



# **INFORME GESTIÓN MENSUAL**

## **CANAL ESCRITO**

### **Septiembre 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	75.476				796.090

Departamento	Cantidad	%
SAN ANDRES	3	0,00%
AMAZONAS	23	0,03%
VAUPES	37	0,05%
VICHADA	41	0,05%
GUAINIA	42	0,06%
GUAVIARE	139	0,18%
CASANARE	335	0,44%
BOYACA	372	0,49%
LA GUAJIRA	392	0,52%
CHOCO	405	0,54%
RISARALDA	488	0,65%
ARAUCA	559	0,74%
QUINDIO	596	0,79%
CALDAS	626	0,83%
NO INFORMA	684	0,91%
EXTRANJERO	729	0,97%
ATLANTICO	772	1,02%
PUTUMAYO	963	1,28%
SANTANDER	1.034	1,37%
SUCRE	1.377	1,82%
HUILA	1.452	1,92%
NORTE DE SANTANDER	1.785	2,36%
NARIÑO	1.804	2,39%
BOLIVAR	1.833	2,43%
CAUCA	1.984	2,63%
CORDOBA	2.275	3,01%
CESAR	2.335	3,09%
META	2.457	3,26%
TOLIMA	2.792	3,70%
CUNDINAMARCA	3.390	4,49%
MAGDALENA	3.476	4,61%
VALLE DEL CAUCA	3.847	5,10%
CAQUETA	4.362	5,78%
BOGOTA	9.207	12,20%
<b>ANTIOQUIA</b>	<b>22.860</b>	<b>30,29%</b>
<b>Total general</b>	<b>75.476</b>	<b>100,00%</b>



## RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

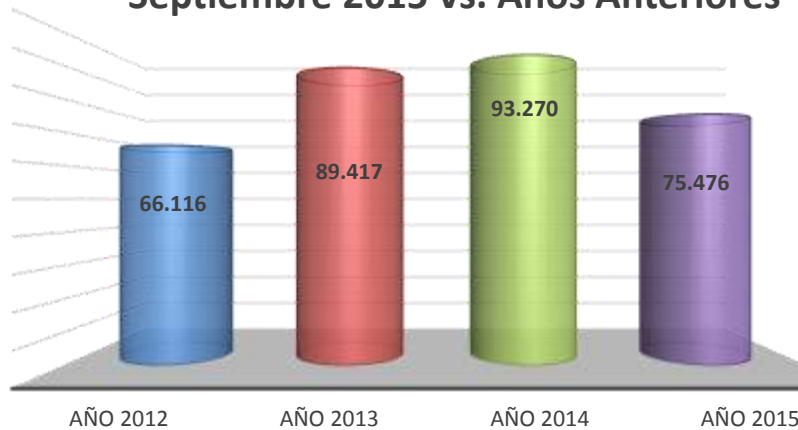


UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

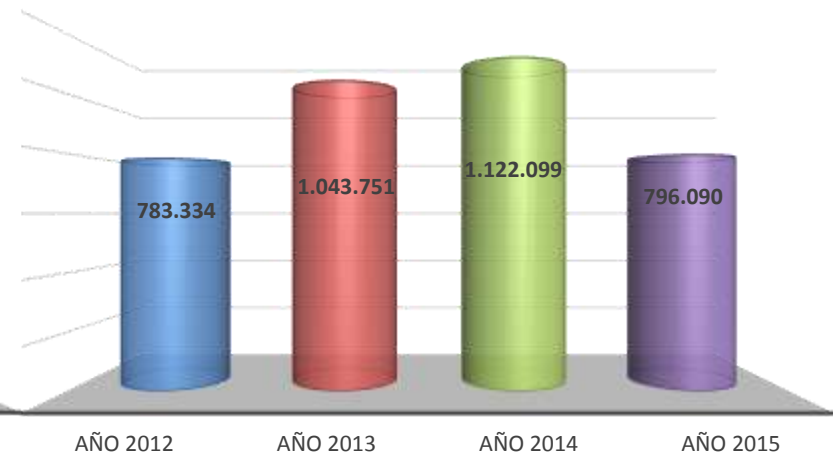


# HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

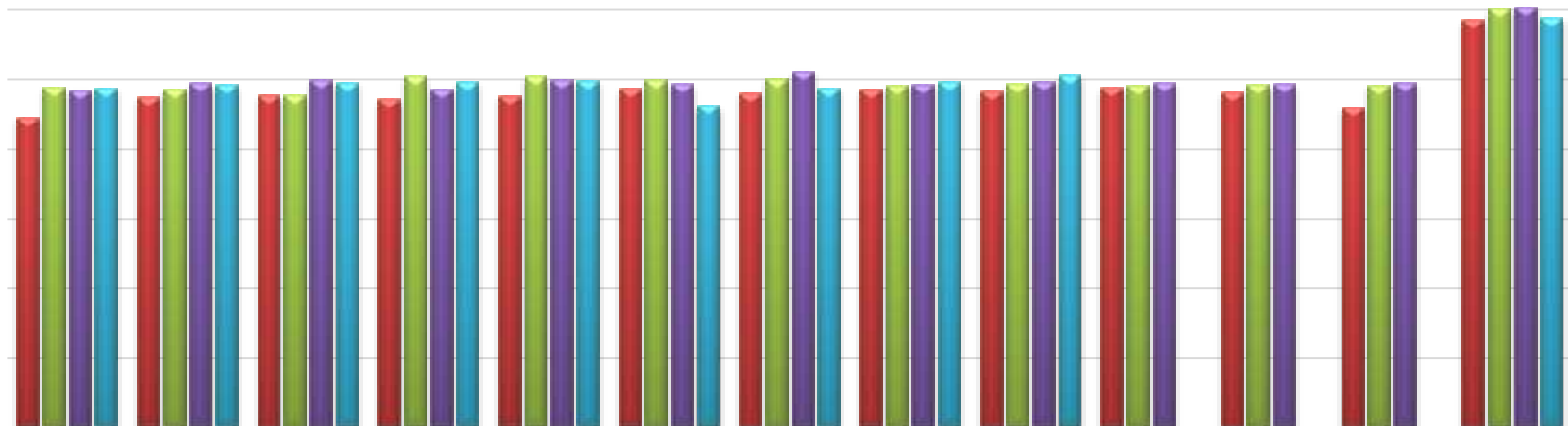
## Trazabilidad De Radicación Septiembre 2015 vs. Años Anteriores



## Historico 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	113.567				753.190



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ · EQUIDAD · EDUCACIÓN

Departamento	Cantidad	%
SAN ANDRES	13	0,01%
VAUPES	31	0,03%
AMAZONAS	41	0,04%
VICHADA	57	0,05%
GUAINIA	72	0,06%
EXTERIOR	84	0,07%
GUAVIARE	198	0,17%
NO INFORMA	495	0,44%
CASANARE	503	0,44%
BOYACA	631	0,56%
RISARALDA	675	0,59%
QUINDIO	876	0,77%
LA GUAJIRA	1.084	0,95%
CALDAS	1.096	0,97%
ARAUCA	1.351	1,19%
ATLANTICO	1.547	1,36%
SANTANDER	1.615	1,42%
SUCRE	2.135	1,88%
NORTE DE SANTANDER	2.344	2,06%
HUILA	2.557	2,25%
NARIÑO	2.565	2,26%
BOLIVAR	2.570	2,26%
CAUCA	2.676	2,36%
CORDOBA	2.712	2,39%
CHOCO	2.885	2,54%
PUTUMAYO	2.944	2,59%
META	2.961	2,61%
MAGDALENA	3.155	2,78%
TOLIMA	4.623	4,07%
CESAR	4.981	4,39%
CAQUETA	5.954	5,24%
VALLE DEL CAUCA	6.152	5,42%
CUNDINAMARCA	6.179	5,44%
BOGOTA	12.575	11,07%
<b>ANTIOQUIA</b>	<b>33.230</b>	<b>29,26%</b>
<b>Total general</b>	<b>113.567</b>	<b>100,00%</b>

