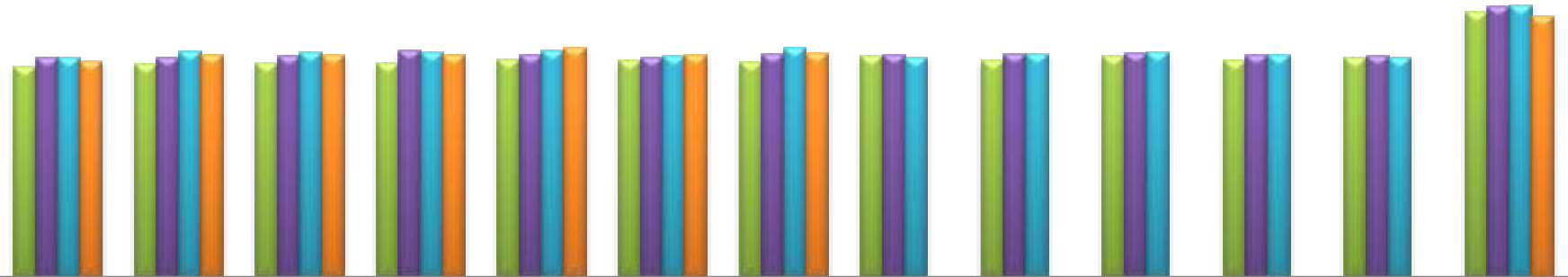




# INFORME GESTIÓN MENSUAL CANAL ESCRITO

**Julio 2015**

# 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						639.373



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN  
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

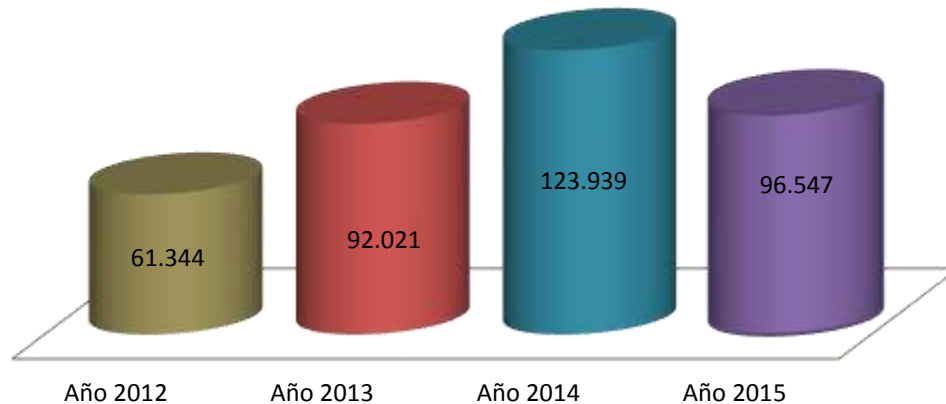


Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	29.610	30,67%
BOGOTA	11.672	12,09%
VALLE DEL CAUCA	5.930	6,14%
CAQUETA	4.972	5,15%
CUNDINAMARCA	3.685	3,82%
TOLIMA	3.468	3,59%
MAGDALENA	3.330	3,45%
CESAR	3.222	3,34%
SIN INFORMACION	3.167	3,28%
META	3.139	3,25%
PUTUMAYO	3.025	3,13%
BOLIVAR	2.690	2,79%
CAUCA	2.411	2,50%
NARIÑO	2.001	2,07%
NORTE DE SANTANDER	1.935	2,00%
HUILA	1.865	1,93%
SUCRE	1.524	1,58%
SANTANDER	1.151	1,19%
CORDOBA	1.136	1,18%
ARAUCA	1.092	1,13%
CHOCO	835	0,86%
ATLANTICO	775	0,80%
LA GUAJIRA	742	0,77%
CALDAS	730	0,76%
BOYACA	575	0,60%
RISARALDA	510	0,53%
QUINDIO	469	0,49%
CASANARE	454	0,47%
GUAVIARE	201	0,21%
EXTERIOR	96	0,10%
VICHADA	37	0,04%
GUAINIA	34	0,04%
AMAZONAS	33	0,03%
VAUPES	20	0,02%
SAN ANDRES	11	0,01%
<b>Total general</b>	<b>96.547</b>	<b>100,00%</b>

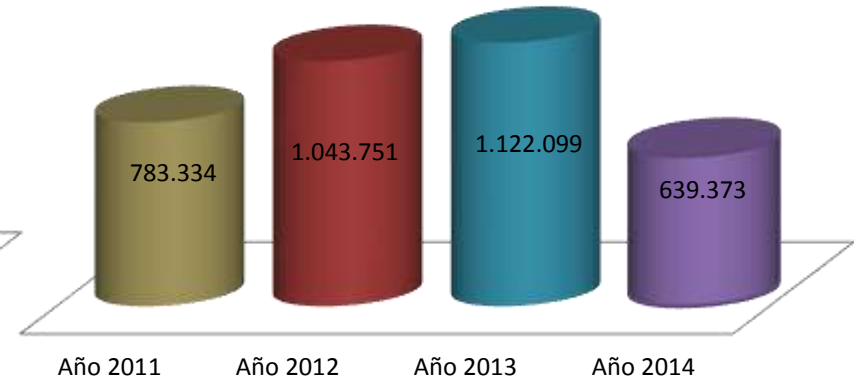


# HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

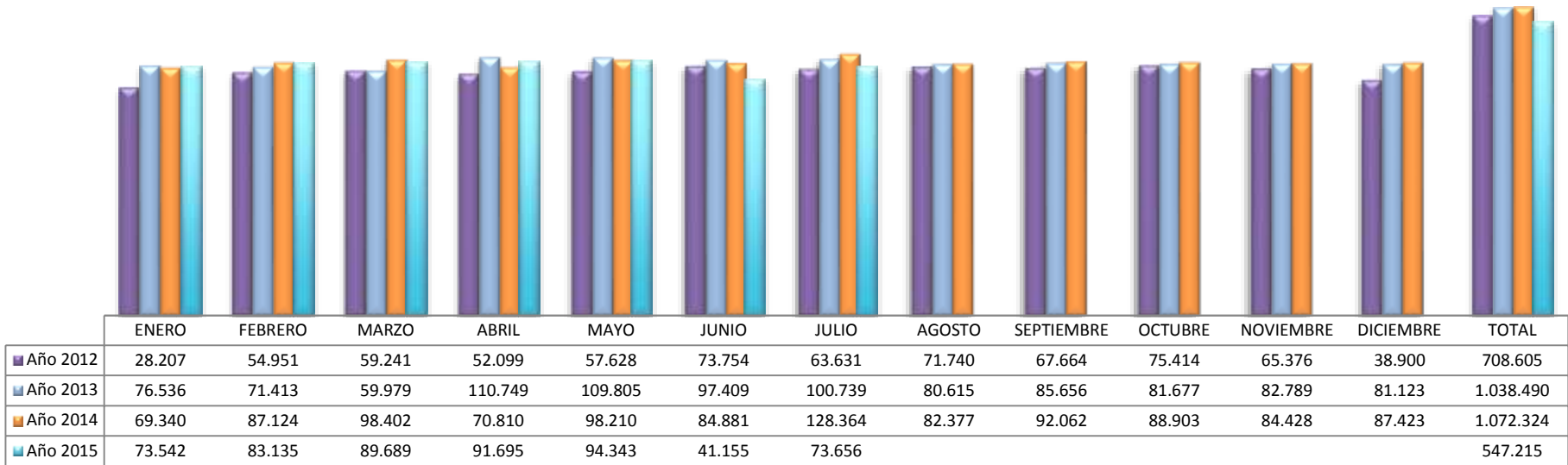
Trazabilidad De Radicación Julio 2015  
vs. Años Anteriores



Historico de Radicación Anual



## HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR – ROC - TUTELAS



Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	17.090	25,38%
BOGOTA	8.415	12,50%
PUTUMAYO	7.009	10,41%
VALLE DEL CAUCA	4.099	6,09%
TOLIMA	2.571	3,82%
CAQUETA	2.562	3,80%
CUNDINAMARCA	2.465	3,66%
CESAR	2.362	3,51%
SIN INFORMACION	2.320	3,44%
META	2.062	3,06%
CAUCA	1.821	2,70%
BOLIVAR	1.588	2,36%
HUILA	1.543	2,29%
CORDOBA	1.532	2,27%
MAGDALENA	1.473	2,19%
NORTE DE SANTANDER	1.235	1,83%
ATLANTICO	959	1,42%
SUCRE	817	1,21%
SANTANDER	811	1,20%
NARIÑO	651	0,97%
CHOCO	612	0,91%
CALDAS	562	0,83%
BOYACA	528	0,78%
ARAUCA	486	0,72%
LA GUAJIRA	406	0,60%
RISARALDA	400	0,59%
CASANARE	342	0,51%
QUINDIO	329	0,49%
GUAVIARE	178	0,26%
AMAZONAS	32	0,05%
VICHADA	30	0,04%
GUAINIA	25	0,04%
SAN ANDRES	14	0,02%
VAUPES	12	0,02%
EXTERIOR	3	0,00%
<b>Total general</b>	<b>67.344</b>	<b>100,00%</b>

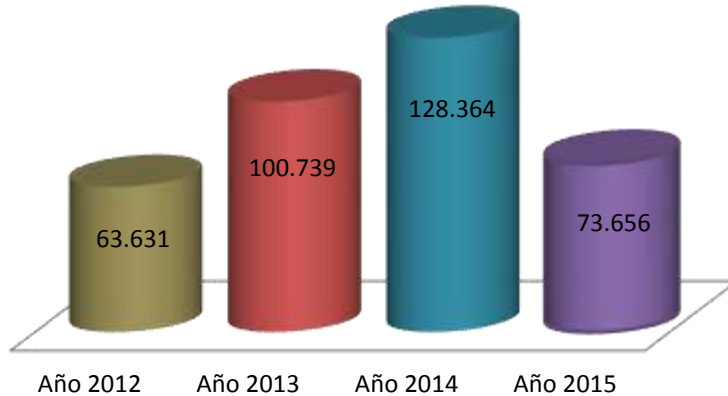


UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

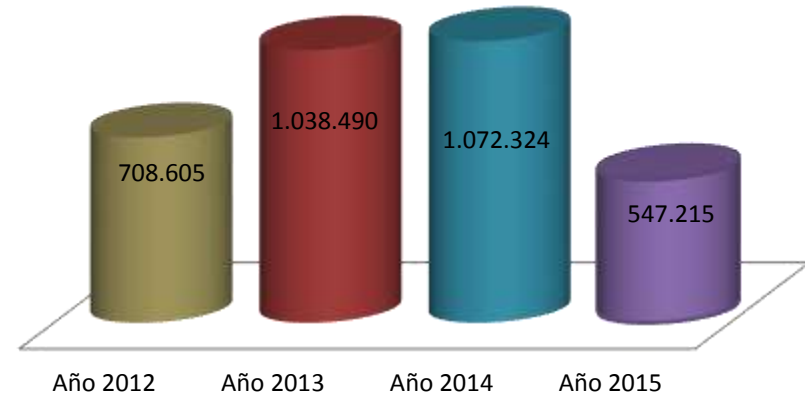


# COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Julio vs.  
Años Anteriores



Historico de Contestados Anual

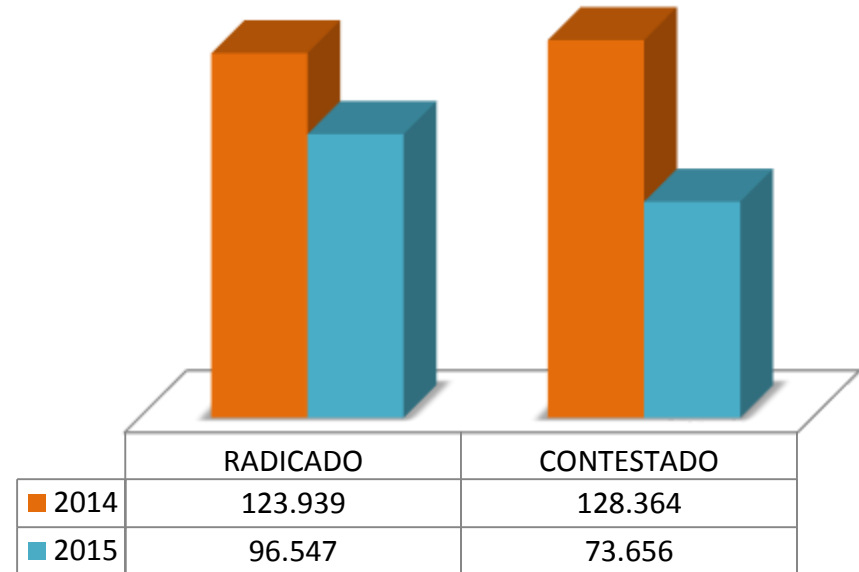


# COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

**Operación General 2014 vs.  
 2015**

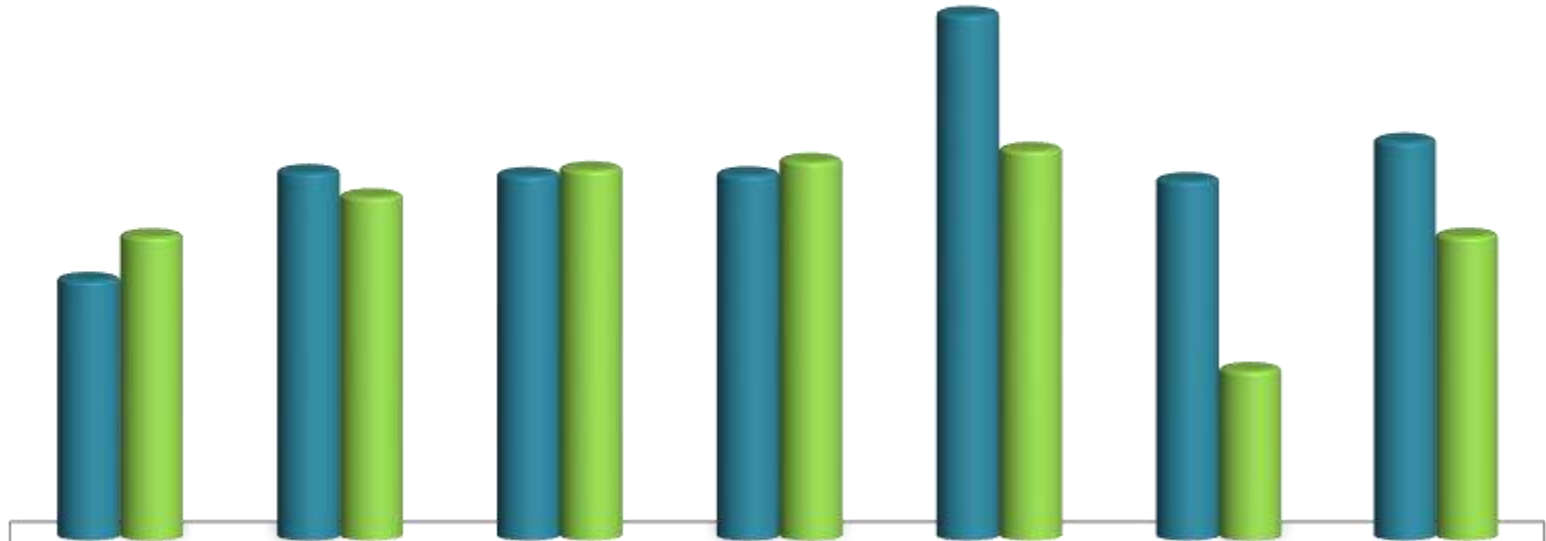


**Operación Julio 2014 vs. 2015**





## ESTADO DE OPERACIÓN 2015

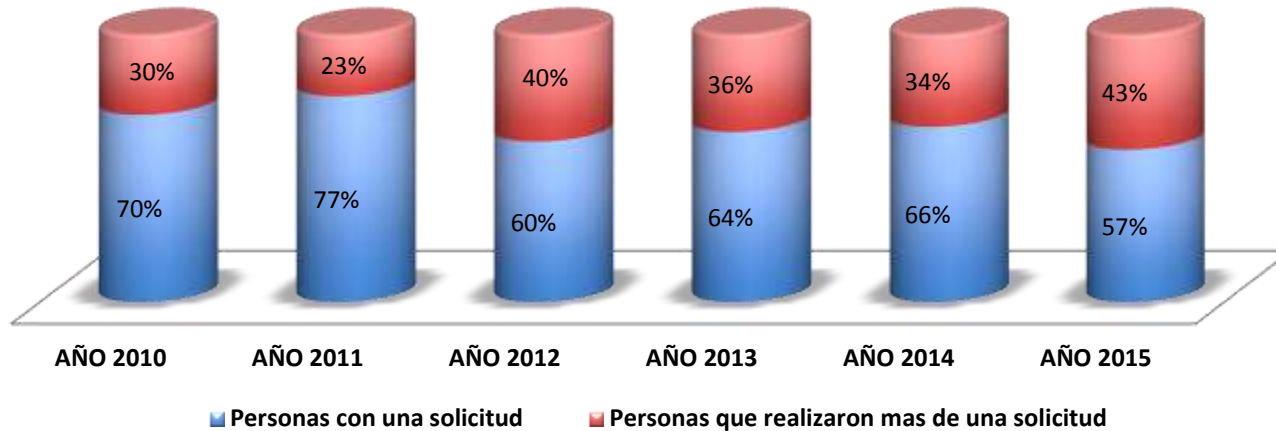


	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
<b>RADICADO</b>	62.990	89.000	88.288	88.444	127.058	87.046	96.547
<b>CONTESTADO</b>	73.542	83.135	89.689	91.695	94.343	41.155	73.656

## ESTADO OPERATIVO

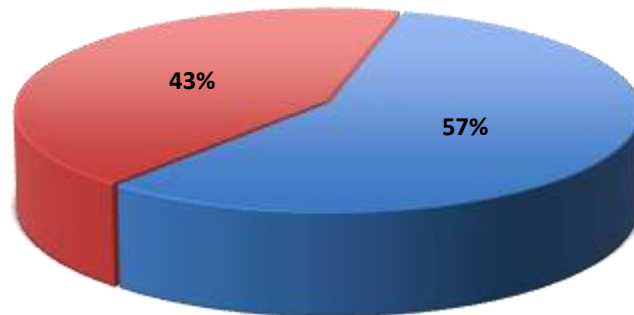
Indicador Reiteración de solicitudes Ant. Anual VS. Comparativo Año 2015

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



## ESTADO OPERATIVO

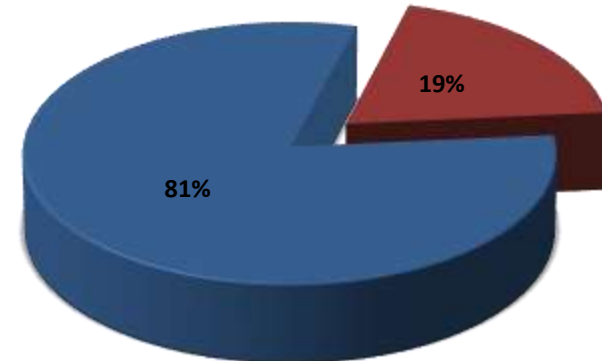
### REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015



■ personas con una solicitud

■ Personas que realizaron más de una solicitud

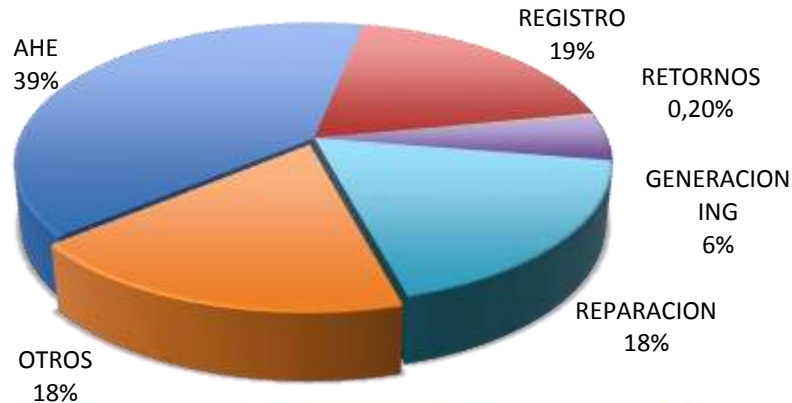
### REITERACIONES SOLICITUDES JULIO 2015



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

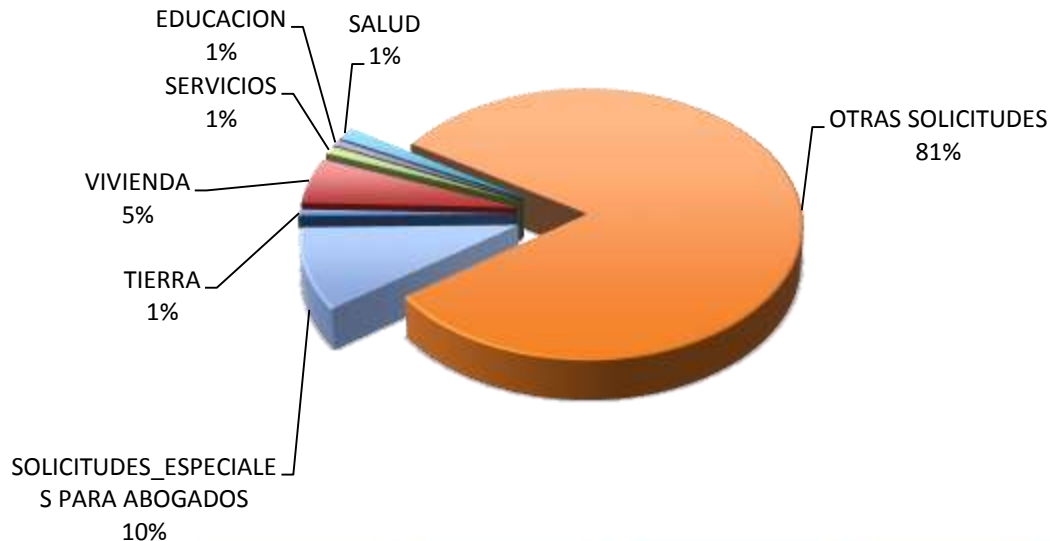
PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015	Abril 2015	Mayo 2015	Junio 2015	Julio 2015
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	38,1%	35,9%	37,7%	37,6%	37,0%	34,2%	39,3%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	17,7%	19,3%	18,8%	19,0%	18,1%	16,8%	18,9%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%	0,3%	0,3%	0,2%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	7,9%	6,4%	6,7%	7,0%	6,2%	5,3%	5,4%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	18,1%	20,0%	17,6%	16,4%	19,0%	21,0%	18,2%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	17,8%	18,0%	18,8%	19,8%	19,4%	22,4%	18,1%

**Tipo de Solicitud  
Derechos de Petición - Julio 2015**



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

**Tipo de solicitud PQR-Victimas - Otros**

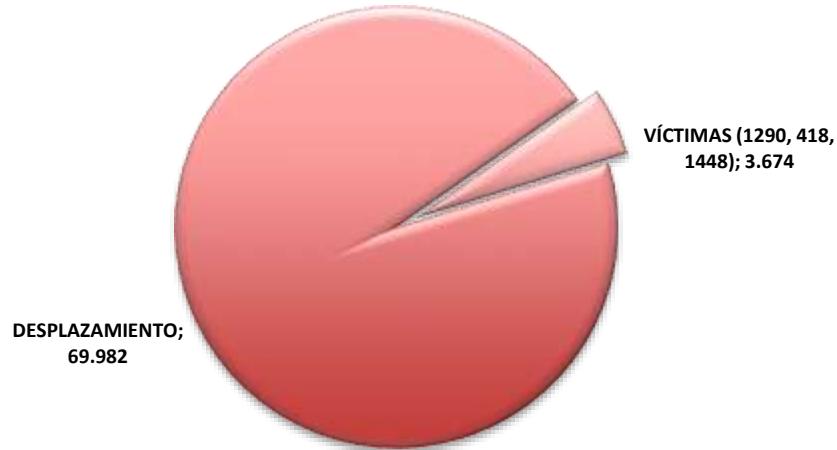


Solicitud	Cantidad
Oferta Institucional	9.912
Informacion Paari	3.723
Oferta InstitucionalGeneracion de Ingresos	2.155
Prioritarios	1.107
Casos Atipicos Que No Cumplen Con La Complejidad De Abogado	846
Remitir a entidad competente	646
Programa De Acompañamiento Para Inversión Adecuada De Los Recursos	574
Respuesta De Un Dp Anterior	452
Recepcion De Documentos	442
Quejas Contra Funcionarios De Atención Presencial (Puntos De Atención)	358
Varios	353
CONTRATO DE TRANSACCIÓN	345
Cumplimientos De Fallo Judiciales	271
Acreditacion/ certificacion	267
Reparacion Por Perdida De Bienes	267
Confidencialidad	195
Sin Datos	162
Informativo Ley 1448	122
Sin Peticion Concreta	89
Censos Y Estadisticas	67
Generacion de Ingresos	64
<b>Total general</b>	<b>22417</b>

## PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y VÍCTIMAS

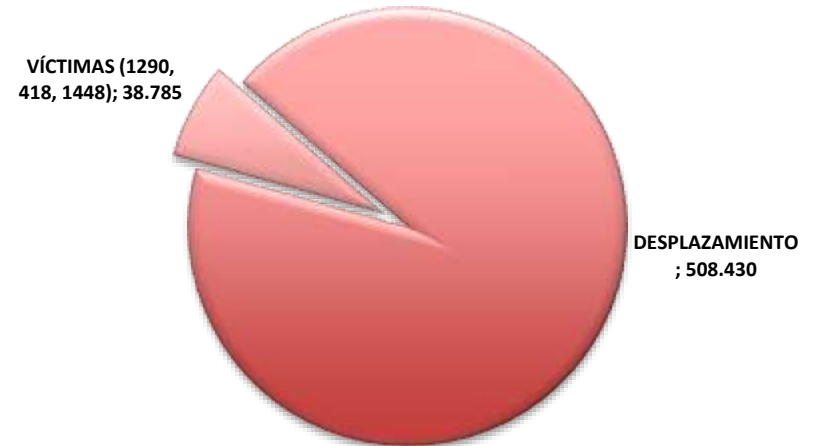
PARTICIPACIÓN CONTESTADO JULIO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	69.982	95,01%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	3.674	4,99%

**Participación Julio**



PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	508.430	92,91%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	38.785	7,09%

**Participación Año 2015**







## RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
<b>PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN</b>	<b>10.317</b>
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	455
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	2
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	57
ESCALAMIENTOS	15
PARA TRAMITE PRIORITARIO	83
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	1.113
PENDIENTE POR RESPUESTA	7.137
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	1.455
<b>PENDIENTE POR INSUMO</b>	<b>13.874</b>
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	1.080
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	12
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	10
ESCALAMIENTOS	6.833
ESCALAMIENTOS CRM	2.008
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1.346
PENDIENTE POR DIRECTRIZ	116
ESCALAMIENTOS PAARI	2.469
<b>TRAMITADO</b>	<b>17.6374</b>
CON SALIDA	127.431
REASIGNADO	48.943
<b>Total general</b>	<b>200565</b>

Año	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	10.290	18.032
Julio	2.258	7.792	10.692	20.742
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
<b>Total general</b>	<b>25.661</b>	<b>99.589</b>	<b>75.315</b>	<b>200.565</b>