



INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



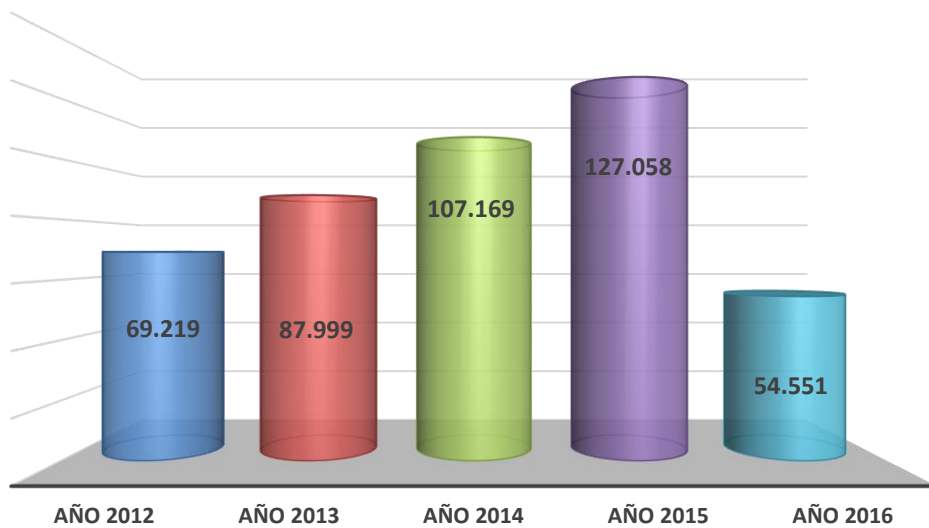
MAYO 2016

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	16.688	30,59%
BOGOTA	10.445	19,15%
VALLE DEL CAUCA	3.004	5,51%
CAQUETA	2.325	4,26%
MAGDALENA	2.261	4,14%
META	1.936	3,55%
TOLIMA	1.804	3,31%
CUNDINAMARCA	1.675	3,07%
NORTE DE SANTANDER	1.628	2,98%
CESAR	1.606	2,94%
BOLIVAR	1.411	2,59%
CORDOBA	1.384	2,54%
HUILA	1.351	2,48%
CAUCA	1.028	1,88%
SUCRE	1.016	1,86%
SANTANDER	763	1,40%
PUTUMAYO	488	0,89%
ATLANTICO	461	0,85%
LA GUAJIRA	461	0,85%
NARIÑO	455	0,83%
ARAUCA	416	0,76%
RISARALDA	371	0,68%
QUINDIO	366	0,67%
CASANARE	273	0,50%
CALDAS	258	0,47%
CHOCO	245	0,45%
BOYACA	243	0,45%
GUAVIARE	121	0,22%
EXTERIOR	18	0,03%
VICHADA	17	0,03%
GUAINIA	14	0,03%
SAN ANDRES	7	0,01%
VAUPES	5	0,01%
AMAZONAS	4	0,01%
SIN INFORMACION	3	0,01%
Total general	54.551	100,00%

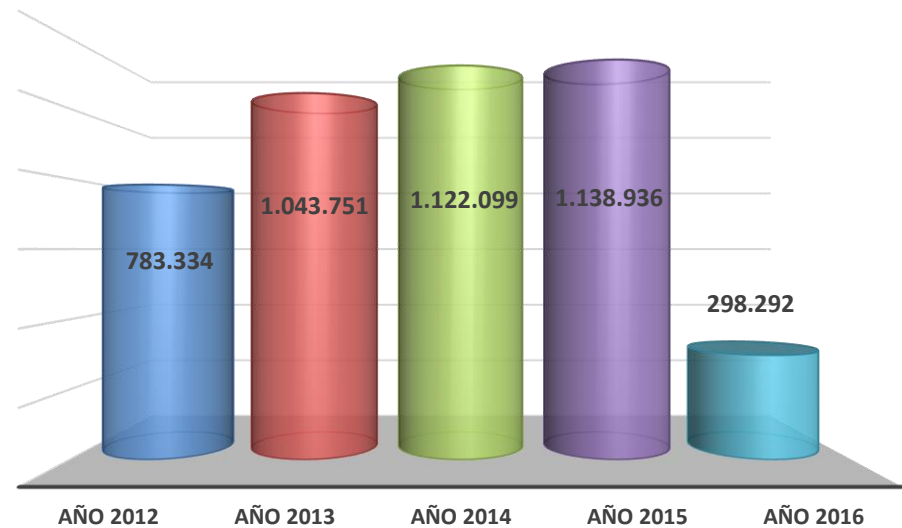


HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

Trazabilidad De Radicación Mayo 2016 vs. Años Anteriores



Historico de Radicación Anual



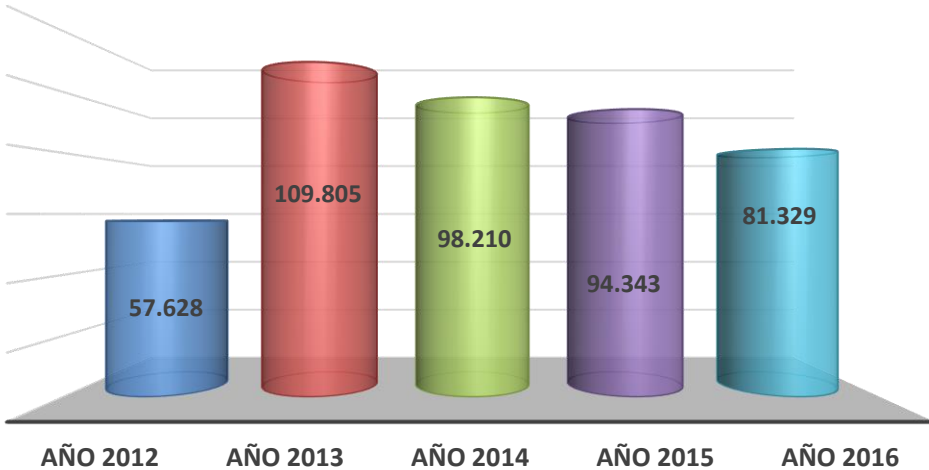
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	30.157	37,08%
BOGOTA	10.854	13,35%
VALLE DEL CAUCA	4.315	5,31%
CAQUETA	3.381	4,16%
CORDOBA	2.906	3,57%
CUNDINAMARCA	2.606	3,20%
CESAR	2.511	3,09%
NORTE DE SANTANDER	2.372	2,92%
META	2.347	2,89%
TOLIMA	2.149	2,64%
MAGDALENA	2.044	2,51%
CAUCA	1.712	2,11%
HUILA	1.707	2,10%
BOLIVAR	1.494	1,84%
SUCRE	1.476	1,81%
SANTANDER	1.225	1,51%
PUTUMAYO	1.097	1,35%
EXTERIOR	853	1,05%
NARIÑO	823	1,01%
ATLANTICO	745	0,92%
LA GUAJIRA	619	0,76%
RISARALDA	617	0,76%
QUINDIO	584	0,72%
CALDAS	519	0,64%
BOYACA	469	0,58%
ARAUCA	453	0,56%
CHOCO	415	0,51%
CASANARE	313	0,38%
SIN INFORMACION	275	0,34%
GUAVIARE	192	0,24%
VICHADA	35	0,04%
VAUPES	25	0,03%
GUAINIA	19	0,02%
AMAZONAS	13	0,02%
SAN ANDRES	7	0,01%
Total general	81.329	100,00%



