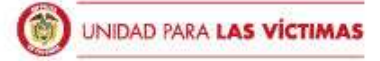




# INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



**JUNIO 2016**

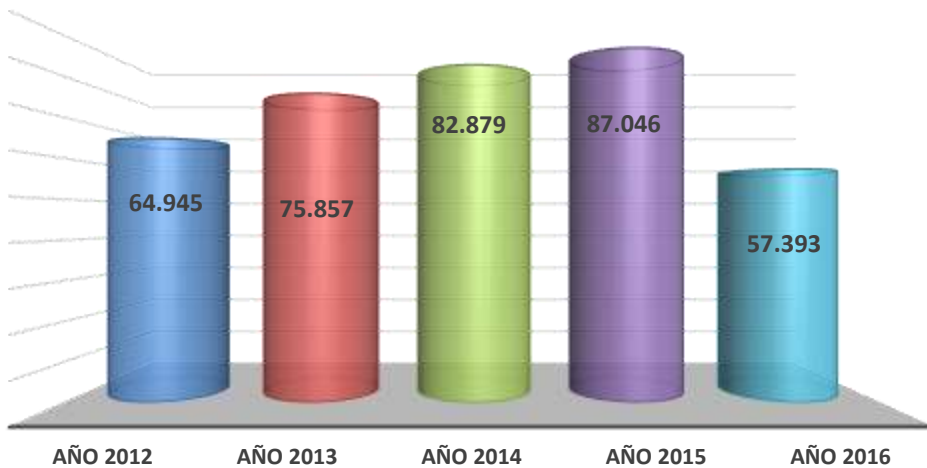


Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	15.845	27,61%
BOGOTA	10.597	18,46%
VALLE DEL CAUCA	3.167	5,52%
PUTUMAYO	2.631	4,58%
TOLIMA	2.329	4,06%
CAQUETA	2.210	3,85%
SUCRE	1.993	3,47%
META	1.959	3,41%
CAUCA	1.808	3,15%
CORDOBA	1.789	3,12%
CUNDINAMARCA	1.735	3,02%
CESAR	1.504	2,62%
MAGDALENA	1.335	2,33%
NORTE DE SANTANDER	1.268	2,21%
HUILA	1.066	1,86%
BOLIVAR	918	1,60%
CHOCO	795	1,39%
SANTANDER	673	1,17%
LA GUAJIRA	644	1,12%
NARIÑO	590	1,03%
ATLANTICO	485	0,85%
QUINDIO	414	0,72%
RISARALDA	378	0,66%
ARAUCA	302	0,53%
BOYACA	288	0,50%
CALDAS	248	0,43%
CASANARE	231	0,40%
GUAVIARE	117	0,20%
EXTERIOR	28	0,05%
VICHADA	20	0,03%
VAUPES	18	0,03%
AMAZONAS	4	0,01%
GUAINIA	3	0,01%
SAN ANDRES	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>57.393</b>	<b>100,00%</b>

