



INFORME GESTIÓN MENSUAL CANAL ESCRITO

Mayo 2015

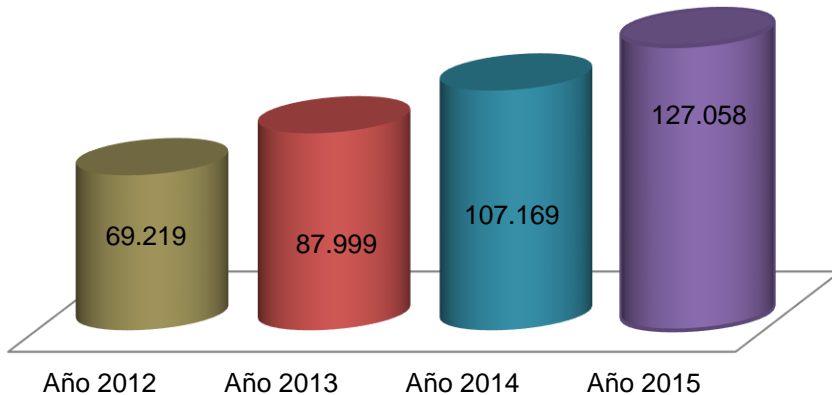
Departamento	Cantidad
ANTIOQUIA	46.379
BOGOTA D.C	13.439
CAQUETA	6.932
VALLE DEL CAUCA	5.132
TOLIMA	4.957
CUNDINAMARCA	4.768
PUTUMAYO	4.553
META	4.512
CESAR	4.042
CAUCA	3.476
MAGDALENA	3.463
BOLIVAR	3.314
CORDOBA	3.039
SIN INFORMACION	2.598
HUILA	2.458
NORTE DE SANTANDER	2.118
ATLANTICO	1.633
SUCRE	1.355
CHOCO	1.261
SANTANDER	1.182
QUINDIO	984
ARAUCA	919
NARIÑO	803
CALDAS	790
RISARALDA	733
LA GUAJIRA	666
BOYACA	561
CASANARE	521
GUAVIARE	253
AMAZONAS	66
VICHADA	63
GUAINIA	45
VAUPES	24
SAN ANDRES	19
Total general	127.058



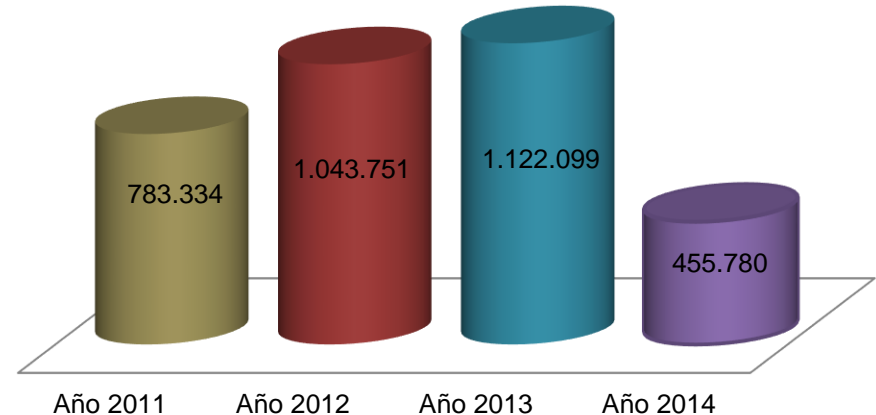
RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