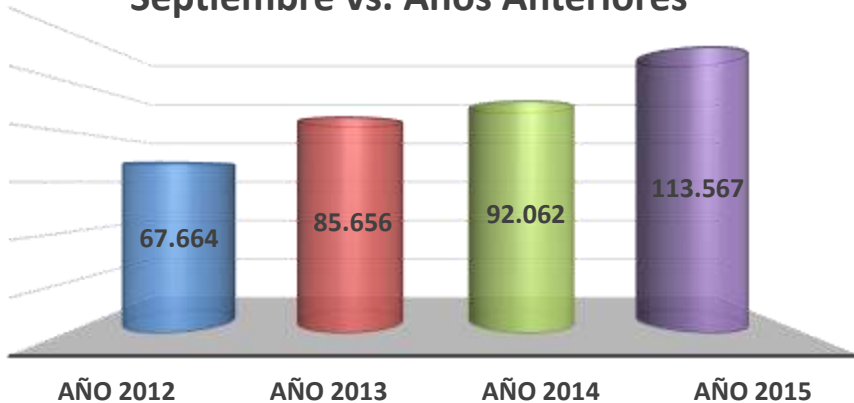


## CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC -TUTELAS

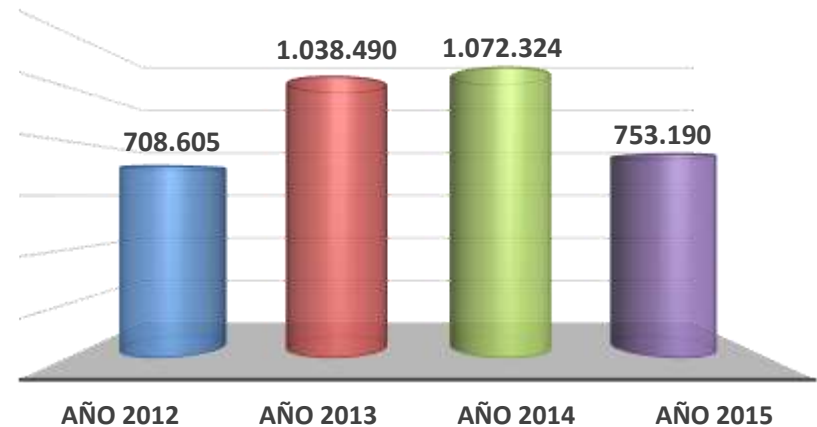
10,611 Radicados fueron archivados  
en el mes de Septiembre

# COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

### Trazabilidad De Contestados Septiembre vs. Años Anteriores

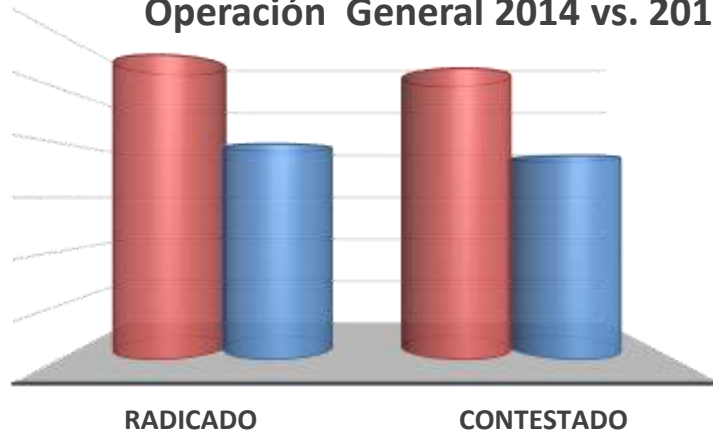


### Historico de Contestados Anual



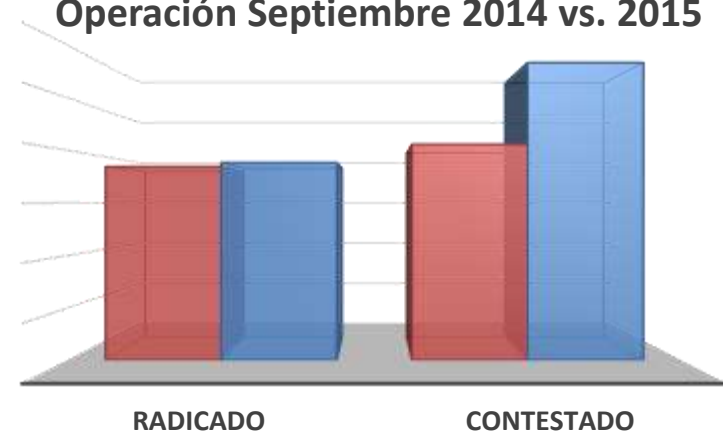
## COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

### Operación General 2014 vs. 2015



	RADICADO	CONTESTADO
■ 2014	1.122.099	1.072.656
■ 2015	796.090	753.190

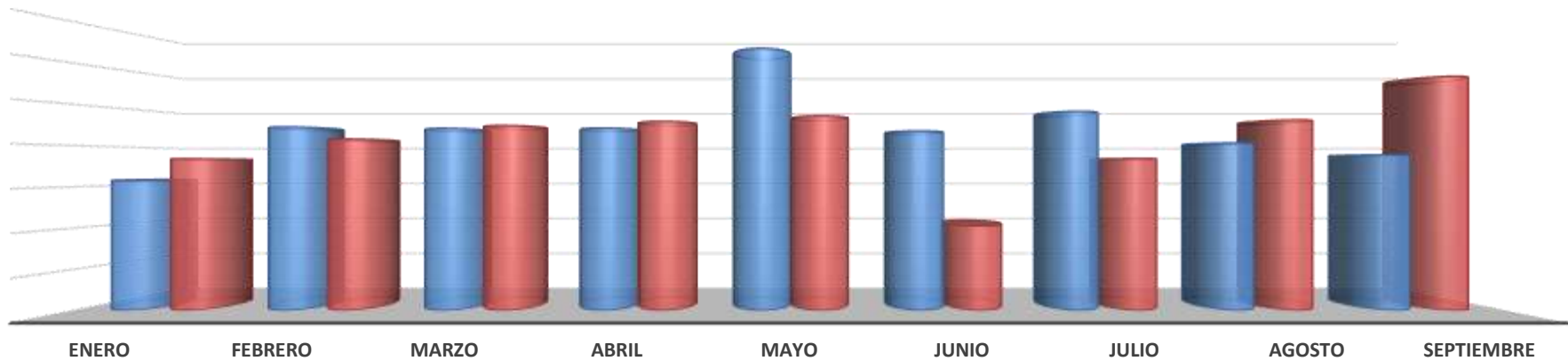
### Operación Septiembre 2014 vs. 2015



	RADICADO	CONTESTADO
■ 2014	73.947	82.377
■ 2015	75.476	113.567



## ESTADO DE OPERACIÓN 2015



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
■ RADICADO	62.990	89.000	88.288	88.444	127.058	87.046	96.547	81.241	75.476
■ CONTESTADO	73.542	83.135	89.689	91.695	94.343	41.155	73.656	92.408	113.567

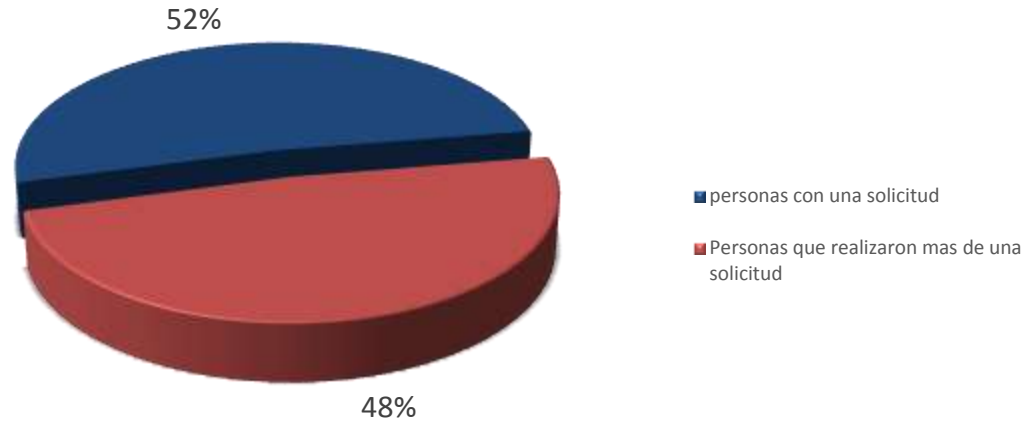
## ESTADO OPERATIVO

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

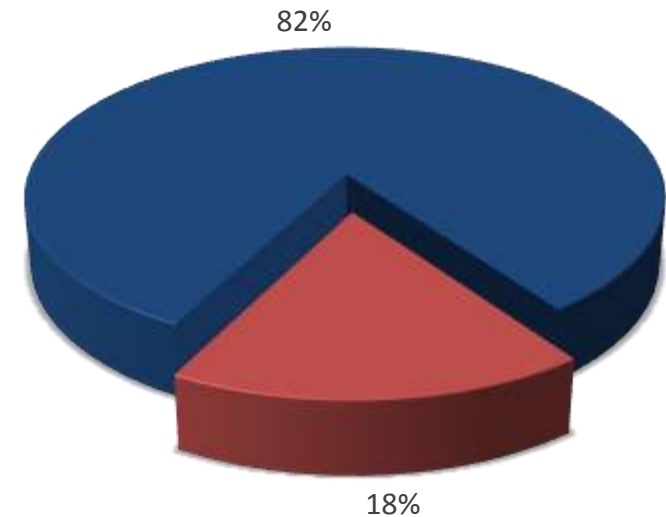


## ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015

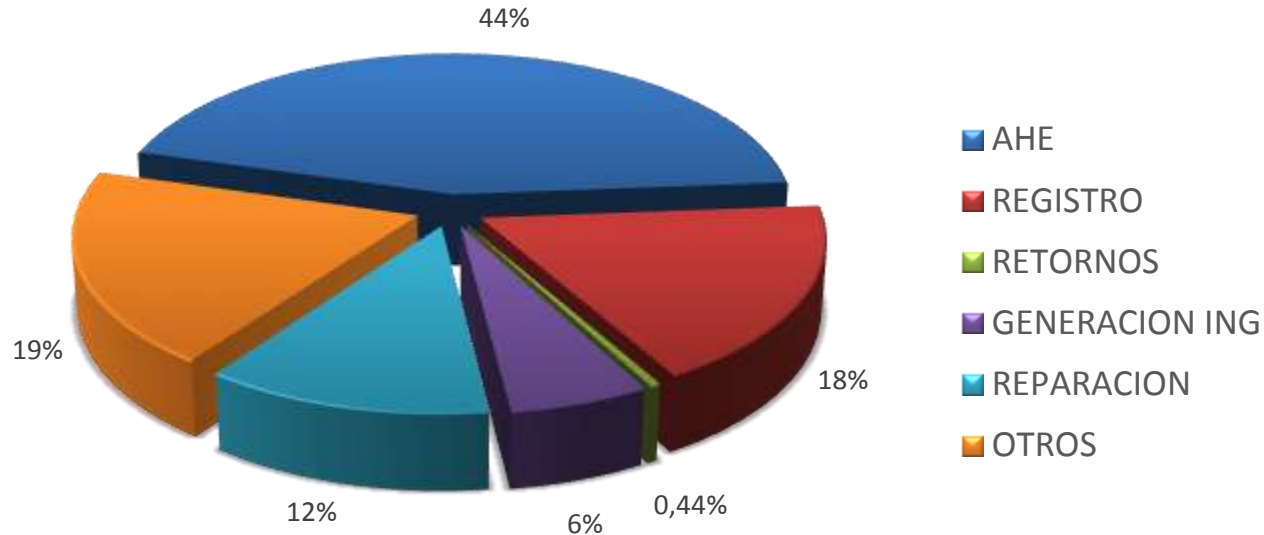


REITERACIONES SOLICITUDES SEPTIEMBRE 2015



## 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	Septiembre 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%	44,3%
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%	17,9%
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%	0,4%
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%	5,8%
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%	12,0%
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%	19,4%





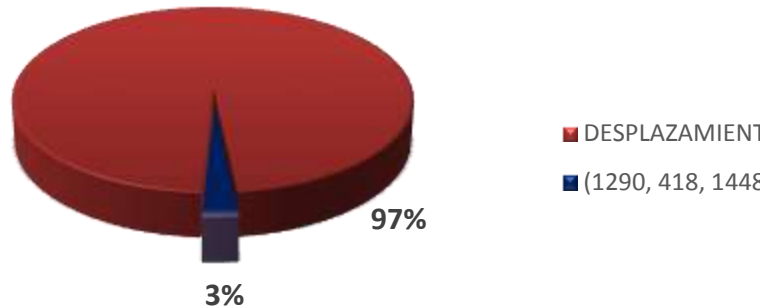
# PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR. (Otras Solicitudes)

SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	8268
Informacion Paari	6397
Generacion de Ingresos	4121
Acreditacion/ certificacion	2561
Casos Atipicos Que No Cumplen Con La Complejidad De Abogado	1315
Historico Ayudas	1297
CONTRATO DE TRANSACCIÓN	1040
kits	770
Respuesta De Un Dp Anterior	748
Estado del Pago	531
Recepcion De Documentos	412
Sin Datos	408
Programa De Acompañamiento Para Inversión Adecuada De Los Recursos	339
Remitir a entidad competente	313
Vestuario	304
Estado Del Caso	301
Reparacion Por Perdida De Bienes	279
Vivienda Informativo	277
Servicios Publicos	253
Cien Mil Viviendas Gratis	215
Visita	137
<b>TOTAL</b>	<b>30286</b>

## PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y REPARACIONES

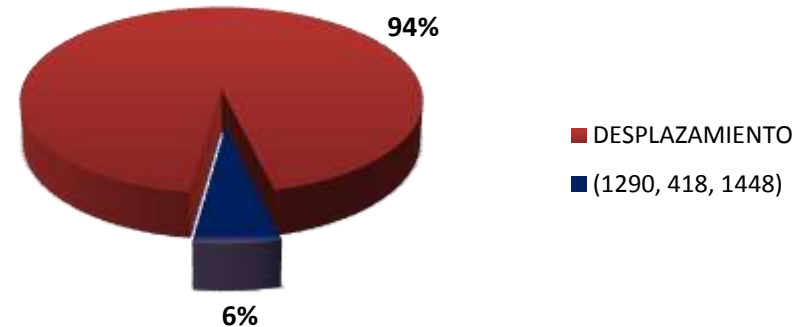
PARTICIPACIÓN CONTESTADO SEPTIEMBRE 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	110.678	97,46%
(1290, 418, 1448)	2.889	2,54%

### Participación Septiembre



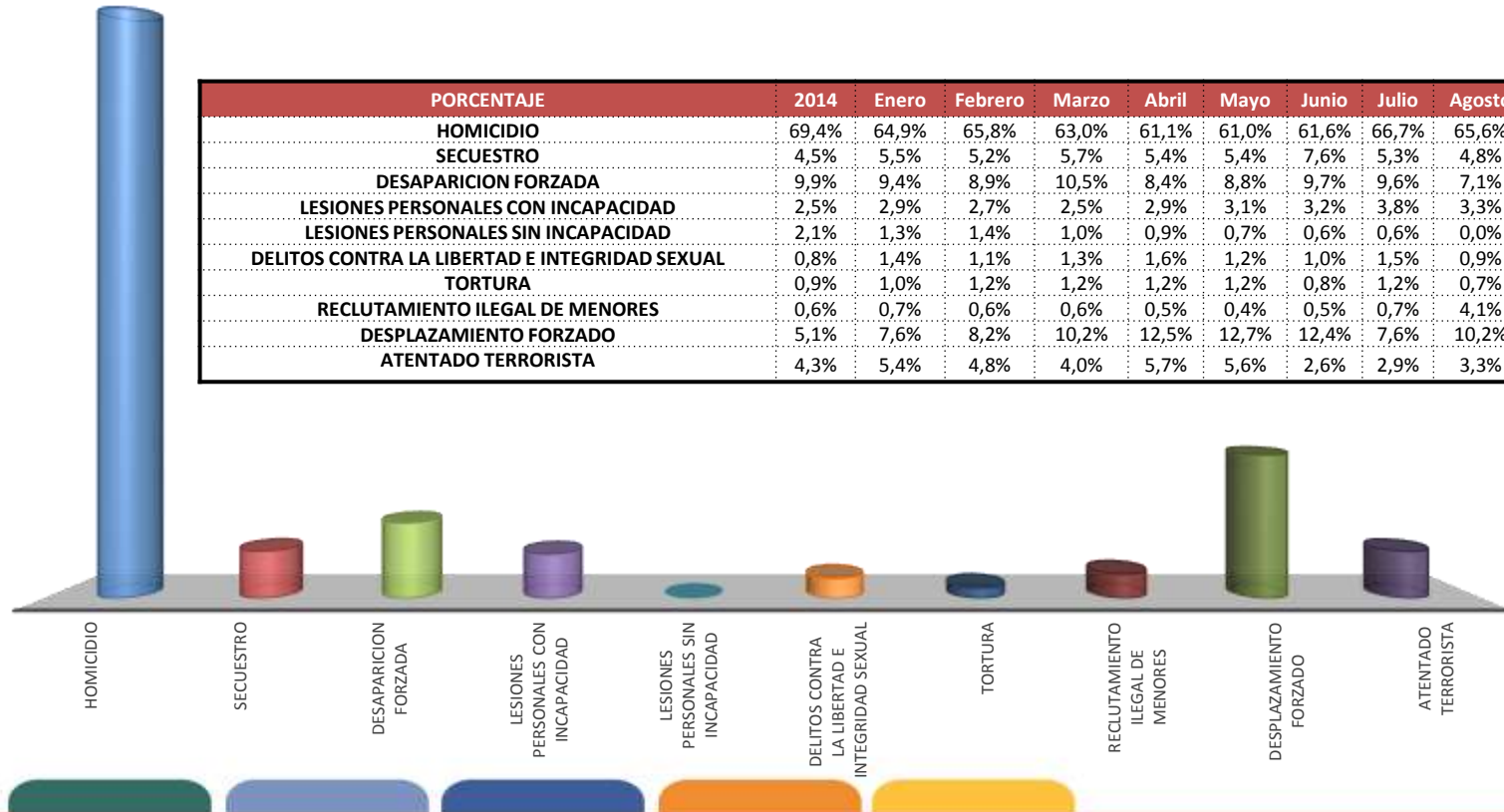
PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	710.918	94,01%
(1290, 418, 1448)	45.328	5,99%