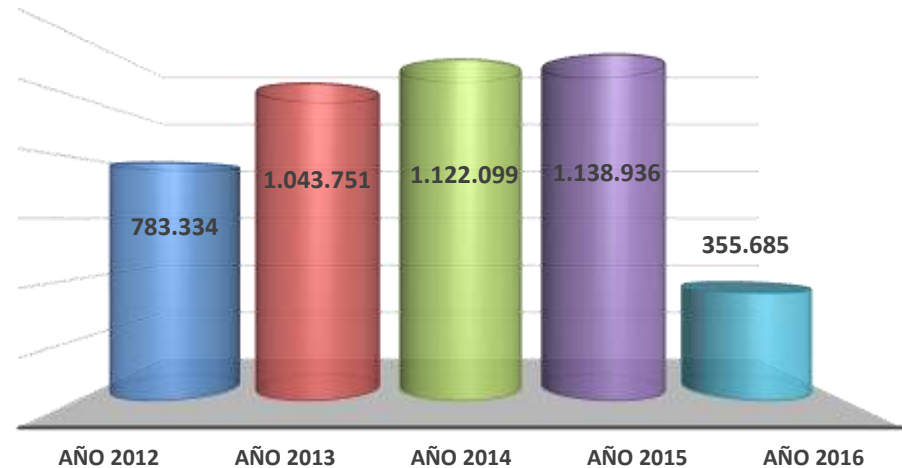


# HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

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



### Historico de Radicación Anual





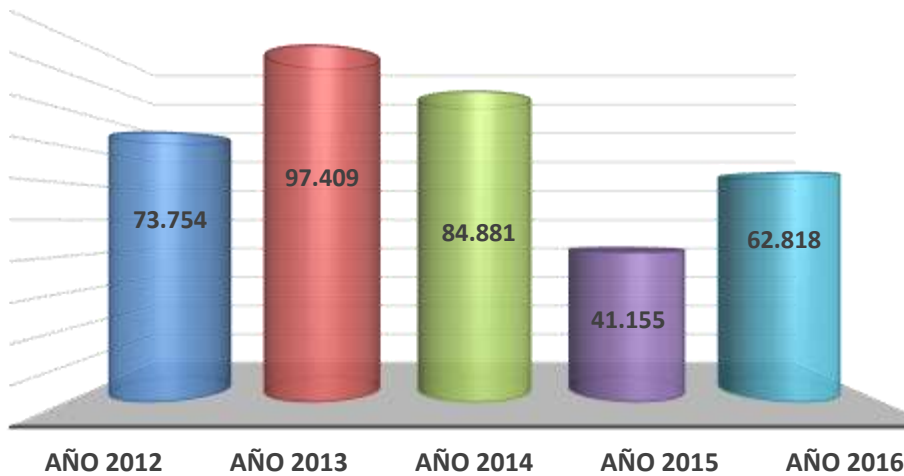
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	15.868	25,26%
BOGOTA	10.196	16,23%
CORDOBA	3.703	5,89%
VALLE DEL CAUCA	3.262	5,19%
CESAR	2.555	4,07%
CAQUETA	2.523	4,02%
PUTUMAYO	2.216	3,53%
TOLIMA	2.144	3,41%
MAGDALENA	2.074	3,30%
META	2.049	3,26%
CAUCA	1.835	2,92%
CUNDINAMARCA	1.777	2,83%
BOLIVAR	1.657	2,64%
NORTE DE SANTANDER	1.507	2,40%
HUILA	1.219	1,94%
SUCRE	1.123	1,79%
ATLANTICO	1.005	1,60%
LA GUAJIRA	823	1,31%
SANTANDER	797	1,27%
NARIÑO	706	1,12%
EXTERIOR	541	0,86%
QUINDIO	509	0,81%
SIN INFORMACION	448	0,71%
BOYACA	402	0,64%
CHOCO	398	0,63%
CALDAS	394	0,63%
RISARALDA	351	0,56%
ARAUCA	331	0,53%
CASANARE	192	0,31%
GUAVIARE	163	0,26%
VICHADA	20	0,03%
AMAZONAS	20	0,03%
SAN ANDRES	5	0,01%
VAUPES	4	0,01%
GUAINIA	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>62.818</b>	<b>100,00%</b>



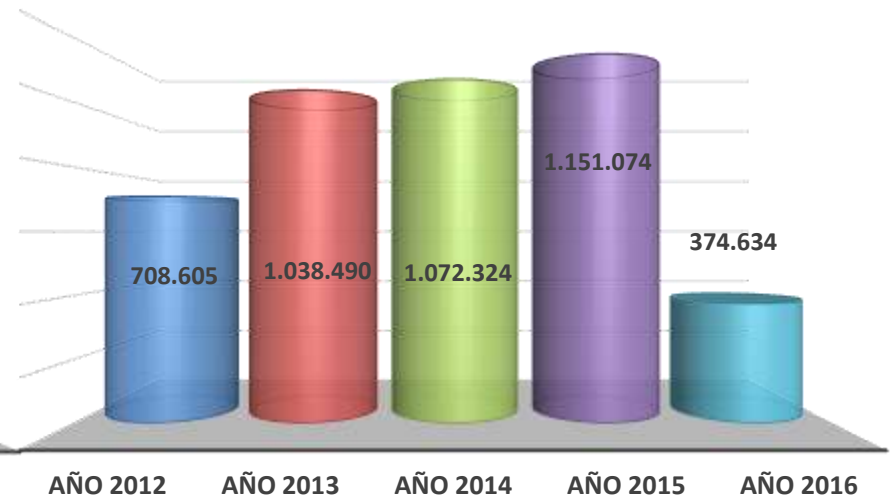
## CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

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

### Trazabilidad De Contestados Junio vs. Años Anteriores



### Historico de Contestados Anual



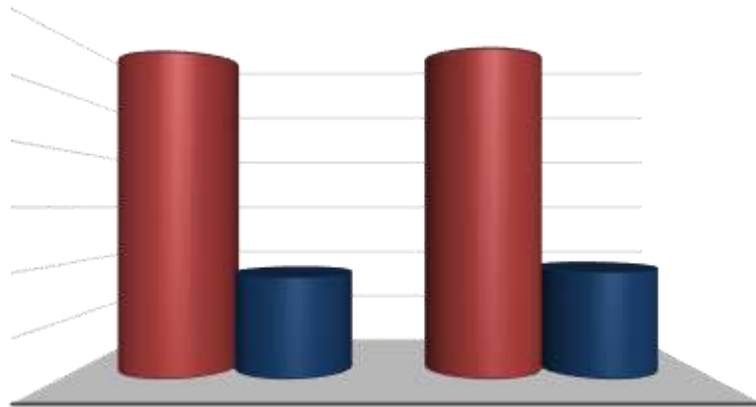


# CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

Dirección	Cantidad
Dirección de Registro y Gestión de la Información	16.197
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	12.104
ARCHIVO	8.105
Dirección Técnica de Reparación	5.119
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	3.339
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	3.199
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación	2.986
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información	2.077
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación	1.898
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	1.774
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	1.591
Dirección De Gestión Interinstitucional	1.079
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	1.053
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	995
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	509
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información	504
Jefe Oficina Asesora Jurídica	178
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	56
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Jefe Oficina Asesora Jurídica	17
Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica	9
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	6
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	4
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica-Dirección Técnica de Reparación	3
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	3
Subdirección General	2
Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica-Dirección Técnica de Reparación	2
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	2
Jefe Oficina Asesora Juridica-Direccion De Gestion Interinstitucional-Direccion De Registro Y Gestion De La Informacion	1
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria-Dirección De Registro Y Gestión De La Información-Dirección Técnica De Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
<b>TOTAL</b>	<b>62.818</b>

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

### Operación General 2015 vs. 2016

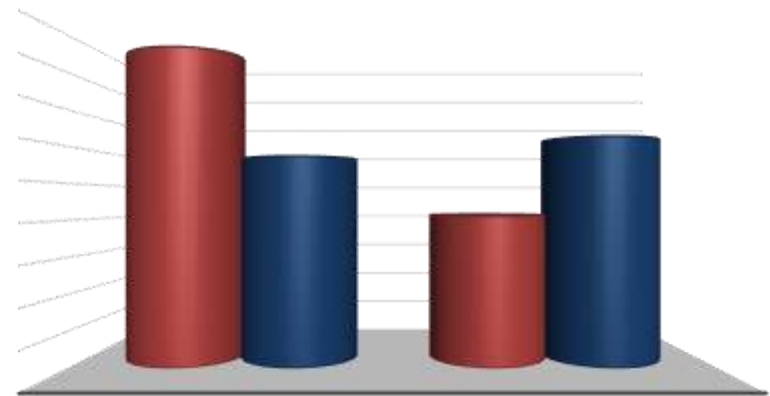


**RADICADO**

**CONTESTADO**

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	355.685	374.634

### Operación Junio 2015 vs. 2016

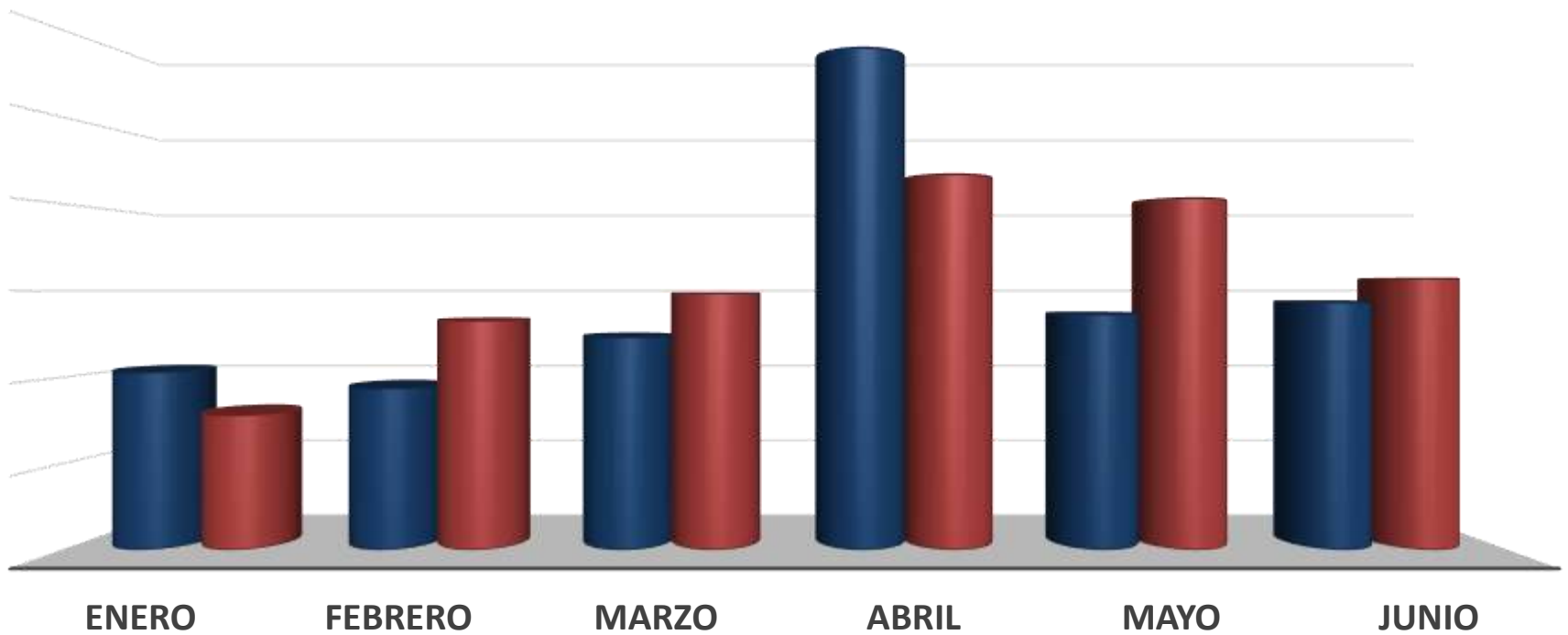


**RADICADO**

**CONTESTADO**

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	87.046	41.155
■ 2016	57.393	62.818

