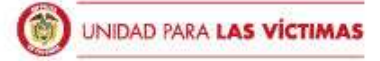




INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



FEBRERO 2016

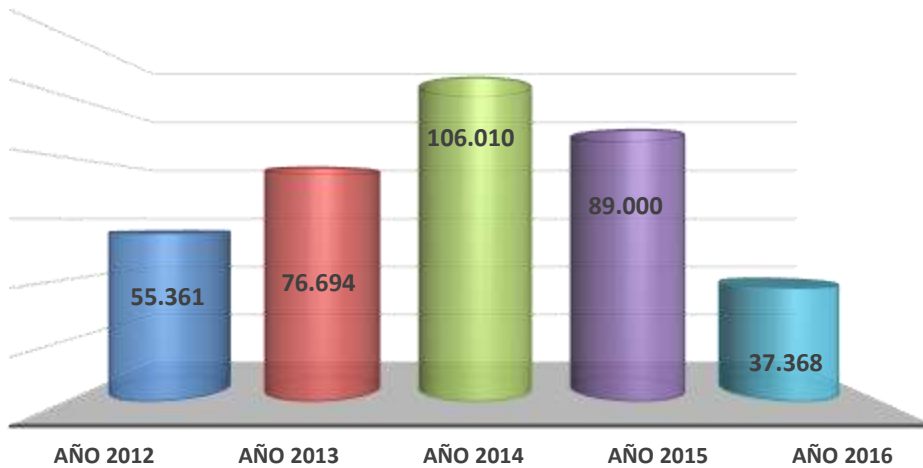
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	7.520	20,12%
BOGOTA	7.066	18,91%
CAQUETA	1.753	4,69%
META	1.737	4,65%
VALLE DEL CAUCA	1.667	4,46%
TOLIMA	1.635	4,38%
CUNDINAMARCA	1.372	3,67%
BOLIVAR	1.367	3,66%
NORTE DE SANTANDER	1.165	3,12%
MAGDALENA	1.050	2,81%
CESAR	1.030	2,76%
SANTANDER	982	2,63%
HUILA	839	2,25%
CORDOBA	794	2,12%
CAUCA	729	1,95%
SIN INFORMACION	658	1,76%
NARIÑO	602	1,61%
LA GUAJIRA	571	1,53%
SUCRE	541	1,45%
RISARALDA	537	1,44%
ARAUCA	459	1,23%
CALDAS	455	1,22%
CHOCO	424	1,13%
QUINDIO	391	1,05%
CASANARE	372	1,00%
GUAVIARE	369	0,99%
BOYACA	366	0,98%
ATLANTICO	360	0,96%
PUTUMAYO	285	0,76%
EXTERIOR	168	0,45%
VICHADA	48	0,13%
GUAINIA	32	0,09%
SAN ANDRES	11	0,03%
AMAZONAS	10	0,03%
VAUPES	3	0,01%
Total general	37.368	100,00%



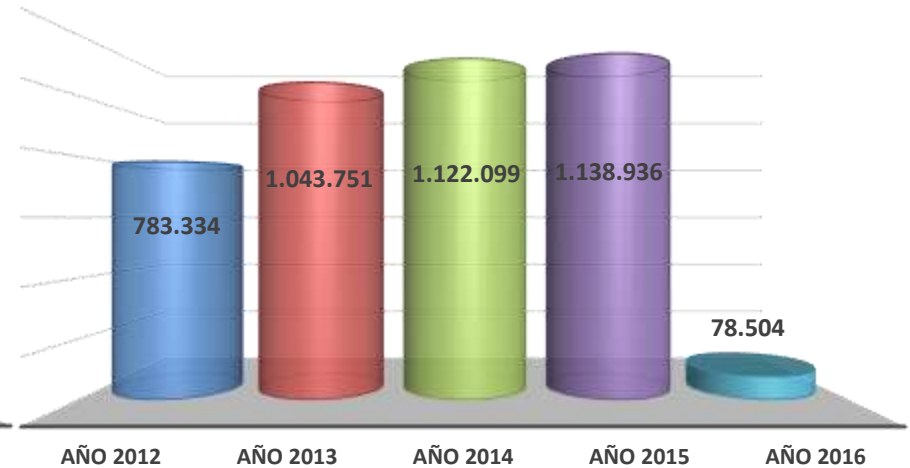
RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

Trazabilidad De Radicación Febrero 2016 vs. Años Anteriores



Historico de Radicación Anual



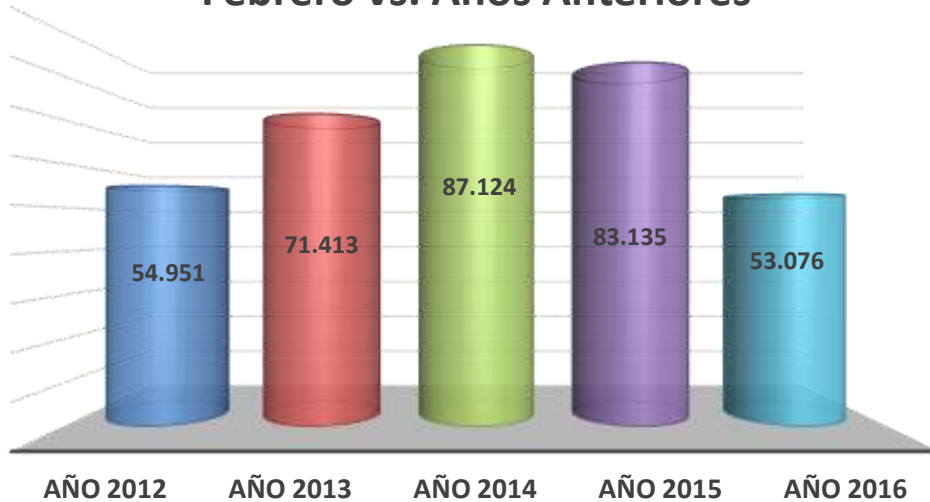
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	22.624	42,63%
BOGOTA	5.809	10,94%
CAQUETA	2.233	4,21%
VALLE DEL CAUCA	1.910	3,60%
CESAR	1.757	3,31%
CUNDINAMARCA	1.728	3,26%
TOLIMA	1.699	3,20%
MAGDALENA	1.325	2,50%
BOLIVAR	1.311	2,47%
PUTUMAYO	998	1,88%
NORTE DE SANTANDER	997	1,88%
HUILA	918	1,73%
CORDOBA	844	1,59%
META	815	1,54%
ATLANTICO	732	1,38%
NARIÑO	689	1,30%
LA GUAJIRA	682	1,28%
BOYACA	666	1,25%
SUCRE	625	1,18%
SANTANDER	610	1,15%
CAUCA	547	1,03%
SIN INFORMACION	547	1,03%
ARAUCA	535	1,01%
CHOCO	449	0,85%
RISARALDA	440	0,83%
CALDAS	385	0,73%
CASANARE	384	0,72%
GUAVIARE	307	0,58%
QUINDIO	279	0,53%
EXTERIOR	115	0,22%
VICHADA	39	0,07%
GUAINIA	33	0,06%
AMAZONAS	27	0,05%
SAN ANDRES	10	0,02%
VAUPES	7	0,01%
Total general	53.076	100,00%



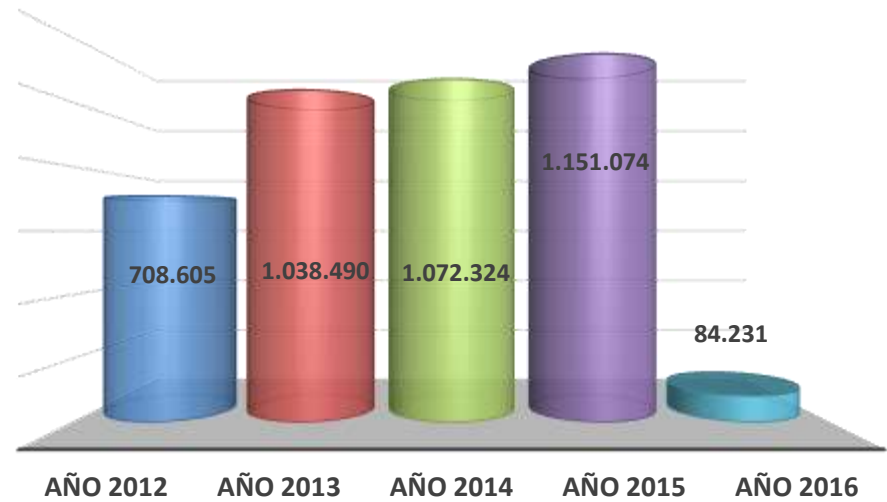
CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Febrero vs. Años Anteriores



Historico de Contestados Anual

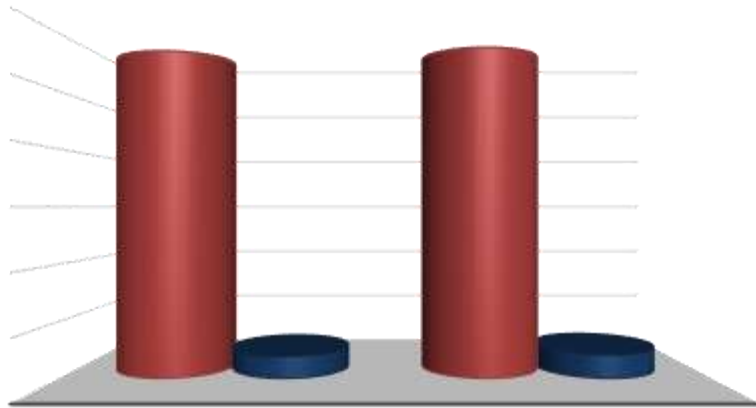


CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

Dirección	Cantidad
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	18.092
Dirección de Registro y Gestión de la Información	15.702
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	10.843
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información	3.193
ARCHIVO	3.116
Dirección Técnica de Reparación	654
Dirección De Gestión Interinstitucional	649
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	275
Jefe Oficina Asesora Jurídica	158
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	124
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información	98
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación	67
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	28
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	17
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Jefe Oficina Asesora Jurídica	17
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación	14
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	13
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	10
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	4
Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
TOTAL	53.076

COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2015 vs. 2016

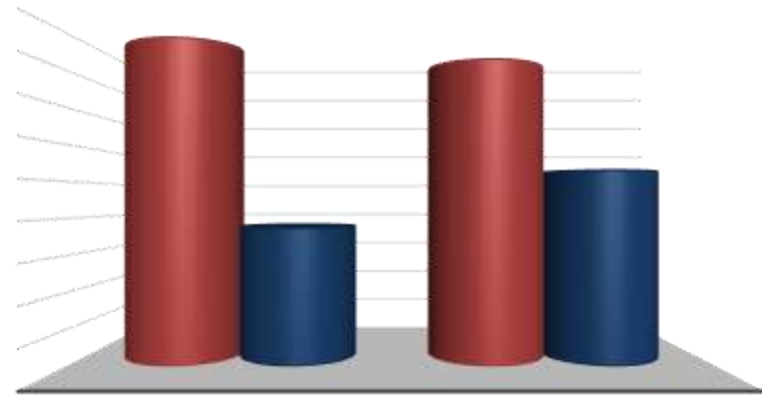


RADICADO

CONTESTADO

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	78.504	84.231

Operación Febrero 2015 vs. 2016

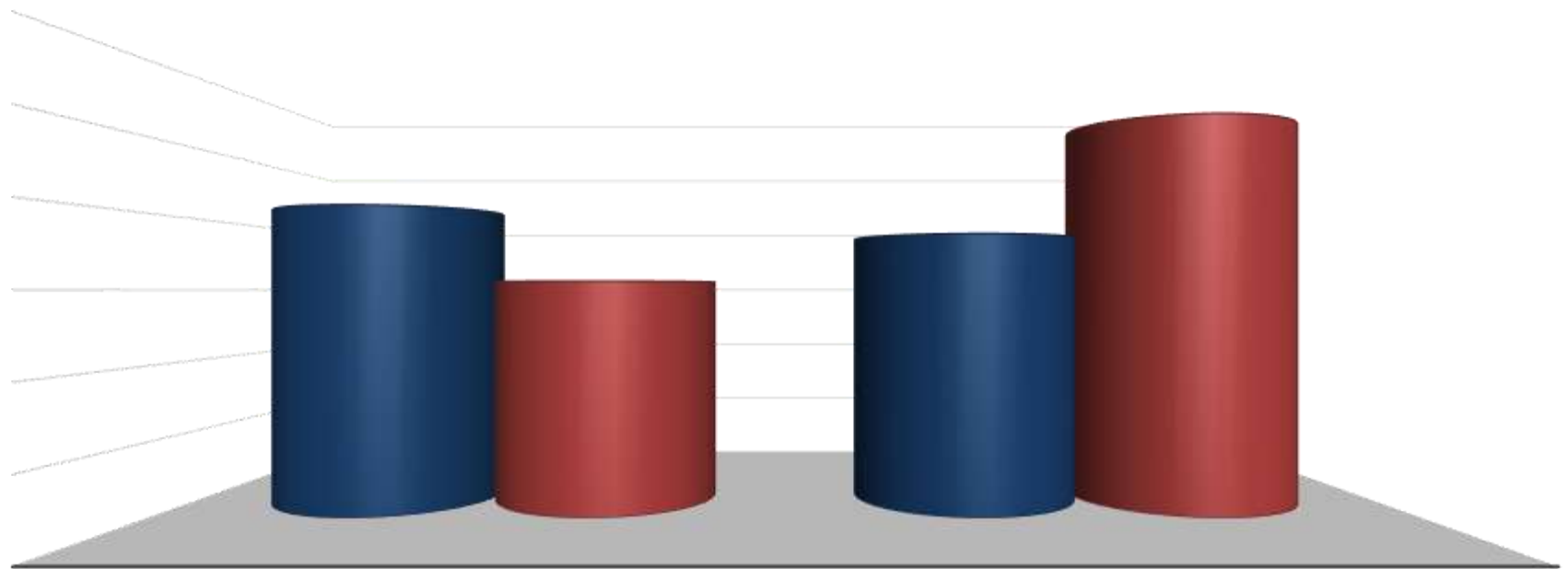


RADICADO

CONTESTADO

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	89.000	83.135
■ 2016	37.368	53.076