### Participación Año 2015



## CASOS RECIBIDOS POR REPARACION SEPTIEMBRE 2015

PORCENTAJE	2014	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
<b>HOMICIDIO</b>	69,4%	64,9%	65,8%	63,0%	61,1%	61,0%	61,6%	66,7%	65,6%	58,8%
<b>SECUESTRO</b>	4,5%	5,5%	5,2%	5,7%	5,4%	5,4%	7,6%	5,3%	4,8%	4,7%
<b>DESAPARICION FORZADA</b>	9,9%	9,4%	8,9%	10,5%	8,4%	8,8%	9,7%	9,6%	7,1%	7,5%
<b>LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD</b>	2,5%	2,9%	2,7%	2,5%	2,9%	3,1%	3,2%	3,8%	3,3%	4,4%
<b>LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD</b>	2,1%	1,3%	1,4%	1,0%	0,9%	0,7%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%
<b>DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL</b>	0,8%	1,4%	1,1%	1,3%	1,6%	1,2%	1,0%	1,5%	0,9%	2,0%
<b>TORTURA</b>	0,9%	1,0%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	0,8%	1,2%	0,7%	1,1%
<b>RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES</b>	0,6%	0,7%	0,6%	0,6%	0,5%	0,4%	0,5%	0,7%	4,1%	2,4%
<b>DESPLAZAMIENTO FORZADO</b>	5,1%	7,6%	8,2%	10,2%	12,5%	12,7%	12,4%	7,6%	10,2%	14,3%
<b>ATENTADO TERRORISTA</b>	4,3%	5,4%	4,8%	4,0%	5,7%	5,6%	2,6%	2,9%	3,3%	4,7%





## RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	11.537
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	3.216
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	2
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	256
PARA TRAMITE PRIORITARIO	20
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	213
PENDIENTE POR RESPUESTA	6.692
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	1.138
PENDIENTE POR INSÚMO	10.454
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	111
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	11
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	10
ESCALAMIENTOS	5.923
ESCALAMIENTOS CRM	1.982
ESCALAMIENTOS DGSH	100
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1.708
ESCALAMIENTOS VICTIMAS - PQR	11
PENDIENTE AGENDAMIENTO CRM	122
PENDIENTE DIRECTRIZ DESPLAZAMIENTO PAARI	77
PENDIENTE POR DIRECTRIZ	2
PENDIENTE POR DIRECTRIZ SIN FIRMA	106
PENDIENTE REPARACION POR DESPLAZAMIENTO	291
TRAMITADO	199.503
CON SALIDA	142.801
REASIGNADO	56.702
Total general	221.494

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	10.970	25.160
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	96.244	221.494