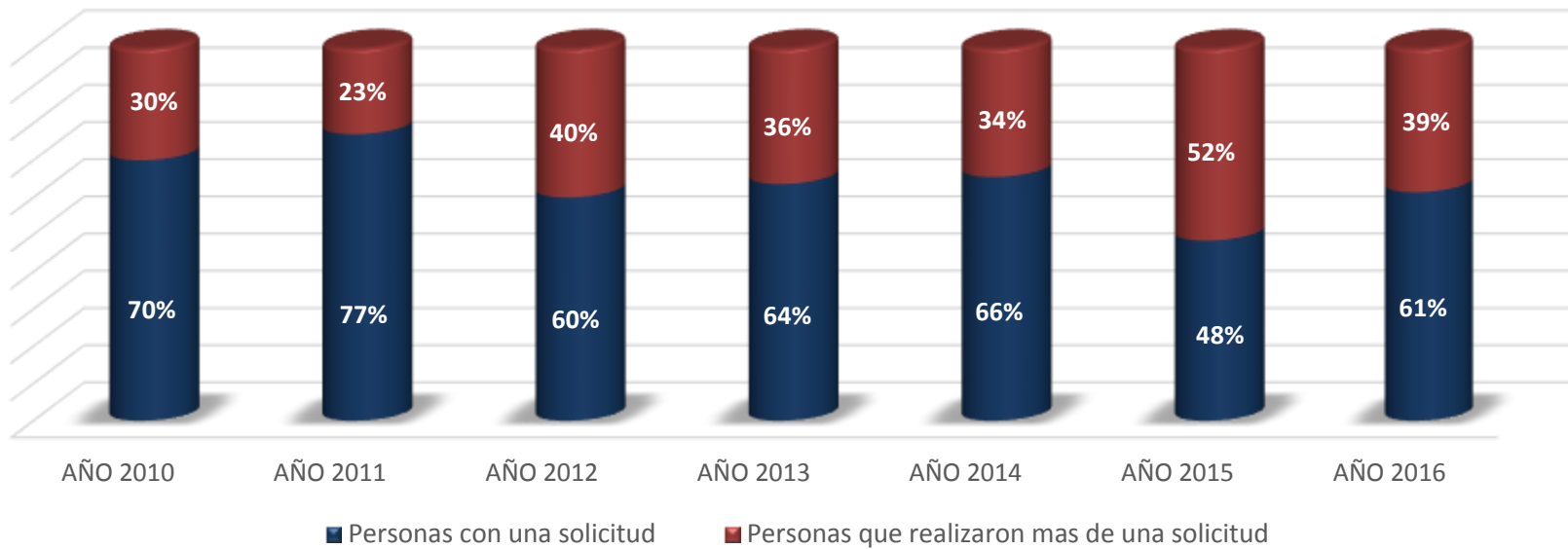
## ESTADO DE OPERACIÓN 2016



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
<b>RADICADO</b>	41.136	37.368	49.269	115.968	54.551	57.393
<b>CONTESTADO</b>	31.155	53.076	59.421	86.835	81.329	62.818

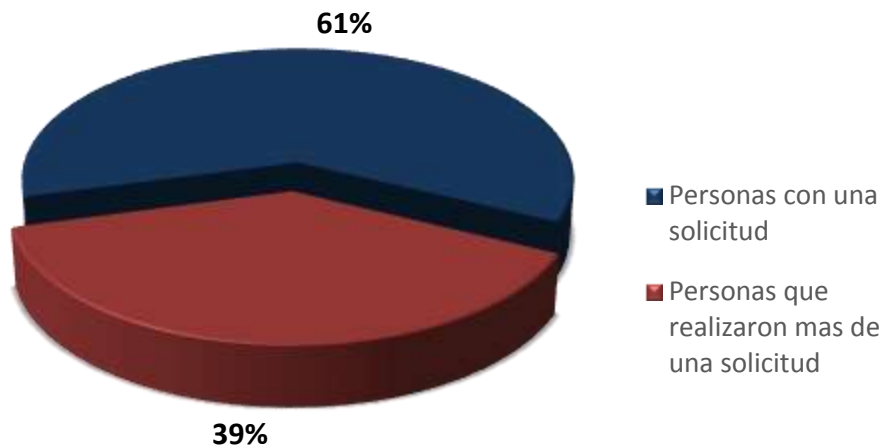
# ESTADO OPERATIVO

## Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

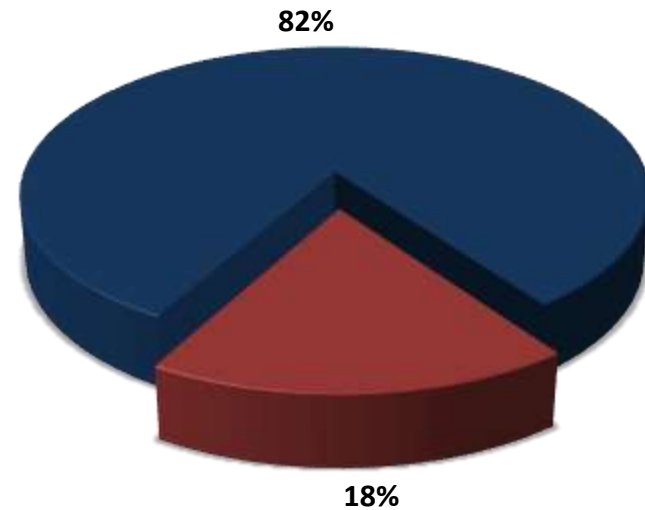


## ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016



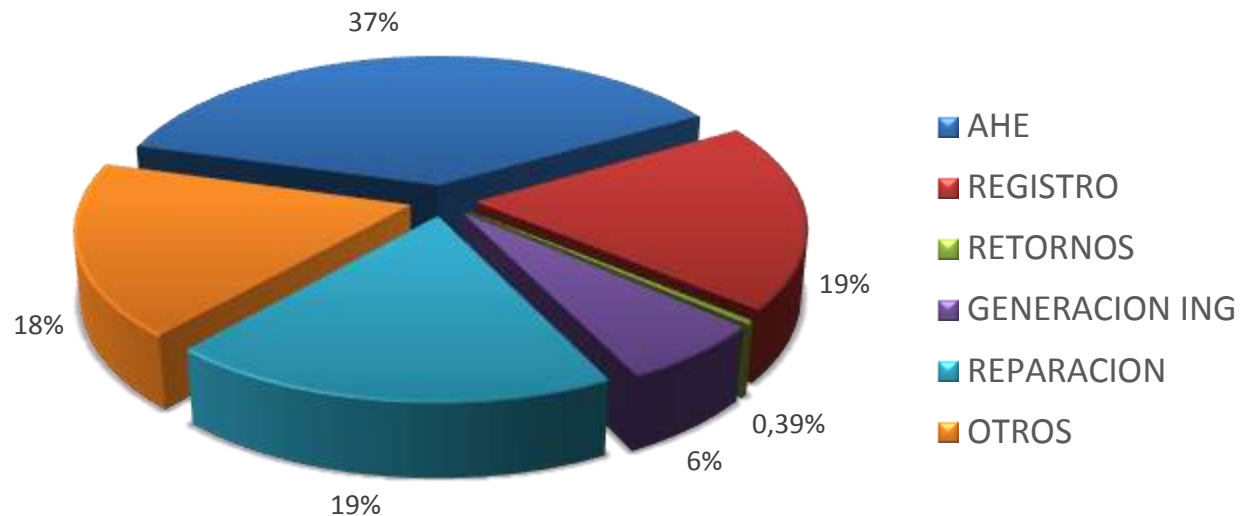
REITERACIONES SOLICITUDES JUNIO 2016



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

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

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

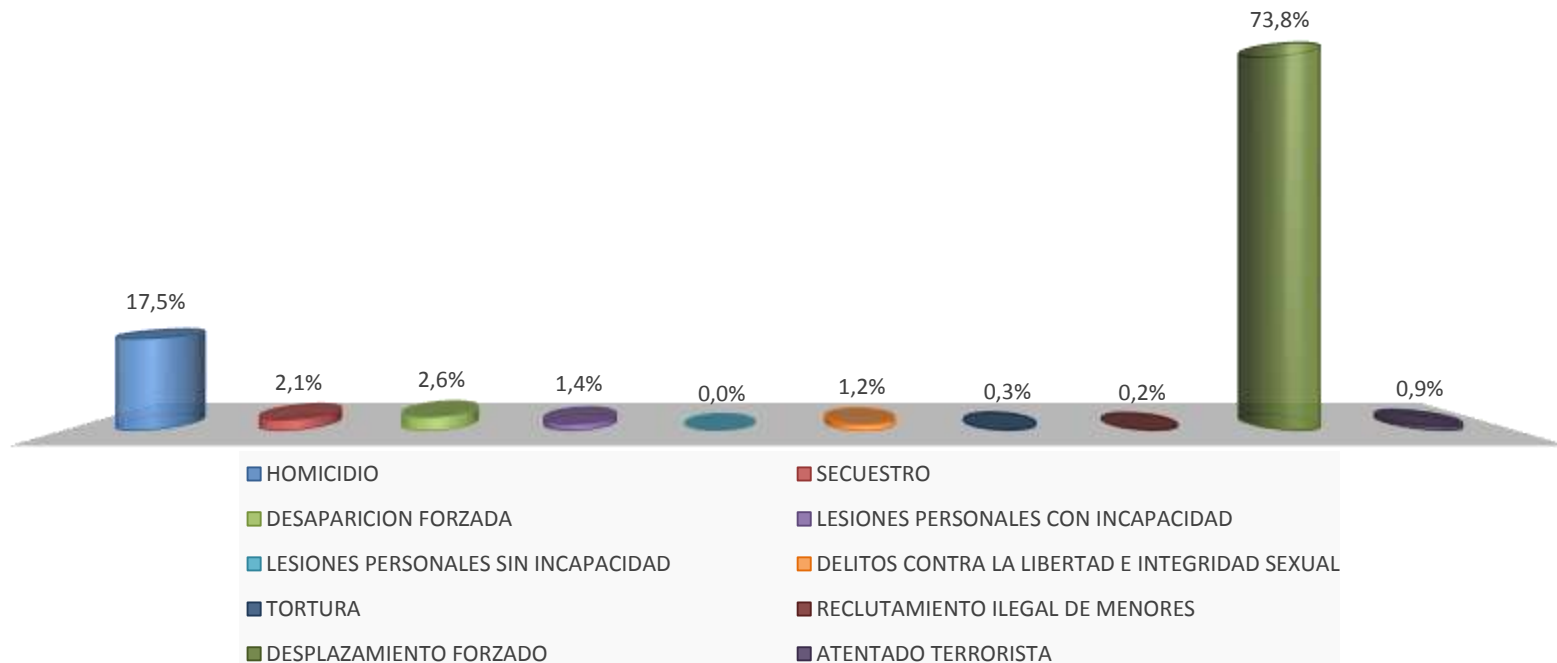


## NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR (OTRAS SOLICITUDES) DE JUNIO

SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	9.247
Casos Atípicos	2.257
Generación de Ingresos	1.920
Acreditación/ certificación	1.810
Estado del Pago	1.395
kits	1.337
Historico Ayudas	1.328
Respuesta De Un Dp Anterior	1.275
Vivienda Informativo	1.243
Educacion Informativo	1.160
Salud Informativo	1.160
Remitir a entidad competente	493
Sin Datos	451
Recepcion De Documentos	434
contrato de transacción	349
Reparación	295
Vestuario	274
Reparacion Por Perdida De Bienes	270
Confidencialidad	214
Cien Mil Viviendas Gratis	198
Cumplimientos De Fallo Judiciales	198
<b>TOTAL</b>	<b>27.308</b>

# CASOS RECIBIDOS POR REPARACION JUNIO 2016

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







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



**UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS**