASANARE	363	0,41%
GUAVIARE	265	0,30%
SIN IINFORMACION	144	0,16%
AMAZONAS	48	0,05%
GUAINIA	45	0,05%
VAUPES	24	0,03%
EXTERIOR	22	0,02%
VICHADA	16	0,02%
SAN ANDRES	3	0,00%
Total general	89.000	100,00%

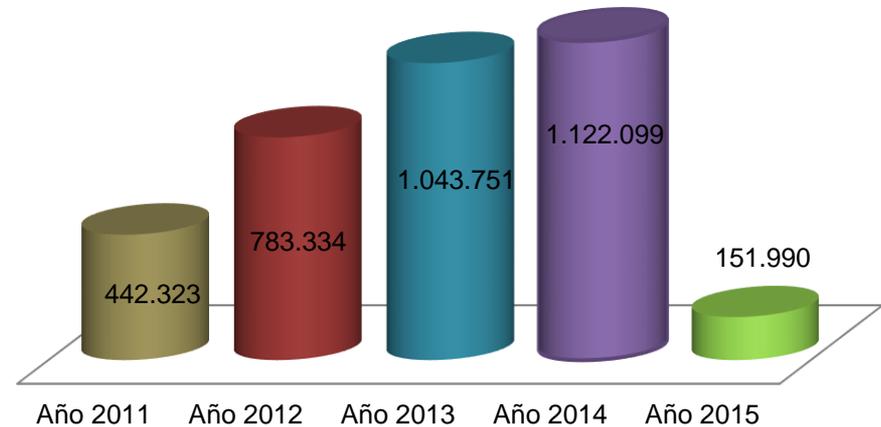


HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

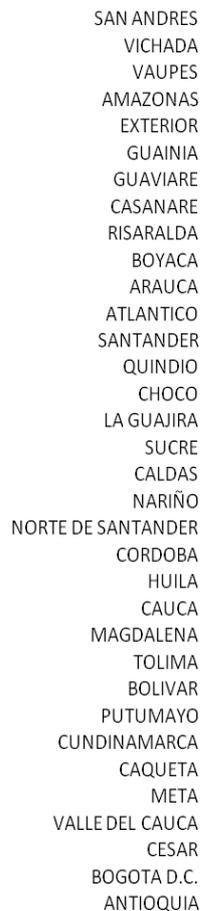
Trazabilidad De Radicación Febrero 2015 vs. Años Anteriores



Historico de Radicación Anual



Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	28.315	36,94%
BOGOTA D.C.	9.044	11,80%
CESAR	3.411	4,45%
VALLE DEL CAUCA	3.272	4,27%
META	3.075	4,01%
CAQUETA	3.058	3,99%
CUNDINAMARCA	2.761	3,60%
PUTUMAYO	2.375	3,10%
BOLIVAR	2.177	2,84%
TOLIMA	2.068	2,70%
MAGDALENA	2.018	2,63%
CAUCA	1.906	2,49%
HUILA	1.829	2,39%
CORDOBA	1.427	1,86%
NORTE DE SANTANDER	1.333	1,74%
NARIÑO	956	1,25%
CALDAS	899	1,17%
SUCRE	896	1,17%
LA GUAJIRA	726	0,95%
CHOCO	716	0,93%
QUINDIO	714	0,93%
SANTANDER	673	0,88%
ATLANTICO	632	0,82%
ARAUCA	608	0,79%
BOYACA	501	0,65%
RISARALDA	464	0,61%
CASANARE	365	0,48%
GUAVIARE	285	0,37%
GUAINIA	51	0,07%
EXTERIOR	38	0,05%
AMAZONAS	35	0,05%
VAUPES	12	0,02%
VICHADA	8	0,01%
SAN ANDRES	7	0,01%
Total general	76.655	100,00%



