



INFORME GESTIÓN MENSUAL CANAL ESCRITO

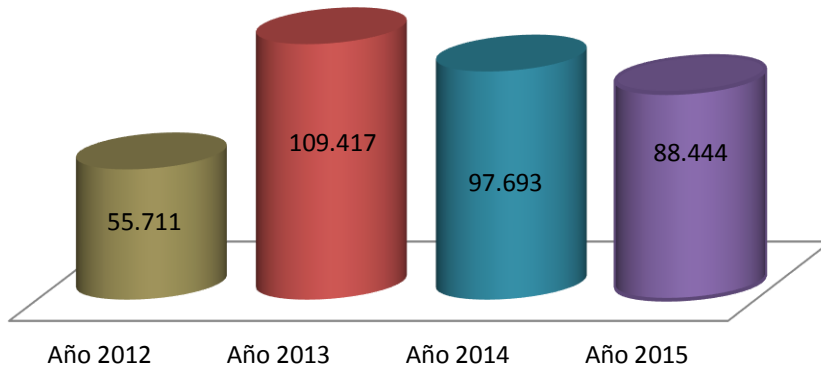
Junio 2015

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	22.737	26,12%
BOGOTA	10.275	11,80%
PUTUMAYO	6.720	7,72%
VALLE DEL CAUCA	4.081	4,69%
CAQUETA	3.695	4,25%
TOLIMA	3.442	3,95%
MAGDALENA	3.258	3,74%
CUNDINAMARCA	3.099	3,56%
CORDOBA	3.024	3,47%
META	2.940	3,38%
CESAR	2.836	3,26%
CAUCA	2.267	2,60%
HUILA	2.191	2,52%
NORTE DE SANTANDER	2.001	2,30%
SIN INFORMACION	1.891	2,17%
ATLANTICO	1.846	2,12%
BOLIVAR	1.656	1,90%
SUCRE	1.616	1,86%
CHOCO	1.210	1,39%
SANTANDER	978	1,12%
NARIÑO	895	1,03%
CALDAS	881	1,01%
QUINDIO	712	0,82%
BOYACA	661	0,76%
LA GUAJIRA	539	0,62%
ARAUCA	504	0,58%
RISARALDA	449	0,52%
CASANARE	367	0,42%
GUAVIARE	179	0,21%
VAUPES	24	0,03%
VICHADA	21	0,02%
GUAINIA	18	0,02%
AMAZONAS	13	0,01%
EXTERIOR	8	0,01%
SAN ANDRES	6	0,01%
CUCUTA	5	0,01%
Total general	87.045	100,00%

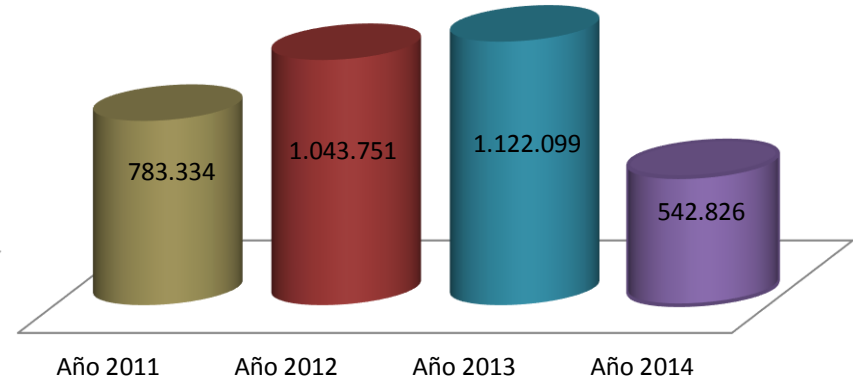


HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

Trazabilidad De Radicación Junio 2015 vs. Años Anteriores



Historico de Radicación Anual



CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC

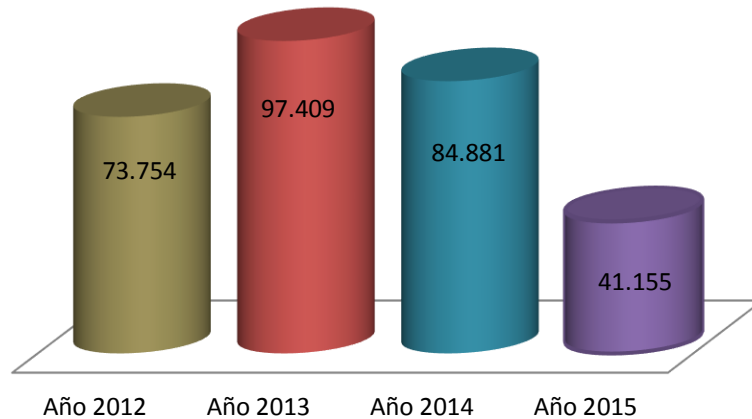
3,797 Radicados fueron archivados
en Junio

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	14.384	34,89%
ARCHIVO	3.797	9,34%
BOGOTA	3.308	8,07%
CAQUETA	2.294	5,56%
CUNDINAMARCA	1.972	4,78%
TOLIMA	1.693	4,11%
VALLE DEL CAUCA	1.510	3,66%
CAUCA	1.329	3,22%
MAGDALENA	1.127	2,73%
PUTUMAYO	1.053	2,55%
CESAR	1.051	2,55%
META	1.007	2,44%
BOLIVAR	855	2,07%
CHOCO	841	2,04%
CORDOBA	835	2,03%
HUILA	640	1,55%
ATLANTICO	488	1,18%
SUCRE	428	1,04%
NORTE DE SANTANDER	404	0,98%
QUINDIO	379	0,92%
LA GUAJIRA	313	0,76%
CALDAS	293	0,71%
ARAUCA	258	0,63%
SANTANDER	213	0,52%
NARIÑO	174	0,42%
CASANARE	131	0,32%
RISARALDA	126	0,31%
BOYACA	117	0,28%
GUAVIARE	82	0,20%
GUAINIA	19	0,05%
VICHADA	18	0,04%
VAUPES	11	0,03%
AMAZONAS	3	0,01%
EXTERIOR	1	0,00%
SAN ANDRES	1	0,00%
Total general	41.155	100,00%

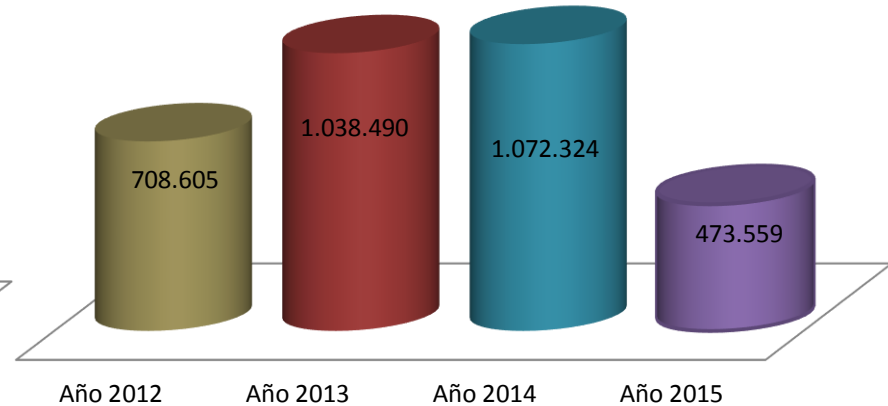


COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

**Trazabilidad De Contestados Junio vs.
Años Anteriores**

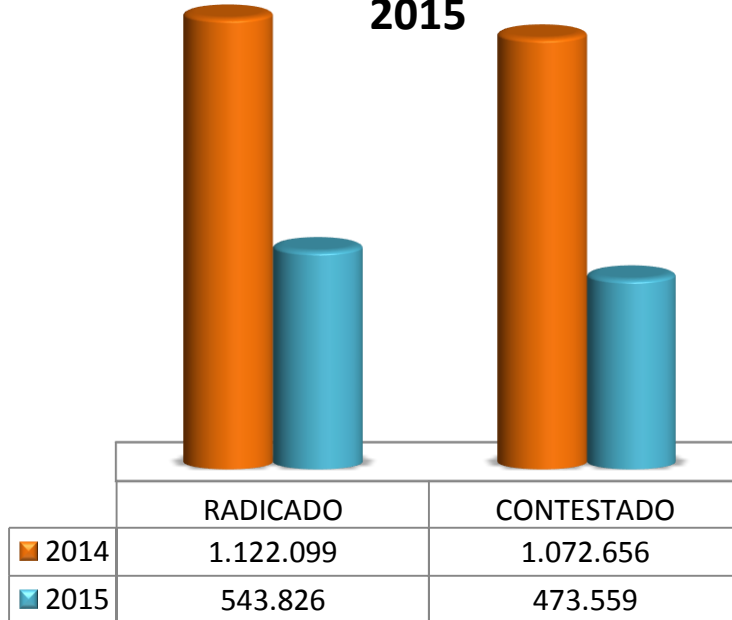


Historico de Contestados Anual

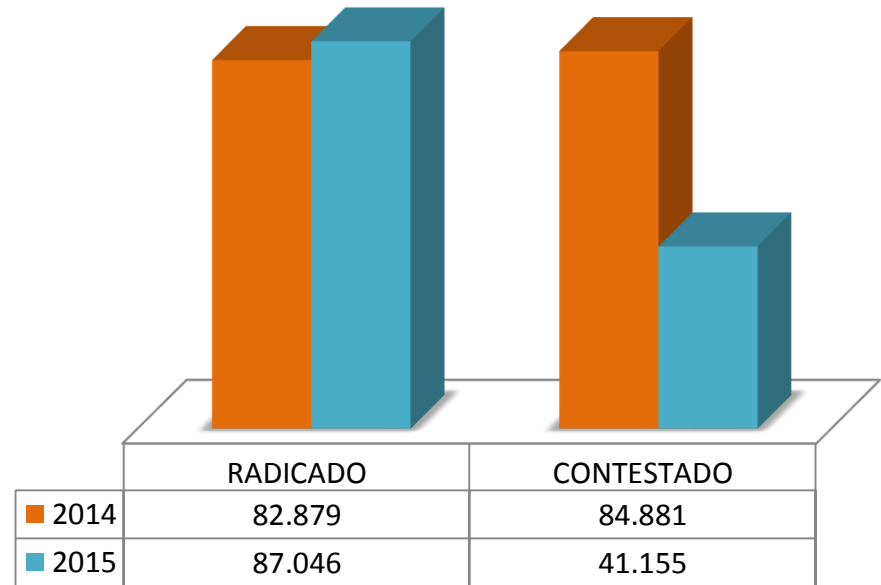


COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

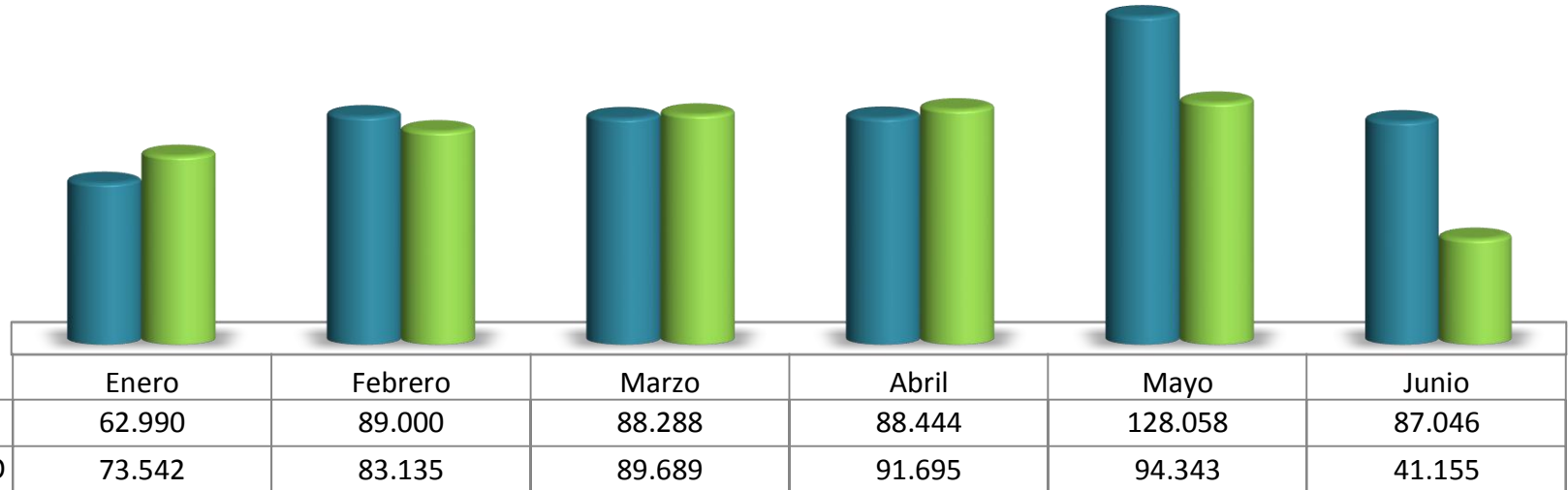
Operación General 2014 vs. 2015



Operación Junio 2014 vs. 2015



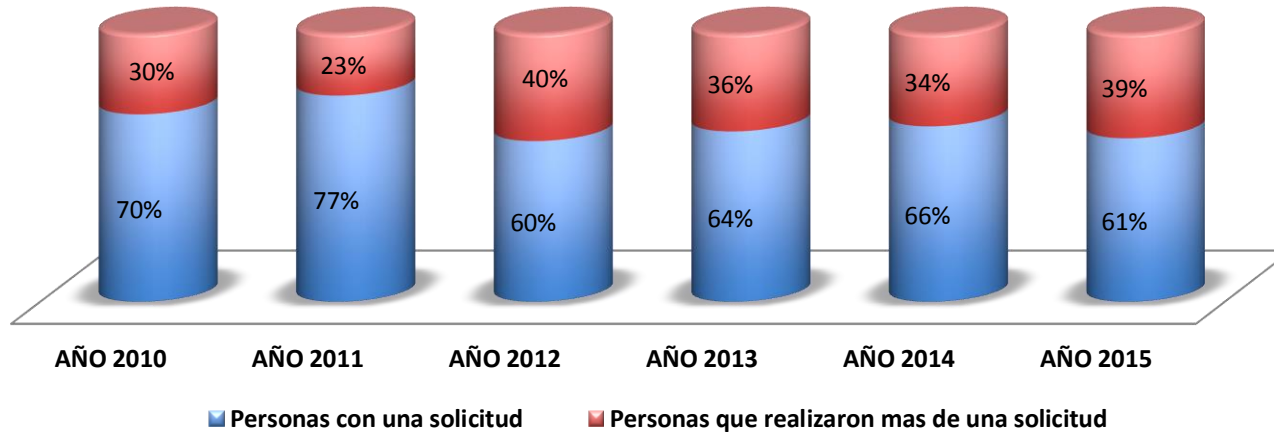
ESTADO DE OPERACIÓN 2015



ESTADO OPERATIVO

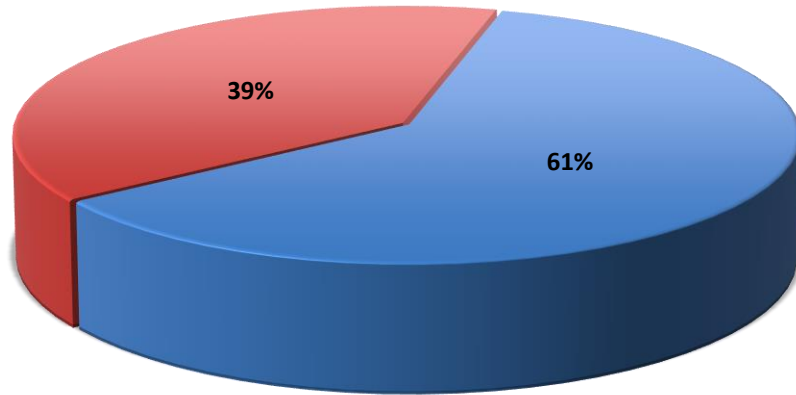
Indicador Reiteración de solicitudes Ant. Anual VS. Comparativo Año 2015

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



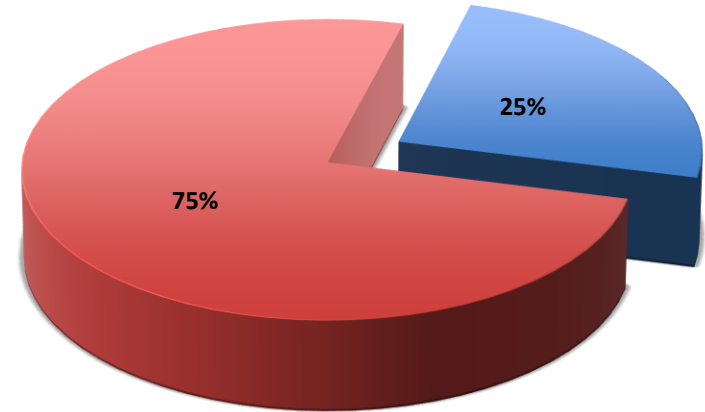
ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015



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

REITERACIONES SOLICITUDES JUNIO 2015



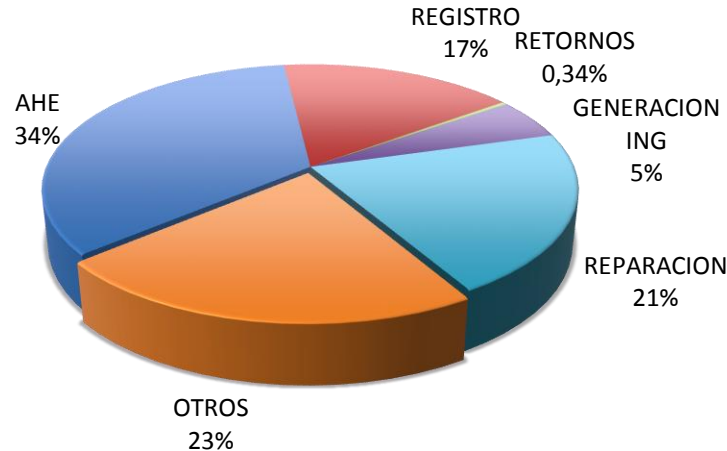
■ Personas que realizaron mas de una solicitud ■ personas con una solicitud



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR.

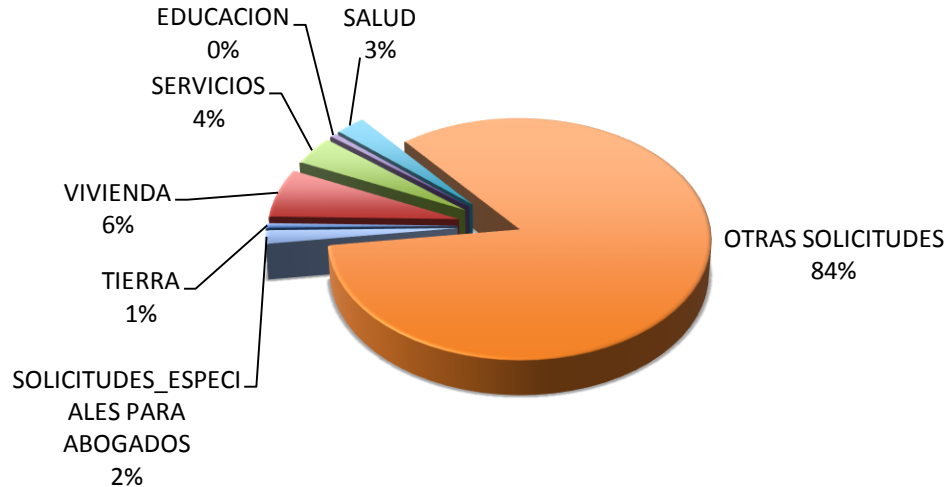
PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015	Abril 2015	Mayo 2015	Junio 2015
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	38,1%	35,9%	37,7%	37,6%	37,0%	34,2%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	17,7%	19,3%	18,8%	19,0%	18,1%	16,8%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	7,9%	6,4%	6,7%	7,0%	6,2%	5,3%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	18,1%	20,0%	17,6%	16,4%	19,0%	21,0%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	17,8%	18,0%	18,8%	19,8%	19,4%	22,4%

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - Junio 2015



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

Tipo de solicitud PQR-Victimas - Otros



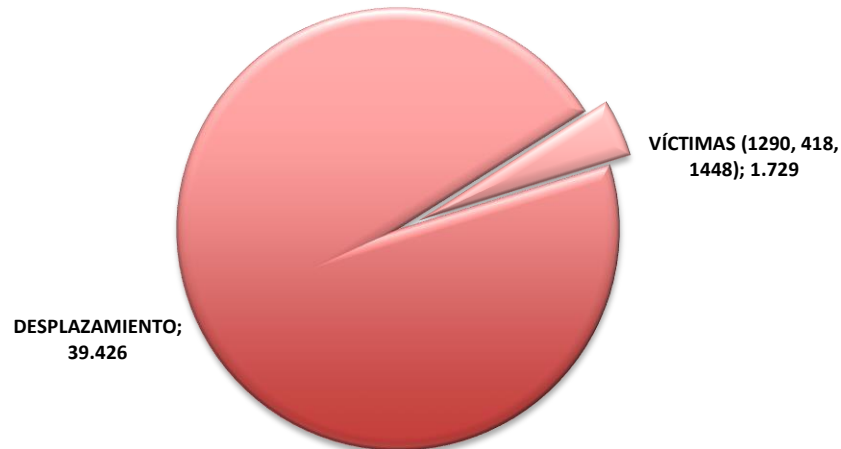
Petición	Cantidad
Oferta Institucional	11188
Informacion Paari	1695
Casos Atipicos Que No Cumplen Con La Complejidad De Abogado	806
CONTRATO DE TRANSACCIÓN	549
Programa De Acompañamiento Para Inversión Adecuada De Los Recursos	452
Respuesta De Un Dp Anterior	197
Remitir a entidad competente	171
Recepcion De Documentos	166
Acreditacion/ certificacion	159
Sin Datos	156
Reparacion Por Perdida De Bienes	153
Quejas Contra Funcionarios De Atención Presencial (Puntos De Atención)	133
Informativo Ley 1448	94
Cumplimientos De Fallo Judiciales	67
Confidencialidad	58
Generacion de Ingresos	38
Vivienda Informativo	34
Censos Y Estadisticas	29
Sin Peticion Concreta	25
Servicios Publicos	17
Falsas Victimas	15
Total general	16202

PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y VÍCTIMAS

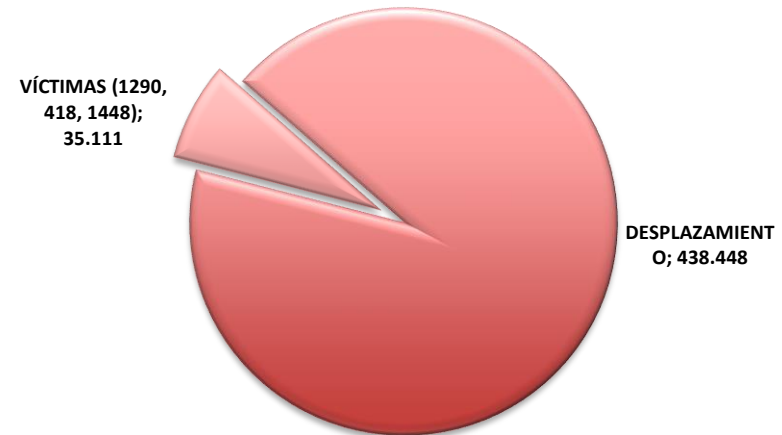
PARTICIPACIÓN CONTESTADO JUNIO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	39.426	95,80%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	1.729	4,20%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	438.448	92,59%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	35.111	7,41%

Participación Junio



Participación Año 2015



RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	6073
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	461
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	2
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	1
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	2
PARA TRAMITE PRIORITARIO	84
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	570
PENDIENTE POR RESPUESTA	1583
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	3369
REASIGNACIONES OTRAS AREAS UARIV	1
PENDIENTE POR INSUMO	14838
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	4784
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	12
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	10
ESCALAMIENTOS	6435
ESCALAMIENTOS CRM	2023
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1458
PENDIENTE POR DIRECTRIZ	116
TRAMITADO	168962
CON SALIDA	125068
REASIGNADO	43894
Total general	189873

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		10.050
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	64.623	189.873

PETICIONES REMITIDAS A OTRA ENTIDAD

DEPARTAMENTO	RADICADOS
CORDOBA	134
ATLANTICO	71
PUTUMAYO	27
BOGOTA	17
HUILA	16
VALLE DEL CAUCA	14
TOLIMA	11
META	5
ANTIOQUIA	4
NORTE DE SANTANDER	4
NARIÑO	4
CUNDINAMARCA	3
LA GUAJIRA	3
ARAUCA	2
RISARALDA	2
CALDAS	2
SANTANDER	1
CESAR	1
MAGDALENA	1
BOYACA	1
Total general	323