



**INFORME PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2014**

De conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 el cual señala: "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular" me permito manifestarle que una vez realizado el análisis de la información suministrada por la Secretaria General y la dependencia de atención al ciudadano, se pudo observar lo siguiente

1. El Grupo de Atención al Ciudadano Elaboró el Mapa de Riesgos del Proceso, en el cual se definieron acciones de mejora para la prevención y mitigación de los mismos, de lo cual se encontró lo siguiente:

| | |
|---------------|--|
| Riesgo | No poder atender adecuadamente los requerimientos y necesidades de la ciudadanía y la PPR |
| Causas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reducción de presupuesto que impida la ejecución del proceso. 2. No hay recursos económicos para cumplir con las exigencias que hacen los entes rectores del proceso de Atención al Ciudadano. 3. Situaciones de alteración del orden público. 4. Desastres naturales (invierno, sismos, huracanes, maremotos, etc...) 5. La infraestructura de la entidad no responde a las exigencias de la normatividad que rige el proceso de Atención al Ciudadano. 6. Desborde de capacidad de respuesta del GAC ante el volumen de los requerimientos de la PPR. 7. El cumplimiento de las nuevas políticas y procedimientos de Atención al Ciudadano en la entidad exige más personal para dar respuesta a las necesidades de la PPR y de la ciudadanía en general 8. No disponer de la información necesaria para la atención de las PPR a través del canal telefónico. 9. Desconocimiento en la entidad en la importancia e impacto del tema de Atención al Ciudadano. 10. No existe una plataforma tecnológica estándar, con relación a los trámites, para las entidades del Estado. 11. No contar con un repositorio información, mediante el cual se centralicen los canales de Atención al Ciudadano. |



| | | | |
|--|---|---------------------------|--|
| <p>Descripción del control</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Plan operativo de presupuesto del proceso de atención al ciudadano. 2. Ejecución y seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones del proceso de atención al ciudadano. 3. Generación de alertas a la administración en concordancia con la normatividad vigente. 4. Generación de alertas a la administración respecto a la insuficiencia de talento humano, soportado en el volumen de requerimientos de la PPR dentro de los términos de ley 5. Capacitación de los agentes del call center por parte de los procesos misionales de la ACR 6. Divulgación y Sensibilización del manual de PQRS-D y de cultura del servicio 7. Liderar acciones para la unificación de acuerdos con las entidades que hacen parte de la cadena de valor de trámites de la ACR. | | |
| <p>Acciones</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar Propuesta de reestructuración del Call center de tal forma que dé respuesta a las necesidades actuales 2. Realizar Solicitud de adquisición de plataforma para la administración, seguimiento, control, evaluación y presentación de informes de PQRS-D. 3. Elaborar plan de capacitación para agentes del Call center. 4. Divulgar, sensibilizar y hacer seguimiento a la aplicación del manual de PQRS-D | | |
| <p>Fecha Inicio</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 02/02/2014 2. 02/02/2014 3. 02/01/2014 4. 30/03/2014 | <p>Fecha Final</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 30/06/2014 2. 31/12/2014 3. 30/03/2014 4. 31/12/2014 |
| <p>% Avance acciones</p> | <p>100%</p> | | |
| <p>Descripción/ Observaciones</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se continuó con la estrategia de acceso a través del portal web de la ACR: <ol style="list-style-type: none"> a. Chat interactivo de servicio, atendiendo 105 conversaciones escritas. b. Contacto telefónico Clic to call, ingresando 37 llamadas a través de la web. c. Se implementó un pilotaje entre octubre y noviembre la estratégica de mensaje de texto en doble vía, utilizando el servicio de convocatoria para 40 personas, solamente una persona respondió. <p>100% de cumplimiento.</p> 2. A partir de la solicitud realizada por el grupo de atención al ciudadano, se logró firmar el convenio con PNUD, actualmente se está realizando la actualización de versiones del SIGOB, para contar con una plataforma de pruebas, sobre la cual se comenzará a realizar la integración del módulo de PQRS-D propio del SIGOB con los demás sistemas de la entidad. <p>100% de cumplimiento.</p> | | |





| | | | |
|--------------------------------|--|--------------------|---------------|
| | <p>3. En el mes de octubre y noviembre se dio inducción y entrenamiento a un agente nuevo, persona en proceso de reintegración. Con el monitoreo aleatorio efectuado a las llamadas entrantes que se realiza, se evalúa el nivel de formación en que se encuentran los agentes del call center Para todo el grupo de agentes se realizó taller sobre cortesía telefónica, gestión de servicio al cliente y redacción. Práctica en digitación, seguimiento en retención de llamada, escucha activa, retención, expresión verbal, preguntas filtro, control y seguridad. 100% de cumplimiento.</p> <p>4. Se elaboró una pieza de comunicación relacionada con la importancia del cumplimiento de los términos de la Ley 1437 de 2011 y la ley 1474 de 2011, para asegurar las respuestas de los casos de PQRS-D en los plazos establecidos, tal como se enuncia en el literal b del numeral 4 del Manual del Sistema PQRS-D. 100% de cumplimiento.</p> | | |
| Control Interno | <p>No se evidencia el reporte de la Propuesta de reestructuración del Call center, además el reporte de la acción no corresponde a la planteada. No se explica a través de que indicadores se establece el porcentaje de avance y cumplimiento y porque sacan 100 si no cumple los productos.</p> | | |
| Riesgo | <p>No hay oportunidad para la toma de decisiones administrativas asociadas al proceso</p> | | |
| Causas | <p>Transformación o cambio en las Políticas de Estado, que afecten el proceso de Atención al Ciudadano. La infraestructura de la entidad no responde a las exigencias de la normatividad que rige el proceso de Atención al Ciudadano. El GAC no suministra los lineamientos en términos de atención y servicio a los Asistentes de los Centros de Servicios. Desborde de capacidad de respuesta del GAC ante el volumen de los requerimientos de la PPR. El cumplimiento de las nuevas políticas y procedimientos de Atención al Ciudadano en la entidad exige más personal para dar respuesta a las necesidades de la PPR y de la ciudadanía en general. No hay apropiación de una cultura de atención y servicio en la entidad.</p> | | |
| Descripción del Control | <p>Liderar acciones de orientación técnica en términos de servicio a todas las personas de la ACR que interactúan con las PPR y el ciudadano.</p> | | |
| Acciones | <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar capacitación técnica en términos de servicio a todas las personas de la ACR que interactúan con las PPR y el ciudadano. 2. Impartir lineamientos técnicos en atención y servicio al ciudadano. | | |
| Fecha Inicio | 1. 02/02/2014 | Fecha Final | 1. 30/11/2014 |



| | | | |
|-----------------------------------|---|--|---------------|
| | 2. 02/02/2014 | | 2. 30/03/2014 |
| % Avance acciones | 100% | | |
| Descripción/ Observaciones | <p>1. Se llevó a cabo tres talleres de cultura del servicio, orientados a la cualificación de la atención para con PPR y ciudadanía en general. 100% de cumplimiento.</p> <p>2. Se impartieron lineamientos técnicos para la participación de la agencia en los escenarios de ferias nacionales de servicio al ciudadano en los municipios de Cartago y Riohacha. 100% de cumplimiento.</p> | | |
| Control Interno | Se reconoce la gestión por parte de la dependencia, ya que cumplieron con las acciones planteadas para el segundo semestre. | | |

Verificado lo anterior se observa que el área de Atención al Ciudadano ha venido adelantando la gestión correspondiente para mitigar los riesgos así como para mejorar efectivamente sus indicadores de gestión.

2. La caracterización del proceso junto con otros instructivos se encuentra en el SIGER desde tal como se evidencia a continuación:

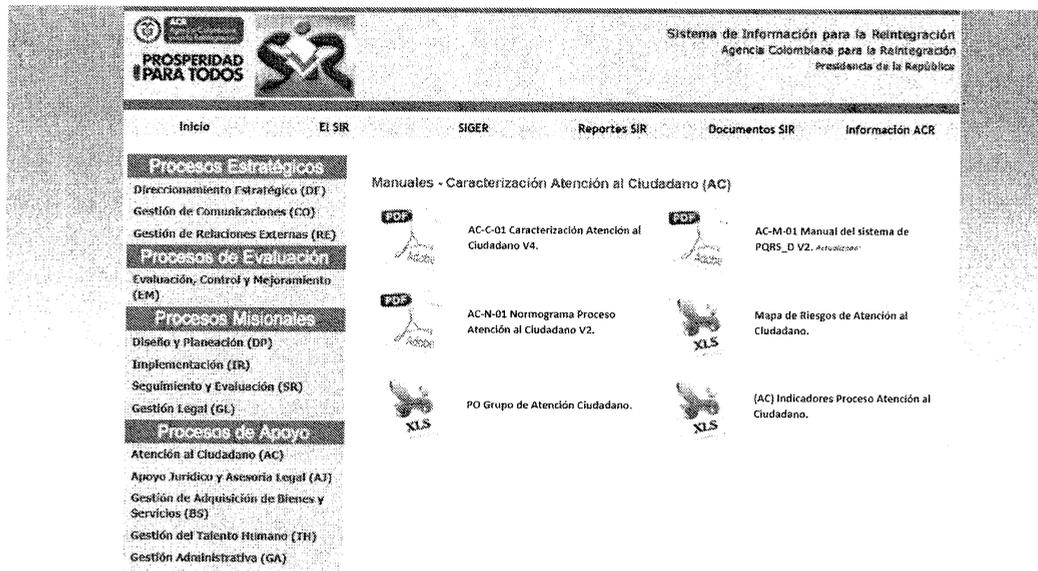
The screenshot displays a web-based form titled 'CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO'. The form is divided into several sections:

- Header:** Includes the ACR logo and the title of the process.
- OBJETIVO DEL PROCESO:** Describir las acciones orientadas a la identificación de necesidades, atención de requerimientos y evaluación de satisfacción de la ciudadanía frente a la gestión y los servicios que presta la Entidad.
- RESPONSABLE:** Coordinador del grupo de atención al ciudadano.
- PROVEEDOR:** A list of entities including Gobierno Nacional, Congreso de la República, and various municipal governments.
- ENTRADA:** A list of inputs such as 'Carro formulado por parte de la ciudadanía' and 'Requerimientos de la ciudadanía'.
- PRODUCTO:** A list of outputs including 'Plan operativo de atención al ciudadano' and 'Evaluación de satisfacción de la ciudadanía'.
- CLIENTE:** 'Ciudadano'.
- PROCESO SUPLENTE CON LOS QUE INTERACTUA:** 'Proceso de Atención al Ciudadano'.
- RECORDALES ENTRE OTROS POR LOS PROCESOS SUPLENTE:** 'Historial de requerimientos y respuestas'.
- INDICADORES DEL PROCESO:** 'Índice de satisfacción de la ciudadanía'.
- REQUISITOS DEL PROCESO:** 'Normativa que regula el servicio al ciudadano'.
- MÉTODOS:** 'Revisión de documentos'.
- DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL PROCESO:** 'Formulario de solicitud de servicio'.



Se evidencia que el el Siger durante la vigencia 2014 se publicaron nuevos instrumentos del proceso de Atención al Ciudadano tales como:

- PO grupo de Atención al Ciudadano
- Mapa de Riesgos de Atención Ciudadano
- Indicadores proceso de Atención al ciudadano.



Lo que denota un gran avance en la socialización del proceso y actualización de los instrumentos que se requieren para el desarrollo y ejecución del mismo.

3. Se adelantaron las siguientes estrategias para el mejor manejo de la información que se suministra por parte de los funcionarios y de las personas que trabajan en el Call Center:
 - Para disminuir la remisión física de participantes a las sedes de la ACR, y ante la imposibilidad de contar con algunas herramientas o información que misionalmente son manejadas por cada sede en desarrollo de sus actividades, se estableció, una estrategia de remisión de llamadas de las PPR directamente a la sede correspondiente. Esta actividad consiste en que luego de indagar con la Personas en Proceso de Reintegración y determinar si alguna respuesta es de competencia exclusiva del Centro de Servicios, inmediatamente el agente enruta la llamada directamente a los asistentes de atención en región para que sean ellos quienes den soporte y respuesta a las PPR.
 - En atención a algunos de los casos identificados por el Grupo de Control Interno que eran remitidos a los Centros de Servicios y que podían ser atendidos directamente por los agentes, se implementó una estrategia que continuará en el año 2015 de re inducción y actualización permanente a los agentes. Es así como se desarrollaron en el segundo semestre del 2014 la siguiente serie de entrenamientos para afianzar conocimiento y disminuir así la remisión de las PPR a las sedes de la ACR.





Estos entrenamientos se enfocaron en los siguientes temas:

- ✓ Aspectos jurídicos del proceso de reintegración Ley 1424 de 2010 – a cargo de la Subdirección de Gestión Legal, Acceso y Permanencia en el Proceso de Reintegración.
- ✓ Formación para el trabajo y sus cambios en la nueva Resolución 0754 de 2013 – a cargo del Grupo de Implementación DPR.
- ✓ Atención a PPR en riesgo a raíz de los cambios con la UNP – a cargo del Grupo de Implementación.
- ✓ Terminación o culminación del proceso de Reintegración – a cargo del Grupo de Implementación.
- ✓ Servicio Social – a cargo del Grupo de Implementación.

4. Dentro del marco de fortalecimiento de la cultura del servicio, en el segundo semestre del 2014, se realizaron acciones que en conjunto impactaron positivamente la gestión del sistema de PQRS-D, entre las cuales se resaltan:

- a) Incremento de la usabilidad de sondeos y encuestas a través del call center, entre las cuales se realizó, encuesta de satisfacción por atención de PQRS-D radicadas por canal telefónico y el canal presencial, encuesta de oportunidad y pertinencia en la respuesta a PQRS-D radicadas por el canal escrito, los resultados de las mismas permitieron, detectar aspectos sobre los cuales era importante hacer énfasis y fortalecer, tales como, cumplimiento de términos, presentación oportuna de informes, manejo y cierre de PQRS-D en el Sigob entre otros.
- b) Desarrollo de la estrategia de participación ciudadana a partir de la implementación de las herramientas tecnológicas (módulo web PQRS-D, foros y chats).
- c) En coordinación con el Grupo de Implementación y con la OTI, generando adecuaciones en el SIR para poder registrar las PQRS-D de los familiares de las PPR.
- d) Sensibilizar a los colaboradores con respecto a la atención de PQRS-D como una responsabilidad de todos, no solamente como un tema exclusivo del Grupo de Atención al Ciudadano a través de correos electrónicos, charlas de cultura del servicio con los grupos territoriales en el marco de las ferias nacionales de servicio al ciudadano.
- e) Envío de mensajes a través del correo atencionacr@acr.gov.co, como estrategia de comunicación recordando a todos los colaboradores el envío del informe trimestral de acuerdo a los parámetros registrados en la matriz de información diseñada por la oficina y el Manual del Sistema de PQRS-D

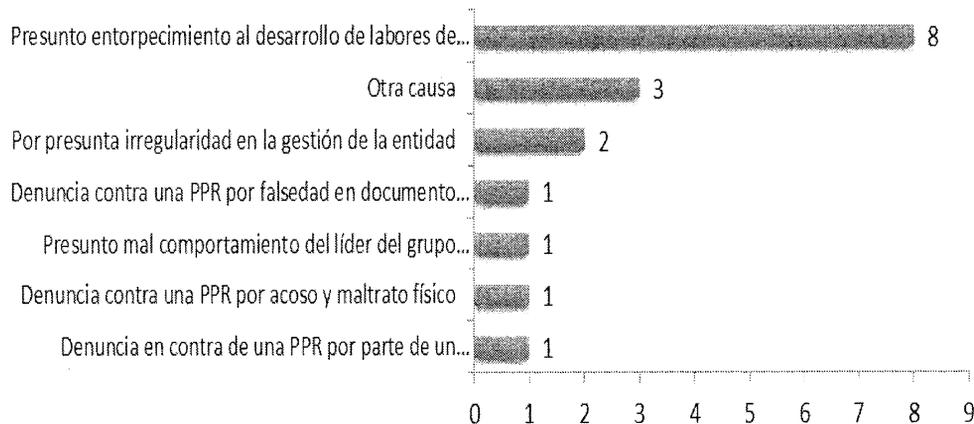
5. La información referente a PQRS del segundo semestre suministrada por el área de Atención al Ciudadano y publicada fue la siguiente:



| % POR TIPO PQRS-D | | |
|---------------------------|---------------|----------------|
| TIPO DE PQRS-D | TOTAL PQRS-D | PORCENTAJE |
| Petición escrita ley 1424 | 2.083 | 6,49% |
| Denuncia | 17 | 0,05% |
| Petición | 29.605 | 92,30% |
| Queja | 127 | 0,40% |
| Reclamo | 196 | 0,61% |
| Sugerencia | 46 | 0,14% |
| TOTAL | 32.074 | 100,00% |

| % POR CANAL | | | | |
|----------------------|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| CANAL DE INGRESO | CANTIDAD | | PORCENTAJE | |
| | Atención Oportuna | Atención NO Oportuna | Atención Oportuna | Atención NO Oportuna |
| Buzón de sugerencias | 57 | 1 | 98,28% | 1,72% |
| Escrito | 4.323 | 24 | 99,45% | 0,55% |
| Presencial | 8.163 | 14 | 99,83% | 0,17% |
| Telefónico | 18.838 | 25 | 99,87% | 0,13% |
| Virtual | 615 | 14 | 97,77% | 2,23% |
| TOTAL | 31.996 | 78 | 99,76% | 0,24% |

Causas frecuentes en Denuncias

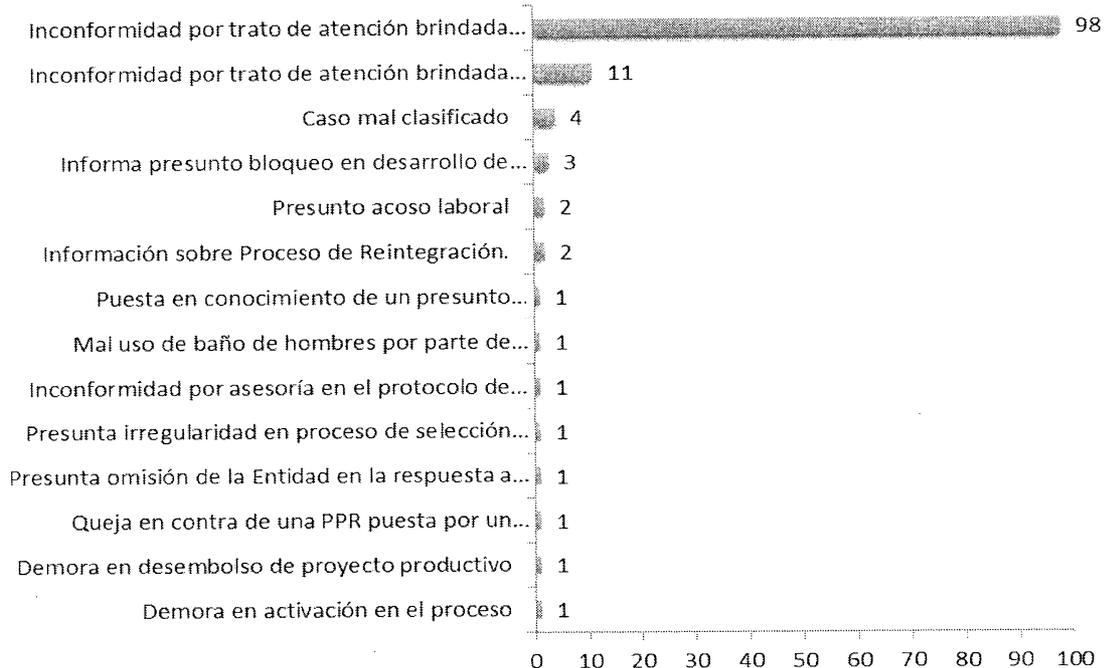




Causas frecuentes en Reclamaciones



Causas frecuentes en Quejas



6. Se realizó una muestra aleatoria de 201 PQRS allegadas a la ACR, en donde se tomó como referencia la fecha de entrada del documento, la calidad de respuesta y el tiempo en que se llevó a cabo la respuesta efectiva al peticionario, arrojando los siguientes resultados:



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|-------------------------------------|---|------------------|-------------------|
| EXT14-008706 | Solicitud de información | 01/07/2014 | Derecho de Petición | Hernández Torrez, Jorge | No Registra Institución - | 15/07/2014 | 11 |
| EXT14-008719 | Acción de tutela accionante Arnovi Anacona Urrutia cc12180426 | 01/07/2014 | Tutela | Puentes Quintero, Jose Reinel | Rama Judicial Poder Publico Consejo Superior De La Judicatura - | 01/07/2014 | 1 |
| EXT14-008733 | Solicitud remisión de acuerdo a la verdad correspondiente al señor Mario Torres | 01/07/2014 | Petición | Londoño Grisales, Diana | Agencia Colombiana Para La Reintegración - ACR - | 07/07/2014 | 5 |
| EXT14-010050 | Traslado derecho de petición señor franco collo mensa | 24/07/2014 | Derecho de Petición | Bohórquez Hernandez, Diana Patricia | Ministerio Del Interior - | | 3 |
| EXT14-010278 | Traslado de derecho de petición señor Benedo Perafan Martinez | 30/07/2014 | Derecho de Petición | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas - | 13/08/2014 | 11 |
| EXT14-010279 | Solicitud de información presunta desaparición Jesus Humberto Barbosa Vega y otros | 30/07/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas Desaparecidas - | 06/08/2014 | 6 |
| EXT14-010280 | Solicitud de información señor Elvis Luis Vargas Jaimes y otros | 30/07/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas Desaparecidas - | 04/08/2014 | 4 |
| EXT14-010303 | Solicitud de información señores Edwin Morales Hernandez y otros | 31/07/2014 | Peticiones de Información | Cogollo Rueda, Luis Alfredo | Ministerio De Defensa Nacional - | 13/08/2014 | 10 |
| EXT14-010304 | Solicitud ampliada de información de José Uribe para garantizar medida de protección | 31/07/2014 | Peticiones de Información | Cogollo Rueda, Luis Alfredo | Ministerio De Defensa Nacional - | 13/08/2014 | 10 |
| EXT14-010305 | Remisión competencia derecho de petición para plan de resocialización | 31/07/2014 | Derecho de Petición | Ariza Cruz, Jairo Iván | Ministerio De Defensa Nacional - | 11/08/2014 | 8 |





| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|---|-------------------|---------------------------|-------------------------------------|---|--------------------------|-------------------|
| | para 20.000 jóvenes | | | | | | |
| EXT14-010316 | Solicitud de documentos de salida Florez y otros, oficio n° 5446 | 31/07/2014 | Peticiones de Información | Hernandez Pachón, Fredy | Fiscalía General De La Nación - | 06/08/2014 | 5 |
| EXT14-010317 | Traslado de derecho de petición de Yimer Orjuela, oficio n° 201472010956241 | 31/07/2014 | Derecho de Petición | García Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas - | 19/08/2014 | 14 |
| EXT14-010321 | Citación a testigos desmovilizados de Tania Cuellar y otros, oficio n° 247 | 31/07/2014 | Peticiones de Información | Insuasty Insuasty, Luis Hernando | Fiscalía General De La Nación - | 19/08/2014 | 14 |
| EXT14-010350 | Traslado por competencia señora Luz Yaneth Ariza forero | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Bohórquez Hernandez, Diana Patricia | Ministerio Del Interior - | 19/08/2014 | 13 |
| EXT14-010351 | Solicitud de información y documentación de Pedro Julio Cordoba, oficio n° 1613 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Gomez Alvarez, Jessica Patricia | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión De Montería - | 20/08/2014 | 14 |
| EXT14-010353 | Solicitud de información y documentación de Frey Diaz, oficio n° 1615 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Gomez Alvarez, Jessica Patricia | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión De Montería - | 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010354 | Solicitud de informacion de Jose Plaza, oficio n° 1616 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Gomez Alvarez, Jessica Patricia | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión De Montería - | 12/08/2014 13/08/2014 | 8 |
| EXT14-010356 | Solicitud de información y documentación de Rafael plazas, oficio n° 1618 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Gomez Alvarez, Jessica Patricia | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión De Montería - | 20/08/2014 20/08/2014 | 14 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|---|-------------------|---------------------------|---------------------------------|--|--------------------------|-------------------|
| EXT14-010357 | Solicitud de información y documentación de Ronald Gamero, oficio n° 1619 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Gomez Alvarez, Jessica Patricia | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión De Montería - | 11/08/2014 11/08/2014 | 7 |
| EXT14-010358 | Solicitud de información y documentación de Adalberto Marcelo, oficio n° 1620 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Gomez Alvarez, Jessica Patricia | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión De Montería - | 20/08/2014 22/08/2014 | 14 |
| EXT14-010360 | Solicitud de información y documentación de Juan Bedoya, dijo n° 1622 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Gomez Alvarez, Jessica Patricia | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión De Montería - | 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010360 | Solicitud de información y documentación de Juan Bedoya, dijo n° 1622 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Gomez Alvarez, Jessica Patricia | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión De Montería - | 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010361 | Solicitud de información y documentación de Judith Rebollo, oficio n° 1323 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010361 | Solicitud de información y documentación de Judith Rebollo, oficio n° 1323 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010363 | Solicitud de información y documentación de Martin Salas oficio n° 1625 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión | 20/08/2014 | 14 |





| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|------------------------------------|--|--|-------------------|
| | | | | | Montería Cordoba - | | |
| EXT14-010363 | Solicitud de información y documentación de Martin salas oficio n° 1625 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 20/08/2014 | 14 |
| EXT14-010367 | Solicitud de información y documentación de janeiro castro, oficio n° 1629 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 12/08/2014 13/08/2014 14/08/2014 | 8 |
| EXT14-010367 | Solicitud de información y documentación de janeiro castro, oficio n° 1629 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 14/08/2014 12/08/2014 13/08/2014 | 8 |
| EXT14-010368 | Solicitud de información y documentación de Fabio miranda, oficio n° 1636 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010368 | Solicitud de información y documentación de Fabio miranda, oficio n° 1636 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 13/08/2014 | 9 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|---|-------------------|---------------------------|------------------------------|--|--------------------------|-------------------|
| EXT14-010369 | Solicitud de información y documentación de Jerry fuentes, oficio n° 1637 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 06/08/2014 06/08/2014 | 4 |
| EXT14-010369 | Solicitud de información y documentación de Jerry fuentes, oficio n° 1637 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 06/08/2014 06/08/2014 | 4 |
| EXT14-010370 | Solicitud de información y documentación de Armando Gonzalez, oficio n° 1638 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 20/08/2014 | 14 |
| EXT14-010370 | Solicitud de información y documentación de armando Gonzalez, oficio n° 1638 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 20/08/2014 | 14 |
| EXT14-010371 | Solicitud de información y documentación de Ederlidia Garizao oficio n° 1639 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 13/08/2014 14/08/2014 | 9 |
| EXT14-010371 | Solicitud de información y documentación de Eder lidia guariao oficio n° 1639 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 13/08/2014 14/08/2014 | 9 |





| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|-----------------------------|---|------------------|-------------------|
| EXT14-010388 | Información donde se avoca conocimiento de Jorge Diaz, oficio n° 1509 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Ordoñez, Ivonne | Juzgados Penales Del Circuito Especializado Centro De Servicios Administrativos Palacio De Justicia - | 06/08/2014 | 4 |
| EXT14-010388 | Información donde se avoca conocimiento de Jorge Diaz, oficio n° 1509 | 01/08/2014 | Petición | Ordoñez, Ivonne | Juzgados Penales Del Circuito Especializado Centro De Servicios Administrativos Palacio De Justicia - | 06/08/2014 | 4 |
| EXT14-010392 | Solicitud de información de Wilmar Hernandez, oficio n° 1585 | 01/08/2014 | Petición | Rojas Tejada, Jhon Dario | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 | 14 |
| EXT14-010392 | Solicitud de información de Wilmar Hernandez, oficio n° 1585 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Rojas Tejada, Jhon Dario | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 | 14 |
| EXT14-010393 | Solicitud de información de Johnny Grisales y otros, oficio n° 1590 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Rojas Tejada, Jhon Dario | Fiscalía General De La Nación - | 11/08/2014 | 7 |
| EXT14-010393 | Solicitud de información de Johnny Grisales y otros, oficio n° 1590 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Rojas Tejada, Jhon Dario | Fiscalía General De La Nación - | 11/08/2014 | 7 |
| EXT14-010394 | Traslado de derecho de petición de Ernestina torres, oficio n° 201472011126351 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas - | 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010394 | Traslado de derecho de petición de Ernestina torres, oficio n° | 01/08/2014 | Derecho de Petición | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las | 13/08/2014 | 9 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|-----------------------------|--|--------------------------|-------------------|
| | 201472011126351 | | | | Victimas - | | |
| EXT14-010395 | Solicitud de acuerdo de contribución de la verdad histórica y la reparación | 01/08/2014 | Derecho de Petición | Moreno Arias, Liliana | Fiscalía General De La Nación - | 19/08/2014 | 13 |
| EXT14-010395 | Solicitud de acuerdo de contribución de la verdad histórica y la reparación | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Moreno Arias, Liliana | Fiscalía General De La Nación - | 19/08/2014 | 13 |
| EXT14-010397 | Solicitud de información de Elkin molina, oficio n° 512 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Eugenio Parada, Ángel Rene | Fiscalía General De La Nación - | 19/08/2014 19/08/2014 | 13 |
| EXT14-010397 | Solicitud de información de Elkin molina, oficio n° 512 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Eugenio Parada, Ángel Rene | Fiscalía General De La Nación - | 19/08/2014 19/08/2014 | 13 |
| EXT14-010401 | Traslado de derecho de petición de Lucrecia Martinez, oficio n° 2014720141125941 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Victimas - | 12/08/2014 | 8 |
| EXT14-010401 | Traslado de derecho de petición de Lucrecia Martinez, oficio n° 2014720141125941 | 01/08/2014 | Derecho de Petición | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Victimas - | 12/08/2014 | 8 |
| EXT14-010402 | Traslado de derecho de petición de Carlos Montalvo, oficio n° 201472011126391 | 01/08/2014 | Derecho de Petición | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Victimas - | 12/08/2014 | 8 |
| EXT14-010402 | Traslado de derecho de petición de Carlos Montalvo, oficio n° 201472011126391 | 01/08/2014 | Derecho de Petición | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Victimas - | 12/08/2014 | 8 |
| EXT14-010403 | Solicitud de información de Agustín Lopez y otros, oficio n° 1683 | 01/08/2014 | Derecho de Petición | Bohórquez Arrieta, Eneldo | Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural - | 19/08/2014 | 13 |
| EXT14-010403 | Solicitud de información de Agustín Lopez y otros, oficio n° 1683 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Bohórquez Arrieta, Eneldo | Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural - | 19/08/2014 | 13 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|----------------------------------|--|------------------|-------------------|
| EXT14-010404 | Copia de queja allegada de Jhon sosa por vulneración de derechos fundamentales, oficio n° 5824 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Aguar Delgadillo, Miguel Ángel | Defensoría Del Pueblo - | 08/08/2014 | 6 |
| EXT14-010404 | Copia de queja allegada de Jhon sosa por vulneración de derechos fundamentales, oficio n° 5824 | 01/08/2014 | Queja | Aguar Delgadillo, Miguel Ángel | Defensoría Del Pueblo - | 08/08/2014 | 6 |
| EXT14-010406 | Traslado de solicitud de ubicación de Leovigildo Rodriguez, oficio n° 6663 | 01/08/2014 | Queja | Carvajal Toscano, Javier Enrique | Ministerio De Defensa Nacional - | 19/08/2014 NO | 13 |
| EXT14-010406 | Traslado de solicitud de ubicación de Leovigildo Rodriguez, oficio n° 6663 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Toscano, Javier Enrique | Ministerio De Defensa Nacional - | NO 19/08/2014 | 13 |
| EXT14-010407 | Traslado de derecho de petición de Saúl Murcia, oficio n° 201472011126361 | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas - | 19/08/2014 | 13 |
| EXT14-010407 | Traslado de derecho de petición de Saúl Murcia, oficio n° 201472011126361 | 01/08/2014 | Derecho de Petición | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas - | 19/08/2014 | 13 |
| EXT14-010410 | Traslado de petición señor Alfonso Ayala Ramirez | 01/08/2014 | Derecho de Petición | Baron Gaitán, Yaquelin | Procuraduría General De La Nación - | 06/08/2014 | 4 |
| EXT14-010410 | Traslado de petición señor Alfonso Ayala Ramirez | 01/08/2014 | Derecho de Petición | Baron Gaitán, Yaquelin | Procuraduría General De La Nación - | 06/08/2014 | 4 |
| EXT14-010420 | Solicitud de información señora Bertha zenit Tafur | 01/08/2014 | Derecho de Petición | Carvajal Tovar, Dario Ángel | Fiscalía General De La Nación - | 12/08/2014 | 8 |
| EXT14-010420 | Solicitud de información señora Bertha zenit Tafur | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Tovar, Dario Ángel | Fiscalía General De La Nación - | 12/08/2014 | 8 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------|
| EXT14-010421 | Solicitud de información señora Eliana Maria peque silva | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Tovar, Dario Ángel | Fiscalía General De La Nación - | 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010421 | Solicitud de información señora Eliana Maria peque silva | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Tovar, Dario Ángel | Fiscalía General De La Nación - | 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010422 | Solicitud de información señor Juan Carlos España | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Tovar, Dario Ángel | Fiscalía General De La Nación - | 12/08/2014 | 8 |
| EXT14-010422 | Solicitud de información señor Juan Carlos España | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Tovar, Dario Ángel | Fiscalía General De La Nación - | 12/08/2014 | 8 |
| EXT14-010424 | Solicitud de información señor Nelson Betancourt Murcia | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Tovar, Dario Ángel | Fiscalía General De La Nación - | NO 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010424 | Solicitud de información señor Nelson Betancourt Murcia | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Tovar, Dario Ángel | Fiscalía General De La Nación - | no 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010428 | Solicitud de información sobre beneficio que adquirí cuando inicie mis estudios me sigue cobijando | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Cortes Marin, Dian Karina | No Registra Institución - | 13/08/2014 | 9 |
| EXT14-010428 | Solicitud de información sobre beneficio que adquirí cuando inicie mis estudios me sigue cobijando | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Cortes Marin, Dian Karina | No Registra Institución - | 13/08/2014 | 8 |
| EXT14-010450 | Derecho de petición de Dario Quintero Gonzalez | 01/08/2014 | Peticiones de Información | Quintero Gonzalez, Dario Alonso | No Registra Institución - | 20/08/2014 | 14 |
| EXT14-010450 | Derecho de petición de Dario Quintero Gonzalez | 04/08/2014 | Derecho de Petición | Quintero Gonzalez, Dario Alonso | No Registra Institución - | 20/08/2014 | 13 |
| EXT14-010498 | Solicitud de información señor da visión mar silva | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto | 13/08/2014 | 8 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|---|-------------------|---------------------------|----------------------|--|------------------|-------------------|
| | | | | | Rico-Caquetá - | | |
| EXT14-010498 | Solicitud de información señor da visón mar silva | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto Rico-Caquetá - | 13/08/2014 | 8 |
| EXT14-010499 | Solicitud de información señor dispón Gonzalez | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto Rico-Caquetá - | 21/08/2014 | 14 |
| EXT14-010499 | Solicitud de información señor dispón Gonzalez | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto Rico-Caquetá - | 21/08/2014 | 14 |
| EXT14-010500 | Solicitud de información señor Edgar sobona ríos | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto Rico-Caquetá - | 20/08/2014 | 13 |
| EXT14-010500 | Solicitud de información señor Edgar sobona ríos | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto Rico-Caquetá - | 20/08/2014 | 13 |
| EXT14-010501 | Solicitud de información señor pedro Antonio Trujillo | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto Rico-Caquetá - | 21/08/2014 | 14 |
| EXT14-010501 | Solicitud de información señor pedro Antonio Trujillo | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto Rico-Caquetá - | 21/08/2014 | 14 |
| EXT14-010502 | Solicitud de información señora Laura brillad Acevedo | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto Rico-Caquetá - | 12/08/2014 | 7 |
| EXT14-010503 | Solicitud de información señor Robinson me aguaje | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto Rico-Caquetá - | 19/08/2014 | 12 |
| EXT14-010503 | Solicitud de información señor Robinson me aguaje | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Leon Lopez, Luz Mary | Juzgado Promiscuo Del Circuito Puerto Rico-Caquetá - | 19/08/2014 | 12 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|---|-------------------|---------------------------|--------------------------------|--|--------------------------|-------------------|
| EXT14-010507 | Solicitud de certificados de beneficios de amilano Jaramillo, oficio n° 058 | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Lopera Parra, Federico Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 13/08/2014 | 8 |
| EXT14-010508 | Solicitud de certificados de beneficios de Carlos Buitrago, oficio n° 059 | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Lopera Parra, Federico Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 12/08/2014 13/08/2014 | 7 |
| EXT14-010508 | Solicitud de certificados de beneficios de Carlos Buitrago, oficio n° 059 | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Lopera Parra, Federico Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 12/08/2014 13/08/2014 | 7 |
| EXT14-010509 | Solicitud de certificados de beneficios de Wilson Gonzalez, oficio n° 060 | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Lopera Parra, Federico Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 NO | 13 |
| EXT14-010509 | Solicitud de certificados de beneficios de Wilson Gonzalez, oficio n° 060 | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Lopera Parra, Federico Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 20/08/2014 | 13 |
| EXT14-010510 | Solicitud de certificación de beneficios de Juan Sanchez, oficio n° 066 | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Lopera Parra, Federico Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 13/08/2014 | 8 |
| EXT14-010510 | Solicitud de certificación de beneficios de Juan Sanchez, oficio n° 066 | 04/08/2014 | Peticiones de Información | Lopera Parra, Federico Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 13/08/2014 | 8 |
| EXT14-010565 | Solicitud de información señor denodado Manuel Vergara Solórzano | 05/08/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas Desaparecidas - | 12/08/2014 | 6 |
| EXT14-010565 | Solicitud de información señor denodado Manuel | 05/08/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas | 12/08/2014 | 6 |





| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|---|-------------------|---------------------------|----------------------------------|--|------------------|-------------------|
| | Vergara Solórzano | | | | Desaparecidas - | | |
| EXT14-010567 | Solicitud de ubicación desmovilizado Juan Alberto Bustos Florez y otros | 05/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Toscano, Javier Enrique | Ministerio De Defensa Nacional - | 19/08/2014 | 11 |
| EXT14-010567 | Solicitud de ubicación desmovilizado Juan Alberto Bustos Florez y otros | 05/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Toscano, Javier Enrique | Ministerio De Defensa Nacional - | 19/08/2014 | 11 |
| EXT14-010574 | Solicitud de ubicación desmovilizado Ancilar Suarez Montenegro | 05/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Toscano, Javier Enrique | Ministerio De Defensa Nacional - | 19/08/2014 | 11 |
| EXT14-010574 | Solicitud de ubicación desmovilizado Ancilar Suarez Montenegro | 05/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Toscano, Javier Enrique | Ministerio De Defensa Nacional - | 19/08/2014 | 11 |
| EXT14-010600 | Solicitud de información alias Montoya o Esteban | 05/08/2014 | Peticiones de Información | Andrade Lopez, Pilar Jimena | Ministerio De Defensa Nacional Policía Nacional Dirección De Protección Y Servicios Especiales - | 19/08/2014 | 11 |
| EXT14-010600 | Solicitud de información alias Montoya o Esteban | 06/08/2014 | Peticiones de Información | Andrade Lopez, Pilar Jimena | Ministerio De Defensa Nacional Policía Nacional Dirección De Protección Y Servicios Especiales - | 19/08/2014 | 10 |
| EXT14-010603 | Solicitud de aplicación de beneficios 1424 de Marco Gallego Blandón | 05/08/2014 | Derecho de Petición | Prieto Galván, Carlos Eduardo | ACR - | 11/08/2014 | 5 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|---|-------------------|---------------------------|-------------------------------------|---|------------------|-------------------|
| EXT14-010603 | Solicitud de aplicación de beneficios 1424 de marco gallego blandón | 06/08/2014 | Petición | Prieto Galván, Carlos Eduardo | ACR - | 11/08/2014 | 4 |
| EXT14-010632 | Remisión por competencia solicitud de información señor Jairo Humberto Martinez | 06/08/2014 | Peticiones de Información | Bohórquez Hernandez, Diana Patricia | Ministerio Del Interior - | 21/08/2014 | 12 |
| EXT14-010632 | Remisión por competencia solicitud de información señor Jairo Humberto Martinez | 06/08/2014 | Peticiones de Información | Bohórquez Hernandez, Diana Patricia | Ministerio Del Interior - | 21/08/2014 | 12 |
| EXT14-010646 | Solicitud de información señor Jesus Maria Agudelo oficio-29-001339 | 06/08/2014 | Peticiones de Información | Calderón Gomez, Angelica Calderón | Fiscalía General De La Nación Villavicencio - | 13/08/2014 | 6 |
| EXT14-010646 | Solicitud de información señor Jesus Maria Agudelo oficio-29-001339 | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Calderón Gomez, Angelica Calderón | Fiscalía General De La Nación Villavicencio - | 13/08/2014 | 4 |
| EXT14-010648 | Solicitud de información señor Jesus Maria Agudelo Restrepo oficio 29-001340 | 06/08/2014 | Peticiones de Información | Calderón Gomez, Angelica | Fiscalía General De La Nación - | 13/08/2014 | 6 |
| EXT14-010648 | Solicitud de información señor Jesus Maria Agudelo Restrepo oficio 29-001340 | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Calderón Gomez, Angelica | Fiscalía General De La Nación - | 13/08/2014 | 4 |
| EXT14-010649 | Solicitud de información de lastrilla Alfonso y otros, oficio n° 2618 | 06/08/2014 | Peticiones de Información | Velazco Orozco, Alfredo | Fiscalía General De La Nación - | 21/08/2014 | 12 |
| EXT14-010649 | Solicitud de información de lastrilla Alfonso y otros, oficio n° 2618 | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Velazco Orozco, Alfredo | Fiscalía General De La Nación - | 21/08/2014 | 10 |
| EXT14-010653 | Solicitud de información señora | 06/08/2014 | Peticiones de | Ruiz Plazas, Ronald | Fiscalía General | 12/08/2014 | 5 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-------------------|
| | Jimmy Paola arias leal | | Información | | Villavicencio - | | |
| EXT14-010653 | Solicitud de información señora Jimmy Paola arias leal | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Ruiz Plazas, Ronald | Fiscalía General Villavicencio - | 12/08/2014 | 3 |
| EXT14-010668 | Solicitud de información de albero Angulo, oficio n° 000220 | 06/08/2014 | Peticiones de Información | Carrillo Diaz, Adolfo Leon | Ministerio De Defensa Nacional - | 21/08/2014 | 12 |
| EXT14-010668 | Solicitud de información de albero Angulo, oficio n° 000220 | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Carrillo Diaz, Adolfo Leon | Ministerio De Defensa Nacional - | 21/08/2014 | 10 |
| EXT14-010698 | Petición de reconocimiento de beneficios económicos de camilo Villegas | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Villegas Lazcano, Camilo Andres | No Registra Institución - | 21/08/2014 | 10 |
| EXT14-010698 | Petición de reconocimiento de beneficios económicos de camilo Villegas | 11/08/2014 | Petición | Villegas Lazcano, Camilo Andres | No Registra Institución - | 21/08/2014 | 9 |
| EXT14-010700 | Solicitud de información de Yaneth gutierrez, oficio n° 296 | 08/08/2014 | Petición | Anda Ramirez, Henry Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 20/08/2014 | 9 |
| EXT14-010700 | Solicitud de información de Yaneth gutierrez, oficio n° 296 | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Anda Ramirez, Henry Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 20/08/2014 | 8 |
| EXT14-010701 | Solicitud de información señor Edward José Benavidez y otros | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Cibarcas Rolling, Jazmín | Fiscalía General De La Nación - | 26/08/2014 | 13 |
| EXT14-010701 | Solicitud de información señor Edward José Benavidez y otros | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Cibarcas Rolling, Jazmín | Fiscalía General De La Nación - | 26/08/2014 | 12 |
| EXT14-010702 | Solicitud de información de Mauricio Rodriguez, | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Anda Ramirez, Henry Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 20/08/2014 | 9 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|-------------------------------|---|--------------------------|-------------------|
| | oficio n° 295 | | | | | | |
| EXT14-010702 | Solicitud de información de Mauricio Rodriguez, oficio n° 295 | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Anda Ramirez, Henry Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 20/08/2014 | 8 |
| EXT14-010719 | Solicitud de información de personas desmovilizadas del frente 27 de la FAR | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Aguilera Piñeros, Luis Alvaro | Fiscalía General De La Nación - | 21/08/2014 | 10 |
| EXT14-010719 | Solicitud de información de personas desmovilizadas del frente 27 de la frac | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Aguilera Piñeros, Luis Alvaro | Fiscalía General De La Nación - | 21/08/2014 | 9 |
| EXT14-010721 | Reiteración de solicitud de Dario quintero, oficio n° 466 | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Lozano Guzman, Fanny | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 | 9 |
| EXT14-010721 | Reiteración de solicitud de Dario quintero, oficio n° 466 | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Lozano Guzman, Fanny | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 | 8 |
| EXT14-010725 | Solicitud de documentos de Wilmer palma, oficio n° 2035 | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Gutierrez, Betty | Juzgado Cuarto Penal Del Circuito Especializado - | 20/08/2014 | 9 |
| EXT14-010725 | Solicitud de documentos de Wilmer palma, oficio n° 2035 | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Gutierrez, Betty | Juzgado Cuarto Penal Del Circuito Especializado - | 12/08/2014 | 2 |
| EXT14-010727 | Solicitud de documentación de Alberto herrera, oficio n° 2045 | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Gutierrez, Betty | Juzgado Cuarto Penal Del Circuito Especializado - | 20/08/2014 20/08/2014 | 9 |
| EXT14-010727 | Solicitud de documentación de Alberto herrera, oficio n° 2045 | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Gutierrez, Betty | Juzgado Cuarto Penal Del Circuito Especializado - | 20/08/2014 20/08/2014 | 8 |
| EXT14-010731 | Solicitud de documentos de Alejandro caro, oficio n° 2050 | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Gutierrez, Betty | Juzgado Cuarto Penal Del Circuito Especializado - | 20/08/2014 20/08/2014 | 9 |





| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|----------------------------------|--|--------------------------|-------------------|
| EXT14-010731 | Solicitud de documentos de Alejandro caro, oficio n° 2050 | 11/08/2014 | Peticiones de Consulta | Gutierrez, Betty | Juzgado Cuarto Penal Del Circuito Especializado - | 20/08/2014 20/08/2014 | 8 |
| EXT14-010733 | Solicitud de información de la señora Sandra patricia herrera amen | 08/08/2014 | Peticiones de Consulta | Muñoz Muñoz, Luis Carlos | Defensoría Del Pueblo - | 22/08/2014 | 11 |
| EXT14-010733 | Solicitud de información de la señora Sandra patricia herrera amen | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Muñoz Muñoz, Luis Carlos | Defensoría Del Pueblo - | 22/08/2014 | 10 |
| EXT14-010734 | Remisión de listado para solicitud del envío de la documentación de Alonso peña Betancourt y otros | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Sanabria Ramirez, Armando | Juzgado Segundo Penal Del Circuito Especializado - | 01/09/2014 27/08/2014 | 14 |
| EXT14-010734 | Remisión de listado para solicitud del envío de la documentación de Alonso peña Betancourt y otros | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Sanabria Ramirez, Armando | Juzgado Segundo Penal Del Circuito Especializado - | 01/09/2014 27/08/2014 | 13 |
| EXT14-010735 | Solicitud de información de cesar Villegas y otros, oficio n° 1225 | 08/08/2014 | Peticiones de Información | Sanchez Abril, Jairo Mauricio | Ministerio De Defensa Nacional - | 19/08/2014 | 8 |
| EXT14-010735 | Solicitud de información de cesar Villegas y otros, oficio n° 1225 | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Sanchez Abril, Jairo Mauricio | Ministerio De Defensa Nacional - | 19/08/2014 | 7 |
| EXT14-010737 | Derecho de petición de Robinson ramos padrón | 11/08/2014 | Derecho de Petición | Ramos Padrón, Robinson Lamberto | No Registra Institución - | 28/08/2014 | 14 |
| EXT14-010737 | Derecho de petición de Robinson ramos padrón | 11/08/2014 | Derecho de Petición | Ramos Padrón, Robinson Lamberto | No Registra Institución - | 28/08/2014 | 14 |
| EXT14-010765 | Remisión por competencia caso Alexander pava Ortiz | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Pulido Acuña, Cristian Francisco | Unidad Nacional De Protección - | 11/08/2014 | 1 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|---|-------------------|---------------------------|-------------------------------|--|--------------------------|-------------------|
| EXT14-010782 | Ayuda en solicitud para dar información a los PPR | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Dávalos Garcia, Catalina | ACR - | 25/08/2014 | 11 |
| EXT14-010782 | Ayuda en solicitud para dar información a los PPR | 11/08/2014 | Petición | Dávalos Garcia, Catalina | ACR - | 25/08/2014 | 11 |
| EXT14-010795 | Solicitud de información de Sigfredo bravo y otros, oficio n° 1170 | 11/08/2014 | Derecho de Petición | Torres Velásquez, Rodrigo | Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural - | 13/08/2014 | 3 |
| EXT14-010812 | Explicación del no cumplimiento de promesas del por yerfinson palacios | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Palacios Tenorio, Yerfinson | No Registra Institución - | 18/08/2014 28/08/2014 | 6 |
| EXT14-010812 | Explicación del no cumplimiento de promesas del por yerfinson palacios | 12/08/2014 | Petición | Palacios Tenorio, Yerfinson | No Registra Institución - | 28/08/2014 28/08/2014 | 13 |
| EXT14-010817 | Solicitud de información señor Edilberto José Sanchez Mendoza | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Lopez Issa, Alexander Jose | Rama Judicial - | 20/08/2014 | 8 |
| EXT14-010817 | Solicitud de información señor Edilberto José Sanchez Mendoza | 12/08/2014 | Peticiones de Información | Lopez Issa, Alexander Jose | Rama Judicial - | 20/08/2014 | 7 |
| EXT14-010820 | Solicitud de información José Harvey quintero Andrade | 11/08/2014 | Peticiones de Información | Velasquez Muñoz, Edgar Arturo | Fiscalía General De La Nación - | 21/08/2014 | 9 |
| EXT14-010820 | Solicitud de información José Harvey quintero Andrade | 12/08/2014 | Peticiones de Información | Velasquez Muñoz, Edgar Arturo | Fiscalía General De La Nación - | 21/08/2014 | 8 |
| EXT14-010838 | Solicitud de documentación del proceso 19001333300420130 014400, oficio n° 1629 | 12/08/2014 | Peticiones de Información | Muñoz Bermeo, Julian Andres | Juzgado Cuarto Administrativo De Popayán - | 13/08/2014 | 2 |
| EXT14-010838 | Solicitud de documentación del proceso | 12/08/2014 | Peticiones de Información | Muñoz Bermeo, Julian Andres | Juzgado Cuarto Administrativo De Popayán - | 13/08/2014 | 2 |





| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|---|-------------------|---------------------------|----------------------------------|--|------------------|-------------------|
| | 19001333300420130 014400, oficio n° 1629 | | | | | | |
| EXT14-010840 | Se solicita informar todo lo relacionado con Dario rivera periódicamente, oficio n° 10518 | 12/08/2014 | Peticiones de Información | Trejos Hernandez, Jairo Andrés | Juzgado Segundo Penal Del Circuito Especializado De Antioquia De Descongestión - | 19/08/2014 | 6 |
| EXT14-010840 | Se solicita informar todo lo relacionado con Dario rivera periódicamente, oficio n° 10518 | 12/08/2014 | Peticiones de Información | Trejos Hernandez, Jairo Andrés | Juzgado Segundo Penal Del Circuito Especializado De Antioquia De Descongestión - | 19/08/2014 | 6 |
| EXT14-010884 | Solicitud personal reintegrado | 12/08/2014 | Petición | Bohórquez Santana, Jose Giraldo | Construcciones Mac Ltda. - | 26/08/2014 | 11 |
| EXT14-010891 | Traslado de oficio solicitud de ubicación Estefanía Hernandez pacheco y otro | 12/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Toscano, Javier Enrique | Ministerio De Defensa Nacional - | 28/08/2014 | 13 |
| EXT14-010891 | Traslado de oficio solicitud de ubicación Estefanía Hernandez pacheco y otro | 13/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Toscano, Javier Enrique | Ministerio De Defensa Nacional - | 28/08/2014 | 12 |
| EXT14-010892 | Traslado de oficio solicitud de información señor Maria del pilar molano silva | 12/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Toscano, Javier Enrique | Ministerio De Defensa Nacional - | 28/08/2014 | 13 |
| EXT14-010892 | Traslado de oficio solicitud de información señor Maria del pilar molano silva | 13/08/2014 | Peticiones de Información | Carvajal Toscano, Javier Enrique | Ministerio De Defensa Nacional - | 28/08/2014 | 12 |
| EXT14-010900 | Solicitud de información de Jimmy abril, oficio n° 300 | 12/08/2014 | Peticiones de Información | Anda Ramirez, Henry Alberto | Fiscalía General De La Nación - | NO 26/08/2014 | 11 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|---|-------------------|---------------------------|-------------------------------|--|--------------------------------|-------------------|
| EXT14-010900 | Solicitud de información de Jimmy abril, oficio n° 300 | 13/08/2014 | Peticiones de Información | Anda Ramirez, Henry Alberto | Fiscalía General De La Nación - | 26/08/2014 | 10 |
| EXT14-010908 | Solicitud de información de Alexander Uribe ballesteros | 12/08/2014 | Peticiones de Información | Novia R., Rubiel Hernando | Fiscalía General De La Nación - | 21/08/2014 | 8 |
| EXT14-010908 | Solicitud de información de Alexander Uribe ballesteros | 13/08/2014 | Peticiones de Información | Novia R., Rubiel Hernando | Fiscalía General De La Nación - | 21/08/2014 | 7 |
| EXT14-010933 | Derecho de petición de la señora mar Katherine Gomez Florez | 13/08/2014 | Peticiones de Información | Gomez Florez, Mary Katherine | No Registra Institución - | 26/08/2014 | 10 |
| EXT14-010933 | Derecho de petición de la señora mar Katherine Gomez Florez | 14/08/2014 | Derecho de Petición | Gomez Florez, Mary Katherine | No Registra Institución - | 26/08/2014 | 9 |
| EXT14-010934 | Reiteración solicitud de acogimiento a la ley de justicia y paz | 13/08/2014 | Derecho de Petición | Mariño Fajardo, Marco Ricardo | No Registra Institución - | NO 21/08/2014 21/08/2014 | 7 |
| EXT14-010934 | Reiteración solicitud de acogimiento a la ley de justicia y paz | 14/08/2014 | Peticiones de Información | Mariño Fajardo, Marco Ricardo | No Registra Institución - | 21/08/2014 21/08/2014 | 6 |
| EXT14-010935 | Resultado a la ley 975 de domar Sanchez sarmiento | 13/08/2014 | Peticiones de Información | Lopez Yeneche, Juan Carlos | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 | 6 |
| EXT14-010935 | Resultado a la ley 975 de domar Sanchez sarmiento | 14/08/2014 | Peticiones de Información | Lopez Yeneche, Juan Carlos | Fiscalía General De La Nación - | 20/08/2014 | 5 |
| EXT14-010938 | Caso de presunta desaparición forzada juan pablo Perez Lopez | 13/08/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas Desaparecidas - | 28/08/2014 | 12 |
| EXT14-010938 | Caso de presunta desaparición forzada juan pablo Perez Lopez | 14/08/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas Desaparecidas - | 28/08/2014 | 11 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|---------------------------------|--|------------------|-------------------|
| EXT14-010939 | Caso de presunta desaparición forzada señor Anibal Lopez peña | 14/08/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas Desaparecidas - | 20/08/2014 | 5 |
| EXT14-010940 | Caso de presunta desaparición forzada señor Jacobo Samuel Martinez Oñate | 13/08/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas Desaparecidas - | 19/08/2014 | 5 |
| EXT14-010940 | Caso de presunta desaparición forzada señor Jacobo Samuel Martinez Oñate | 14/08/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas Desaparecidas - | 19/08/2014 | 4 |
| EXT14-010944 | Solicitud de información de Didier Osorio, oficio n° 2609 | 13/08/2014 | Peticiones de Información | Vanegas Gonzalez, David | Juzgado Tercero Penal Del Circuito Especializado - | 22/08/2014 | 8 |
| EXT14-010944 | Solicitud de información de Didier Osorio, oficio n° 2609 | 14/08/2014 | Peticiones de Información | Vanegas Gonzalez, David | Juzgado Tercero Penal Del Circuito Especializado - | 22/08/2014 | 7 |
| EXT14-010945 | Solicitud de información de Luis Garcia, oficio n° 2607 | 13/08/2014 | Peticiones de Información | Vanegas Gonzalez, David | Juzgado Tercero Penal Del Circuito Especializado - | NO 19/08/2014 | 5 |
| EXT14-010945 | Solicitud de información de Luis Garcia, oficio n° 2607 | 14/08/2014 | Peticiones de Información | Vanegas Gonzalez, David | Juzgado Tercero Penal Del Circuito Especializado - | NO 19/08/2014 | 4 |
| EXT14-010973 | Traslado por competencia solicitud de información señor Luis Antonio Arismendi pico y otro | 14/08/2014 | Petición | Torre Garrido, Angela Del Pilar | Alcaldía Mayor De Bogotá - | 28/08/2014 | 11 |
| EXT14-010973 | Traslado por competencia solicitud de información señor Luis Antonio Arismendi pico y otro | 15/08/2014 | Peticiones de Información | Torre Garrido, Angela Del Pilar | Alcaldía Mayor De Bogotá - | 28/08/2014 | 10 |
| EXT14-010975 | Solicitud de información señor | 14/08/2014 | Peticiones de | Rubio Diaz, Claudia | Fiscalía General De La | 02/09/2014 | 14 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|---------------------------------|--|--------------------------------|-------------------|
| | José saín medina bustos | | Información | Patricia | Nación - | | |
| EXT14-010975 | Solicitud de información señor José saín medina bustos | 15/08/2014 | Peticiones de Información | Rubio Diaz, Claudia Patricia | Fiscalía General De La Nación - | 02/09/2014 | 13 |
| EXT14-010991 | Solicitud de información de Humberto Motta, oficio n° 21062 | 14/08/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas Desaparecidas - | 22/08/2014 | 7 |
| EXT14-010991 | Solicitud de información de Humberto Motta, oficio n° 21062 | 15/08/2014 | Peticiones de Información | Fernandez, Julian | Comisión De Búsqueda De Personas Desaparecidas - | 22/08/2014 | 6 |
| EXT14-010996 | Traslado de derecho de petición de Nelly cantor, oficio n° 201472011533671 | 14/08/2014 | Peticiones de Información | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas - | 21/08/2014 | 6 |
| EXT14-010996 | Traslado de derecho de petición de Nelly cantor, oficio n° 201472011533671 | 15/08/2014 | Derecho de Petición | Garcia Polanco, Alba Helena | Unidad Para La Atención Y Reparación Integral A Las Víctimas - | 21/08/2014 | 5 |
| EXT14-011018 | Derecho de petición de arquidio Lopez Gonzalez | 14/08/2014 | Peticiones de Información | Lopez Gonzalez, Arquidio | No Registra Institución - | 21/08/2014 21/08/2014 | 6 |
| EXT14-011018 | Derecho de petición de arquidio Lopez Gonzalez | 15/08/2014 | Derecho de Petición | Lopez Gonzalez, Arquidio | No Registra Institución - | 21/08/2014 21/08/2014 | 5 |
| EXT14-011020 | Derecho de petición señor Fabio Orlando Acevedo Monsalve | 14/08/2014 | Derecho de Petición | Acevedo Monsalve, Fabio Orlando | No Registra Institución - | 02/09/2014 02/09/2014 | 14 |
| EXT14-011022 | Derecho de petición señora rosa Maria Arango | 15/08/2014 | Derecho de Petición | Arango Perdomo, Rosa Maria | No Registra Institución - | 26/08/2014 no 26/08/2014 | 8 |
| EXT14-011050 | Solicitud de información de Fabio Diaz, oficio n° 400 | 15/08/2014 | Peticiones de Información | Suarez Correa, Marge Liliana | Fiscalía General De La Nación - | 22/08/2014 | 6 |



| Código | Asunto | Fecha de registro | Tipo | Emisor | Institución | Fecha radicación | Días de respuesta |
|--------------|--|-------------------|---------------------------|------------------------------------|---|--------------------------|-------------------|
| EXT14-011050 | Solicitud de información de Fabio Diaz, oficio n° 400 | 19/08/2014 | Peticiones de Información | Suarez Correa, Marge Liliana | Fiscalía General De La Nación - | 22/08/2014 | 4 |
| EXT14-011063 | Solicitud de cambio de patio de Carlos Garcia balaguero | 15/08/2014 | Peticiones de Información | Garcia Balaguero, Carlos Alexander | No Registra Institución - | 02/09/2014 02/09/2014 | 13 |
| EXT14-011063 | Solicitud de cambio de patio de Carlos Garcia balaguero | 19/08/2014 | Petición | Garcia Balaguero, Carlos Alexander | No Registra Institución - | 02/09/2014 02/09/2014 | 11 |
| EXT14-011071 | Solicitud de documentación para la ley 975 de 2005 señor Sebastian Felipe Diaz roa | 15/08/2014 | Petición | Torres Avila, Edgar Mauricio | Fiscalía General De La Nación - | 22/08/2014 | 6 |
| EXT14-011071 | Solicitud de documentación para la ley 975 de 2005 señor Sebastian Felipe Diaz roa | 19/08/2014 | Peticiones de Información | Torres Avila, Edgar Mauricio | Fiscalía General De La Nación - | 22/08/2014 | 4 |
| EXT14-011081 | Solicitud de información regulo enrique bolaño Gonzalez y otros | 19/08/2014 | Peticiones de Información | Mansera Nieto, Alba Luz | Juzgado Primero Civil Del Circuito Especializado En Restitución De Tierras De Santa Marta - | 05/09/2014 | 14 |
| EXT14-011139 | Solicitud de información de Luis arroyo, oficio n° 1910-2014 | 20/08/2014 | Peticiones de Información | Garces Urrego, Yaneth Yaneth | Juzgado Penal Del Circuito Especializado De Descongestión Montería Cordoba - | 08/09/2014 | 14 |
| EXT14-011143 | Solicitud de información de miguel Tovar y otros, oficio n° 1802 | 19/08/2014 | Peticiones de Información | Bohórquez Arrieta, Eneldo | Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural - | 05/09/2014 | 14 |
| EXT14-011143 | Solicitud de información de miguel Tovar y otros, oficio n° 1802 | 20/08/2014 | Peticiones de Información | Bohórquez Arrieta, Eneldo | Ministerio De Agricultura Y Desarrollo Rural - | 05/09/2014 | 13 |



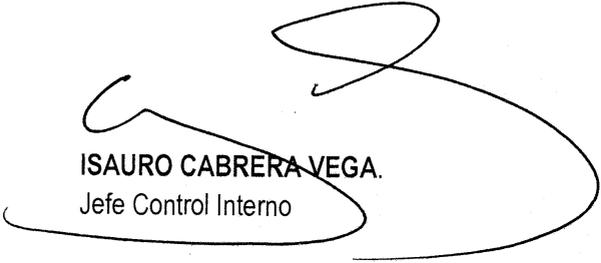


Una vez revisada 201 solicitudes allegadas a la Agencia Colombiana de Reintegración se pudo concluir lo siguiente:

- De las 201 solicitudes revisadas no se encontró ninguna solicitud a la que se la haya dado respuesta extemporáneamente
- Las respuestas brindadas por las áreas a los peticionarios e instituciones solicitantes se encuentran debidamente proyectadas y congruentes con lo solicitado.
- En el segundo semestre del 2014 se mejoró ostensiblemente la gestión y cumplimiento de los términos legales en la respuesta de las pqr.
- Frente a los 78 casos reportados por la oficina de atención al ciudadano como de atención no oportuna, no fueron encontradas dentro de la muestra aleatoria objeto de este informe, sin embargo la administración debe realizar la investigación, causas y responsabilidades correspondientes de los casos reportados.
- Pese a la mejora que se viene evidenciando en la calidad de respuesta y oportunidad de la misma es necesario realizar estrategias para disminuir el nivel de pqr, allegadas a la entidad.

Así las cosas mediante el presente informe se puede concluir que la ACR ha venido trabajando en el mejoramiento del proceso de Atención al ciudadano, mediante estrategias de capacitación, comunicación e implementación que permitieron en el segundo semestre del 2014 dar respuesta oportuna y efectiva a las pqr allegadas a la entidad. Así como dar a conocer al usuario interno y externo mediante los canales existentes los procedimientos aprobados.

Atentamente,



ISAURO CABRERA VEGA.
Jefe Control Interno