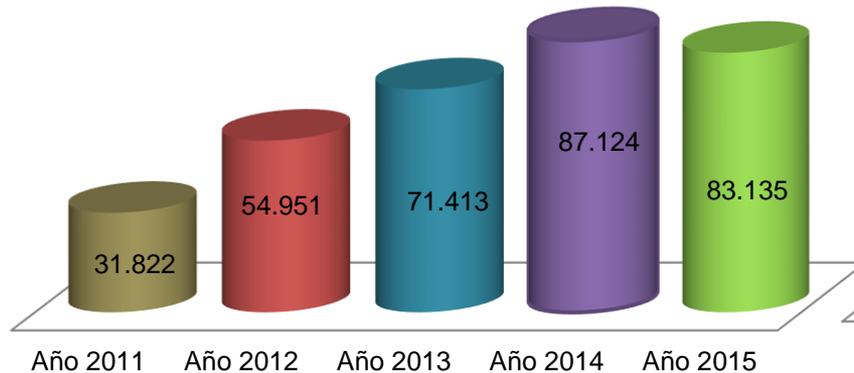
CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

6.480 Radicados fueron archivados en el mes de Febrero

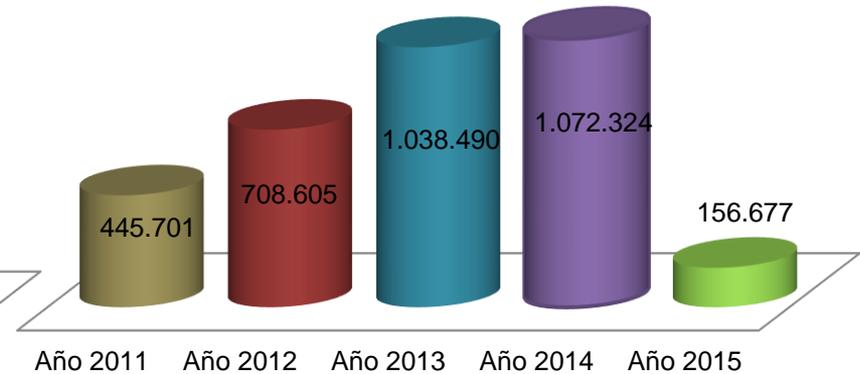


COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Febrero 2015 vs. Años Anteriores

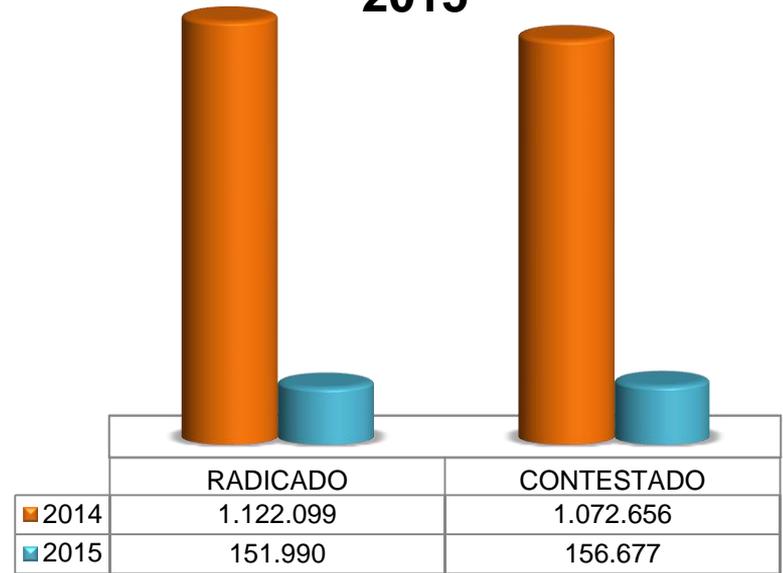


Historico de Contestados Anual

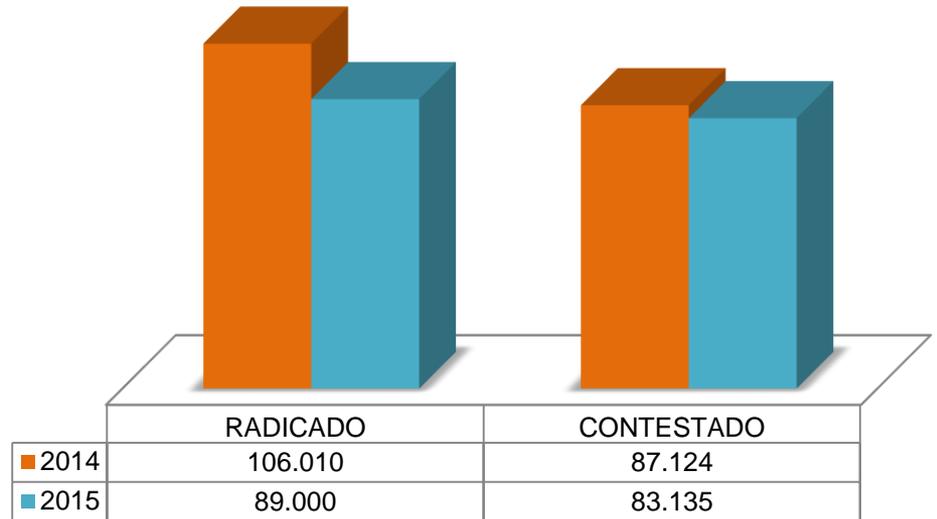


COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

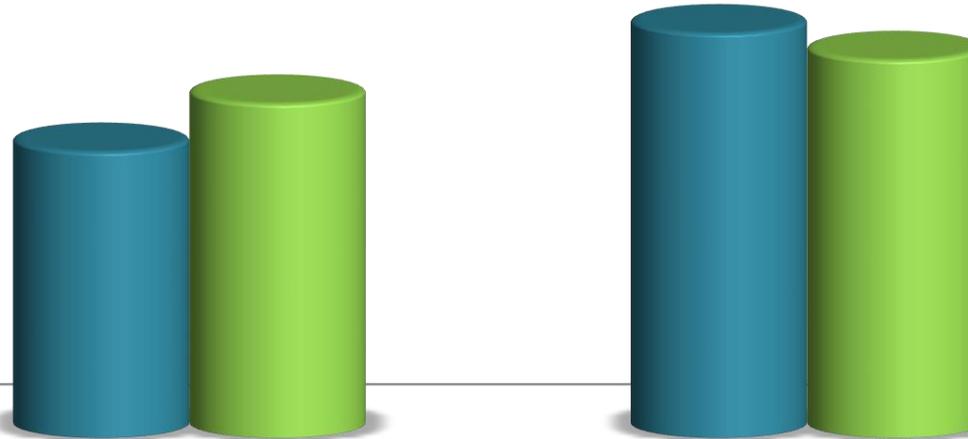
Operación General 2014 vs. 2015



Operación Febrero 2014 vs. 2015



ESTADO DE OPERACIÓN 2015



■ RADICADO

■ CONTESTADO

Enero

62.990

Febrero

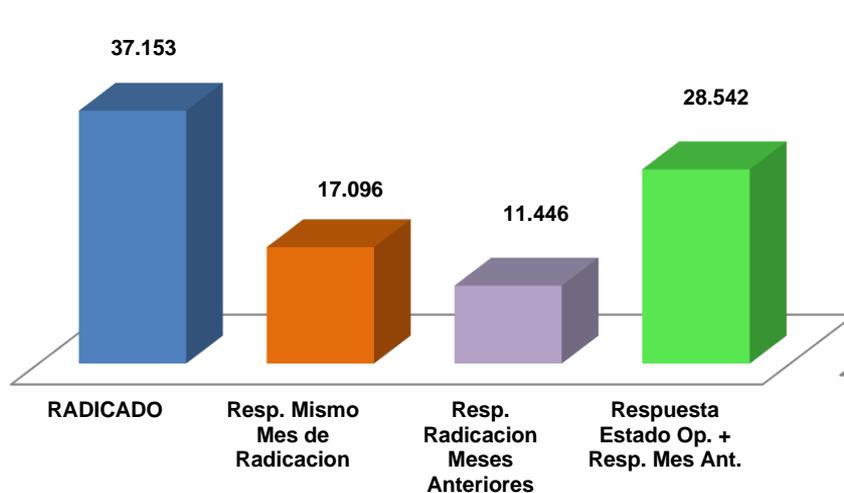
89.000

73.542

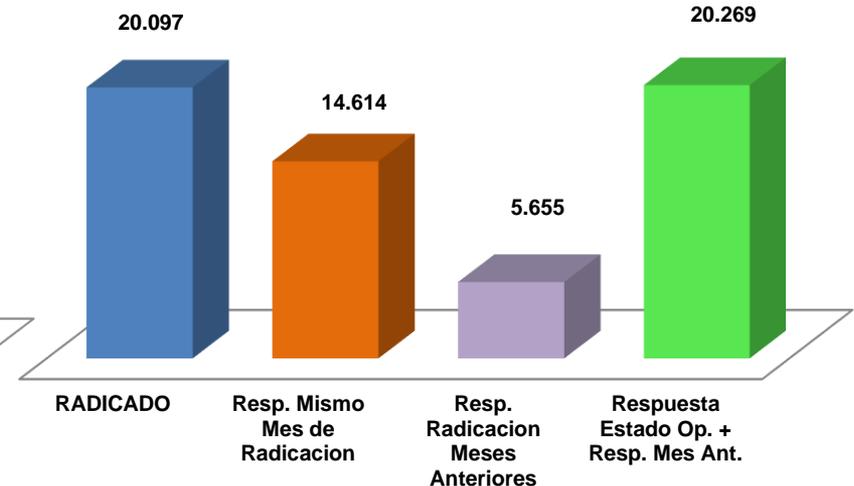
83.135

COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

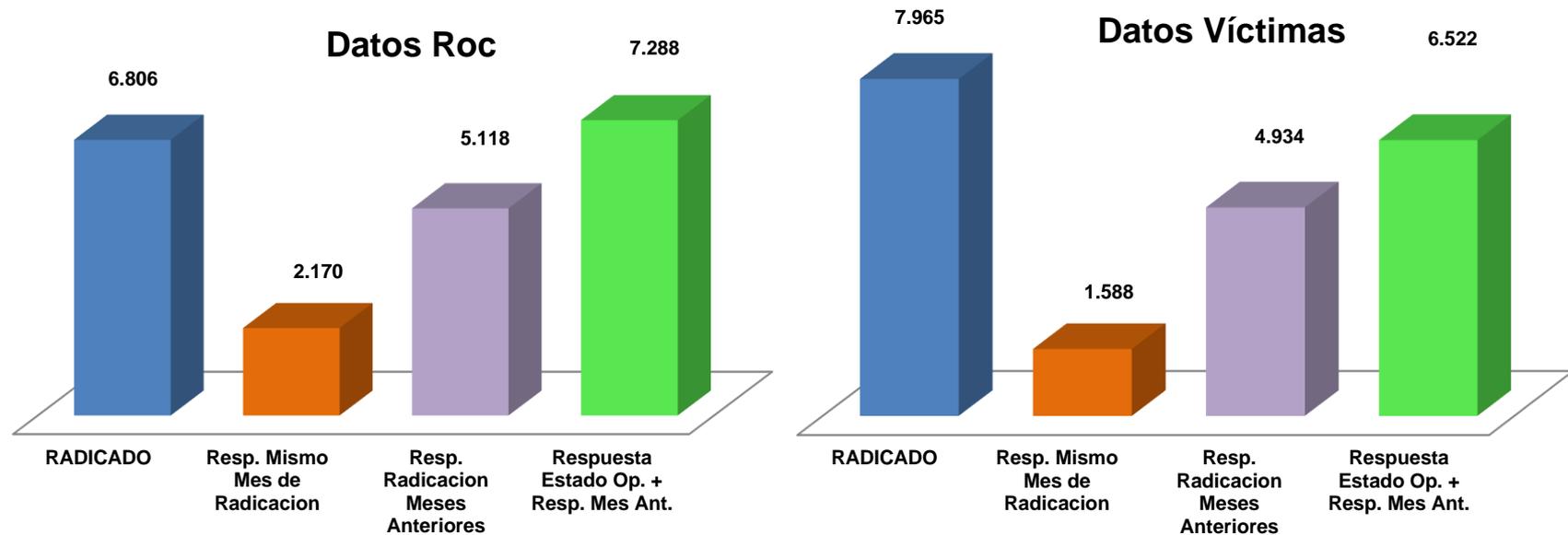
Datos Proyeccion Caso a Caso



Datos Casos Especiales

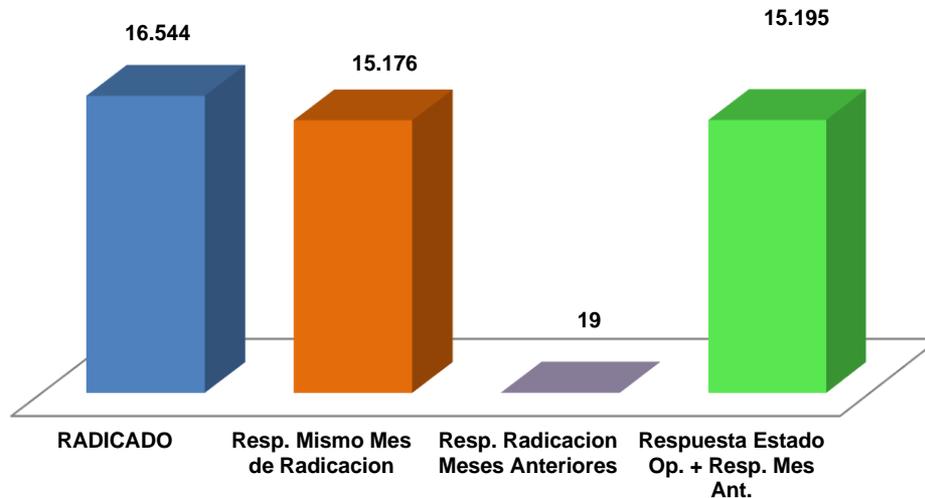


COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA



COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

Datos Tutelas

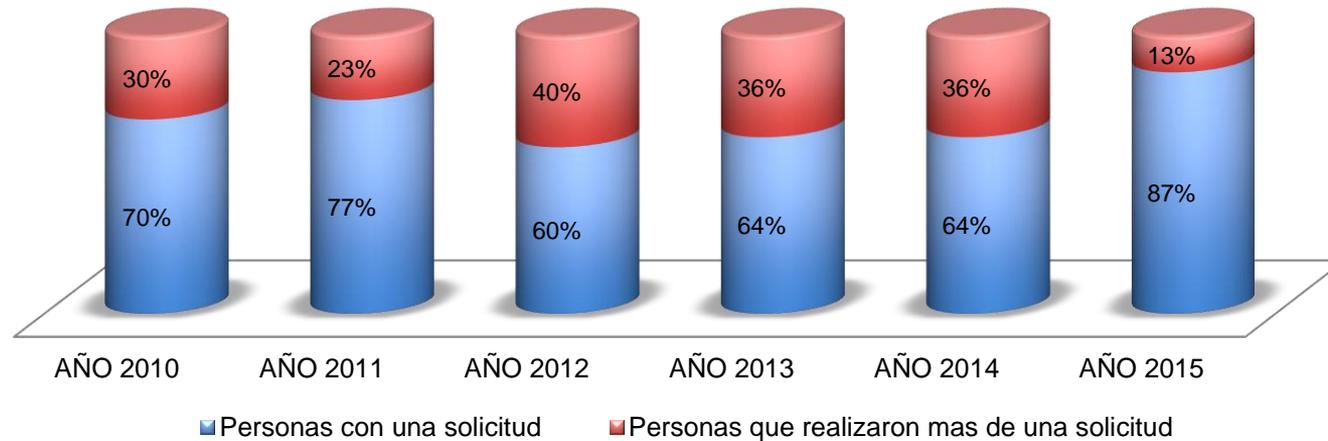


435 Registros se encuentran en el área de clasificación. Debido a esto no pueden ser reportados en ninguna línea.

ESTADO OPERATIVO

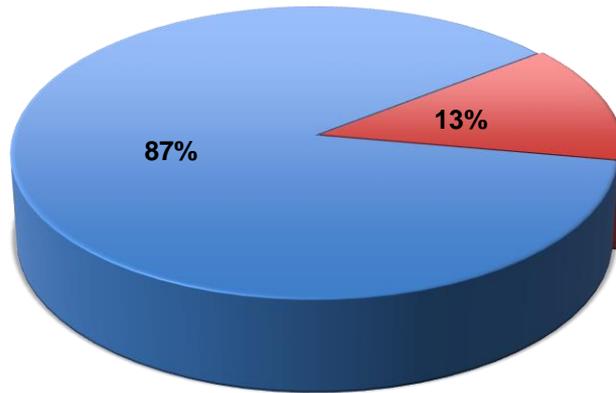
Indicador Reiteración de solicitudes Ant. Anual VS. Comparativo Año 2015

