



# INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



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

 UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**

**ABRIL 2017**

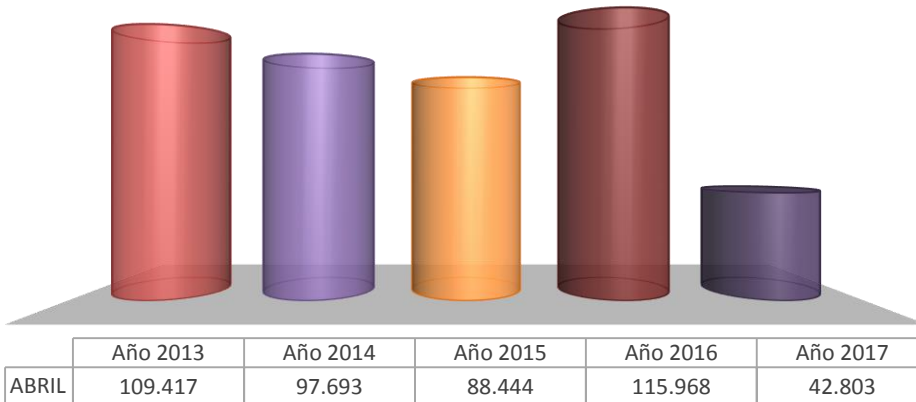


DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	9.828	22,96%
BOGOTA DC	8.216	19,19%
CAQUETA	2.831	6,61%
VALLE	2.616	6,11%
META	2.054	4,80%
MAGDALENA	1.669	3,90%
CAUCA	1.473	3,44%
TOLIMA	1.428	3,34%
CUNDINAMARCA	1.396	3,26%
HUILA	1.219	2,85%
BOLIVAR	1.165	2,72%
PUTUMAYO	971	2,27%
SANTANDER	860	2,01%
NORTE DE SANTANDER	781	1,82%
CESAR	772	1,80%
CORDOBA	746	1,74%
CHOCO	703	1,64%
SUCRE	626	1,46%
NARINO	623	1,46%
ATLANTICO	463	1,08%
CALDAS	439	1,03%
RISARALDA	356	0,83%
GUAJIRA	345	0,81%
QUINDIO	291	0,68%
ARAUCA	230	0,54%
BOYACA	199	0,46%
CASANARE	182	0,43%
GUAVIARE	174	0,41%
VICHADA	69	0,16%
AMAZONAS	42	0,10%
GUAINIA	20	0,05%
VAUPES	14	0,03%
EXTERIOR	2	0,00%
<b>Total</b>	<b>42.803</b>	<b>100,00%</b>

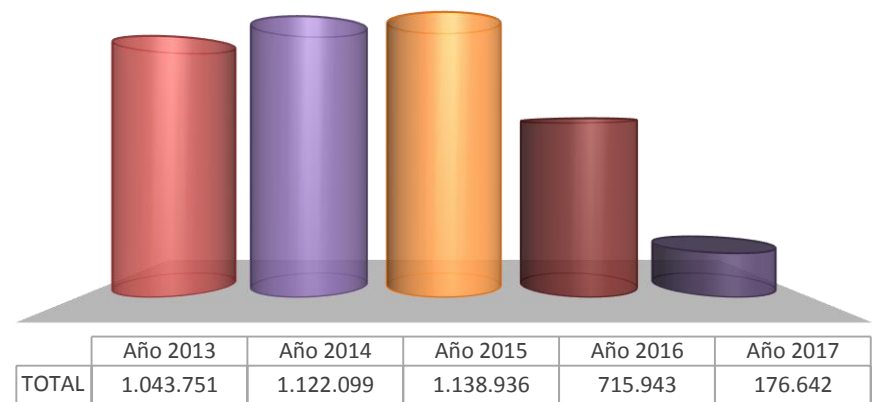


# HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

**Trazabilidad De Radicación  
Abril 2017 vs. Abril Años Anteriores**



**Historico de Radicación Anual**





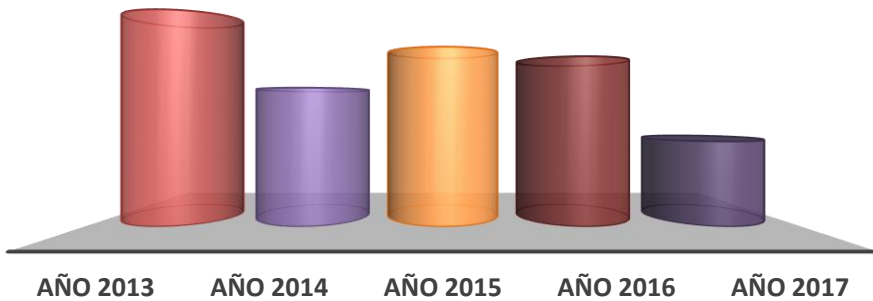


DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	10.330	23,76%
BOGOTA DC	7.682	17,67%
CAQUETA	2.970	6,83%
VALLE	2.960	6,81%
META	2.008	4,62%
MAGDALENA	1.590	3,66%
CAUCA	1.564	3,60%
TOLIMA	1.427	3,28%
CUNDINAMARCA	1.404	3,23%
BOLIVAR	1.117	2,57%
CORDOBA	1.105	2,54%
HUILA	1.073	2,47%
PUTUMAYO	986	2,27%
NORTE DE SANTANDER	865	1,99%
CESAR	854	1,96%
SANTANDER	814	1,87%
SUCRE	688	1,58%
NARINO	670	1,54%
CHOCO	627	1,44%
ATLANTICO	394	0,91%
GUAJIRA	370	0,85%
CALDAS	367	0,84%
RISARALDA	349	0,80%
QUINDIO	331	0,76%
ARAUCA	284	0,65%
BOYACA	190	0,44%
CASANARE	170	0,39%
GUAVIARE	152	0,35%
VICHADA	70	0,16%
AMAZONAS	31	0,07%
VAUPES	16	0,04%
GUAINIA	12	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>43.470</b>	<b>100,00%</b>



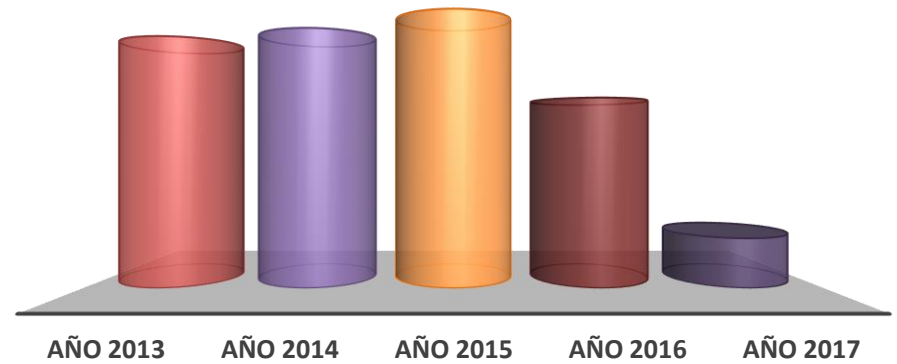
## COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

### Trazabilidad Contestados Abril vs. Años Anteriores



	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
■ ABRIL	110.749	70.810	91.695	86.835	43.470

### Historico de Contestados Anual



	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
■ AÑO	1.038.490	1.072.324	1.151.074	785.637	205.758

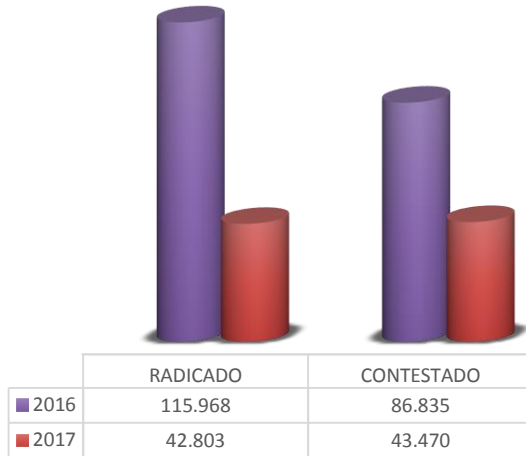


# CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

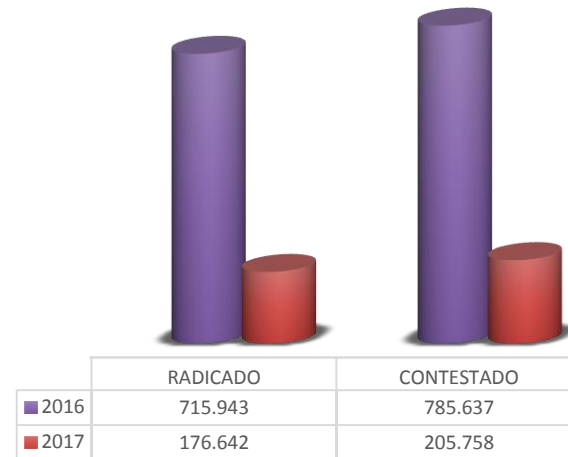
Dirección	Cantidad
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	15.236
Dirección de Registro y Gestión de la Información	6.447
Dirección Técnica de Reparaciones	6.043
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones	3.839
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Gestión Interinstitucional	2.161
Archivo	2.101
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información	1.849
Dirección de Gestión Interinstitucional	1.476
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional	1.126
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	583
Oficina Asesora Jurídica	576
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información	570
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información	453
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional	441
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	193
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	127
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	55
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Oficina Asesora Jurídica	47
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	37
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	31
Dirección Técnica de Reparaciones - Oficina Asesora Jurídica	18
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	14
Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	13
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	9
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	7
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	4
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	3
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	1
<b>Total</b>	<b>43.470</b>

## COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación Abril 2016 vs.  
2017



Operación General 2016 vs.  
2017



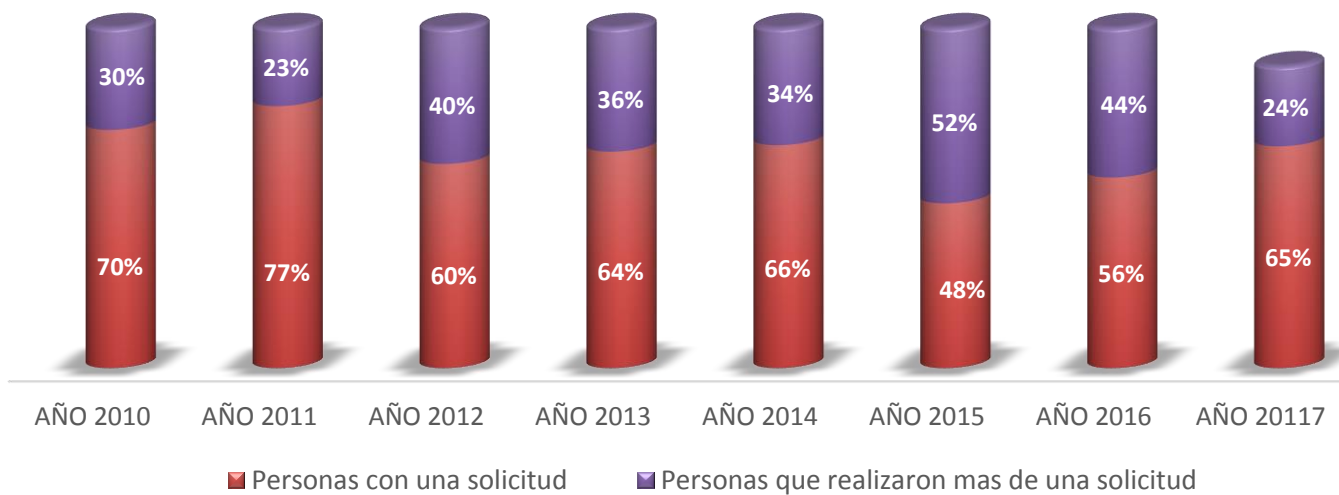
## ESTADO DE OPERACIÓN 2017



	Enero	Febrero	Marzo	Abril
■ RADICADO	34.146	45.016	54.677	42.803
■ CONTESTADO	42.865	47.879	71.544	43.470

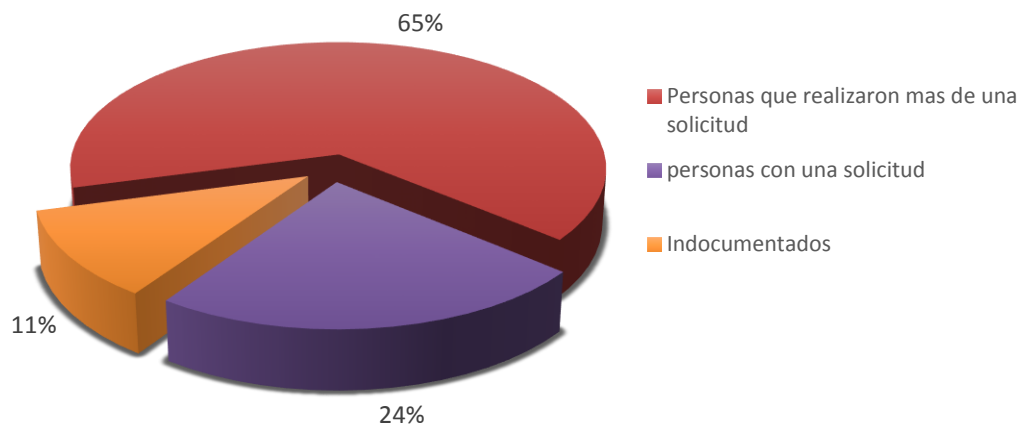
## ESTADO OPERATIVO

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

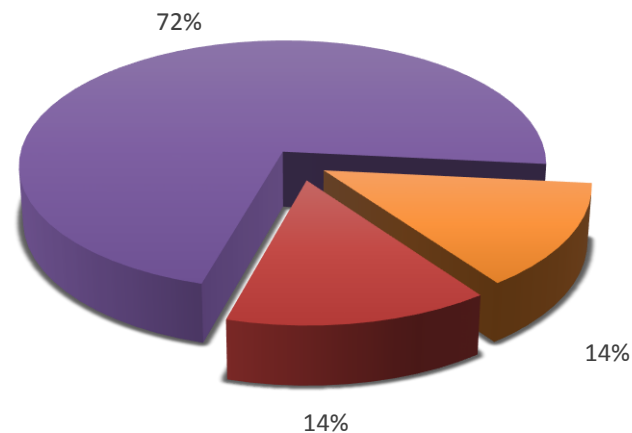


## ESTADO OPERATIVO

### REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2017

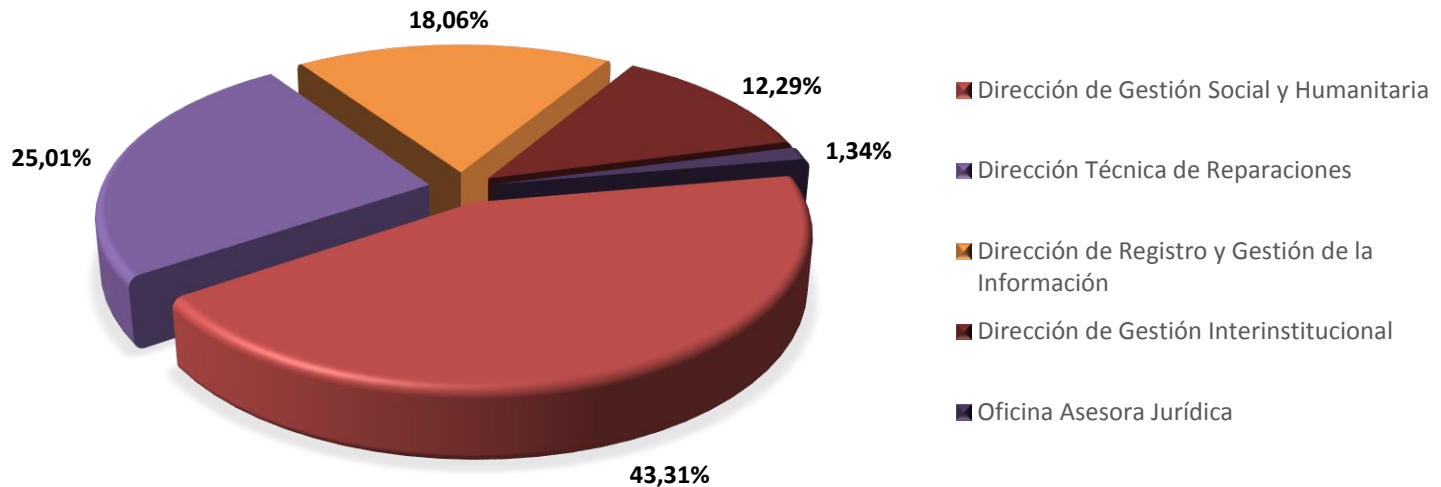


### REITERACIONES SOLICITUDES ABRIL 2017



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

Dirección	% Participación
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	43,31%
Dirección Técnica de Reparaciones	25,01%
Dirección de Registro y Gestión de la Información	18,06%
Dirección de Gestión Interinstitucional	12,29%
Oficina Asesora Jurídica	1,34%





## NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR DE ABRIL

Pretensión	Cantidad
Atención Humanitaria SM	24.315
Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado	10.054
Estado De Valoracion 1448	3.905
Oferta Institucional	2.717
Certificacion Familiar	2.084
Proyecto Productivo	1.957
Indemnizacion Por Homicidio	1.635
Acto Administrativo De Valoracion	1.340
Estado En El Registro	1.272
Actualizacion de Datos	890
No Acreditado	799
Ayuda Humanitaria De Trancision	771
Casos Atipicos	714
Historico De Ayudas	618
Pago Reintegrado Subsistencia Minima	517
Respuesta Tipo	450
Subsidiario De Apelacion	429
Inclusion De Nuevos Miembros	382
Imagenes Declaracion A Partir Del 01 De Enero De 2005	371
Remitir A Entidad Competente	308



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



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**