ESTADO DE OPERACIÓN 2016



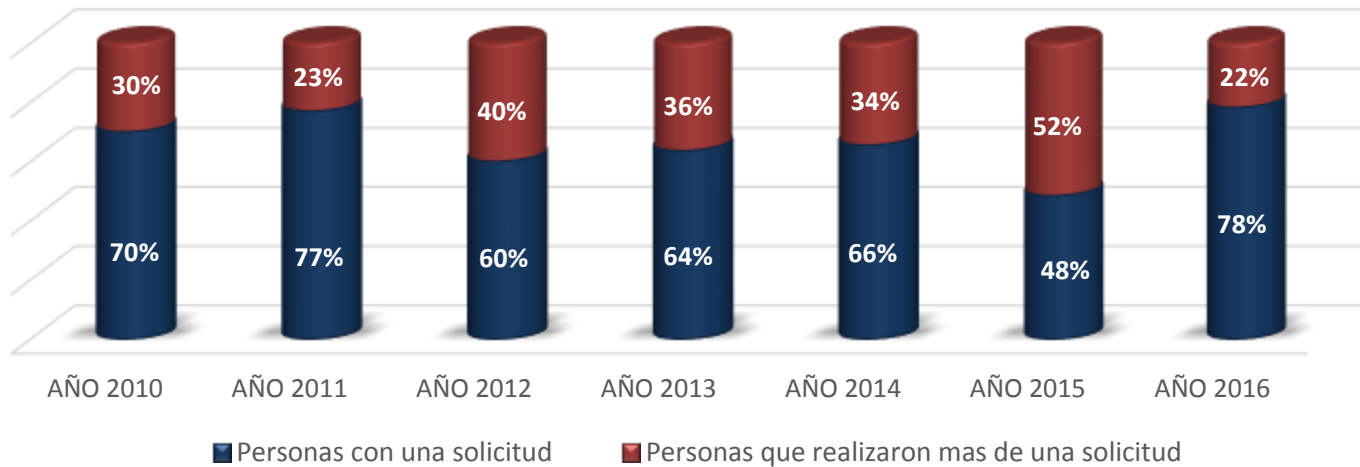
ENERO

FEBRERO

	Enero	Febrero
■ RADICADO	41.136	37.368
■ CONTESTADO	31.155	53.076

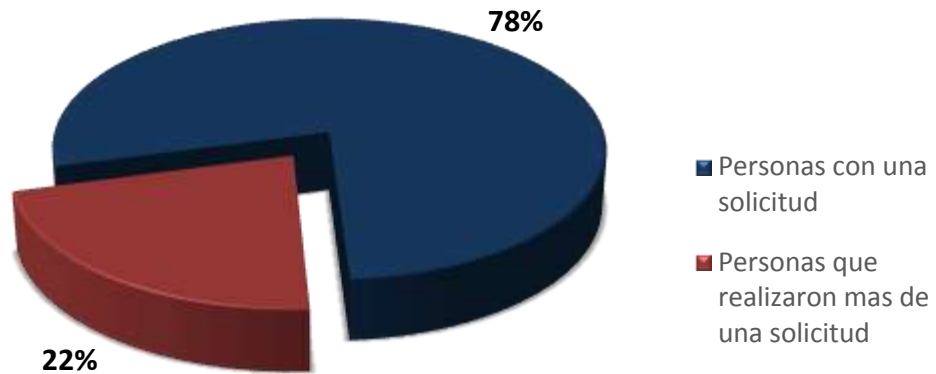
ESTADO OPERATIVO

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

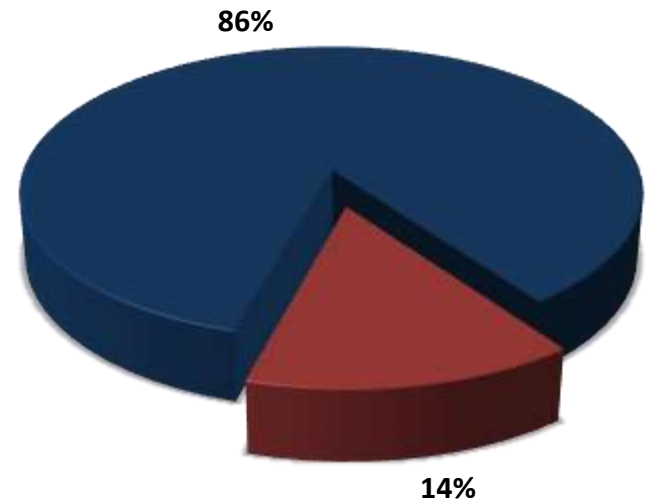


ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016



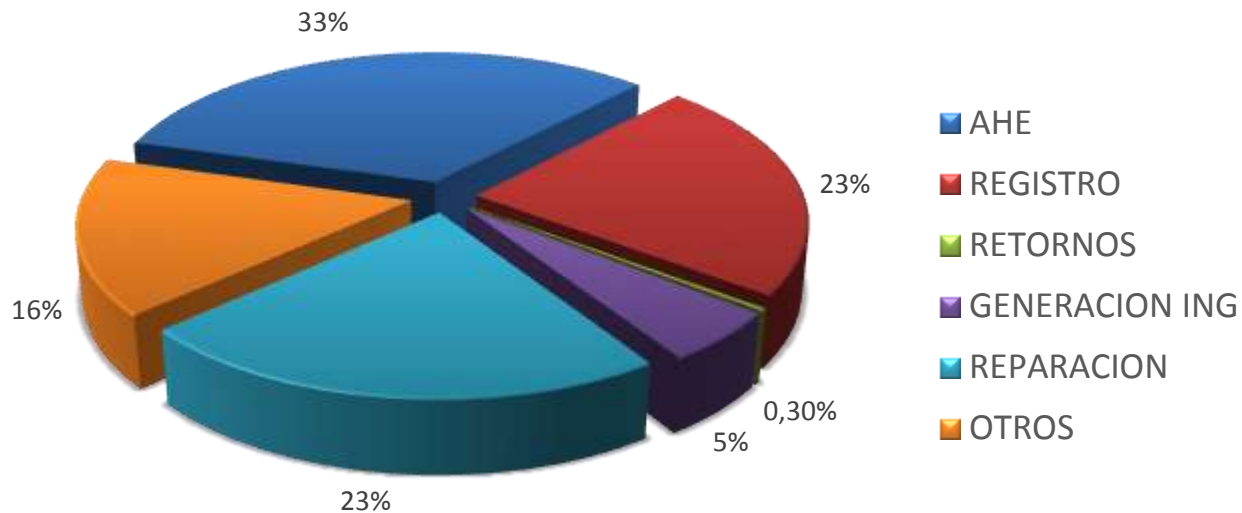
REITERACIONES SOLICITUDES ENERO 2016



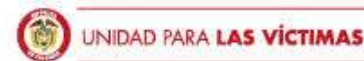
PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	2015	Enero 2016	Febrero 2016
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	39,4%	38,8%	32,7%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	18,6%	18,1%	23,0%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,6%	0,2%	0,3%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	6,3%	6,1%	5,3%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	15,7%	17,7%	22,6%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	19,4%	19,0%	16,1%

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - Febrero 2016



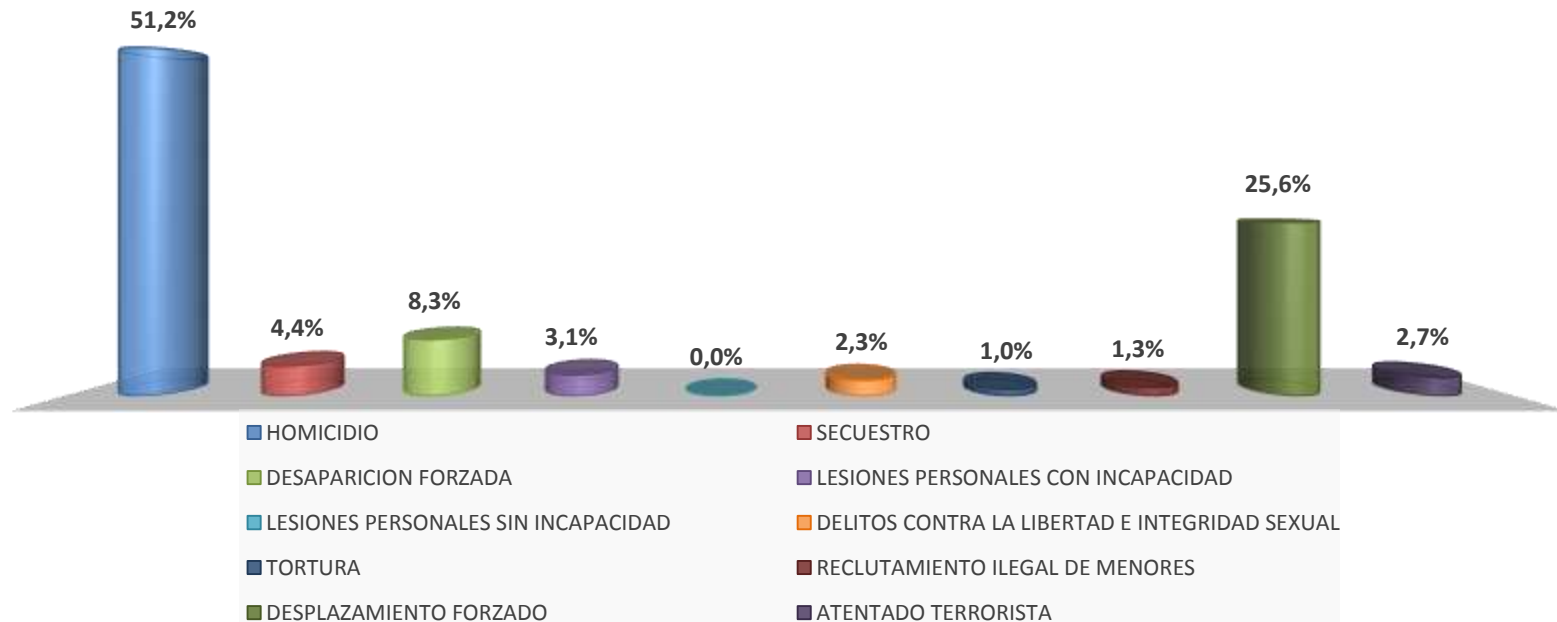
PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR (OTRAS SOLICITUDES)



SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	5.121
Informacion Paari	2.077
Generacion de Ingresos	725
Acreditacion/ certificacion	639
Casos Atipicos	468
kits	462
Respuesta De Un Dp Anterior	374
Estado del Pago	352
Recepcion De Documentos	329
Sin Datos	254
Educacion Informativo	242
Salud Informativo	241
Estado Del Caso	241
Vivienda Informativo	232
Remitir a entidad competente	173
Historico Ayudas	151
Cumplimientos De Fallo Judiciales	136
Vestuario	132
Servicios Publicos	124
Confidencialidad	52
Prioritarios	52
TOTAL	12.577

CASOS RECIBIDOS POR REPARACION FEBRERO 2016

HECHO	2014	2015	Enero 2016	Febrero
HOMICIDIO	69,4%	63,3%	3,2%	51,2%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	14,8%	4,4%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,2%	25,7%	8,3%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	3,2%	10,9%	3,1%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	0,5%	0,0%	0,0%
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL	0,8%	2,0%	9,9%	2,3%
TORTURA	0,9%	1,1%	2,5%	1,0%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	1,0%	14,8%	1,3%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	10,0%	2,6%	25,6%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	4,1%	15,5%	2,7%





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



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS