



# INFORME GESTIÓN MENSUAL CANAL ESCRITO

**Marzo 2015**



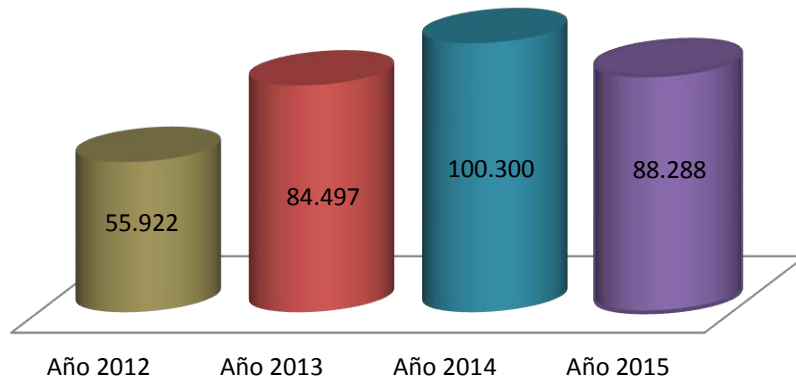
## RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	33407	29,40%
BOGOTA D.C.	10463	11,37%
CESAR	4779	6,44%
VALLE DEL CAUCA	3969	5,49%
TOLIMA	3492	4,72%
META	3242	4,07%
CUNDINAMARCA	2905	3,87%
PUTUMAYO	3216	3,77%
BOLIVAR	2567	3,61%
CAQUETA	3080	3,54%
CAUCA	2061	2,89%
MAGDALENA	1992	2,75%
NORTE DE SANTANDER	1797	2,43%
HUILA	1727	2,36%
CORDOBA	1261	1,76%
SUCRE	893	1,26%
CALDAS	854	1,16%
SANTANDER	841	1,10%
ATLANTICO	796	1,09%
NARIÑO	723	1,01%
LA GUAJIRA	670	0,95%
QUINDIO	588	0,82%
BOYACA	558	0,79%
RISARALDA	538	0,73%
CHOCO	505	0,71%
ARAUCA	502	0,70%
CASANARE	355	0,49%
GUAVIARE	307	0,44%
GUAINIA	95	0,13%
AMAZONAS	50	0,07%
VICHADA	40	0,06%
VAUPES	9	0,01%
SAN ANDRES	3	0,00%
SIN INFORMACION	3	0,00%
<b>Total general</b>	<b>88288</b>	<b>100,00%</b>

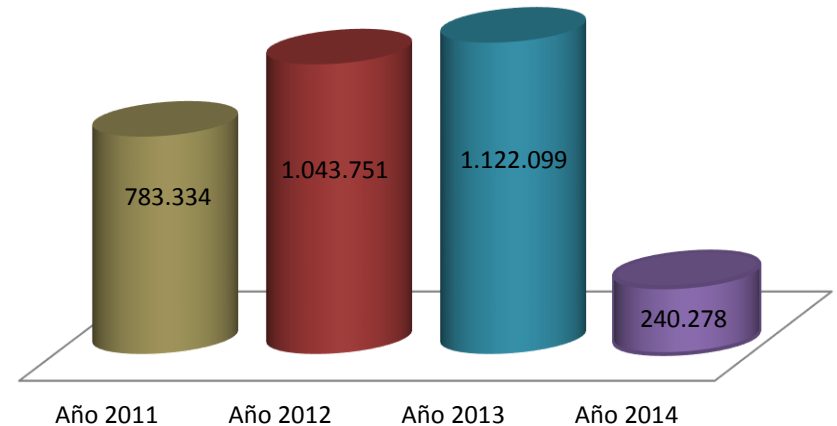


# HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

### Trazabilidad De Radicación Marzo 2015 vs. Años Anteriores

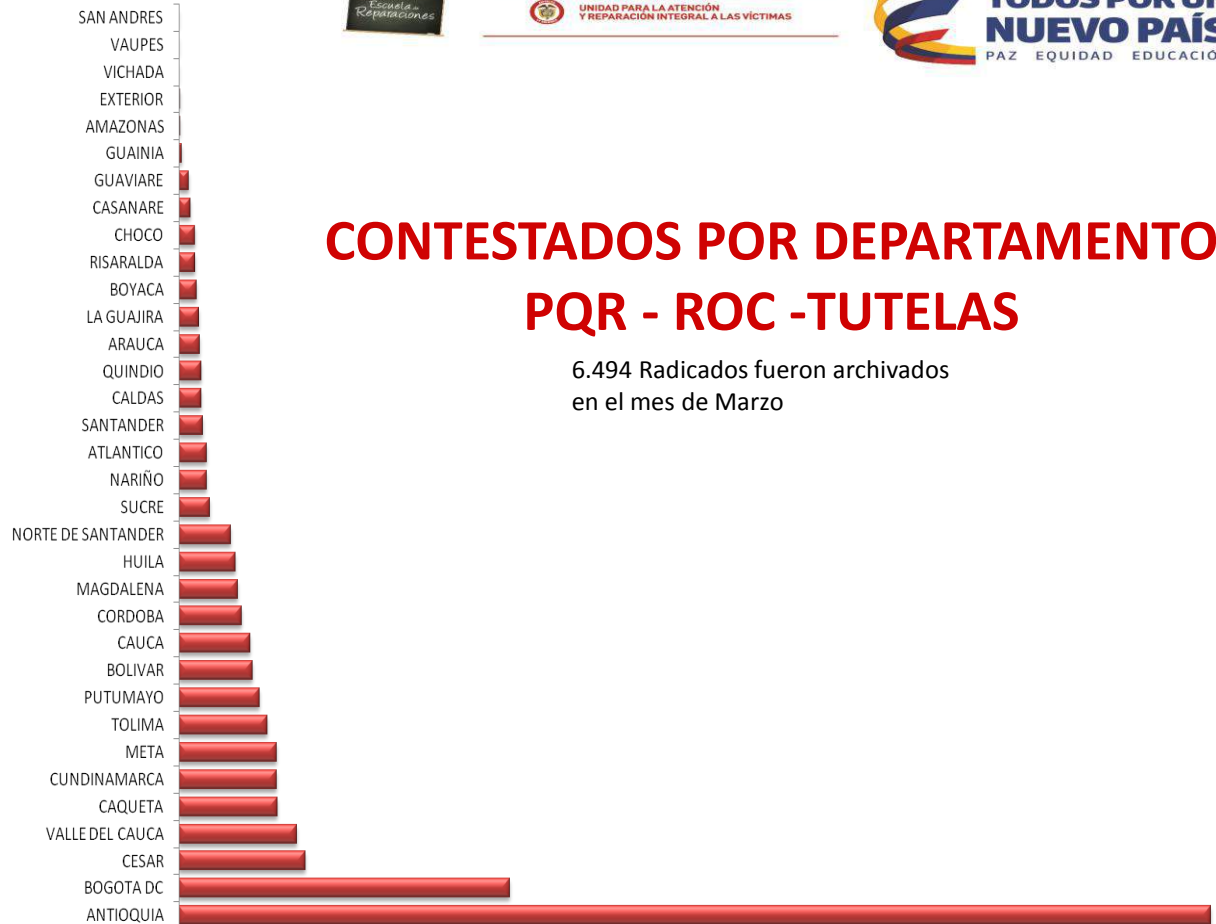


### Historico de Radicación Anual





Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	31592	37,97%
BOGOTA DC	10144	12,19%
CESAR	3865	4,65%
VALLE DEL CAUCA	3609	4,34%
CAQUETA	3010	3,62%
CUNDINAMARCA	2987	3,59%
META	2983	3,59%
TOLIMA	2718	3,27%
PUTUMAYO	2459	2,96%
BOLIVAR	2252	2,71%
CAUCA	2181	2,62%
CORDOBA	1916	2,30%
MAGDALENA	1802	2,17%
HUILA	1735	2,09%
NORTE DE SANTANDER	1588	1,91%
SUCRE	944	1,13%
NARIÑO	850	1,02%
ATLANTICO	840	1,01%
SANTANDER	721	0,87%
CALDAS	687	0,83%
QUINDIO	676	0,81%
ARAUCA	634	0,76%
LA GUAJIRA	606	0,73%
BOYACA	546	0,66%
RISARALDA	488	0,59%
CHOCO	482	0,58%
CASANARE	360	0,43%
GUAVIARE	295	0,35%
GUAINIA	98	0,12%
AMAZONAS	51	0,06%
EXTERIOR	39	0,05%
VICHADA	19	0,02%
VAUPES	15	0,02%
SAN ANDRES	3	0,00%
<b>Total general</b>	<b>83195</b>	<b>100,00%</b>