Trazabilidad De Radicación Mayo 2015
vs. Años Anteriores



Historico de Radicación Anual

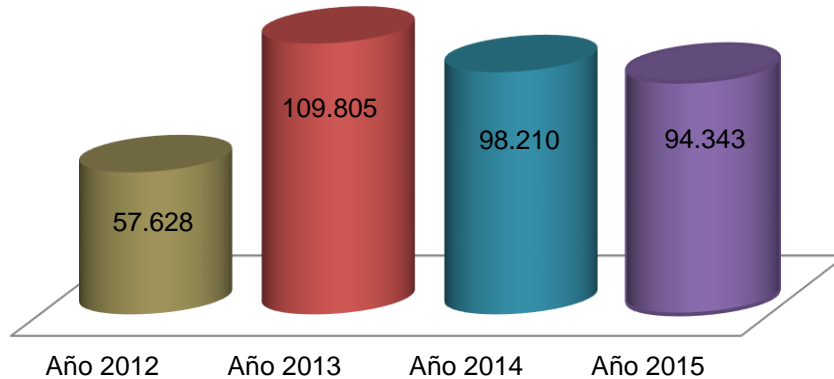


Departamento	Cantidad
ANTIOQUIA	37.229
BOGOTAD.C	11.588
CAQUETA	4.131
CUNDINAMARCA	3.027
VALLE DEL CAUCA	2.978
TOLIMA	2.853
META	2.830
CESAR	2.697
PUTUMAYO	2.535
BOLIVAR	2.458
MAGDALENA	2.223
CAUCA	1.793
HUILA	1.613
NORTE DE SANTANDER	1.458
CORDOBA	944
ATLANTICO	841
NARIÑO	812
SUCRE	807
CHOCO	760
CALDAS	701
SANTANDER	690
QUINDIO	577
ARAUCA	561
LA GUAJIRA	525
SIN INFORMACION	519
RISARALDA	477
BOYACA	474
CASANARE	432
GUAVIARE	262
AMAZONAS	56
GUAINIA	51
VICHADA	37
SAN ANDRES	16
VAUPES	10
Total general	88.965

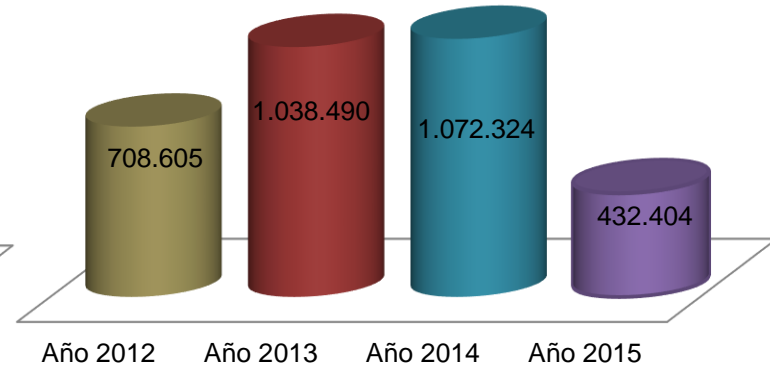


COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Mayo vs. Años Anteriores



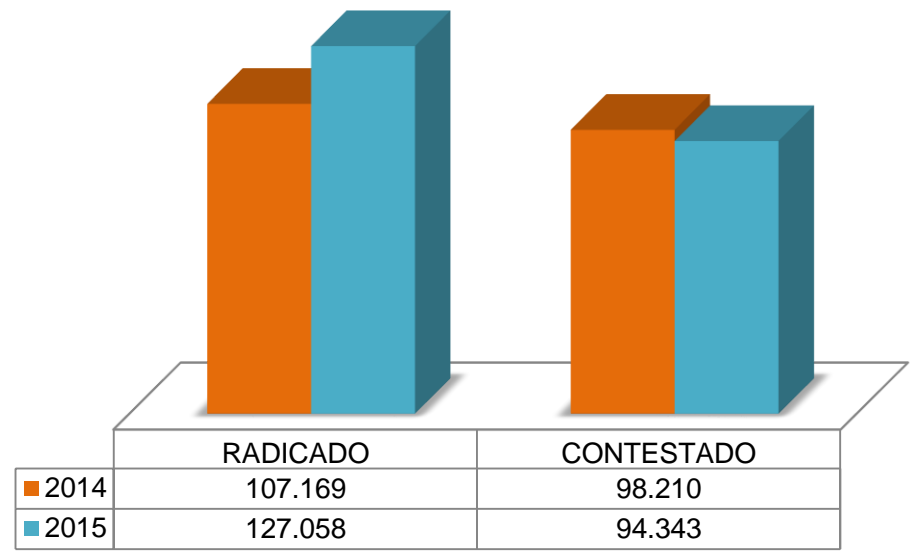
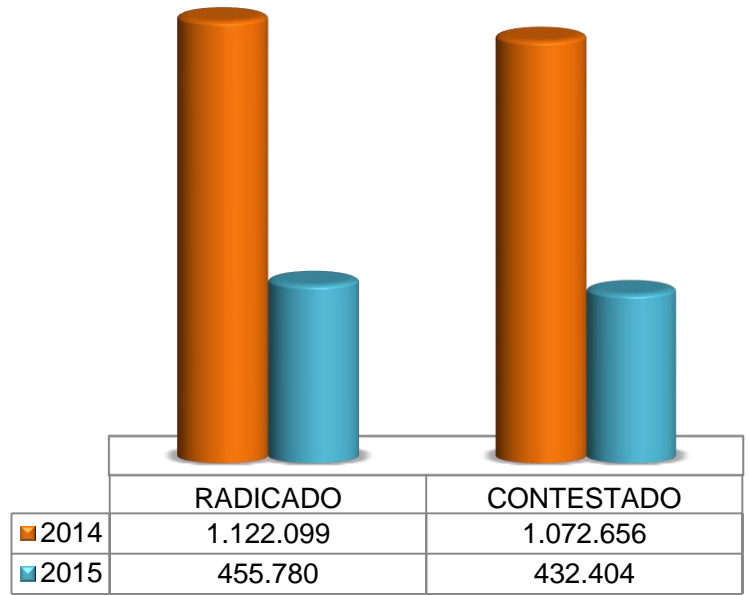
Historico de Contestados Anual



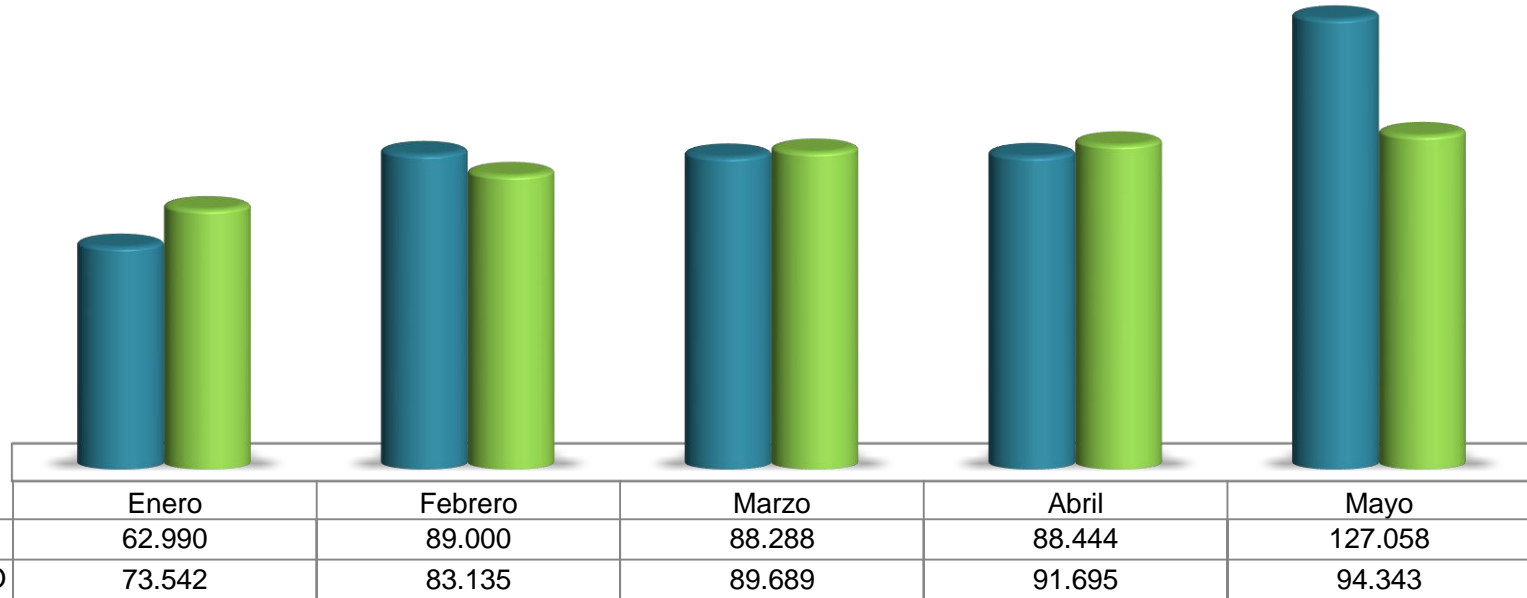
COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2014 vs. 2015

Operación Mayo 2014 vs. 2015



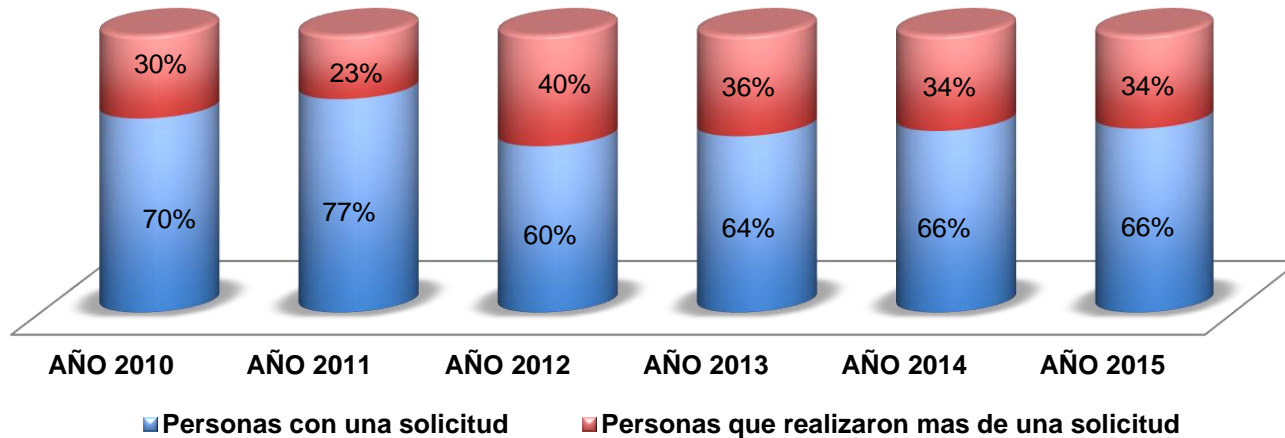
ESTADO DE OPERACIÓN 2015



ESTADO OPERATIVO

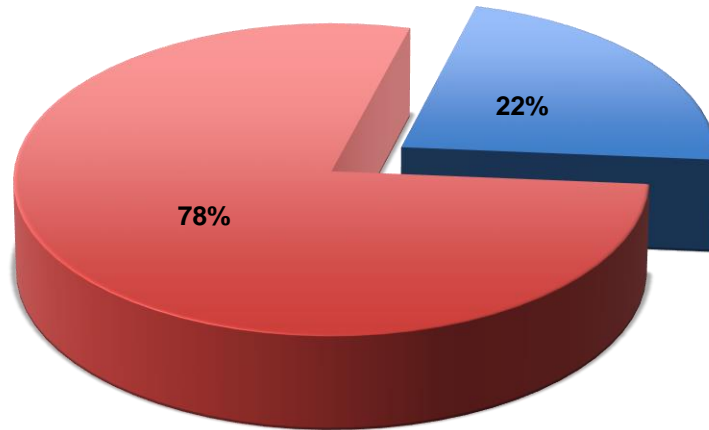
Indicador Reiteración de solicitudes Ant. Anual VS. Comparativo Año 2015

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



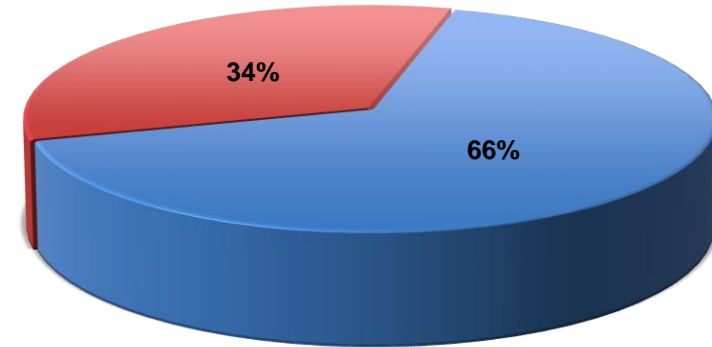
ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES MAYO 2015



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

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015

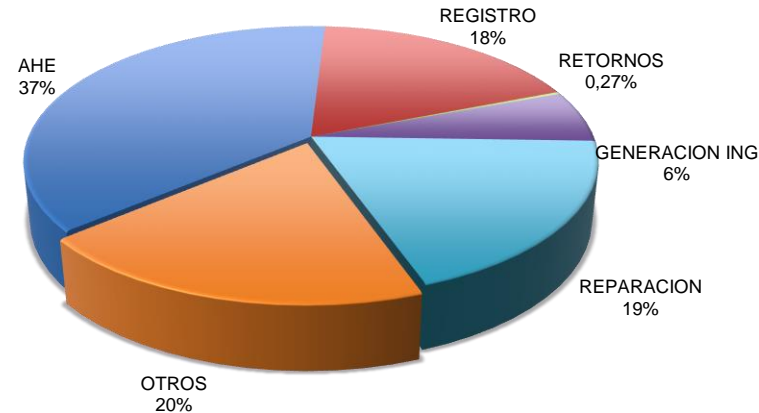


- personas con una solicitud
- Personas que realizaron mas de una solicitud

PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN POR

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

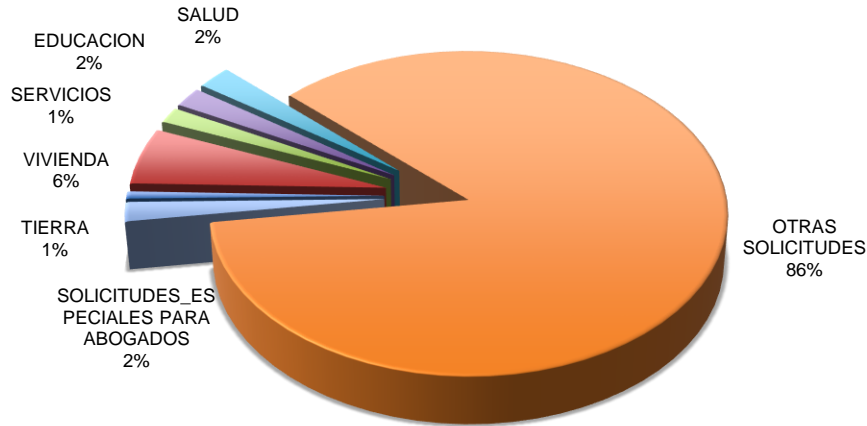
Tipo de Solicitud
Derechos de Petición – Mayo 2015



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR.

(Otras Solicitudes)

Tipo de solicitud PQR-Victimas - Otros

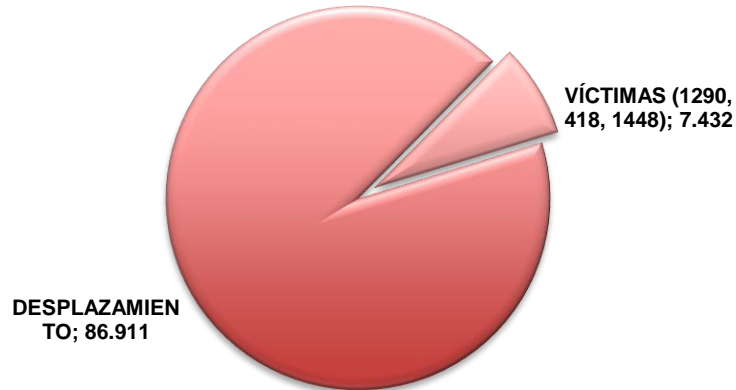


Otras Solicitudes	Cantidad
Oferta Institucional	7700
Acreditacion/ certificacion	3239
Generacion de Ingresos	1660
Reparacion Por Perdida De Bienes	1339
Reparacion	1339
Programa De Acompañamiento Para Inversión Adecuada De Los Recursos	720
Informacion Paari	612
Remitir a entidad competente	606
Casos Atipicos Que No Cumplen Con La Complejidad De Abogado kits	494
Quejas Contra Funcionarios De Atención Presencial (Puntos De Atención)	414
Varios	403
Servicios Publicos	267
Vestuario	184
Prioritarios	159
Respuesta De Un Dp Anterior	143
Cumplimientos De Fallo Judiciales	137
Confidencialidad	123
Sin Datos	112
Contrato de Transaccion	94
Vivienda Informativo	71
	69
Total general	19885

PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y VÍCTIMAS

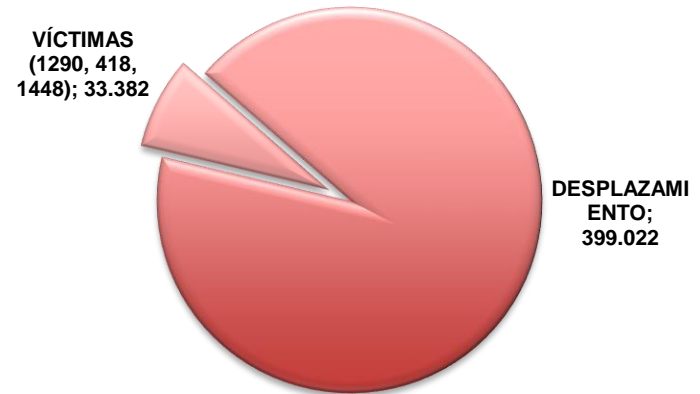
PARTICIPACIÓN CONTESTADO MAYO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	86.911	92,12%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	7.432	7,88%

Participación Mayo

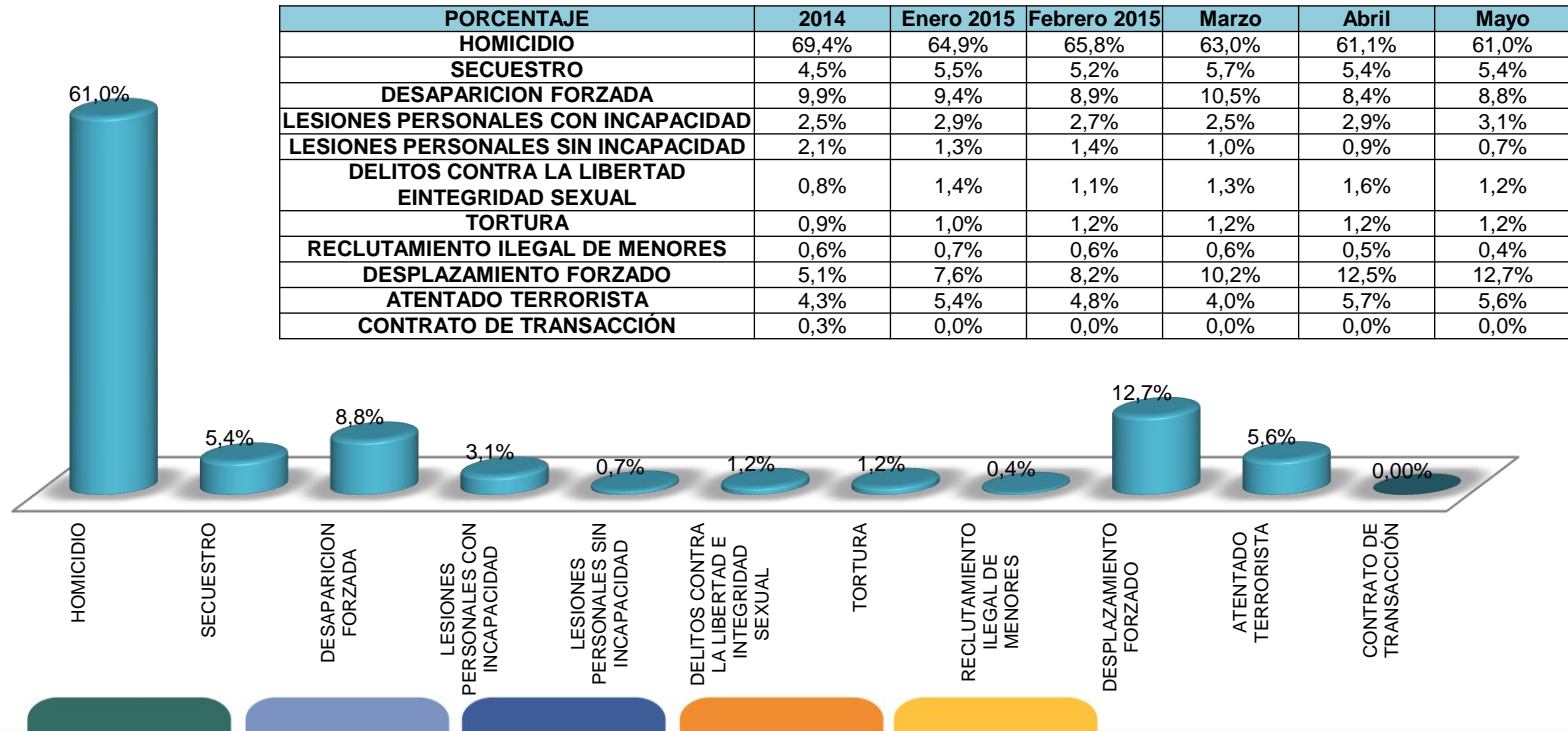


PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	399.022	92,28%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	33.382	7,72%

Participación Año 2015



CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD VÍCTIMAS MAYO 2015



RADICACIÓN PÁGINA WEB

ESTADO	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	4204
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	228
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	9
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	1
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	15
PARA TRAMITE PRIORITARIO	83
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	854
PENDIENTE POR RESPUESTA	1524
REASIGNACIONES OTRAS AREAS UARIV	1
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	1489
PENDIENTE POR INSUMO	12931
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	2341
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	12
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	10
ESCALAMIENTOS	6718
ESCALAMIENTOS CRM	2032
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1429
PENDIENTE POR DIRECTRIZ	389
TRAMITADO	162448
CON SALIDA	123037
REASIGNADO	39411
Total general	179583

Mes	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		7.742
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	54.333	179.583