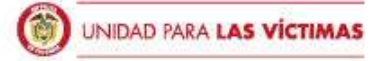


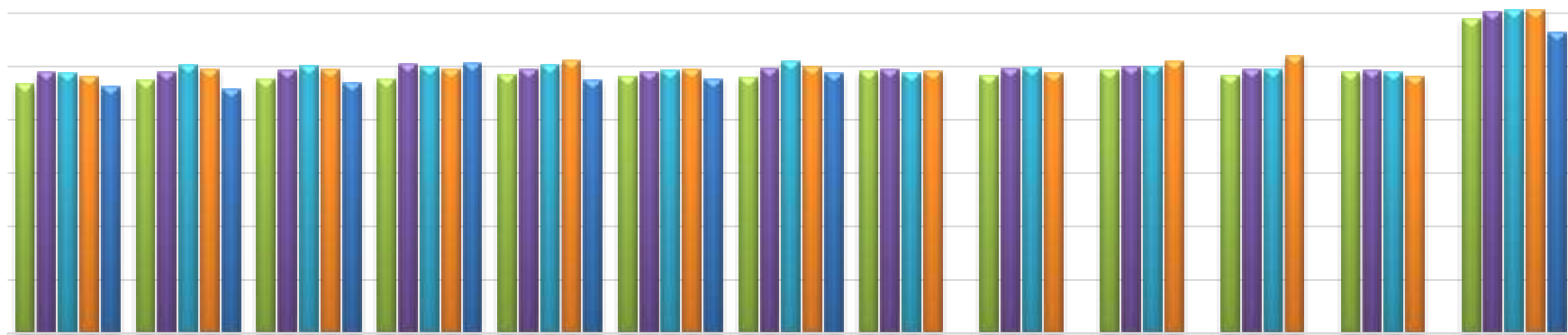
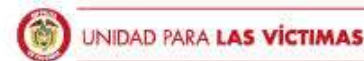


# INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



**JULIO 2016**

# 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	64.470	1.138.936
■ Año 2016	41.136	37.368	49.269	115.968	54.551	57.393	74.324						430.009

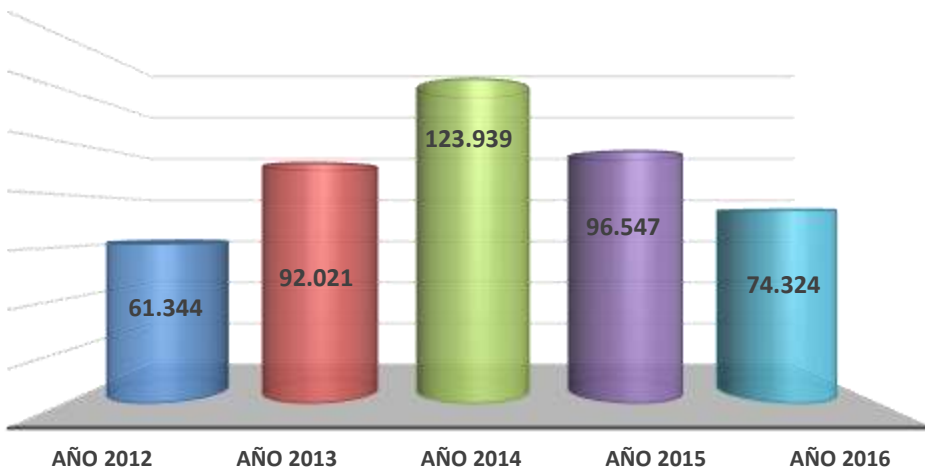
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	16.331	21,97%
BOGOTA	11.104	14,94%
MAGDALENA	8.245	11,09%
VALLE DEL CAUCA	4.138	5,57%
CORDOBA	3.567	4,80%
META	3.440	4,63%
CAQUETA	2.519	3,39%
PUTUMAYO	2.232	3,00%
CAUCA	2.048	2,76%
CUNDINAMARCA	1.996	2,69%
CESAR	1.959	2,64%
TOLIMA	1.826	2,46%
BOLIVAR	1.638	2,20%
NORTE DE SANTANDER	1.542	2,07%
SANTANDER	1.466	1,97%
ARAUCA	1.312	1,77%
CHOCO	1.268	1,71%
HUILA	1.109	1,49%
SUCRE	1.104	1,49%
QUINDIO	850	1,14%
NARIÑO	790	1,06%
LA GUAJIRA	659	0,89%
AMAZONAS	632	0,85%
ATLANTICO	541	0,73%
RISARALDA	536	0,72%
CALDAS	476	0,64%
CASANARE	445	0,60%
BOYACA	330	0,44%
GUAVIARE	165	0,22%
VICHADA	34	0,05%
VAUPES	8	0,01%
EXTERIOR	7	0,01%
SIN INFORMACION	4	0,01%
GUAINIA	2	0,00%
SAN ANDRES	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>74.324</b>	<b>100,00%</b>



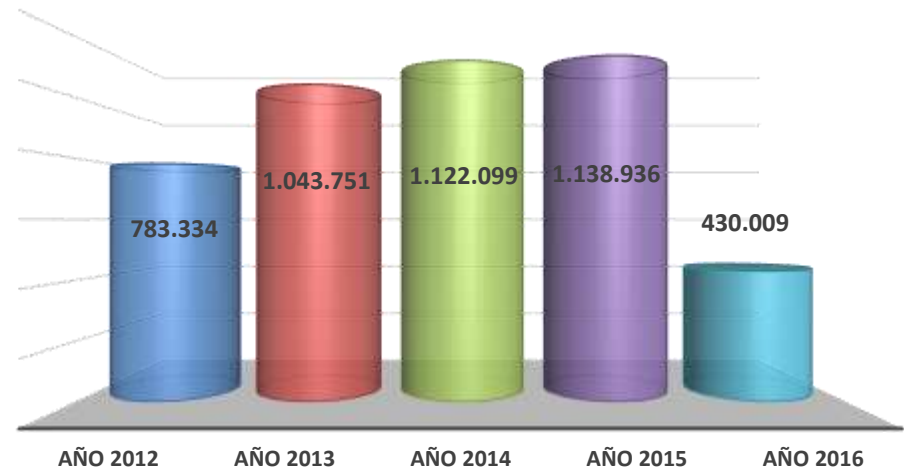


# HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

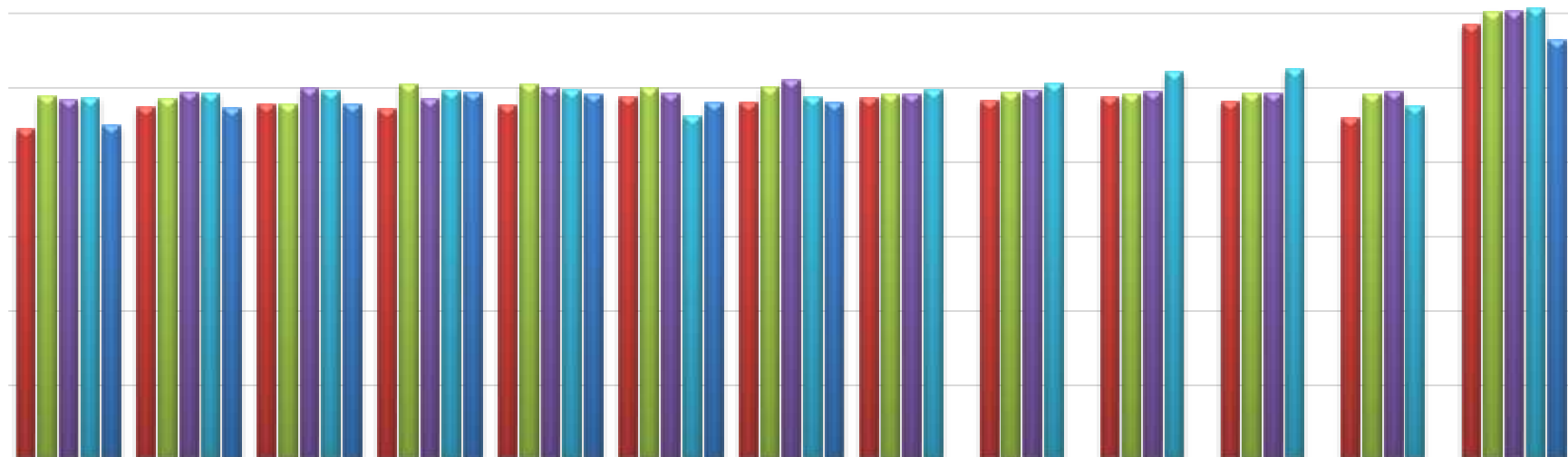
### Trazabilidad De Radicación Julio 2016 vs. Años Anteriores



### Historico de Radicación Anual



# HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR - ROC - TUTELAS



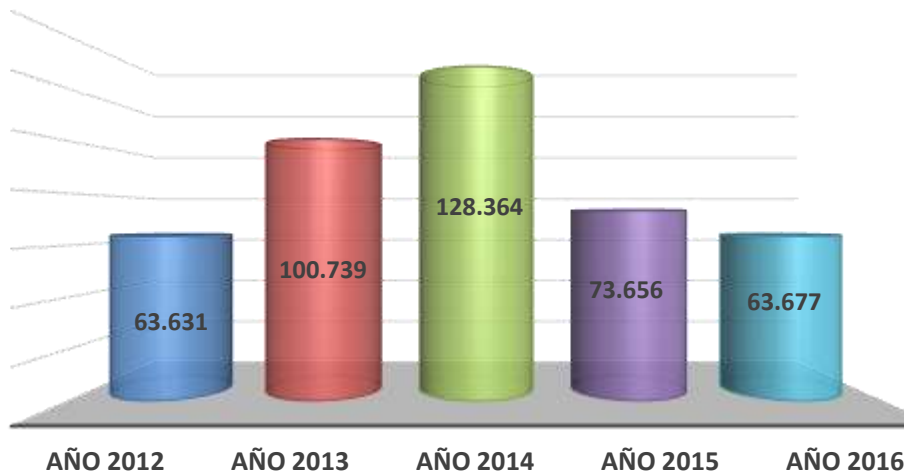
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2012	28.207	54.951	59.241	52.099	57.628	73.754	63.631	71.740	67.664	75.414	65.376	38.900	708.605
■ Año 2013	76.536	71.413	59.979	110.749	109.805	97.409	100.739	80.615	85.656	81.677	82.789	81.123	1.038.490
■ 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	55.866	1.151.074
■ Año 2016	31.155	53.076	59.421	86.835	81.329	62.818	63.677						438.311

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	16.334	25,65%
BOGOTA	10.209	16,03%
VALLE DEL CAUCA	3.929	6,17%
CORDOBA	2.962	4,65%
CAQUETA	2.937	4,61%
META	2.705	4,25%
TOLIMA	2.500	3,93%
PUTUMAYO	1.988	3,12%
CUNDINAMARCA	1.977	3,10%
MAGDALENA	1.886	2,96%
SUCRE	1.770	2,78%
CESAR	1.513	2,38%
CAUCA	1.505	2,36%
BOLIVAR	1.218	1,91%
NORTE DE SANTANDER	1.182	1,86%
HUILA	1.096	1,72%
CHOCO	965	1,52%
SANTANDER	955	1,50%
NARIÑO	799	1,25%
SIN INFORMACION	633	0,99%
ATLANTICO	620	0,97%
QUINDIO	608	0,95%
LA GUAJIRA	531	0,83%
ARAUCA	524	0,82%
RISARALDA	459	0,72%
CALDAS	392	0,62%
CASANARE	354	0,56%
BOYACA	344	0,54%
EXTERIOR	301	0,47%
AMAZONAS	261	0,41%
GUAVIARE	189	0,30%
VICHADA	12	0,02%
VAUPES	10	0,02%
GUAINIA	6	0,01%
SAN ANDRES	3	0,00%
<b>Total general</b>	<b>63.677</b>	<b>100,00%</b>

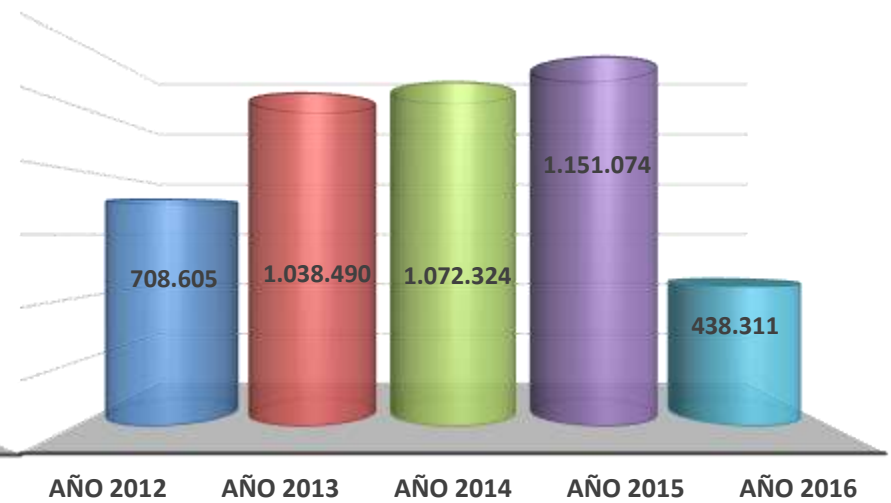


## COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

### Trazabilidad De Contestados Julio vs. Años Anteriores



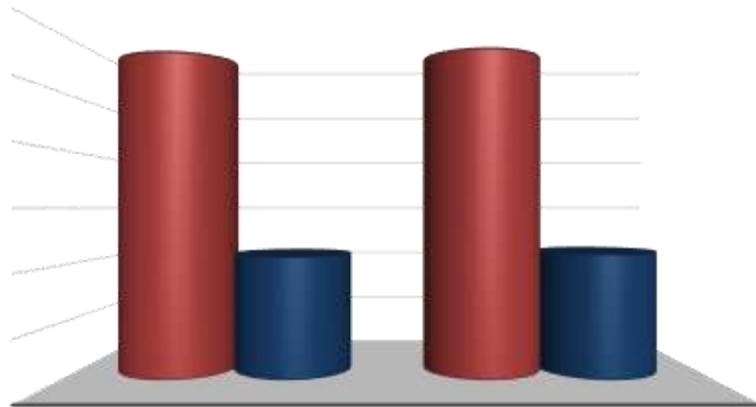
### Historico de Contestados Anual





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

### Operación General 2015 vs. 2016

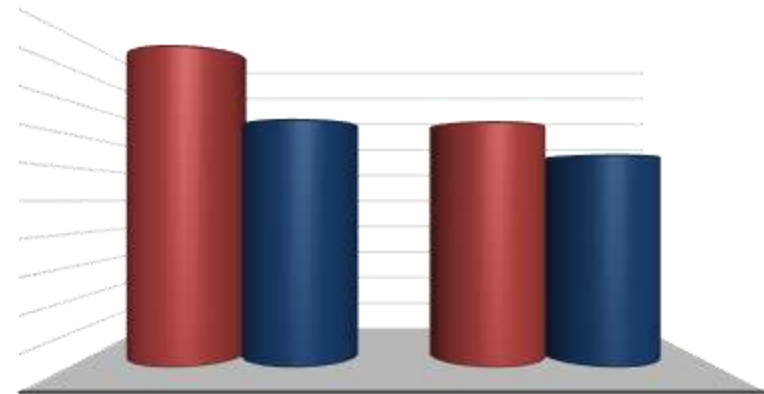


**RADICADO**

**CONTESTADO**

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	430.009	438.311

### Operación Julio 2015 vs. 2016

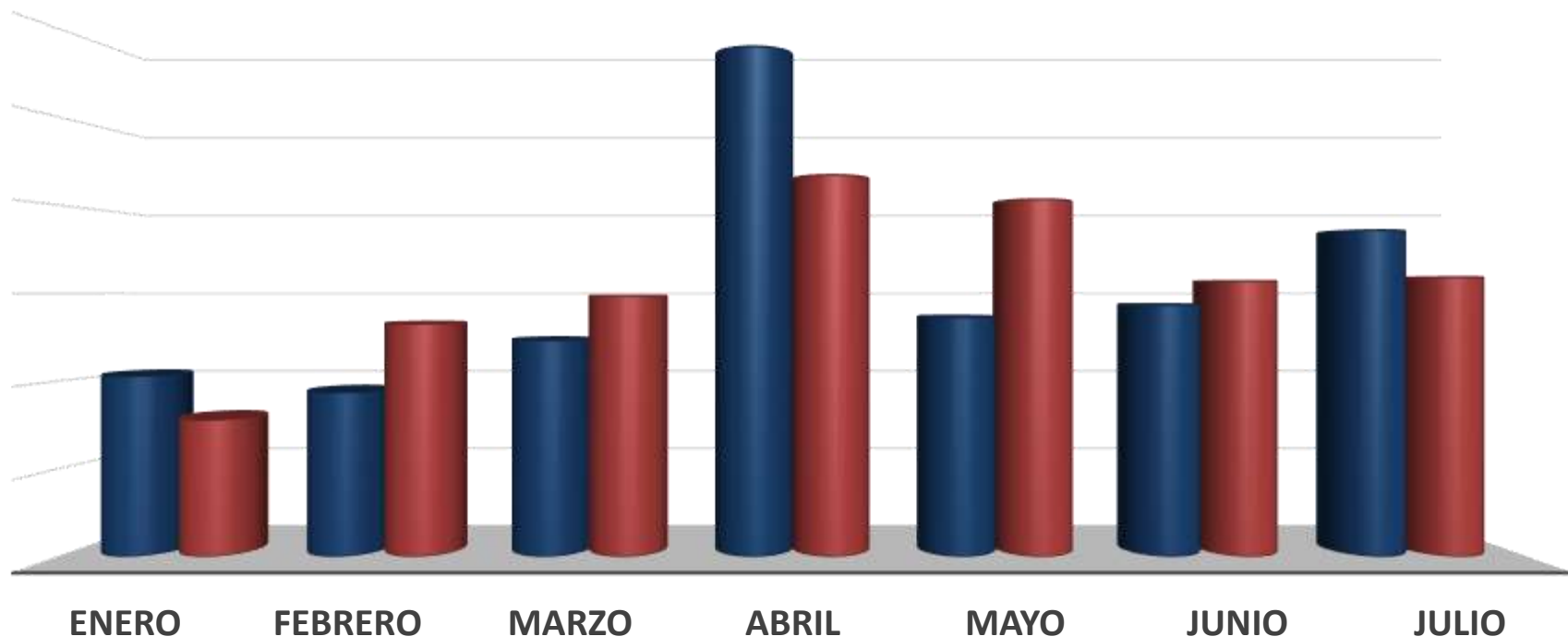


**RADICADO**

**CONTESTADO**

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	96.547	73.656
■ 2016	74.324	63.677

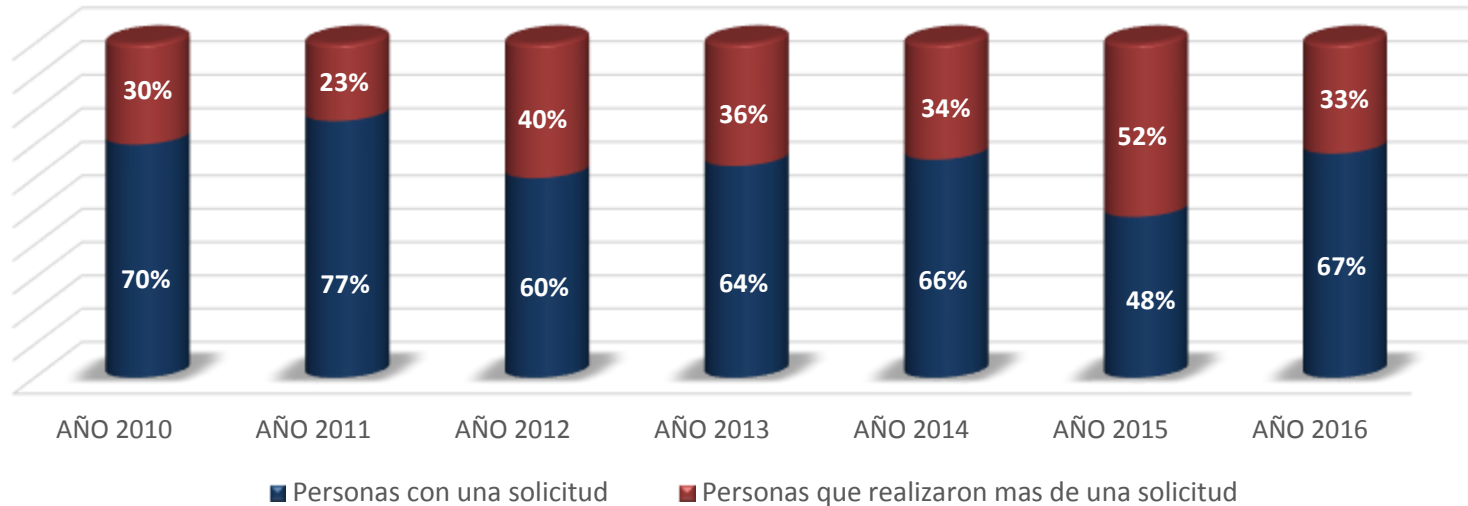
## ESTADO DE OPERACIÓN 2016



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
■ RADICADO	41.136	37.368	49.269	115.968	54.551	57.393	74.324
■ CONTESTADO	31.155	53.076	59.421	86.835	81.329	62.818	63.677

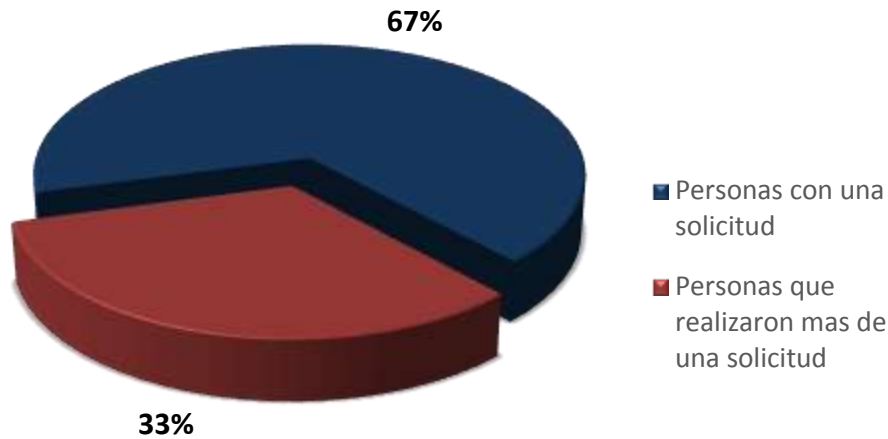
## ESTADO OPERATIVO

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

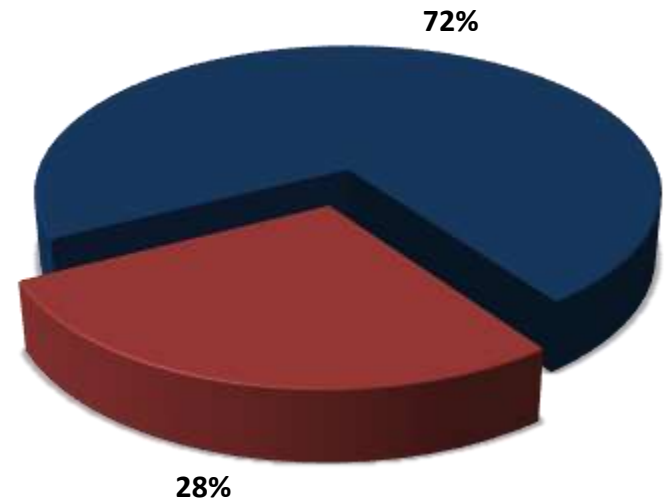


# ESTADO OPERATIVO

## REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016



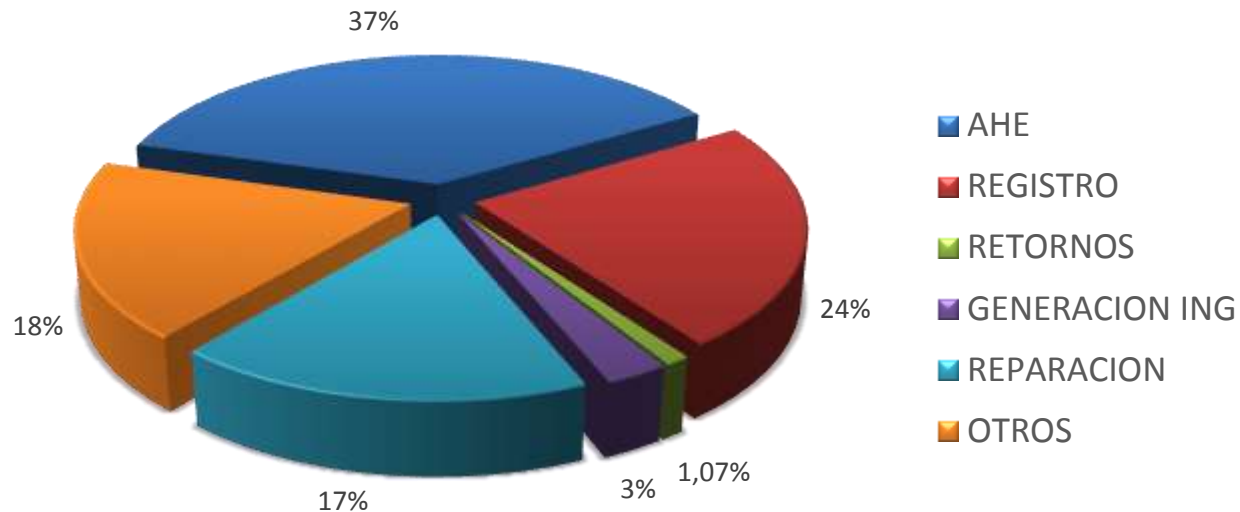
## REITERACIONES SOLICITUDES ENERO 2016



## PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

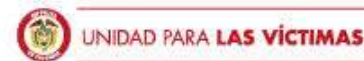
PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	2015	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	39,4%	38,8%	32,7%	29,7%	42,0%	36,9%	37,2%	37,1%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	18,6%	18,1%	23,0%	15,5%	16,6%	20,6%	19,4%	23,5%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,6%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%	0,4%	1,1%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	6,3%	6,1%	5,3%	6,1%	7,0%	6,1%	6,3%	2,7%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	15,7%	17,7%	22,6%	26,2%	17,6%	18,4%	18,8%	17,4%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	19,4%	19,0%	16,1%	22,2%	16,5%	17,6%	18,0%	18,3%

**Tipo de Solicitud**  
**Derechos de Petición - Julio 2016**





## NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR (OTRAS SOLICITUDES) DE JULIO

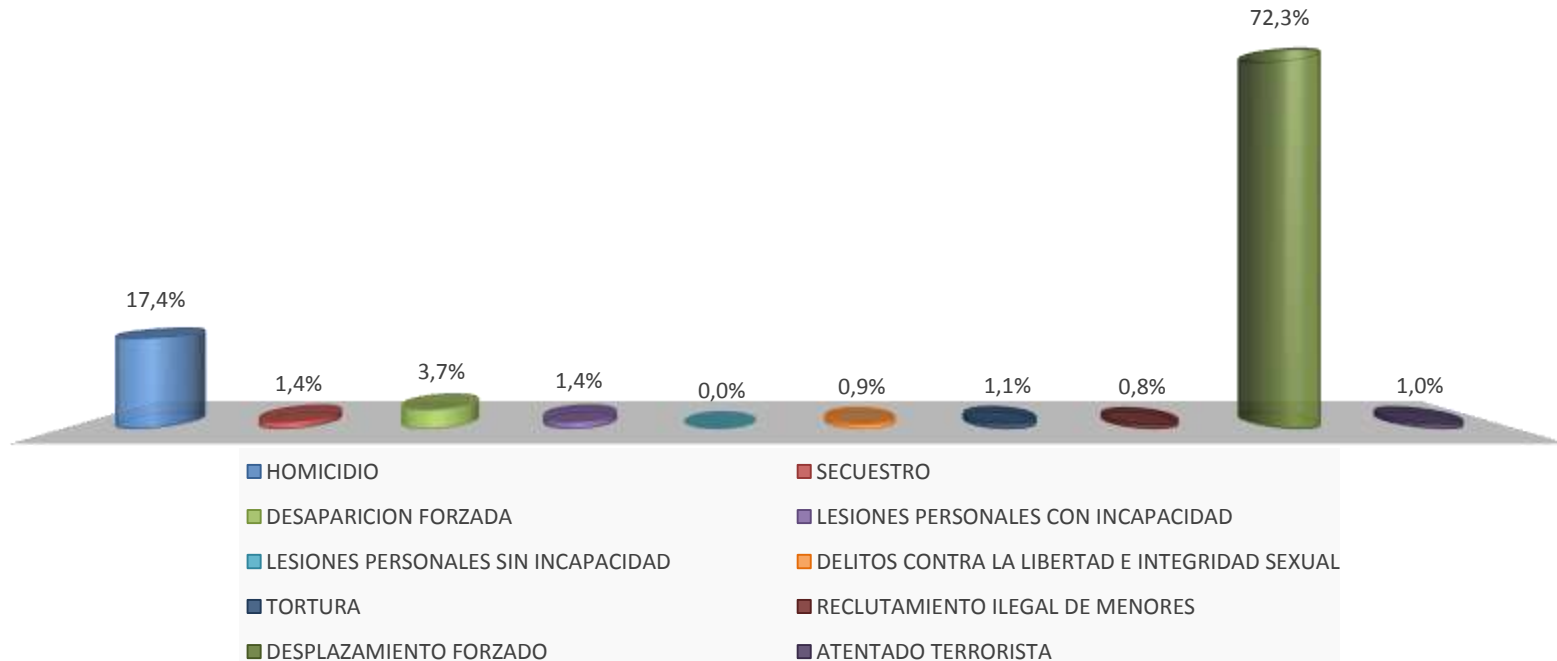


SOLICITUD	RADICADOS
Acreditación/ certificación	8.464
Estado del pago	5.498
Oferta institucional	4.841
Histórico ayudas	4.009
Generación de ingresos	3.875
Prioritarios	2.962
Casos atípicos	2.312
Contrato de transacción	2.243
Respuesta de un dp anterior	1.031
Cumplimientos de fallo judiciales	837
Estado del caso	790
Vivienda informativo	683
Visita	569
Educación informativo	565
Salud informativo	558
Remitir a entidad competente	498
kits	399
Recepción de documentos	312
Sin datos	196
Reparación por perdida de bienes	190
Confidencialidad	119
<b>TOTAL</b>	<b>40.951</b>

# CASOS RECIBIDOS POR REPARACION

## JULIO 2016

HECHO	2014	2015	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
HOMICIDIO	69,4%	63,3%	3,2%	51,2%	19,9%	17,7%	17,4%	17,5%	17,4%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	14,8%	4,4%	1,7%	1,4%	2,4%	2,1%	1,4%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,2%	25,7%	8,3%	2,9%	4,0%	3,4%	2,6%	3,7%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	3,2%	10,9%	3,1%	1,7%	1,3%	2,2%	1,4%	1,4%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL	0,8%	2,0%	9,9%	2,3%	0,7%	0,7%	0,6%	1,2%	0,9%
TORTURA	0,9%	1,1%	2,5%	1,0%	0,5%	0,2%	1,0%	0,3%	1,1%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	1,0%	14,8%	1,3%	0,3%	0,2%	0,2%	0,2%	0,8%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	10,0%	2,6%	25,6%	70,8%	73,2%	71,8%	73,8%	72,3%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	4,1%	15,5%	2,7%	1,6%	1,3%	0,9%	0,9%	1,0%





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



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**