

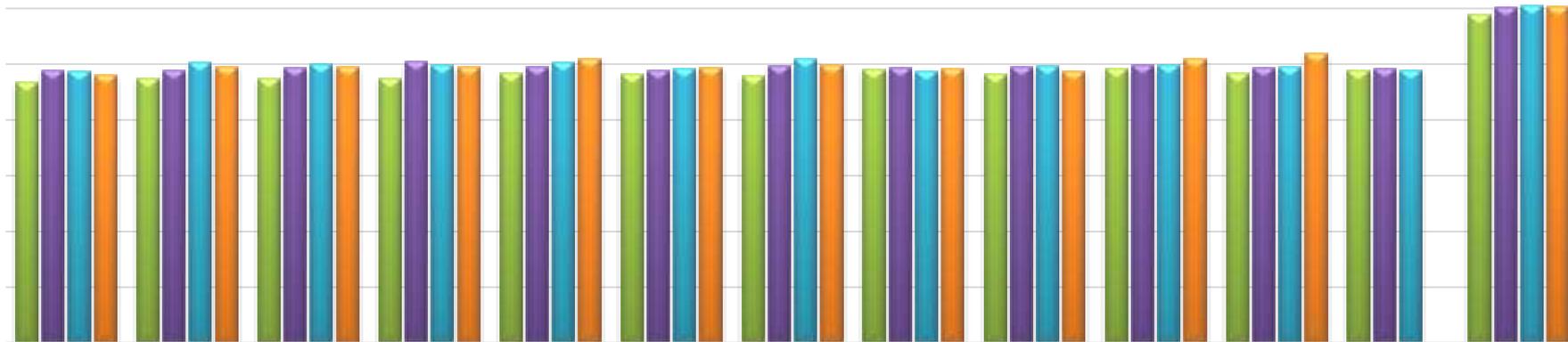


INFORME GESTIÓN MENSUAL

GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR

Noviembre 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	122.260	156.116		1.074.466

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	35.747	22,90%
BOGOTA	10.827	6,94%
VALLE DEL CAUCA	10.374	6,65%
NARIÑO	8.811	5,64%
CORDOBA	8.779	5,62%
CESAR	8.420	5,39%
BOLIVAR	8.055	5,16%
MAGDALENA	7.138	4,57%
SUCRE	5.157	3,30%
CAQUETA	4.732	3,03%
CAUCA	4.471	2,86%
HUILA	4.373	2,80%
TOLIMA	4.163	2,67%
ATLANTICO	3.512	2,25%
PUTUMAYO	3.419	2,19%
LA GUAJIRA	3.320	2,13%
NORTE DE SANTANDER	3.299	2,11%
META	3.080	1,97%
CHOCO	3.059	1,96%
SANTANDER	3.054	1,96%
CUNDINAMARCA	2.422	1,55%
RISARALDA	2.092	1,34%
CALDAS	1.905	1,22%
ARAUCA	1.898	1,22%
QUINDIO	1.309	0,84%
CASANARE	1.048	0,67%
NO INFORMA	609	0,39%
BOYACA	399	0,26%
DISTRITO FEDERAL	322	0,21%
GUAVIARE	143	0,09%
VICHADA	91	0,06%
AMAZONAS	47	0,03%
EXTERIOR	26	0,02%
GUAINIA	9	0,01%
VAUPES	5	0,00%
SAN ANDRES	1	0,00%
Total general	156.116	100,00%



RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

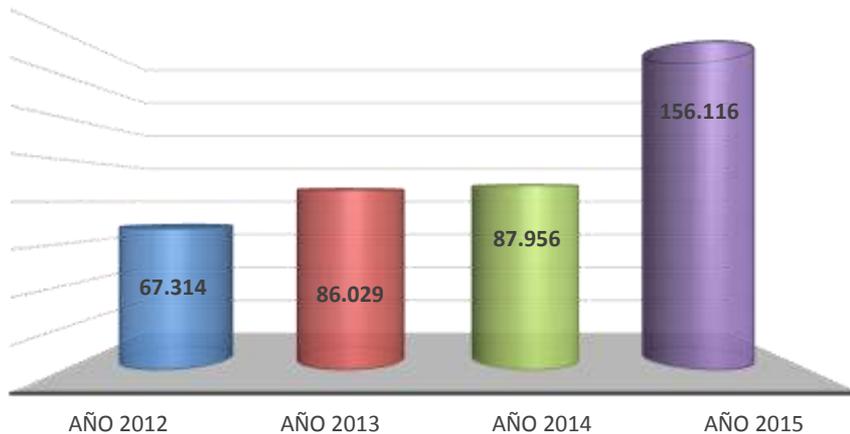


UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

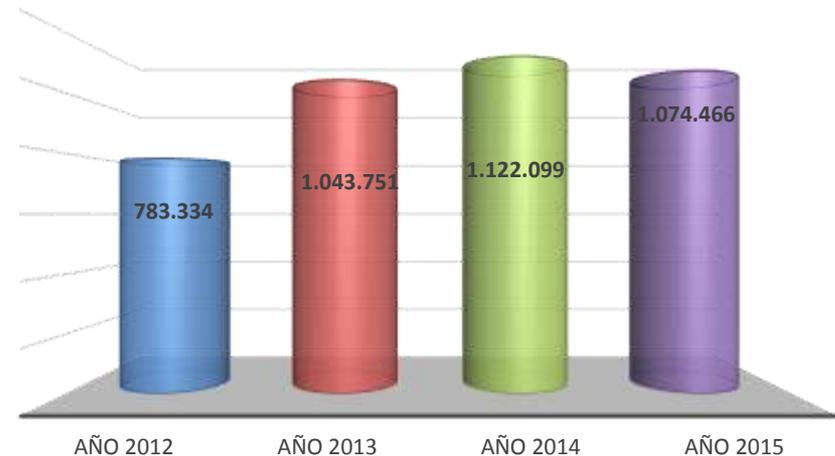


HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

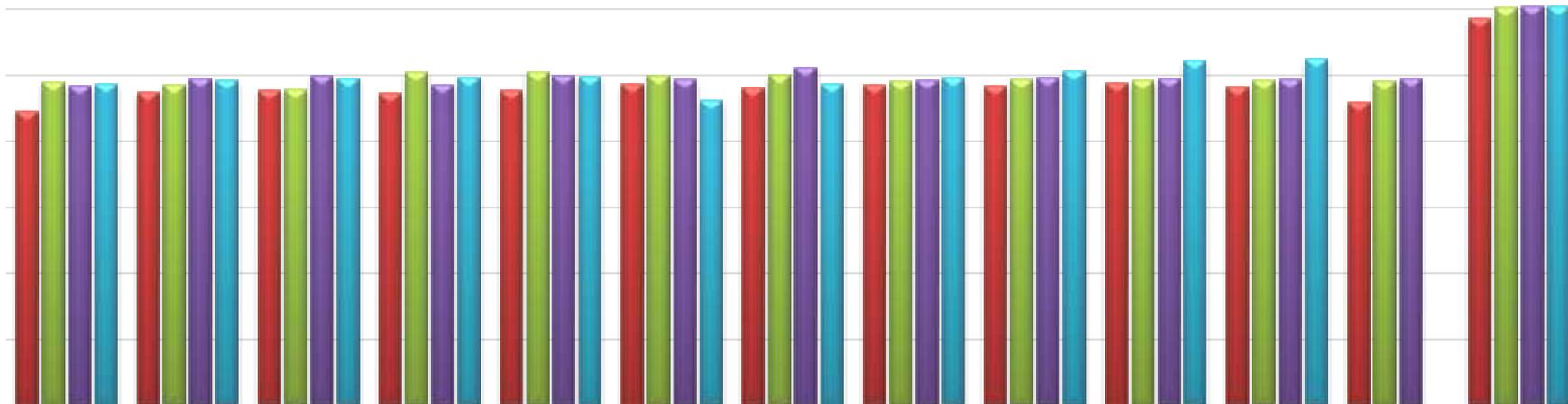
Trazabilidad De Radicación
Noviembre 2015 vs. Años Anteriores



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	166.002	176.016		1.095.208



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



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

CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

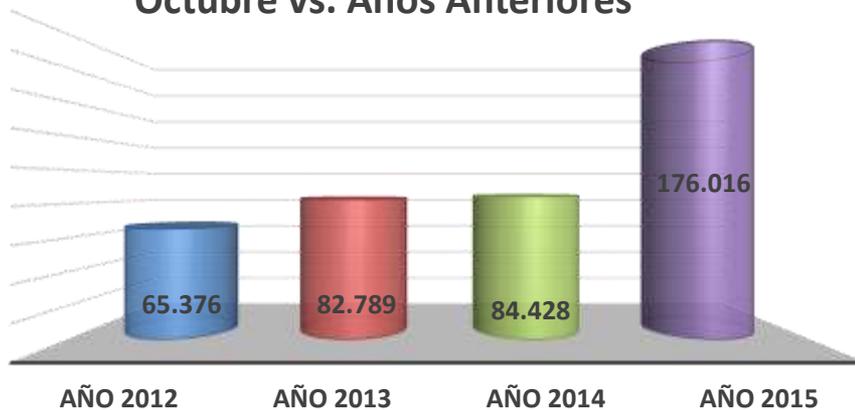
2.395 Radicados fueron archivados
en el mes de Noviembre



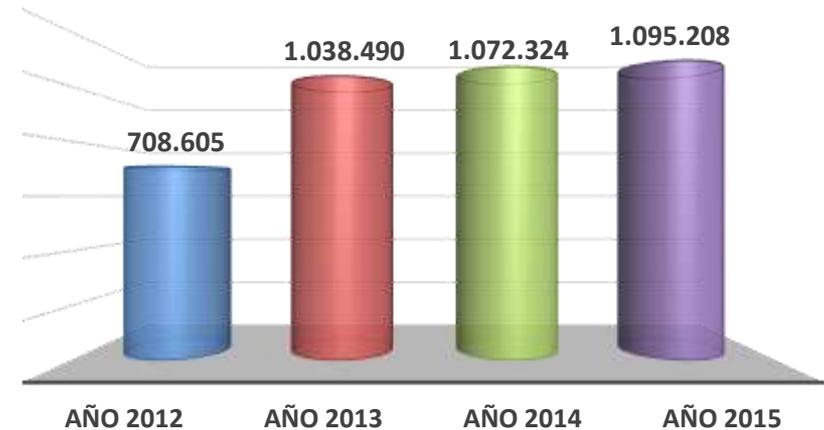
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	37.657	21,39%
BOGOTA	13.413	7,62%
VALLE DEL CAUCA	12.011	6,82%
NARIÑO	9.549	5,43%
CORDOBA	9.539	5,42%
CESAR	9.189	5,22%
BOLIVAR	8.392	4,77%
MAGDALENA	6.891	3,91%
CAQUETA	6.649	3,78%
SUCRE	5.568	3,16%
TOLIMA	5.331	3,03%
CAUCA	5.291	3,01%
HUILA	5.133	2,92%
PUTUMAYO	4.276	2,43%
ATLANTICO	4.161	2,36%
CUNDINAMARCA	4.117	2,34%
NORTE DE SANTANDER	3.960	2,25%
CHOCO	3.900	2,22%
META	3.605	2,05%
LA GUAJIRA	3.428	1,95%
SANTANDER	3.358	1,91%
ARAUCA	2.435	1,38%
CALDAS	2.227	1,27%
RISARALDA	2.160	1,23%
QUIINDIO	1.338	0,76%
CASANARE	1.135	0,64%
BOYACA	499	0,28%
NO INFORMA	388	0,22%
GUAVIARE	168	0,10%
VICHADA	93	0,05%
AMAZONAS	48	0,03%
SAN ANDRES	42	0,02%
VAUPES	33	0,02%
EXTERIOR	21	0,01%
GUAINIA	11	0,01%
Total general	176.016	100,00%

COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Octubre vs. Años Anteriores

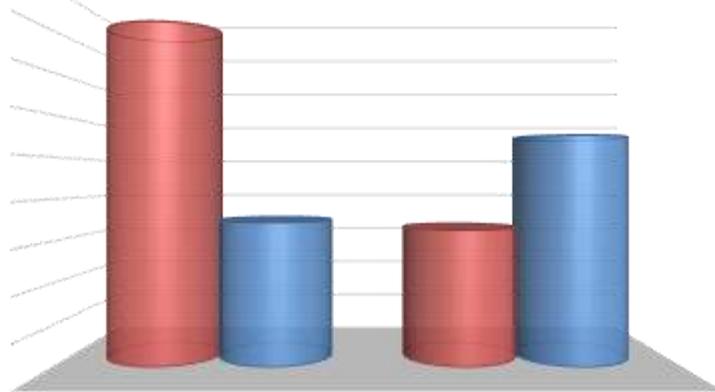


Historico de Contestados Anual



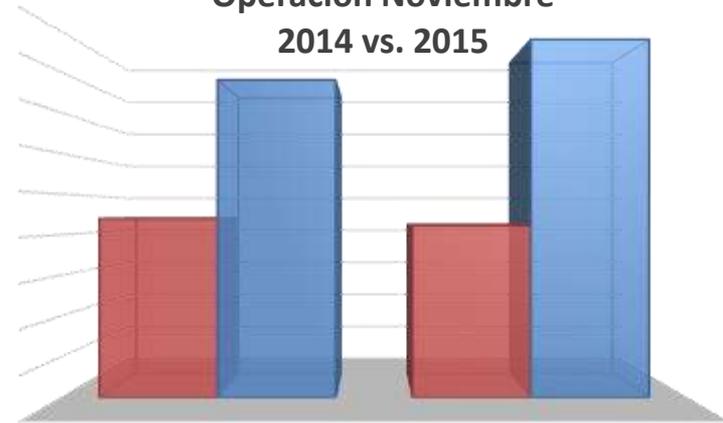
COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2014 vs. 2015



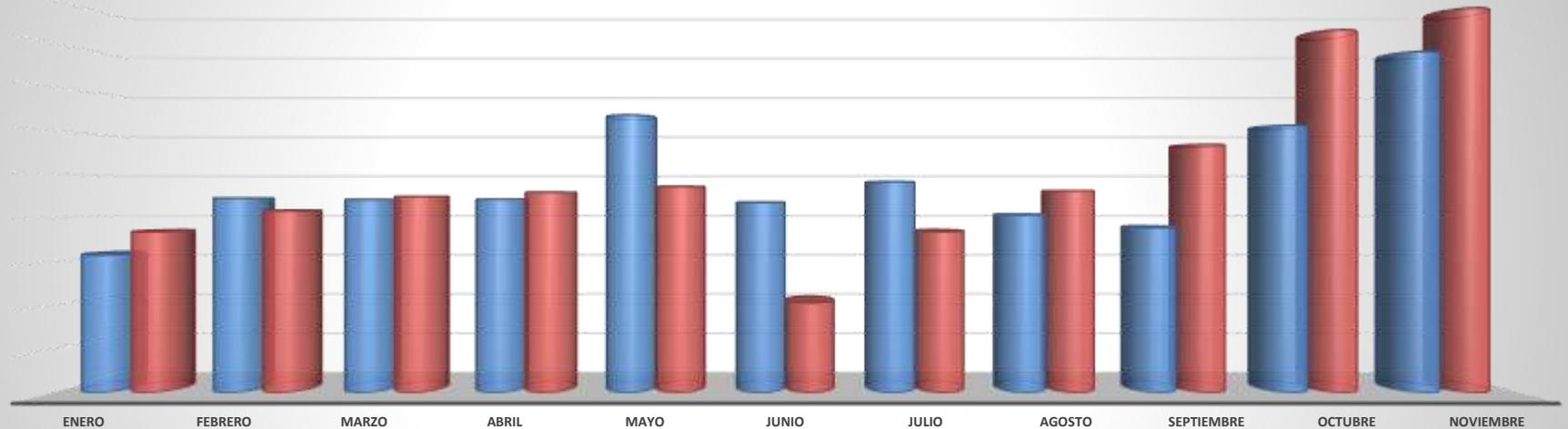
	RADICADO	CONTESTADO
■ 2014	1.122.099	1.072.656
■ 2015	1.074.466	1.095.208

Operación Noviembre 2014 vs. 2015



	RADICADO	CONTESTADO
■ 2014	87.956	84.428
■ 2015	156.116	176.016

ESTADO DE OPERACIÓN 2015



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
■ RADICADO	62.990	89.000	88.288	88.444	127.058	87.046	96.547	81.241	75.476	122.260	156.116
■ CONTESTADO	73.542	83.135	89.689	91.695	94.343	41.155	73.656	92.408	113.567	166.002	176.016

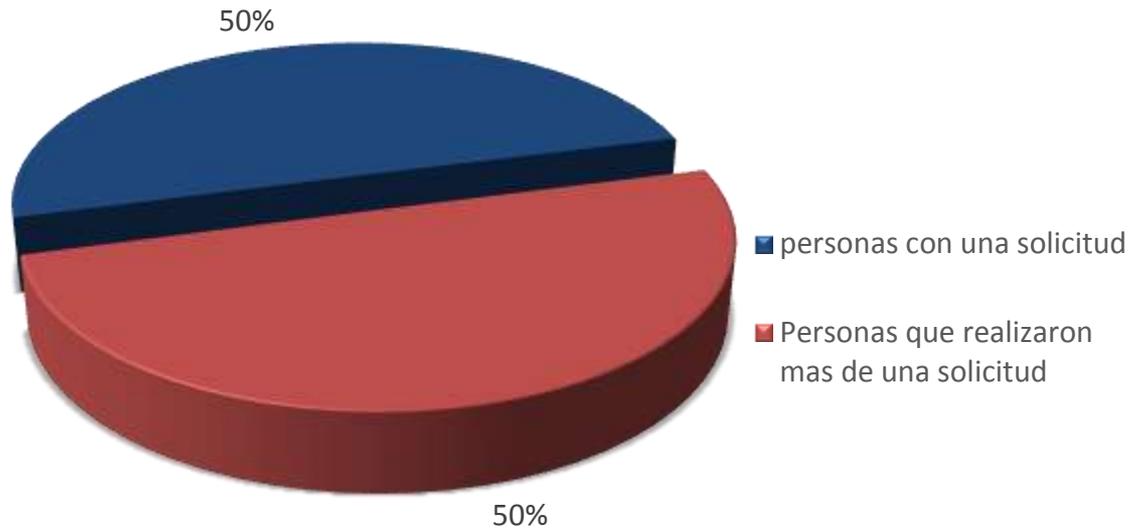
ESTADO OPERATIVO

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

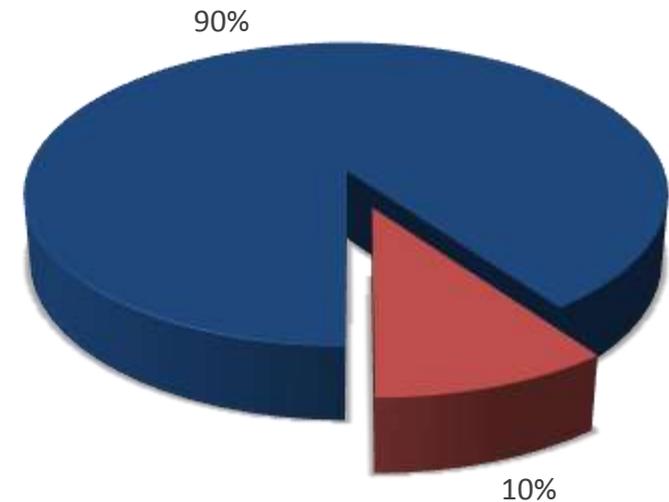


ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015



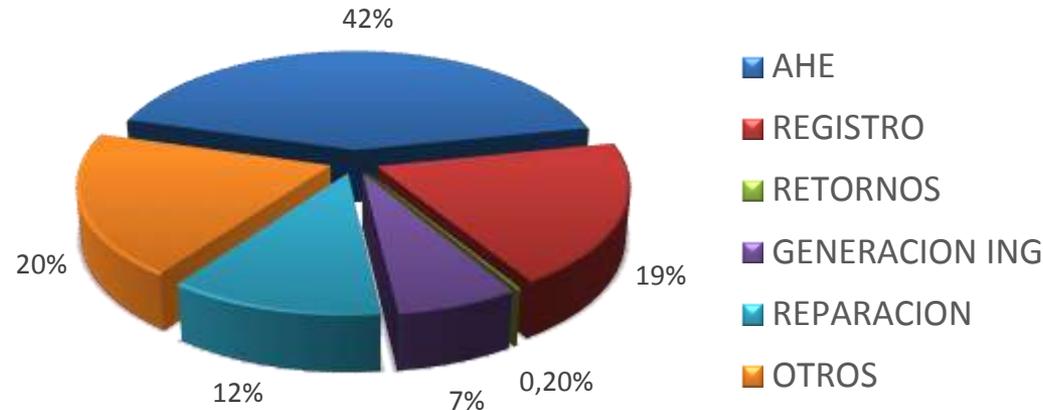
REITERACIONES SOLICITUDES NOVIEMBRE 2015



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

PORCENTAJE	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015	Abril 2015	Mayo 2015	Junio 2015	Julio 2015	Agosto 2015	Septiembre 2015	Octubre 2015	Noviembre 2015
AHE	38,1%	35,9%	37,7%	37,6%	37,0%	34,2%	39,3%	41,0%	44,3%	38,2%	42,3%
REGISTRO	17,7%	19,3%	18,8%	19,0%	18,1%	16,8%	18,9%	16,9%	17,9%	22,7%	19,4%
RETORNOS	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%	0,2%	0,9%	0,4%	0,9%	0,2%
GENERACION ING	7,9%	6,4%	6,7%	7,0%	6,2%	5,3%	5,4%	5,4%	5,8%	6,3%	6,7%
REPARACION	18,1%	20,0%	17,6%	16,4%	19,0%	21,0%	18,2%	13,0%	12,0%	11,5%	11,8%
OTROS	17,8%	18,0%	18,8%	19,8%	19,4%	22,4%	18,1%	22,8%	19,4%	20,4%	19,5%

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - Noviembre 2015



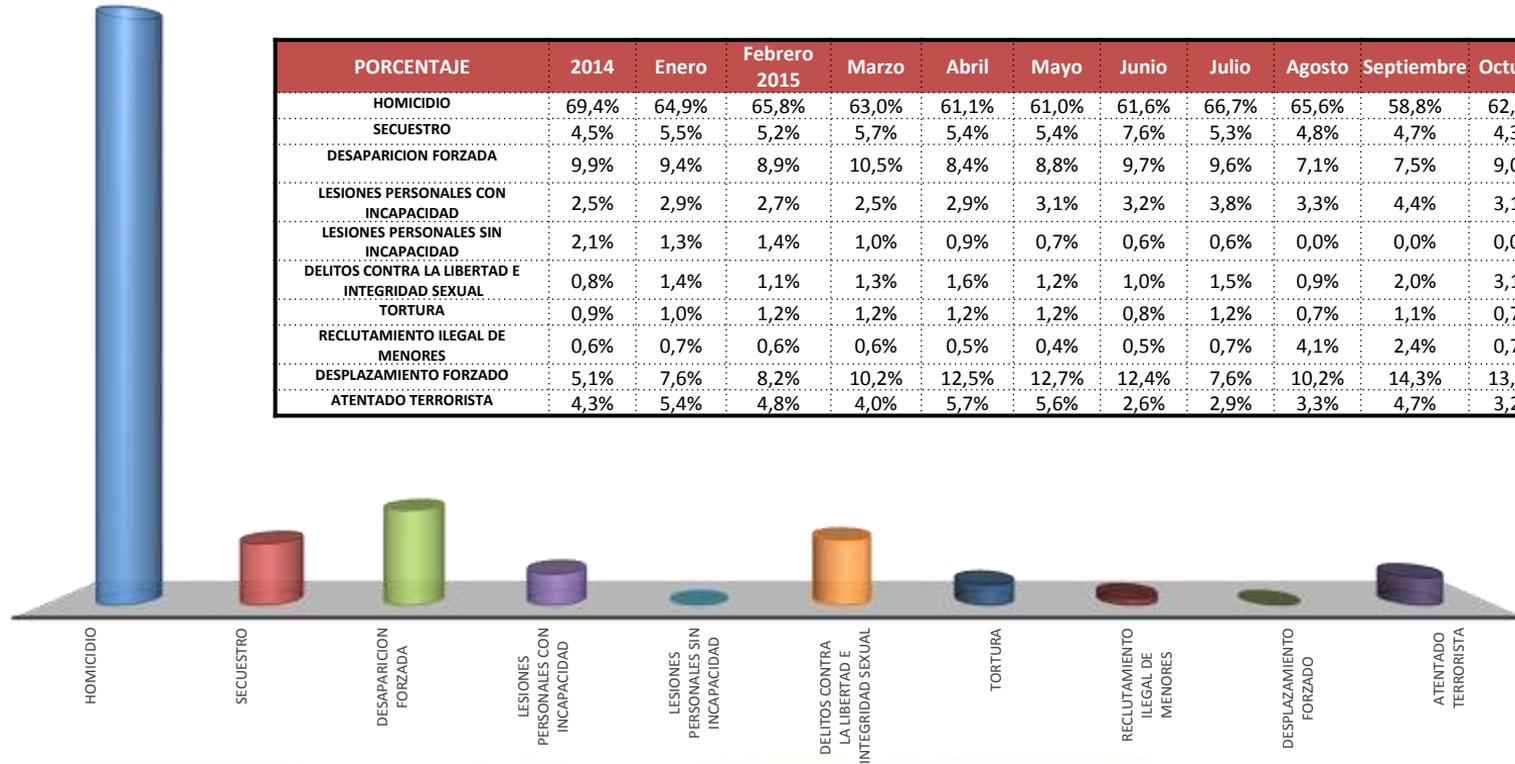


PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR (Otras Solicitudes)

SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	8.036
Informacion Paari	3.539
Educacion Informativo	1.380
Salud Informativo	1.379
Vivienda Informativo	1.366
Casos Atipicos Que No Cumplen Con La Complejidad De Abogado	1.232
Acreditacion/ certificacion	960
Generacion de Ingresos	870
kits	806
Remitir a entidad competente	544
Respuesta De Un Dp Anterior	420
Recepcion De Documentos	307
Estado del Pago	296
Denuncian Conductas Punibles Contra Poblacion Desplazada	259
Estado Del Caso	248
Sin Datos	239
Programa De Acompañamiento Para Inversion Adecuada De Los Recursos	212
Vestuario	208
Cumplimientos De Fallo Judiciales	182
Servicios Publicos	134
Reparacion Por Perdida De Bienes	124
TOTAL	22.741

CASOS RECIBIDOS POR REPARACION NOVIEMBRE 2015

PORCENTAJE	2014	Enero	Febrero 2015	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
HOMICIDIO	69,4%	64,9%	65,8%	63,0%	61,1%	61,0%	61,6%	66,7%	65,6%	58,8%	62,6%	65,9%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	5,2%	5,7%	5,4%	5,4%	7,6%	5,3%	4,8%	4,7%	4,3%	6,8%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,4%	8,9%	10,5%	8,4%	8,8%	9,7%	9,6%	7,1%	7,5%	9,0%	10,5%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	2,9%	2,7%	2,5%	2,9%	3,1%	3,2%	3,8%	3,3%	4,4%	3,1%	3,5%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	1,3%	1,4%	1,0%	0,9%	0,7%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	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%	2,0%	3,1%	7,2%
TORTURA	0,9%	1,0%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	0,8%	1,2%	0,7%	1,1%	0,7%	2,3%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	0,7%	0,6%	0,6%	0,5%	0,4%	0,5%	0,7%	4,1%	2,4%	0,7%	0,8%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	7,6%	8,2%	10,2%	12,5%	12,7%	12,4%	7,6%	10,2%	14,3%	13,5%	0,0%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	5,4%	4,8%	4,0%	5,7%	5,6%	2,6%	2,9%	3,3%	4,7%	3,2%	3,1%





Estado	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	4.756
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	1.977
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	73
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	299
PENDIENTE POR RESPUESTA	2.207
PENDIENTE POR RESPUESTA DESPLAZAMIENTO PAARI	1
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	199
PENDIENTE POR INSUMO	11.218
AGENDAMIENTO PAARI	1
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	1.306
ESCALAMIENTOS	7.666
ESCALAMIENTOS REPARACIONES	1.320
PENDIENTE AGENDAMIENTO CRM	925
TRAMITADO	220.105
CON SALIDA	156.968
REASIGNADO	63.137
Total general	236.079

RADICACIÓN PÁGINA WEB

Año	2013	2014	2015
Enero		4.121	10.949
Febrero	436	4.737	11.894
Marzo	648	6.157	11.580
Abril	1.941	5.921	8.910
Mayo	1.464	7.596	11.000
Junio	1.701	6.041	10.290
Julio	2.258	7.792	10.692
Agosto	2.180	8.534	9.959
Septiembre	2.689	11.501	10.970
Octubre	4.690	12.789	10.312
Noviembre	3.960	13.095	4.273
Diciembre	3.694	11.305	
Total general	25.661	99.589	110.829