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



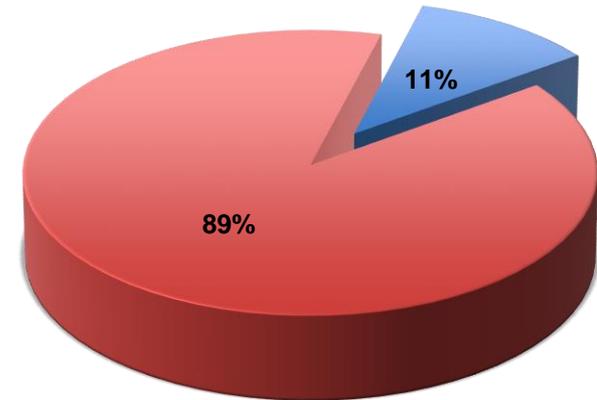
ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015



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

REITERACIONES SOLICITUDES FEBRERO 2015

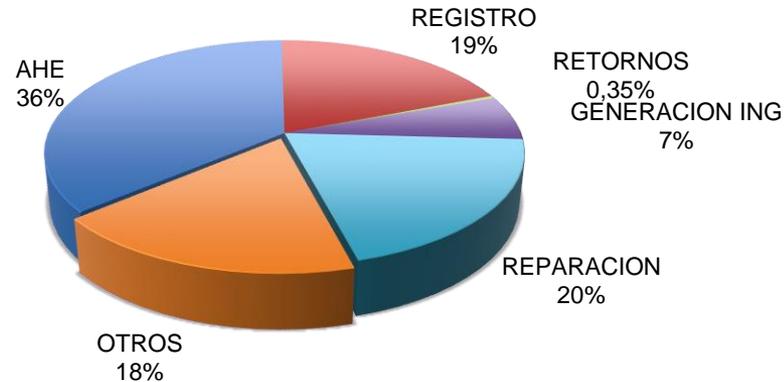


- Personas que realizaron más de una solicitud
- personas con una solicitud

PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR.

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

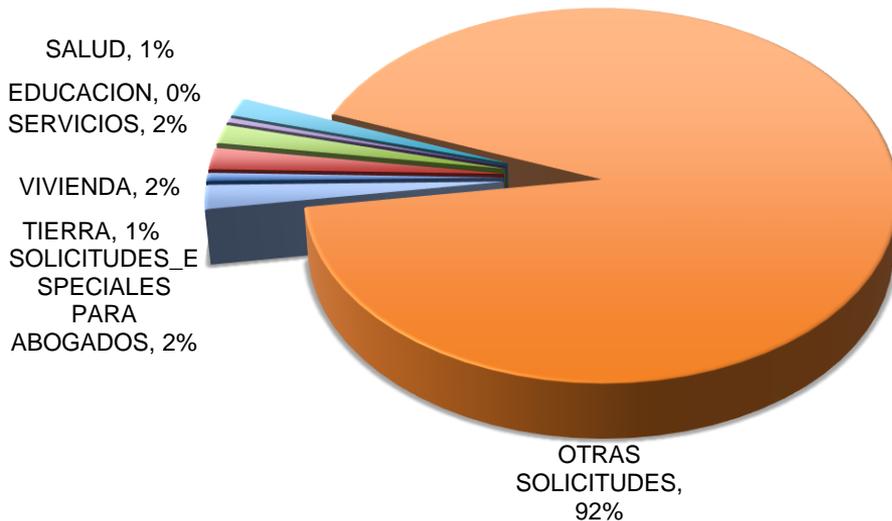
Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - Febrero 2015



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR.

(Otras Solicitudes)

Tipo de solicitud PQR-Victimas - Otros



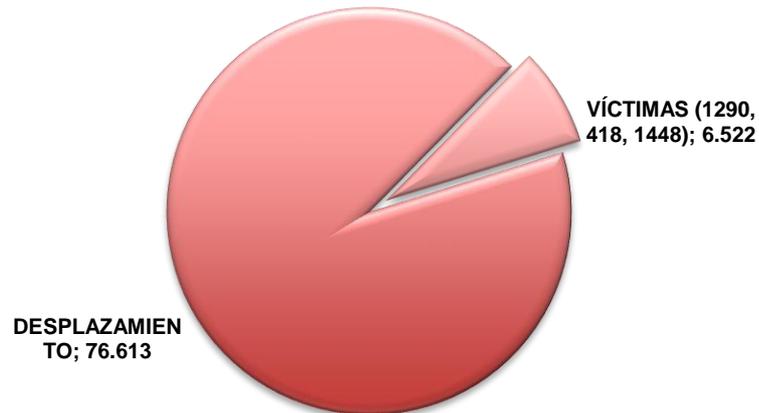
OTRAS SOLICITUDES		Cantidad
ACREDITACION/ CERTIFICACION		3.636
OFERTA INSTITUCIONAL		2.835
REPARACION		2.381
GENERACION DE INGRESOS		1.710
REMITIR A ENTIDAD COMPETENTE		863
DENUNCIAN CONDUCTAS CONTRA POBLACIÓN DESPLAZADA - FALSAS		393
VICTIMAS - QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS		
INFORMACION PAARI		349
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR		339
CASOS ATIPOICOS QUE NO CUMPLEN CON LA COMPLEJIDAD DE ABOGADO		262
VESTUARIO		224
SIN DATOS		191
CONTRATO DE TRANSACCIÓN		172
REPARACION POR PERDIDA DE BIENES		107
CUMPLIMIENTOS DE FALLO JUDICIALES		88
PRIORITARIOS		86
PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA INVERSIÓN ADECUADA DE LOS RECURSOS		71
CONFIDENCIALIDAD		52
RECEPCION DE DOCUMENTOS		42
SIN PETICION CONCRETA		23
INFORMATIVO LEY 1448		20
DEUDA CON ENTIDAD FINANCIERA		17
CENSOS Y ESTADISTICAS		16
VIVIENDA INFORMATIVO		12
EDUCACION INFORMATIVO		4
Total general		13.893

PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y VÍCTIMAS

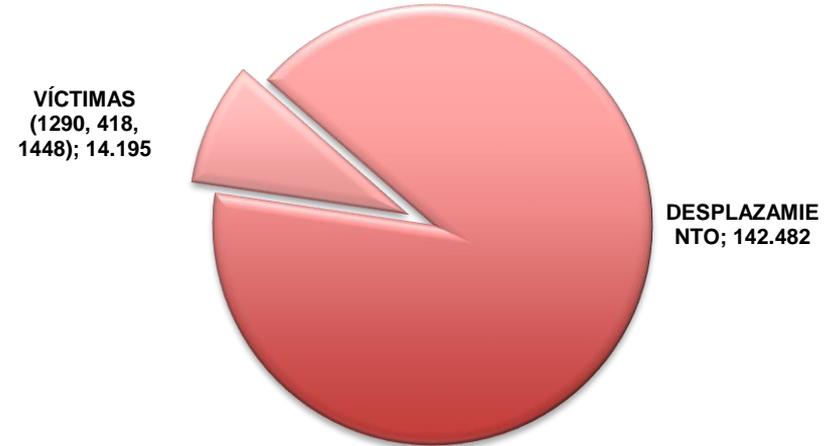
PARTICIPACIÓN CONTESTADO FEBRERO	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	76.613	92,15%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	6.522	7,85%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	142.482	90,94%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	14.195	9,06%

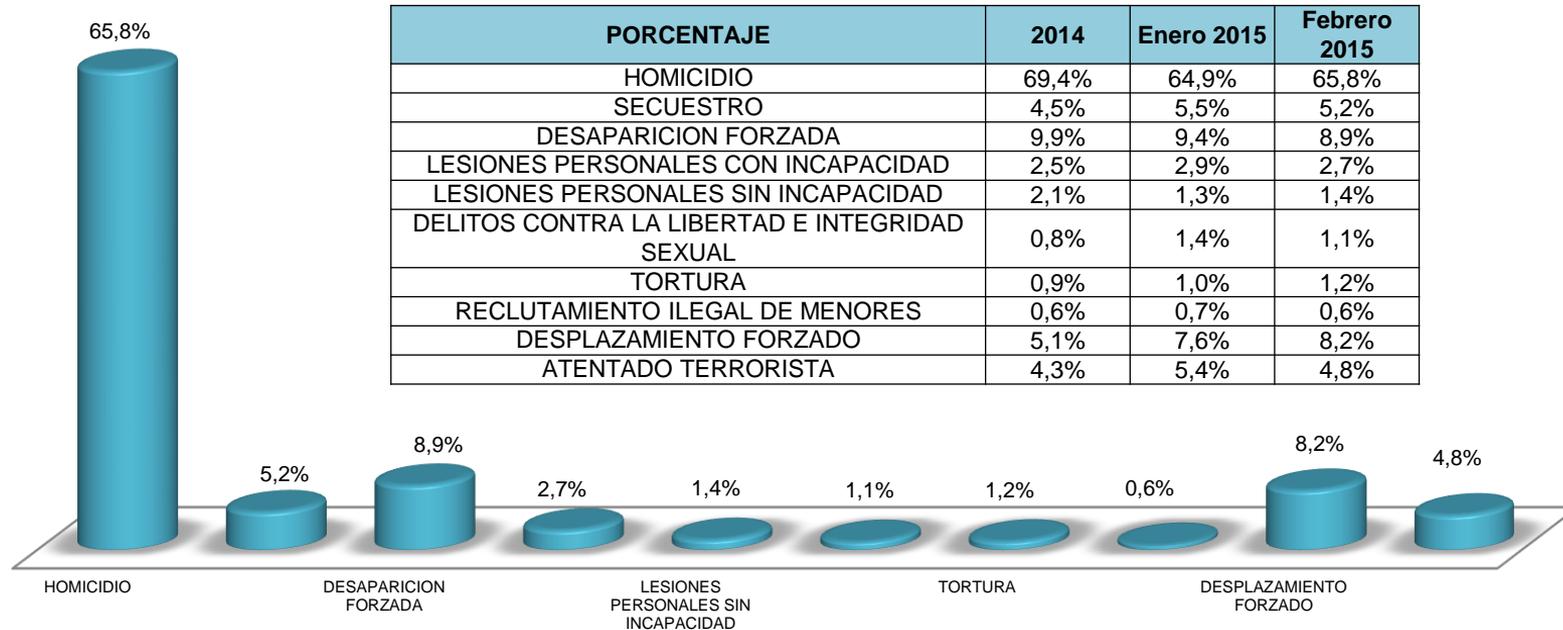
Participación Febrero



Participación Año 2015



CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD VÍCTIMAS FEBRERO 2015



PORCENTAJE	2014	Enero 2015	Febrero 2015
HOMICIDIO	69,4%	64,9%	65,8%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	5,2%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,4%	8,9%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	2,9%	2,7%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	1,3%	1,4%
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL	0,8%	1,4%	1,1%
TORTURA	0,9%	1,0%	1,2%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	0,7%	0,6%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	7,6%	8,2%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	5,4%	4,8%

RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	4194
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	360
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	1
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	11
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	74
PARA TRAMITE PRIORITARIO	35
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	657
PENDIENTE POR RESPUESTA	3053
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	3
PENDIENTE POR INSUMO	9544
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	576
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	19
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	20
ESCALAMIENTOS	5103
ESCALAMIENTOS CRM	2599
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1179
PENDIENTE POR DIRECTRIZ	48
TRAMITADO	134355
CON SALIDA	108614
REASIGNADO	25741
Total general	148093

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		6.805
Abril	1.941	5.921		7.862
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
Total general	25.661	99.589	22.843	148.093