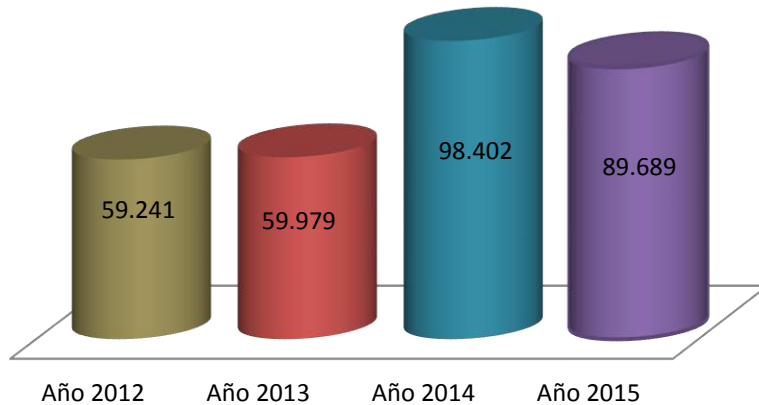


## CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

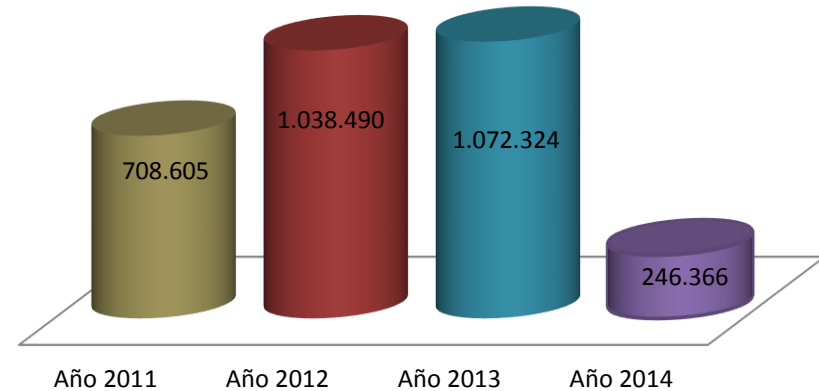
6.494 Radicados fueron archivados  
en el mes de Marzo

# COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

### Trazabilidad De Contestados Marzo 2015 vs. Años Anteriores

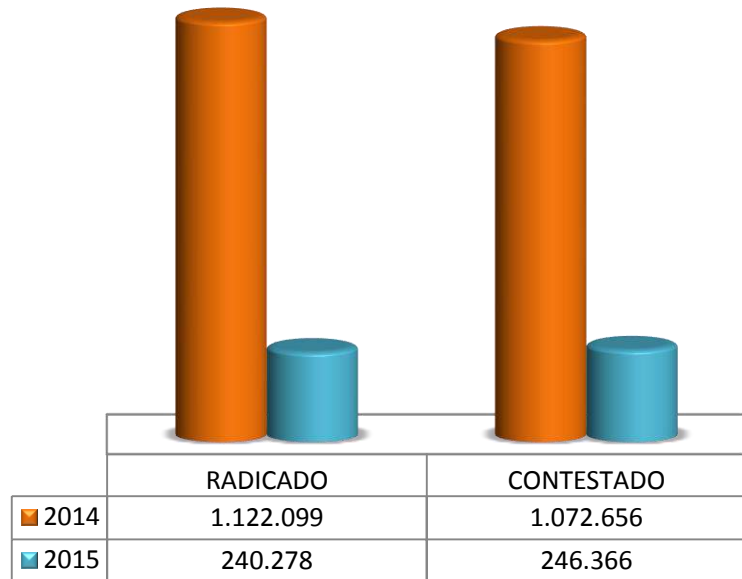


### Historico de Contestados Anual

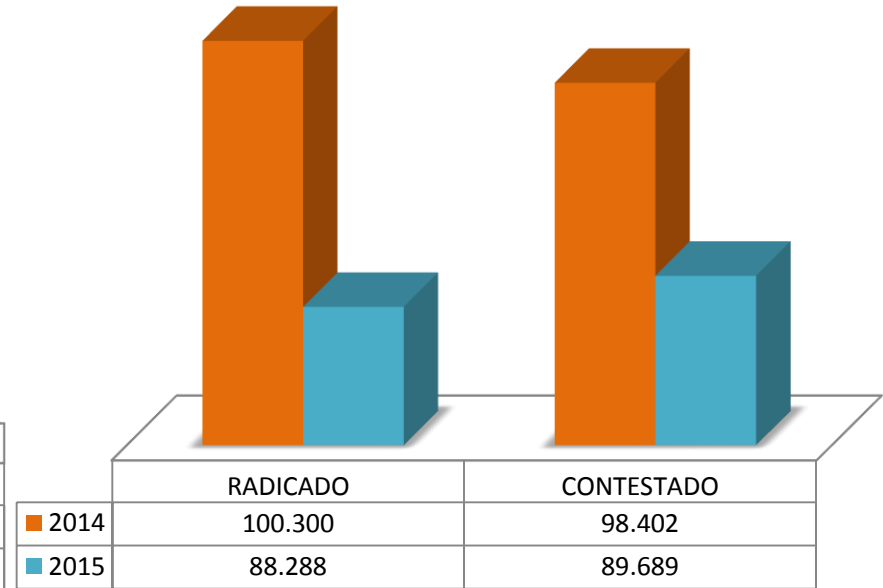


# COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

## Operación General 2014 vs. 2015

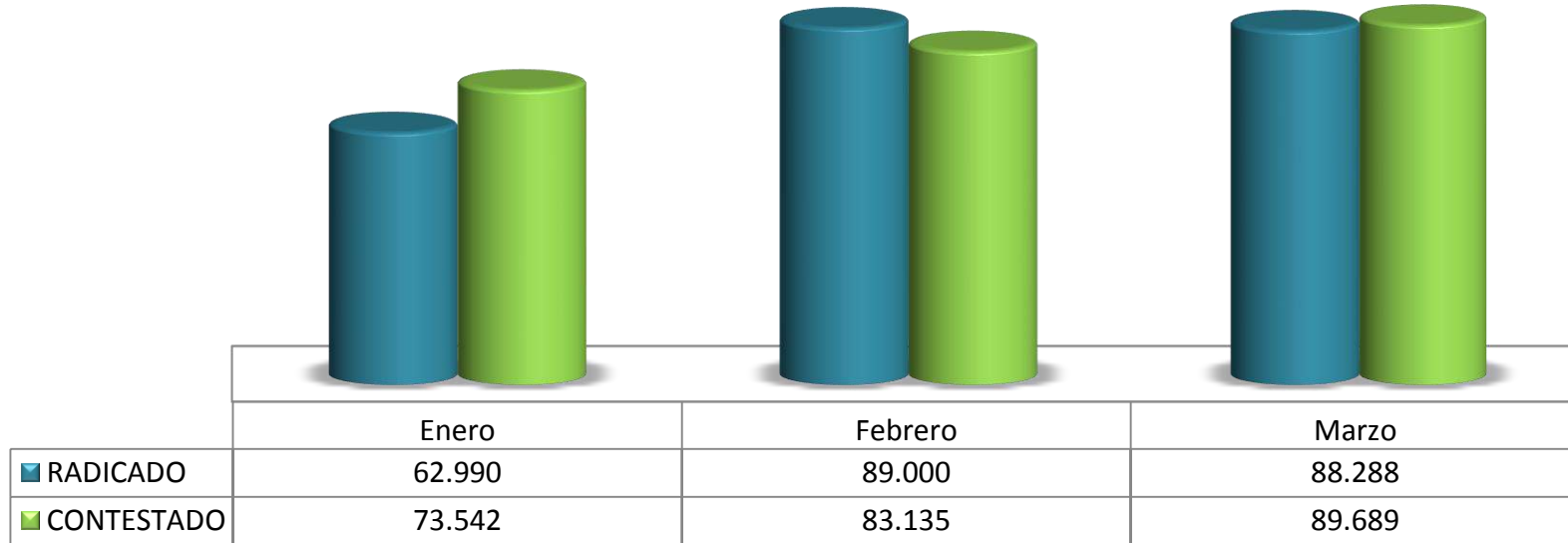


## Operación Marzo 2014 vs. 2015



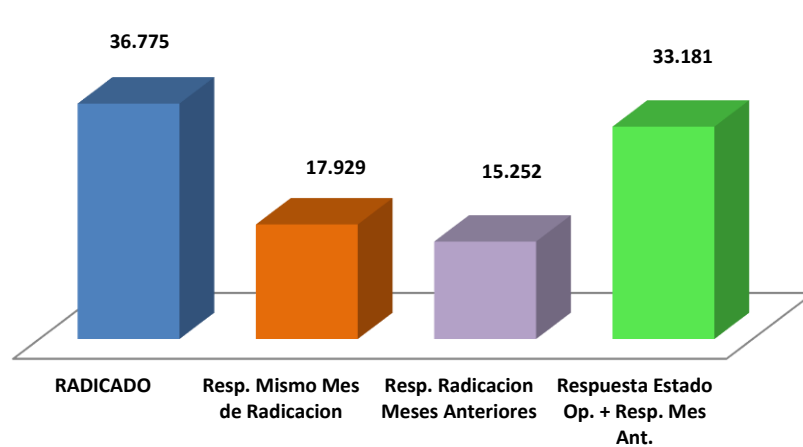


## ESTADO DE OPERACIÓN 2015

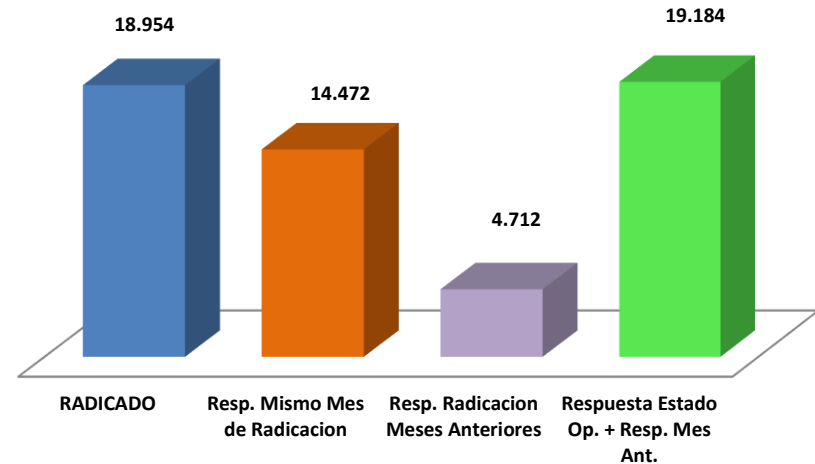


# COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

Datos Proyeccion Caso a Caso

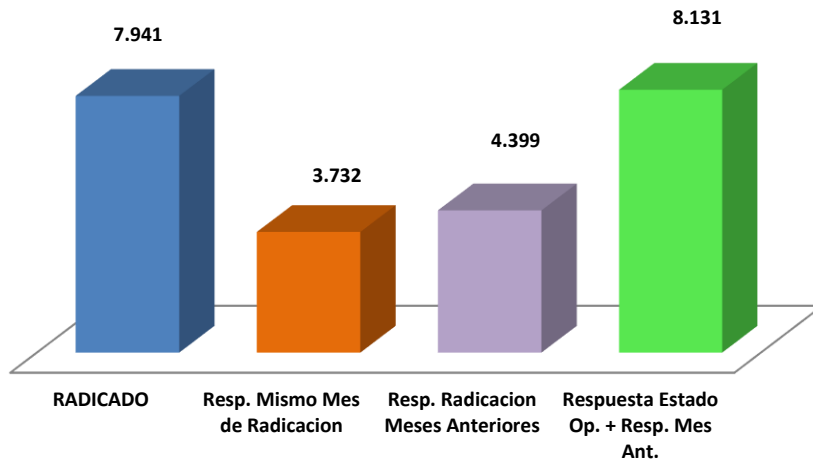


Datos Casos Especiales

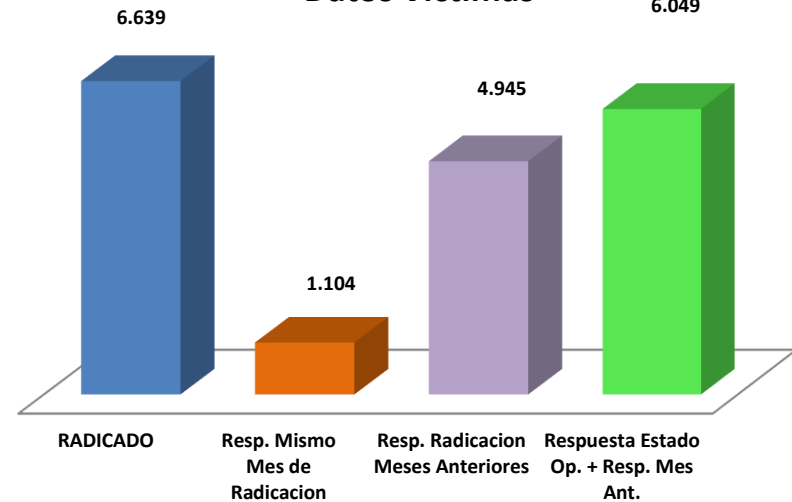


# COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

Datos Roc

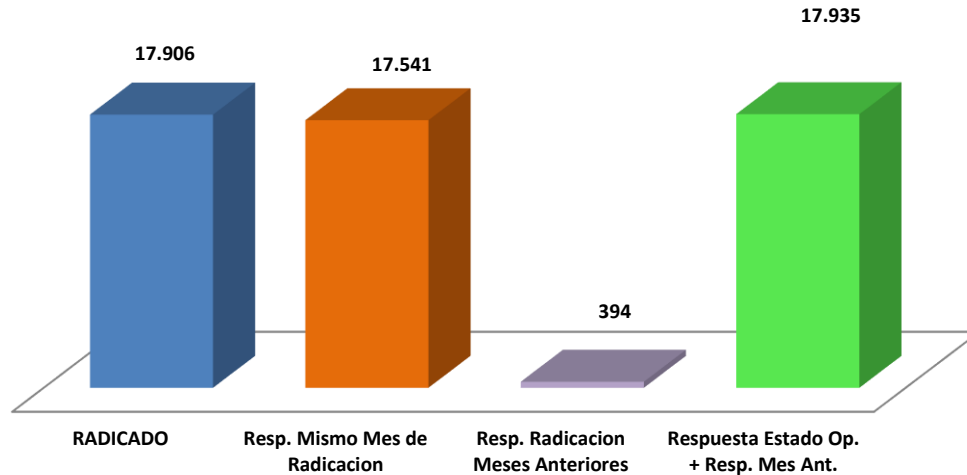


Datos Victimas



# COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

## Datos Tutelas

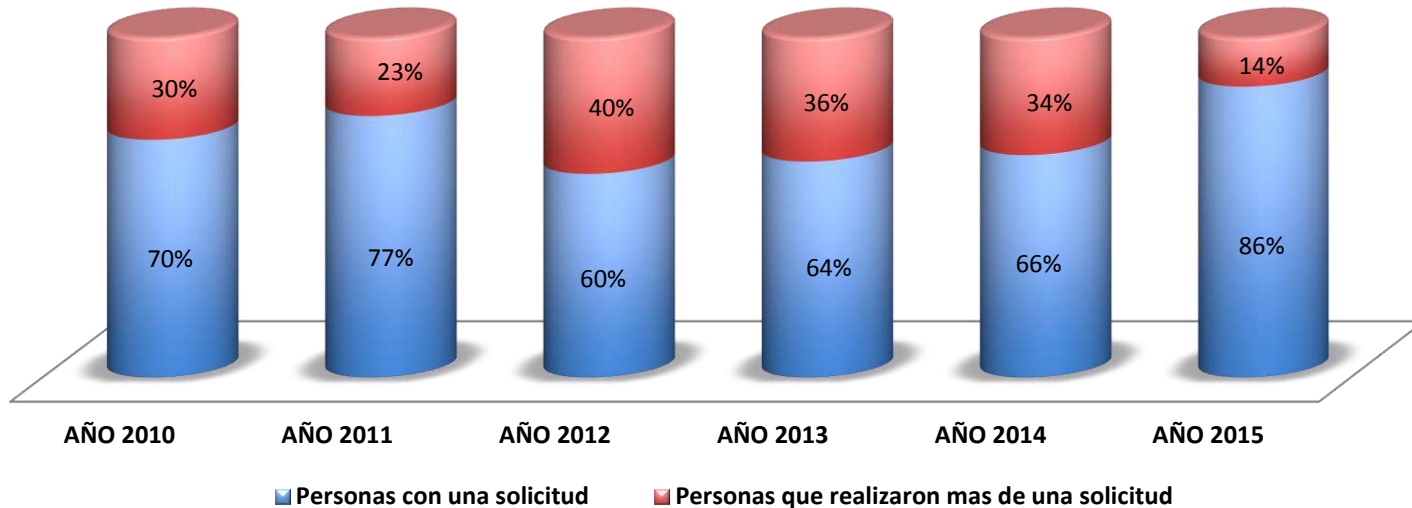


5.209 Registros se encuentran en el área de clasificación. Debido a esto no pueden ser reportados en ninguna línea.

## ESTADO OPERATIVO

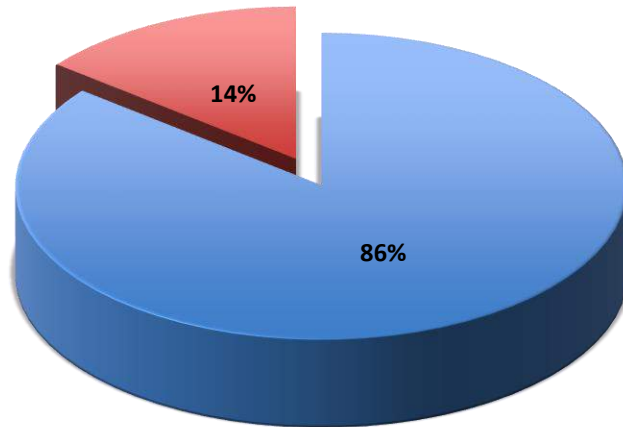
Indicador Reiteración de solicitudes Ant. Anual VS. Comparativo Año 2015

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



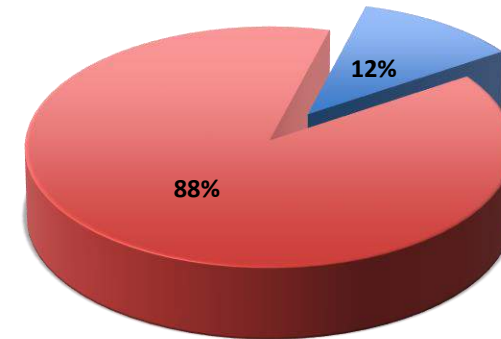
## ESTADO OPERATIVO

### REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2015



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

### REITERACIONES SOLICITUDES MARZO 2015

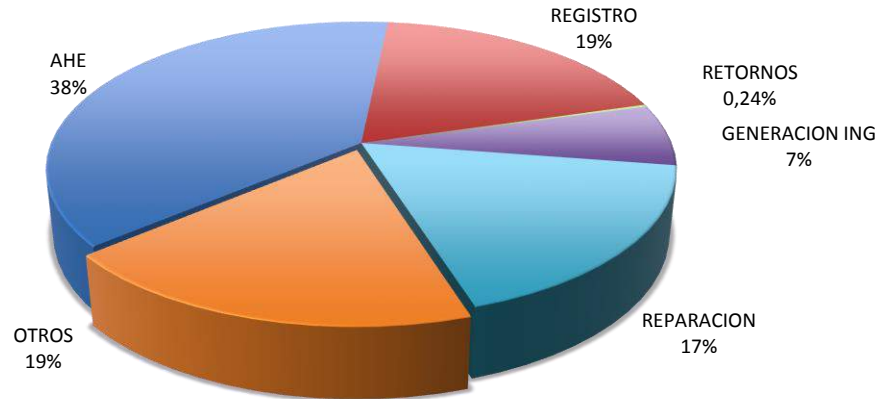


- Personas que realizaron más de una solicitud
- personas con una solicitud

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

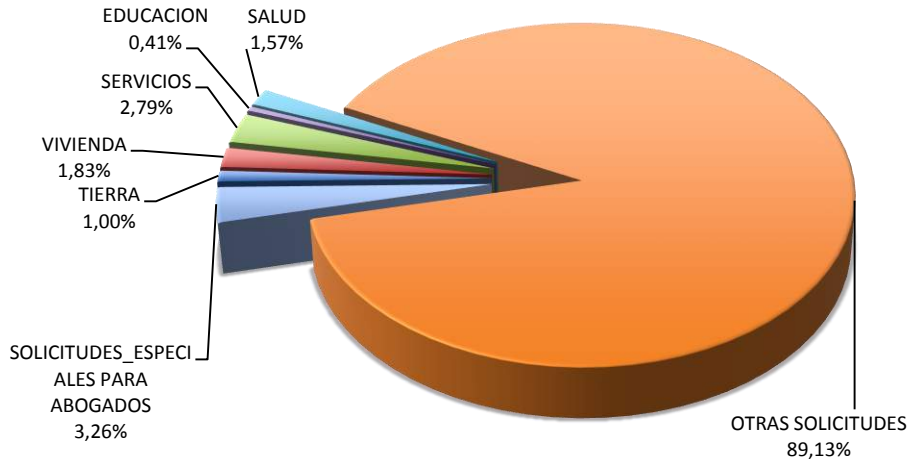
PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo 2015
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	38,1%	35,9%	37,7%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	17,7%	19,3%	18,8%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,4%	0,3%	0,2%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	7,9%	6,4%	6,7%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	18,1%	20,0%	17,6%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

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



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

Tipo de solicitud PQR-Victimas - Otros



Etiquetas de fila	Cantidad
Oferta Institucional	7183
Acreditacion/ certificacion	1660
Reparacion	607
Prioritarios	439
Informacion Paari	397
Remitir a entidad competente	340
Programa De Acompañamiento Para Inversión Adecuada De Los Recursos	334
Contrato de transaccion	330
Sin Peticion Concreta	321
Respuesta De Un Dp Anterior	312
Recepcion De Documentos	303
Casos Atipicos Que No Cumplen Con La Complejidad De Abogado	300
Denuncian Contra Población Desplazada - Falsas Victimas - Quejas	297
Contra Funcionarios	297
Confidencialidad	164
Cumplimientos De Fallo Judiciales	158
Reparacion Por Perdida De Bienes	156
Servicios Publicos	94
Generacion de Ingresos	61
Estado Del Caso	43
Informativo Ley 1448	25
Censos Y Estadisticas	8
<b>Total general</b>	<b>13532</b>

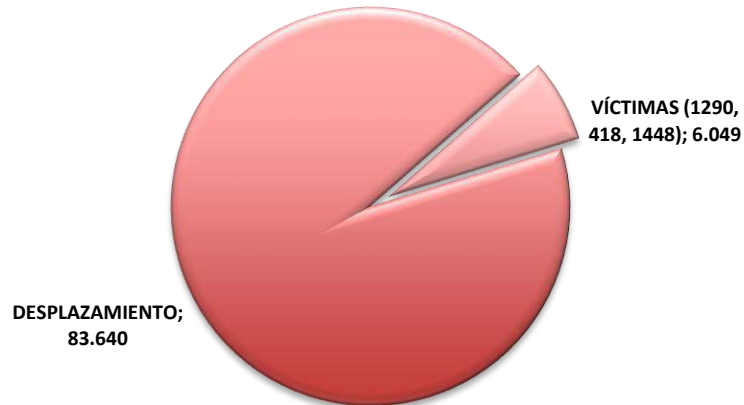


## PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y VÍCTIMAS

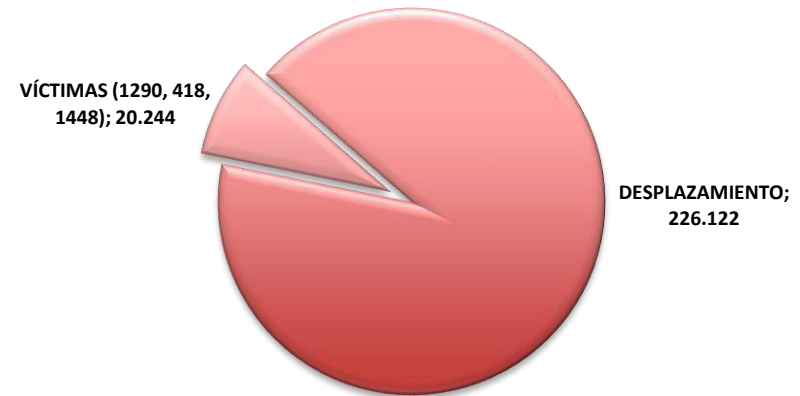
PARTICIPACIÓN CONTESTADO FEBRERO	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	83.640	93,26%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	6.049	6,74%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2015	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	226.122	91,78%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	20.244	8,22%

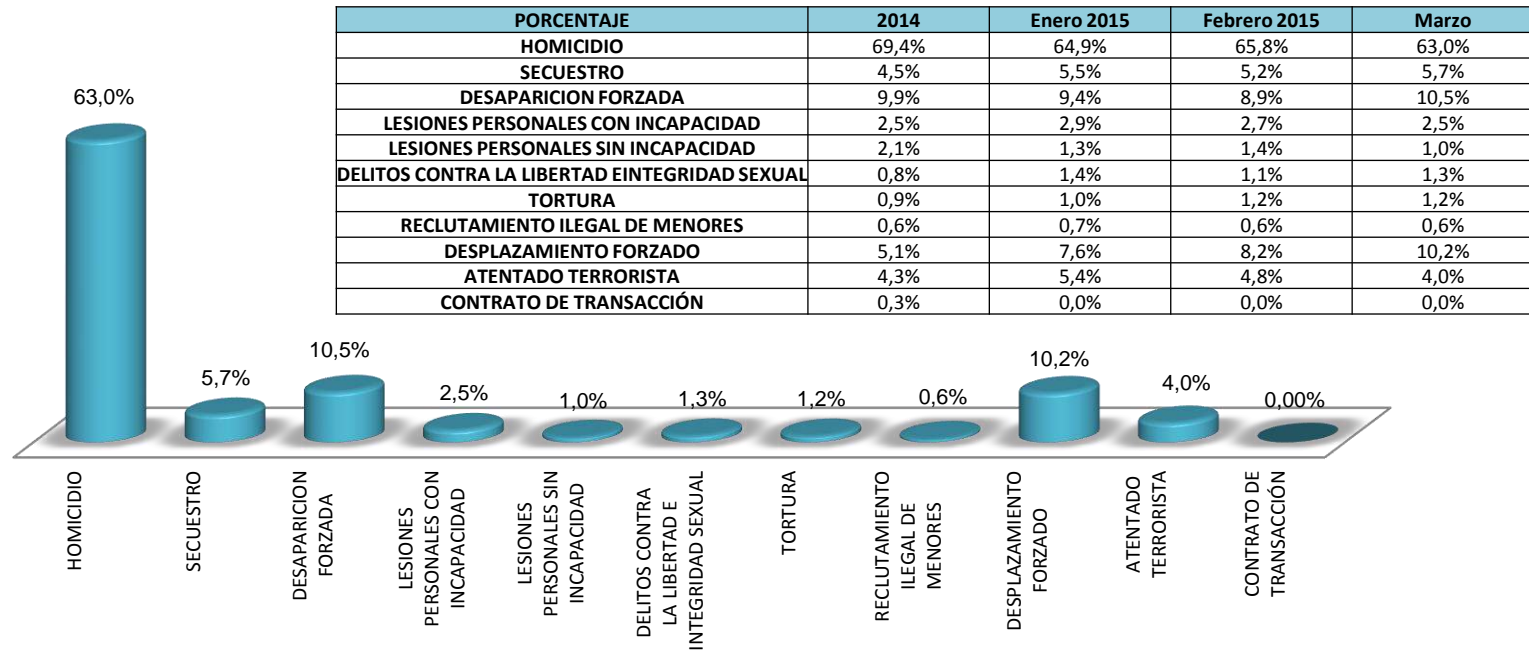
Participación Marzo



Participación Año 2015



## CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD VÍCTIMAS MARZO 2015



PORCENTAJE	2014	Enero 2015	Febrero 2015	Marzo
HOMICIDIO	69,4%	64,9%	65,8%	63,0%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	5,2%	5,7%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,4%	8,9%	10,5%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	2,9%	2,7%	2,5%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	1,3%	1,4%	1,0%
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL	0,8%	1,4%	1,1%	1,3%
TORTURA	0,9%	1,0%	1,2%	1,2%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	0,7%	0,6%	0,6%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	7,6%	8,2%	10,2%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	5,4%	4,8%	4,0%
CONTRATO DE TRANSACCIÓN	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%

## RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
<b>PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN</b>	<b>5318</b>
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	622
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	5
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	17
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	51
PARA TRAMITE PRIORITARIO	42
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	1039
PENDIENTE POR RESPUESTA	3010
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	532
<b>PENDIENTE POR INSUMO</b>	<b>11429</b>
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	1604
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	21
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	19
ESCALAMIENTOS	5706
ESCALAMIENTOS CRM	2556
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1430
PENDIENTE POR DIRECTRIZ	93
<b>TRAMITADO</b>	<b>142926</b>
CON SALIDA	112540
REASIGNADO	30386
<b>Total general</b>	<b>159673</b>

Año	2013	2014	2015	Total general
Enero		4121	10949	15070
Febrero	436	4737	11894	17067
Marzo	648	6157	<b>11580</b>	18385
Abril	1941	5921		7862
Mayo	1464	7596		9060
Junio	1701	6041		7742
Julio	2258	7792		10050
Agosto	2180	8534		10714
Septiembre	2689	11501		14190
Octubre	4690	12789		17479
Noviembre	3960	13095		17055
Diciembre	3694	11305		14999
<b>Total general</b>	<b>25661</b>	<b>99589</b>	<b>34423</b>	<b>159673</b>