



# **INFORME GESTIÓN MENSUAL**

## **GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR**

### **Enero 2016**





UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ · EQUIDAD · EDUCACIÓN

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	11.200	27,23%
BOGOTÁ	6.928	16,84%
META	2.033	4,94%
CUNDINAMARCA	1.759	4,28%
BOLIVAR	1.617	3,93%
VALLE DEL CAUCA	1.570	3,82%
MAGDALENA	1.547	3,76%
CORDOBA	1.296	3,15%
CESAR	1.200	2,92%
CAQUETA	1.152	2,80%
TOLIMA	1.085	2,64%
EXTERIOR	1.032	2,51%
NORTE DE SANTANDER	861	2,09%
SANTANDER	779	1,89%
NO REGISTRA	734	1,78%
SUCRE	663	1,61%
CAUCA	613	1,49%
LA GUAJIRA	573	1,39%
BOYACA	495	1,20%
NARIÑO	477	1,16%
HUILA	456	1,11%
ATLANTICO	452	1,10%
QUINDIO	443	1,08%
ARAUCA	389	0,95%
RISARALDA	360	0,88%
CHOCO	358	0,87%
CALDAS	348	0,85%
CASANARE	283	0,69%
GUAVIARE	212	0,52%
PUTUMAYO	117	0,28%
VICHADA	49	0,12%
GUAINIA	34	0,08%
AMAZONAS	10	0,02%
SAN ANDRES	7	0,02%
VAUPES	4	0,01%
<b>Total general</b>	<b>41.136</b>	<b>100,00%</b>



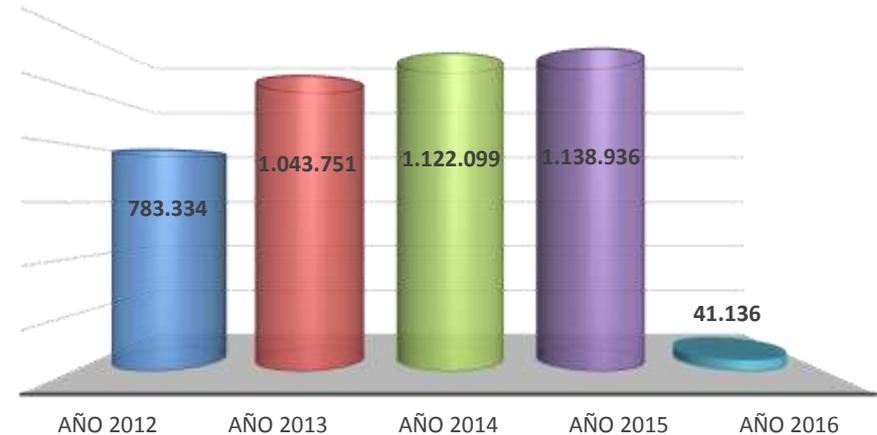
## RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

# HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

## Trazabilidad De Radicación Enero 2016 vs. Años Anteriores



## Historico de Radicación Anual





Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	8.316	26,69%
BOGOTA	3.697	11,87%
CESAR	1.762	5,66%
VALLE DEL CAUCA	1.317	4,23%
MAGDALENA	1.292	4,15%
TOLIMA	1.200	3,85%
CUNDINAMARCA	1.167	3,75%
BOLIVAR	1.014	3,25%
META	982	3,15%
CAQUETA	944	3,03%
NORTE DE SANTANDER	883	2,83%
CAUCA	820	2,63%
NO REGISTRA	756	2,43%
PUTUMAYO	740	2,38%
CORDOBA	597	1,92%
ATLANTICO	542	1,74%
SANTANDER	541	1,74%
LA GUAJIRA	528	1,69%
NARIÑO	462	1,48%
HUILA	453	1,45%
CHOCO	452	1,45%
ARAUCA	417	1,34%
SUCRE	342	1,10%
RISARALDA	315	1,01%
BOYACA	300	0,96%
QUINDIO	288	0,92%
CASANARE	274	0,88%
CALDAS	261	0,84%
GUAVIARE	207	0,66%
EXTERIOR	188	0,60%
VICHADA	40	0,13%
GUAINIA	35	0,11%
AMAZONAS	15	0,05%
SAN ANDRES	7	0,02%
VAUPES	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>31.155</b>	<b>100,00%</b>



## CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC -TUTELAS

4.847 Radicados fueron archivados  
en el mes de Enero

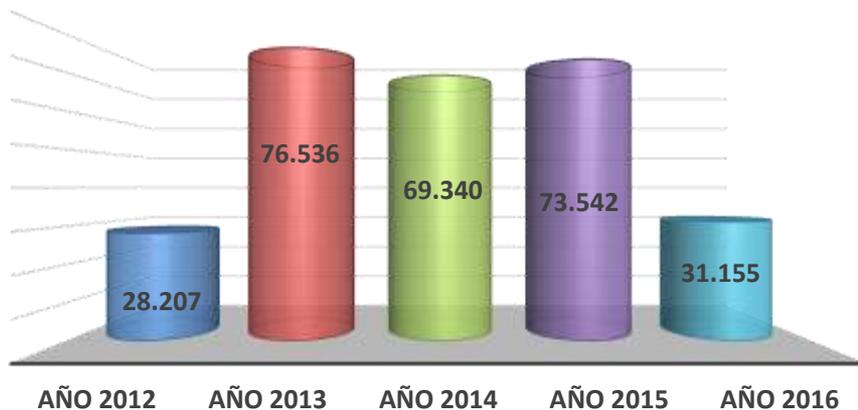


UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

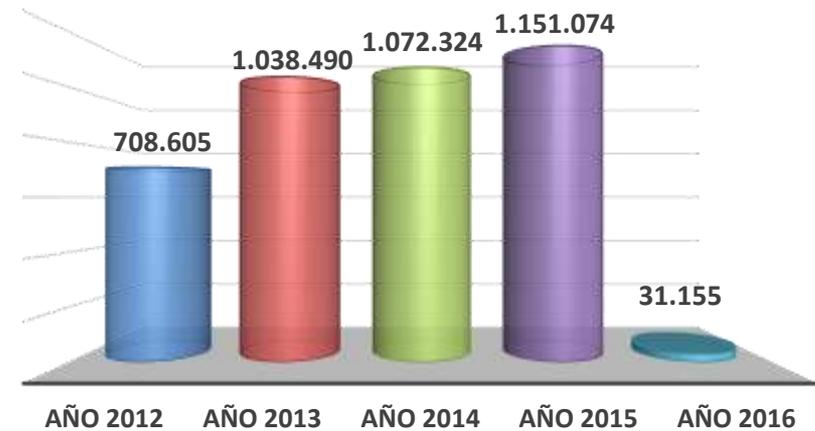


## COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

### Trazabilidad De Contestados Enero vs. Años Anteriores

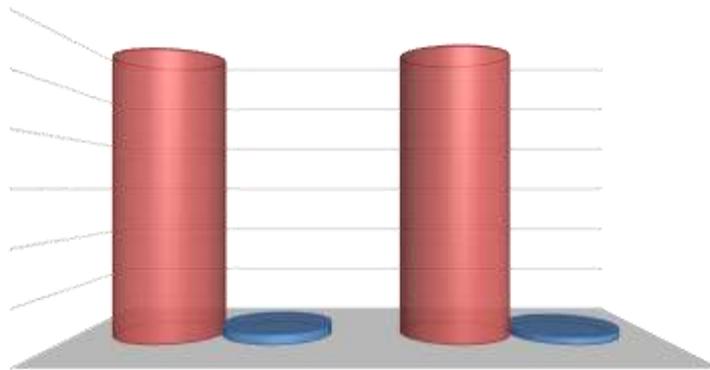


### Historico de Contestados Anual



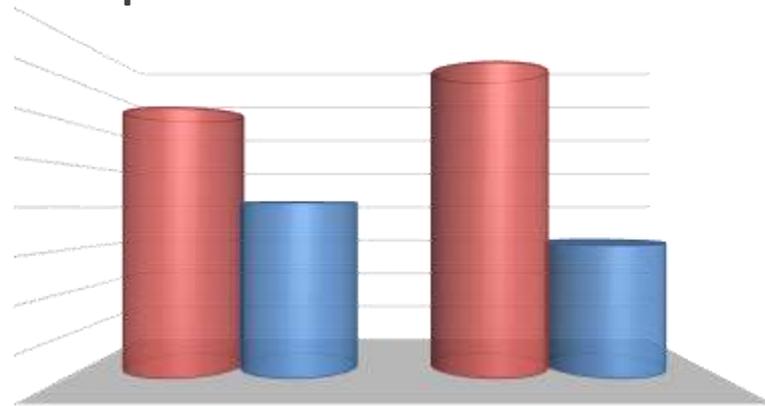
## COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

### Operación General 2015 vs. 2016



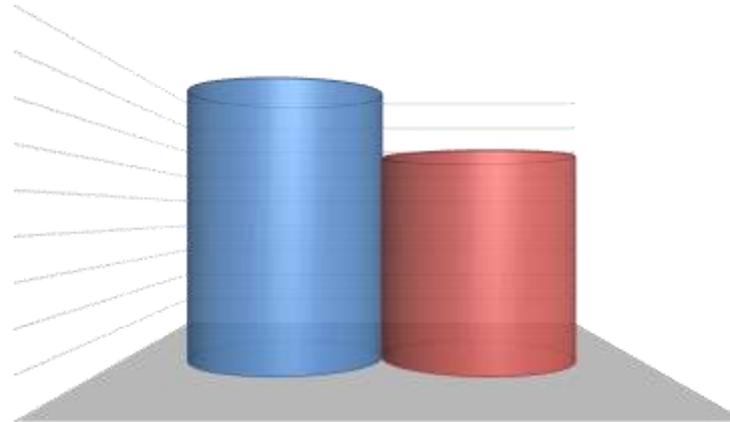
	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	41.136	31.155

### Operación Enero 2015 vs. 2016



	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	62.990	73.542
■ 2016	41.136	31.155

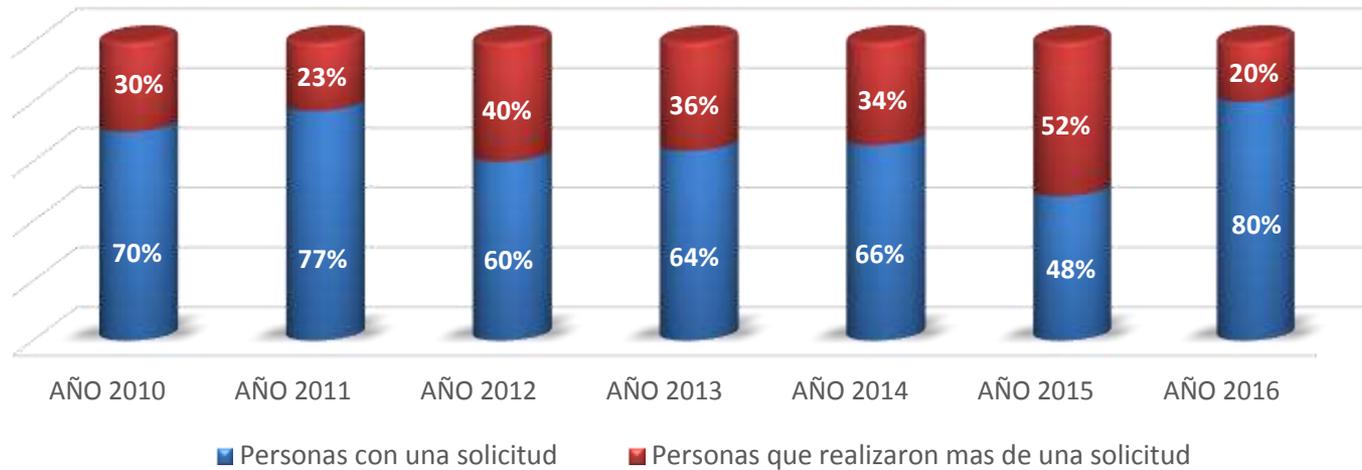
## ESTADO DE OPERACIÓN 2016



	Enero
■ RADICADO	41.136
■ CONTESTADO	31.155

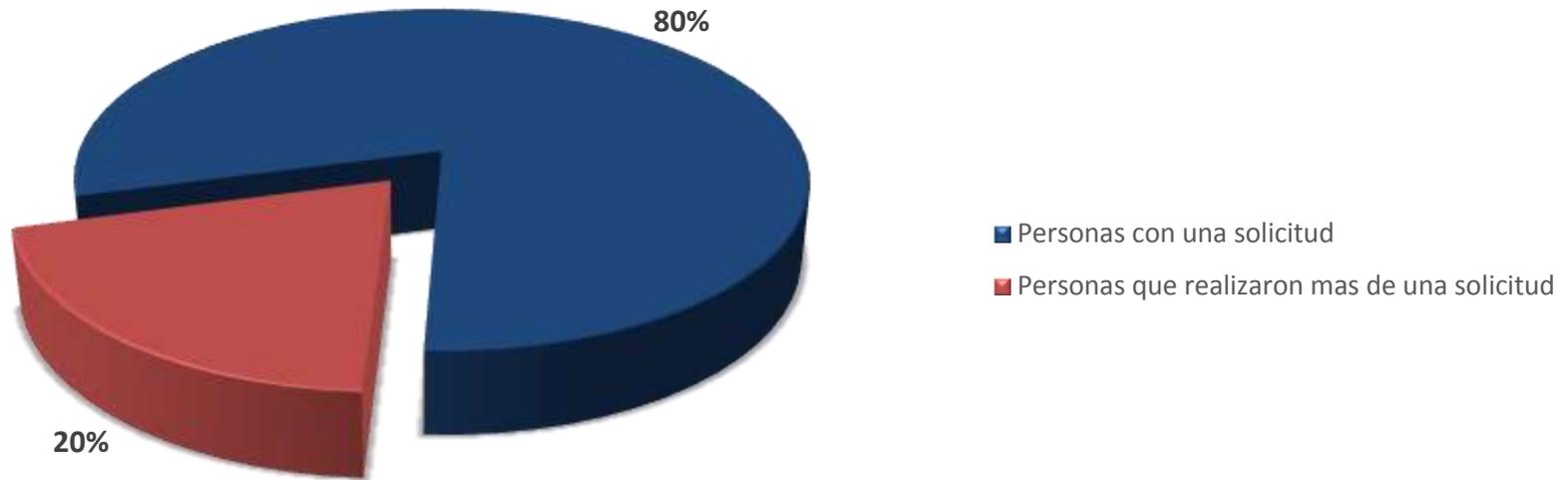
## ESTADO OPERATIVO

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



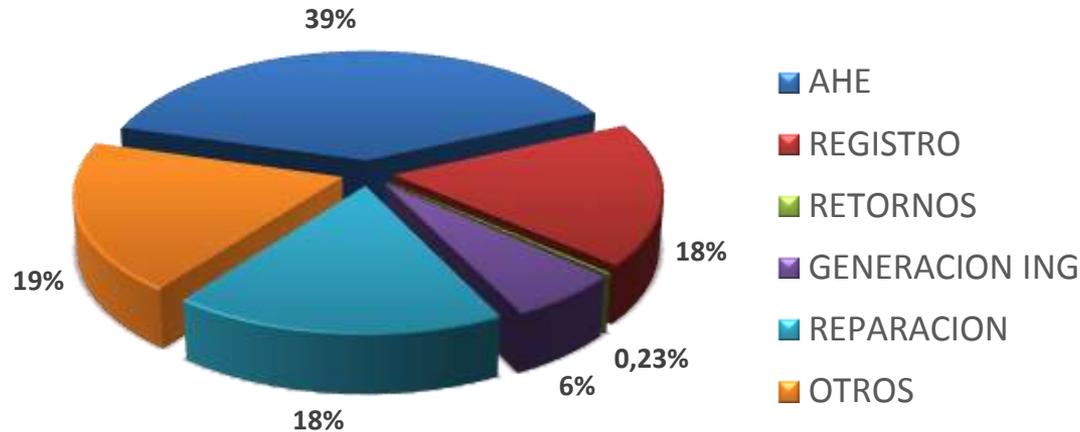
## ESTADO OPERATIVO

### REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016



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

PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	2015	Enero 2016
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	39,4%	38,8%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	18,6%	18,1%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,6%	0,2%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	6,3%	6,1%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	15,7%	17,7%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	19,4%	19,0%





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

SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	7.498
Informacion Paari	3.930
Acreditacion/ certificacion	2.917
Remisión a entidad competente	1.327
Generación de Ingresos	1.216
Casos Atípicos	1.129
Vivienda Informativo	1.076
Educación Informativo	1.007
Salud Informativo	1.007
kits	940
Respuesta De Un Dp Anterior	658
Estado Del Caso	551
Estado del Pago	505
Cumplimientos De Fallo Judiciales	375
Recepción De Documentos	305
Prioritarios	304
Reparación	241
Vestuario	211
Reparación Por Perdida De Bienes	196
Sin Datos	188
Sin Petición Concreta	176
<b>TOTAL</b>	<b>25.757</b>

## CASOS RECIBIDOS POR REPARACION ENERO 2016

Enero

PORCENTAJE	2014	2015	Enero 2016
HOMICIDIO	69,4%	63,3%	3,2%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	14,8%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,2%	25,7%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	3,2%	10,9%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	0,5%	0,0%
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL	0,8%	2,0%	9,9%
TORTURA	0,9%	1,1%	2,5%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	1,0%	14,8%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	10,0%	2,6%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	4,1%	15,5%