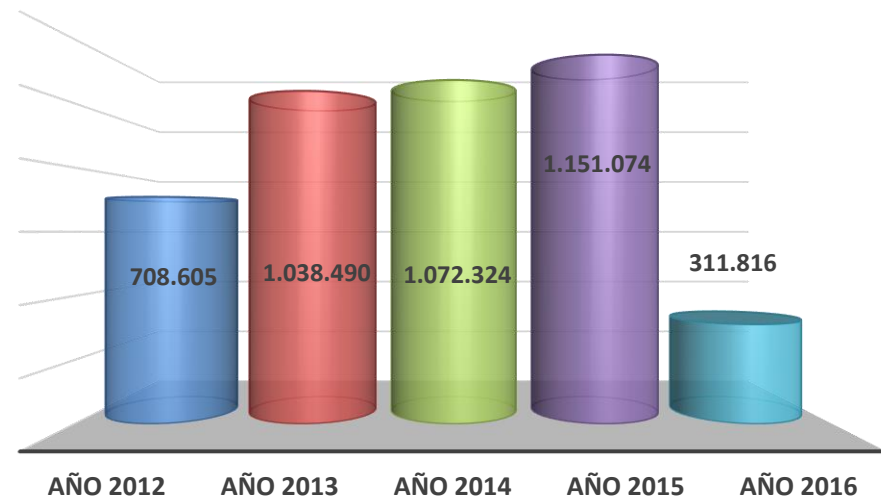
CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Mayo vs. Años Anteriores



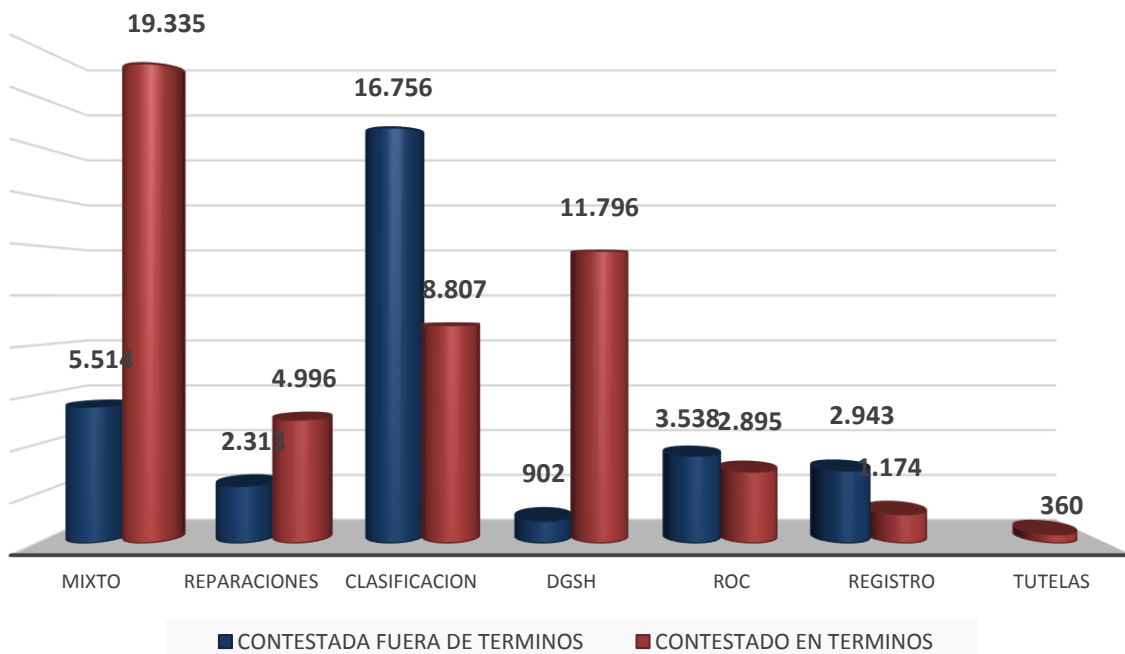
Historico de Contestados Anual



CONTESTADOS PQR Y ROC

Indicador Comparativo Mayo 2016 proyectados

Comportamiento Proyección En Términos



CONTESTADO	RESPUESTAS EMITIDAS FUERA DE TÉRMINOS	RESPUESTAS EMITIDAS EN TÉRMINOS	TOTAL
Enero 2014	368	-	368
Febrero 2014	812	-	812
Marzo 2014	619	-	619
Abril 2014	610	-	610
Mayo 2014	1.370	-	1.370
Junio 2014	633	-	633
Julio 2014	936	-	936
Agosto 2014	789	-	789
Septiembre 2014	990	-	990
Octubre 2014	1.142	-	1.142
Noviembre 2014	991	-	991
Diciembre 2014	1.244	-	1.244
Enero 2015	175	-	175
Febrero 2015	283	-	283
Marzo 2015	371	-	371
Abril 2015	349	-	349
Mayo 2015	672	-	672
Junio 2015	550	-	550
Julio 2015	662	-	662
Agosto 2015	616	-	616
Septiembre 2015	1.018	-	1.018
Octubre 2015	1.636	-	1.636
Noviembre 2015	1.155	-	1.155
Diciembre 2015	706	-	706
Enero 2016	877	-	877
Febrero 2016	878	-	878
Marzo 2016	2.894	-	2.894
Abril 2016	8.381	23.330	31.711
Mayo 2016	239	26.033	26.272
TOTAL	31.966	49.363	81.329

CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

Dirección	Cantidad
ARCHIVO	25.563
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	20.722
Dirección de Registro y Gestión de la Información	9.637
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	4.960
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	4.795
Dirección Técnica de Reparación	3.873
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación	2.898
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información	1.717
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación	1.589
Dirección De Gestión Interinstitucional	1.481
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	1.010
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	890
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	847
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación-Dirección de Gestión Social y Humanitaria	550
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información	415
Jefe Oficina Asesora Jurídica	153
Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación	117
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	54
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	24
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Jefe Oficina Asesora Jurídica	11
Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	7
Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica	6
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección de Registro y Gestión de la Información-Dirección Técnica de Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica-Dirección De Gestión Interinstitucional	2
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica-Dirección Técnica de Reparación	1
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria-Dirección De Gestión Interinstitucional-Dirección De Registro Y Gestión De La Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección de Registro y Gestión de la Información-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Gestión Social y Humanitaria-Dirección De Gestión Interinstitucional-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección General	1
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria-Dirección De Registro Y Gestión De La Información-Dirección Técnica De Reparación-Jefe Oficina Asesora Jurídica	1
TOTAL	81.329

PENDIENTES POR CONTESTAR PQR Y ROC

AÑO / MES	SIN CONTESTAR FUERA DE TERMINOS	SIN CONTESTAR EN TERMINOS	TOTAL
Enero 2015	888	-	888
Febrero 2015	1.438	-	1.438
Marzo 2015	1.659	-	1.659
Abril 2015	1.312	-	1.312
Mayo 2015	2.953	-	2.953
Junio 2015	2.516	-	2.516
Julio 2015	2.705	-	2.705
Agosto 2015	2.431	-	2.431
Septiembre 2015	3.275	-	3.275
Octubre 2015	4.344	-	4.344
Noviembre 2015	5.002	-	5.002
Diciembre 2015	7.070	-	7.070
Enero 2016	3.961	-	3.961
Febrero 2016	5.474	-	5.474
Marzo 2016	10.935	-	10.935
Abril 2016	28.776	34.226	63.002
Marzo 2016	6.436	3.015	9.451
TOTAL	91.175	37.241	128.416

Detalle Pendientes, Mayo 2016

PENDIENTES POR CONTESTAR PQR Y ROC

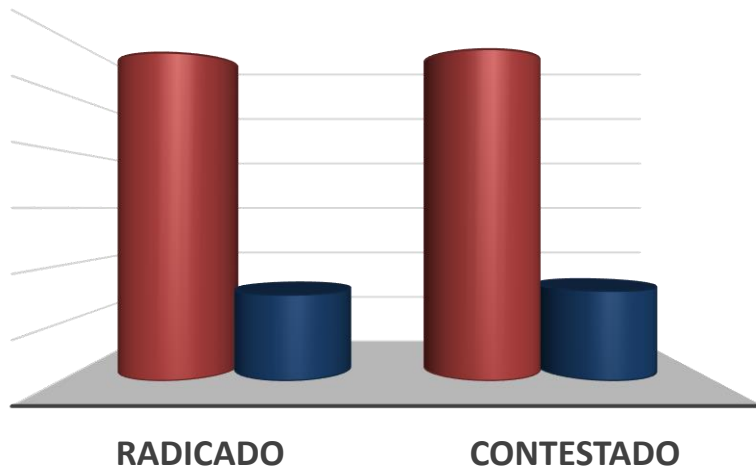
ESTADO	CANTIDAD
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	42.905
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	5.045
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	125
PARA TRAMITE PRIORITARIO	367
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	13.895
PENDIENTE POR RESPUESTA	14.664
SIN LOTE PENDIENTE POR CLASIFICAR	8.809
PENDIENTE POR INSUMO	85.511
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	11.983
ESCALAMIENTOS	36.395
ESCALAMIENTOS REPARACIONES	2.100
PENDIENTE REASIGNACIONES ORFEO	136
PROBLEMAS DE IMAGEN	16.540
PENDIENTE DIRECTRIZ ENLACES	14.070
EN PROCESO DE ESCALAMIENTO	1.887
EN PROCESO DE CARACTERIZACION	2.301
EN PROCESO DE ASIGNACION DIRECTA	99
Total general	128.416

Detalle Pendientes, Mayo 2016

DIAS	CANTIDAD
01 - 15	37.241
16 - 30	16.106
Mayor a 30	75.069
Total	128.416

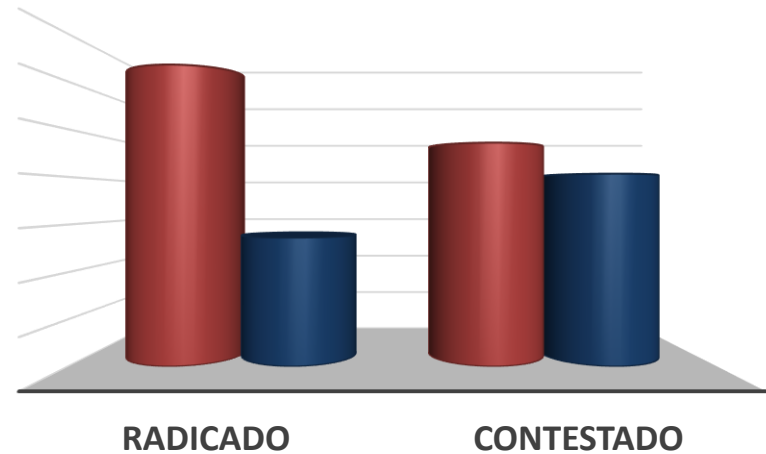
COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2015 vs. 2016



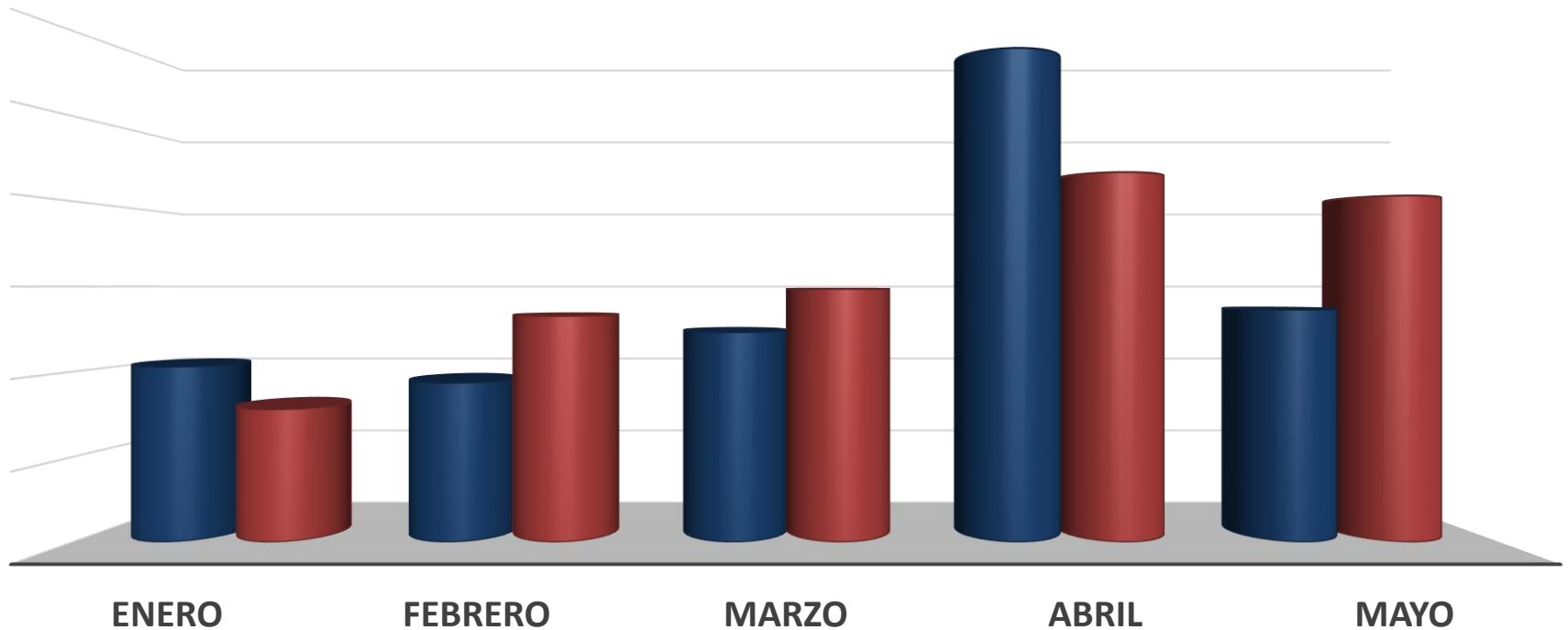
	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	298.292	311.816

Operación Mayo 2015 vs. 2016



	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	127.058	94.343
■ 2016	54.551	81.329

ESTADO DE OPERACIÓN 2016



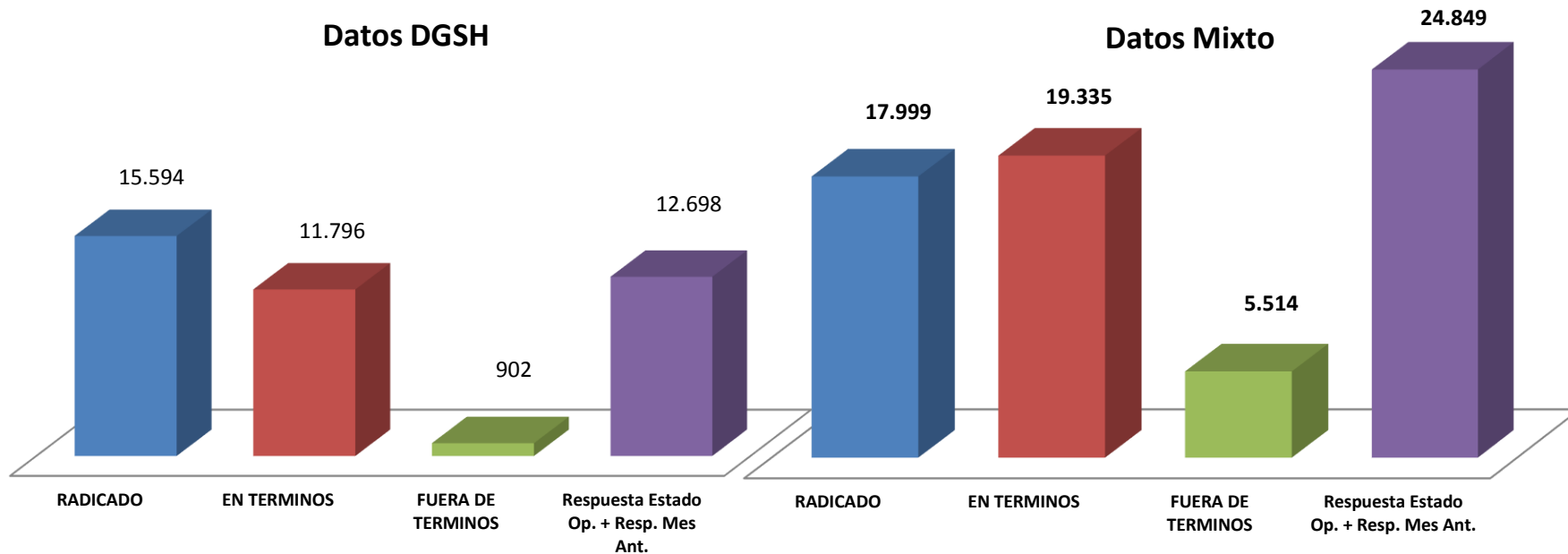
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
RADICADO	41.136	37.368	49.269	115.968	54.551
CONTESTADO	31.155	53.076	59.421	86.835	81.329

COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA



Datos DGS

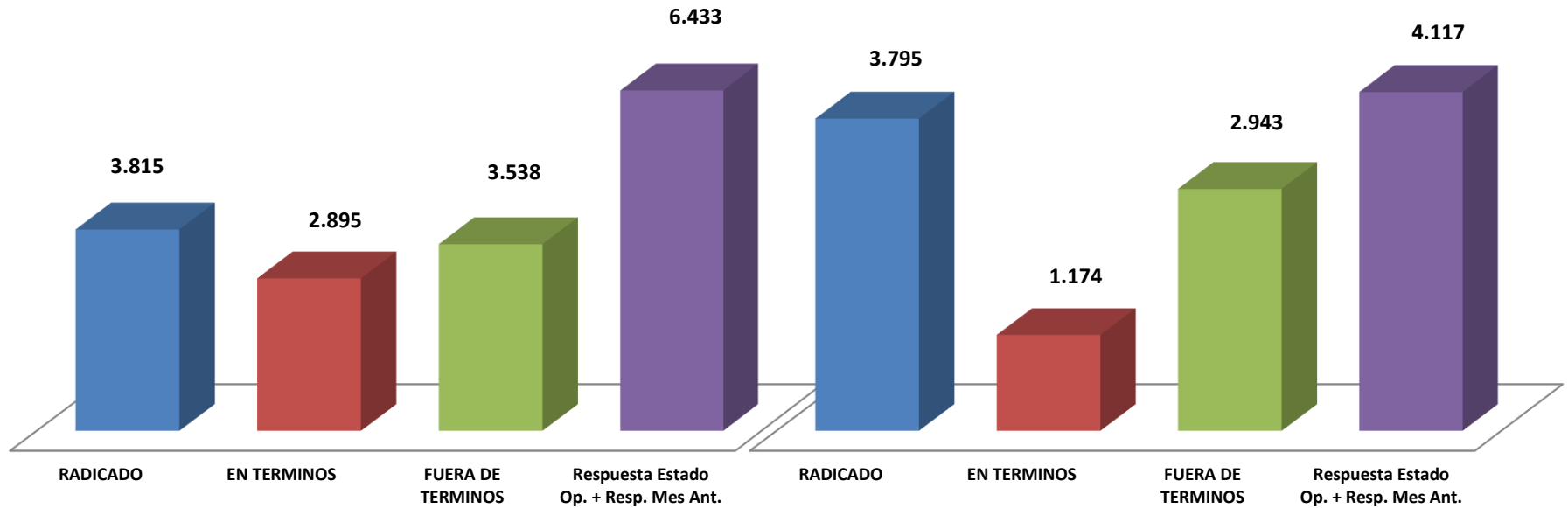
Datos Mixto



COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

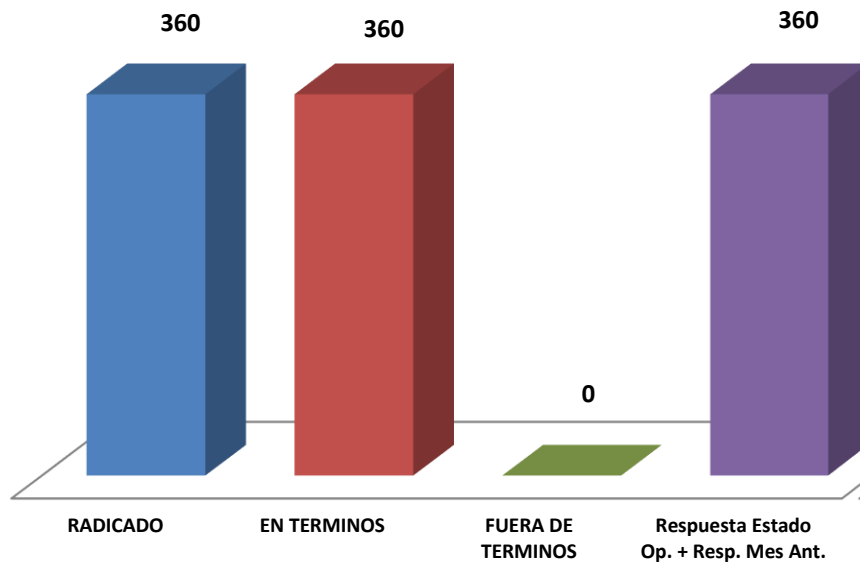
Datos Roc

Datos Registro

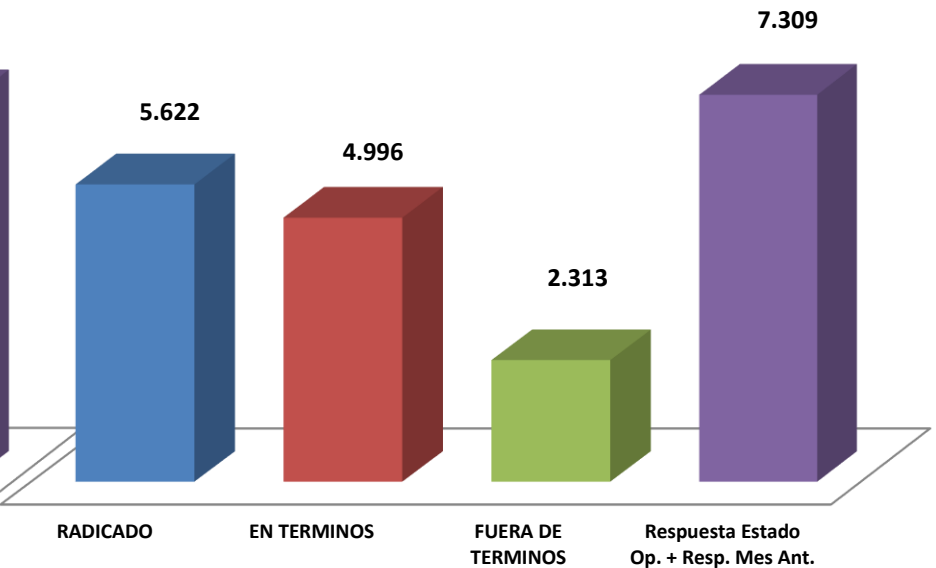


COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

Datos Tutelas



Datos Reparaciones

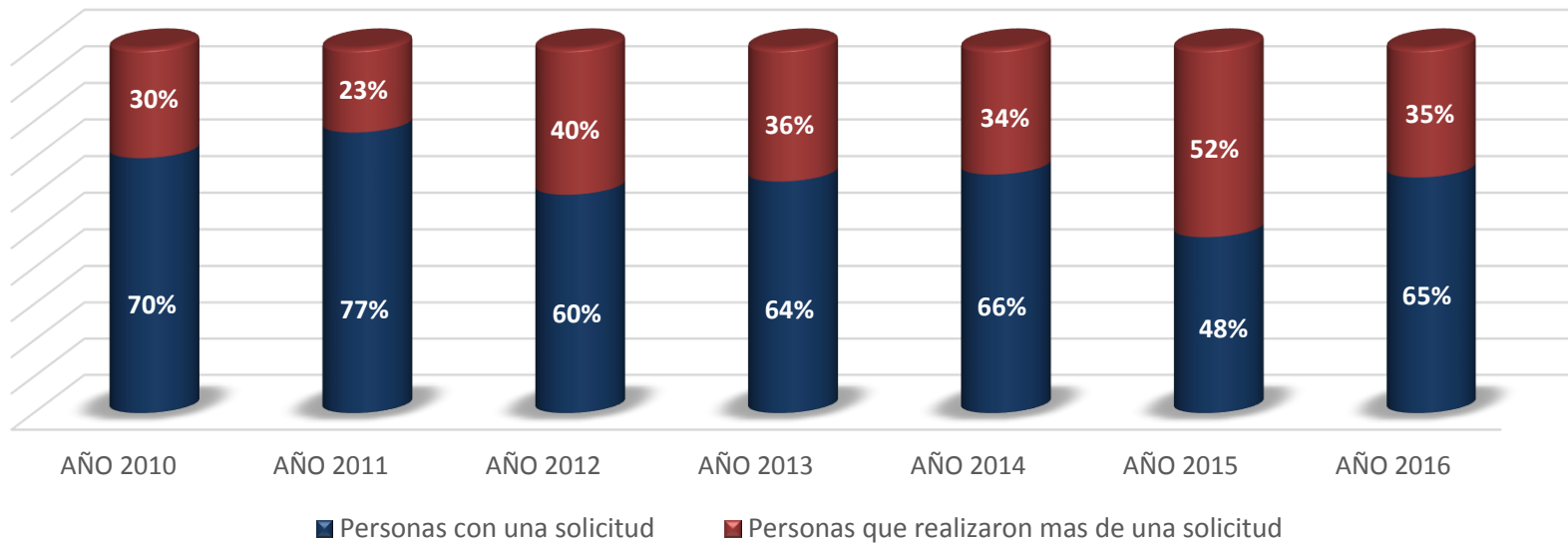


25.563 Registros se encuentran en el área de clasificación. Debido a que no pueden ser reportados en ninguna línea.

El promedio de respuesta fue de 84,2 días, y se realizaron 578 remisiones a entidades competentes.

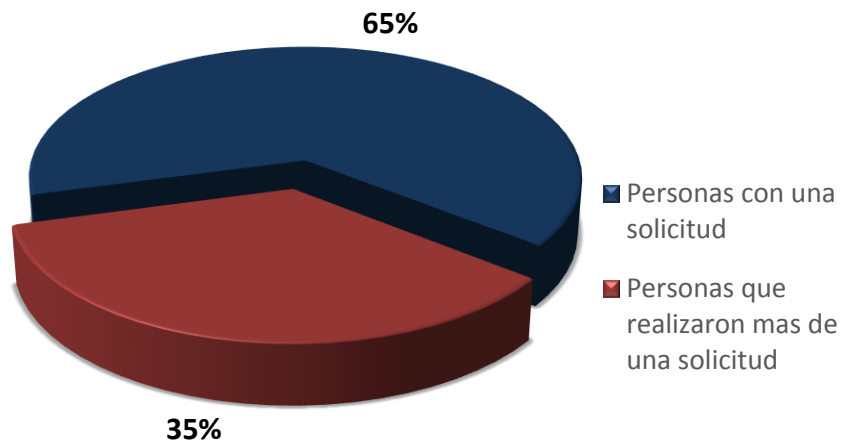
ESTADO OPERATIVO

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

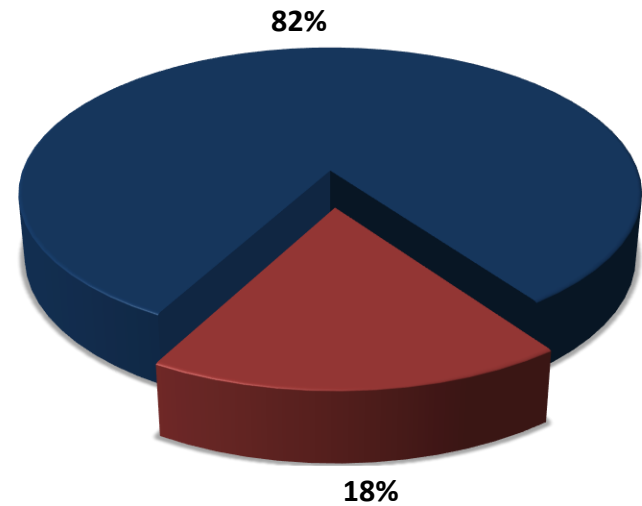


ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016



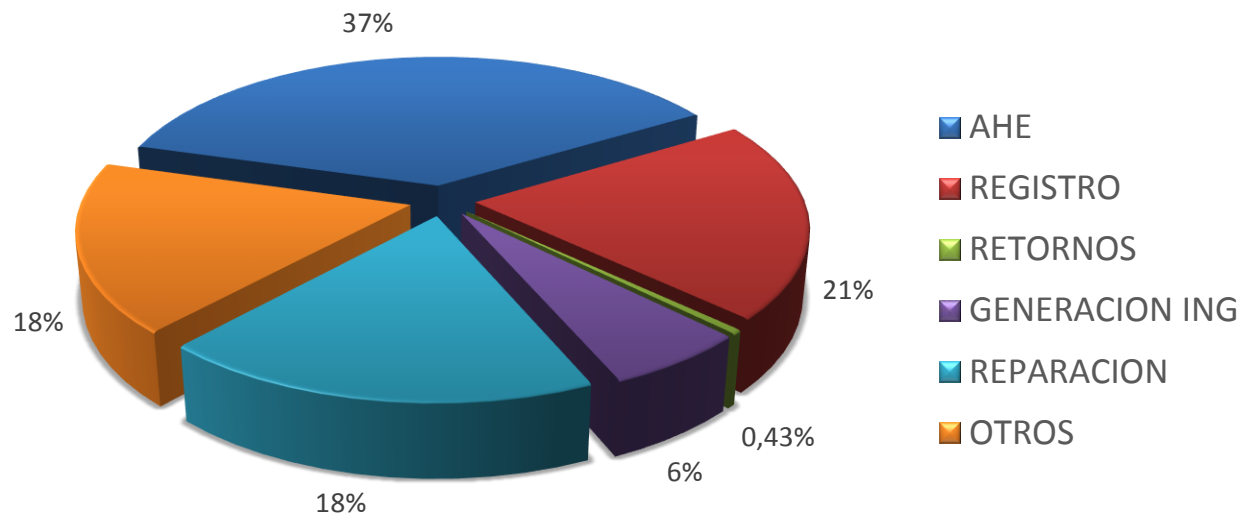
REITERACIONES SOLICITUDES MAYO 2016



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	2015	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	39,4%	38,8%	32,7%	29,7%	42,0%	36,9%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	18,6%	18,1%	23,0%	15,5%	16,6%	20,6%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,6%	0,2%	0,3%	0,3%	0,3%	0,4%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	6,3%	6,1%	5,3%	6,1%	7,0%	6,1%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	15,7%	17,7%	22,6%	26,2%	17,6%	18,4%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	19,4%	19,0%	16,1%	22,2%	16,5%	17,6%

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - Mayo 2016



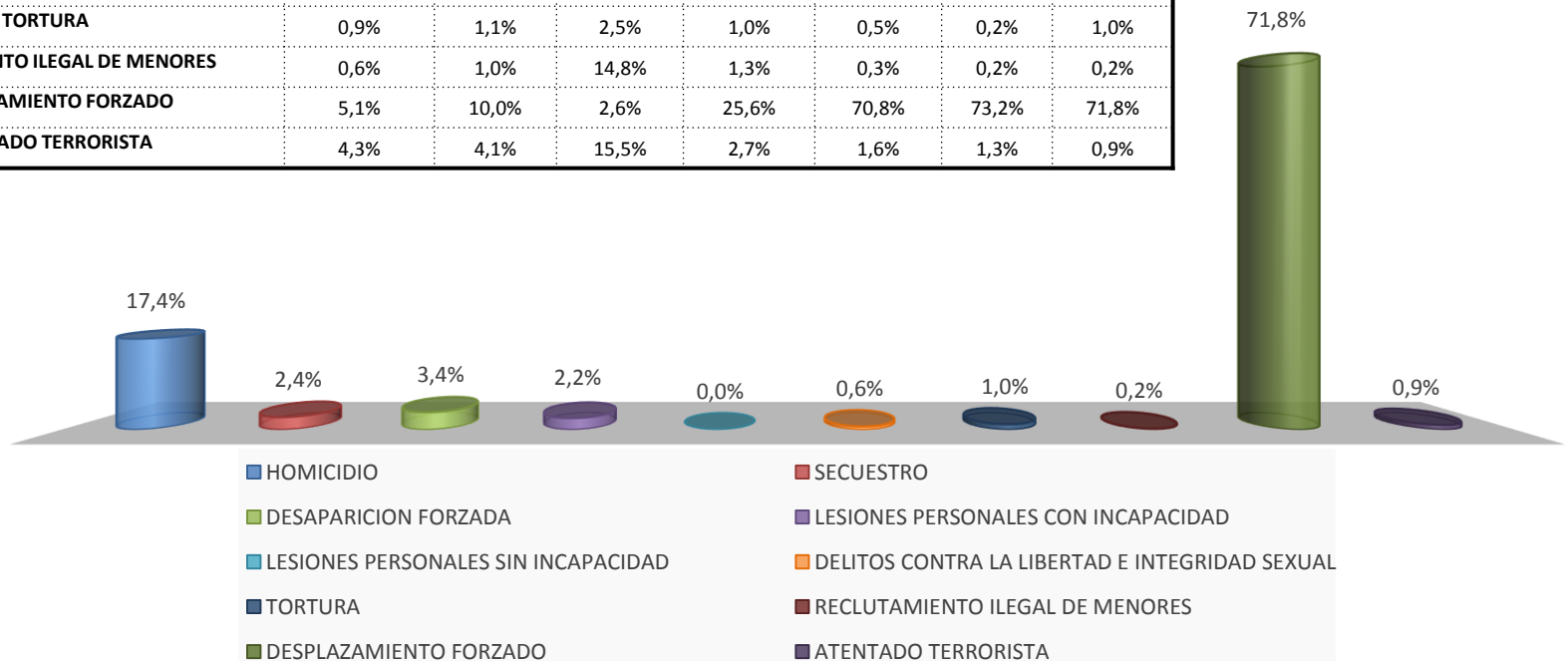
NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR (OTRAS SOLICITUDES) DE MAYO



SOLICITUD	RADICADOS
Oferta Institucional	8.959
Acreditacion/ certificacion	2.085
Casos Atipicos	1.594
Generacion de Ingresos	968
Educacion Informativo	947
kits	931
Salud Informativo	879
Respuesta De Un Dp Anterior	781
Estado del Pago	665
Remitir a entidad competente	578
Sin Datos	378
Recepcion De Documentos	363
Informacion Paari	311
Vestuario	285
Servicios Publicos	234
Confidencialidad	183
Reparacion	178
Contrato De Transaccion	177
Reparacion Por Perdida De Bienes	170
Quejas Contra Funcionarios De Atencion Presencial (Puntos De Atencion)	151
Cumplimientos De Fallo Judiciales	149
TOTAL	20.966

CASOS RECIBIDOS POR REPARACION MAYO 2016

HECHO	2014	2015	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
HOMICIDIO	69,4%	63,3%	3,2%	51,2%	19,9%	17,7%	17,4%
SECUESTRO	4,5%	5,5%	14,8%	4,4%	1,7%	1,4%	2,4%
DESAPARICION FORZADA	9,9%	9,2%	25,7%	8,3%	2,9%	4,0%	3,4%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2,5%	3,2%	10,9%	3,1%	1,7%	1,3%	2,2%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	2,1%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL	0,8%	2,0%	9,9%	2,3%	0,7%	0,7%	0,6%
TORTURA	0,9%	1,1%	2,5%	1,0%	0,5%	0,2%	1,0%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	0,6%	1,0%	14,8%	1,3%	0,3%	0,2%	0,2%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	5,1%	10,0%	2,6%	25,6%	70,8%	73,2%	71,8%
ATENTADO TERRORISTA	4,3%	4,1%	15,5%	2,7%	1,6%	1,3%	0,9%



ESCALAMIENTOS PQR/ROC

MOTIVO DEL ESCALAMIENTO	RESPUESTA POR EL AREA DE ESCALAMIENTO	SIN RESPUESTA	TOTAL
Declaraciones		36	36
Estado solicitud Retorno y Reubicacion	3	4	7
Novedad registro	431	1.675	2.106
Revocatoria		69	69
Actos Administrativos	1	1.427	1.428
Recurso de Queja		872	872
Notificaciones		781	781
Certificaciones		4	4
Correcciones		600	600
Devoluciones		26	26
Censos y Estadísticas	1	54	55
Estado de Valoracion	3	1.908	1.911
Exclusiones		70	70
Imágenes	111	424	535
TOTAL	550	7.950	8.500

ESCALAMIENTOS PQR/ROC DETALLE POR ÁREA

MOTIVO DEL ESCALAMIENTO	R_R	I_LEX	R_GRE	M_C	G.D	OAJ	REGISTRO	TOTAL
Declaraciones							36	36
Estado solicitud Retorno y Reubicacion	7							7
Novedad registro							2.106	2.106
Revocatoria						69		69
Actos Administrativos							1.428	1.428
Recurso de Queja			137	156		181	398	872
Notificaciones							781	781
Certificaciones							4	4
Correcciones							600	600
Devoluciones							26	26
Censos y Estadísticas							55	55
Estado de Valoración							1.911	1.911
Exclusiones							70	70
Imágenes		36			168		331	535
TOTAL	7	36	137	156	168	250	7.746	8.500

ESCALAMIENTOS ÁREA REPARACIONES

ESTADO	CANTIDAD
SIN RESPUESTA	369
RESPUESTA POR EL AREA DE ESCALAMIENTO	256
Total general	625

VARIABLE	CANTIDAD
ESTADO DEL PAGO 418	361
ESTADO DEL PAGO 1290	253
ESTADO DEL PAGO 1448	11
Total general	625

BITACORA CAIDA DE APPLICATIVOS

MAYO 2016

REPORTE BITACORAS			
APLICATIVO	CAIDA	INTERMITENCIA/LENTITUD	TOTAL TIEMPO
SIPOD	00:00	00:00	00:00
COMPARTIDA	01:05	07:35	08:40
ORFEO	00:47	00:19	01:06
SIRAV	00:00	00:00	00:00
VIVANTO	15:43	03:29	19:12
RUV	00:00	00:00	00:00
ACEDOC	00:26	00:00	00:26
INDEMNIZA	00:19	00:00	00:19
ASTREA	00:35	00:00	00:35
TOTAL	18:55:00	11:23:00	30:18:00

FECHA	Aplicativo	Descripcion caida	Hora Caída	Hora reinicio	Duracion	Coordinador	RESPUESTA RECIBIDA
02/05/2016	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	9:50:00 a. m.	10:20:00 a. m.	00:30:00	Adriana Manrique Monsalve	
03/05/2016	VIVANTO	CAIDA	6:19:00 a. m.	8:07:00 a. m.	01:48:00	Ismael Vasquez	
03/05/2016	COMPARTIDA	CAIDA	10:00:00 a. m.	11:05:00 a. m.	01:05:00	Luz Dary Cuellar	
03/05/2016	VIVANTO	CAIDA	3:30:00 p. m.	6:00:00 p. m.	02:30:00	Adriana Manrique Monsalve	
06/05/2016	VIVANTO	CAIDA	4:00:00 a. m.	7:35:00 a. m.	03:35:00	Adriana Manrique Monsalve	
20/05/2016	VIVANTO	CAIDA	3:00:00 p. m.	10:00:00 p. m.	07:00:00	Luz Dary Cuellar	
24/05/2016	ORFEO	INTERMITENCIA/LENTITUD	7:06:00 a. m.	7:15:00 a. m.	00:09:00	Adriana Manrique Monsalve	
24/05/2016	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	7:06:00 a. m.	10:05:00 a. m.	02:59:00	Adriana Manrique Monsalve	
24/05/2016	ACEDOC	CAIDA	10:39:00 a. m.	11:05:00 a. m.	00:26:00	Nery Marcela Barajas	
25/05/2016	ASTREA	CAIDA	8:25:00 a. m.	9:00:00 a. m.	00:35:00	Adriana Manrique Monsalve	
25/05/2016	ORFEO	CAIDA	3:13:00 p. m.	4:00:00 p. m.	00:47:00	Carlos F. Herrera Sánchez	Incidente No. 1495 oti/298071 americas
26/05/2016	ORFEO	INTERMITENCIA/LENTITUD	1:30:00 p. m.	1:40:00 p. m.	00:10:00	Carlos F. Herrera Sánchez	Incidente No. 1504
26/05/2016	VIVANTO	CAIDA	3:50:00 p. m.	4:40:00 p. m.	00:50:00	Adriana Manrique Monsalve	Incidente No. 1504 /Service 298400 americas
28/05/2016	INDEMNIZA	CAIDA	7:36:00 a. m.	7:55:00 a. m.	00:19:00	Pamela Mendoza	
31/05/2016	COMPARTIDA	INTERMITENCIA/LENTITUD	5:30:00 a. m.	1:05:00 p. m.	07:35:00	Pamela Mendoza	



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



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**