



INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR

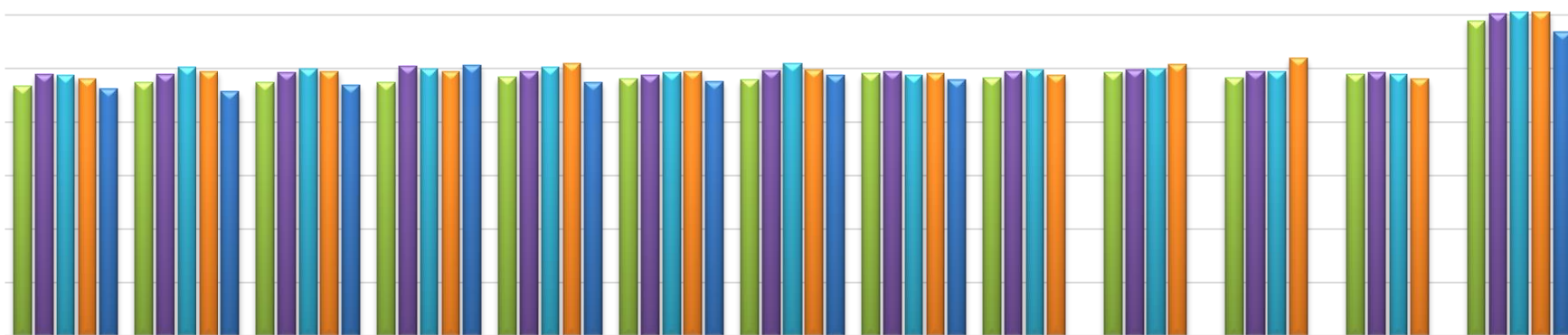


 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

 **UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS**

AGOSTO 2016

HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN



| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|------------|--------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-----------|
| ■ Año 2012 | 46.948 | 55.361 | 55.922 | 55.711 | 69.219 | 64.945 | 61.344 | 80.509 | 66.116 | 83.398 | 67.314 | 76.547 | 783.334 |
| ■ Año 2013 | 76.452 | 76.694 | 84.497 | 109.417 | 87.999 | 75.857 | 92.021 | 86.148 | 89.417 | 96.305 | 86.029 | 82.915 | 1.043.751 |
| ■ Año 2014 | 74.248 | 106.010 | 100.300 | 97.693 | 107.169 | 82.879 | 123.939 | 73.947 | 93.270 | 97.722 | 87.956 | 76.966 | 1.122.099 |
| ■ Año 2015 | 62.990 | 89.000 | 88.288 | 88.444 | 127.058 | 87.046 | 96.547 | 81.241 | 75.476 | 122.260 | 156.116 | 64.470 | 1.138.936 |
| ■ Año 2016 | 41.136 | 37.368 | 49.269 | 115.968 | 54.551 | 57.393 | 74.324 | 62.363 | | | | | 492.372 |

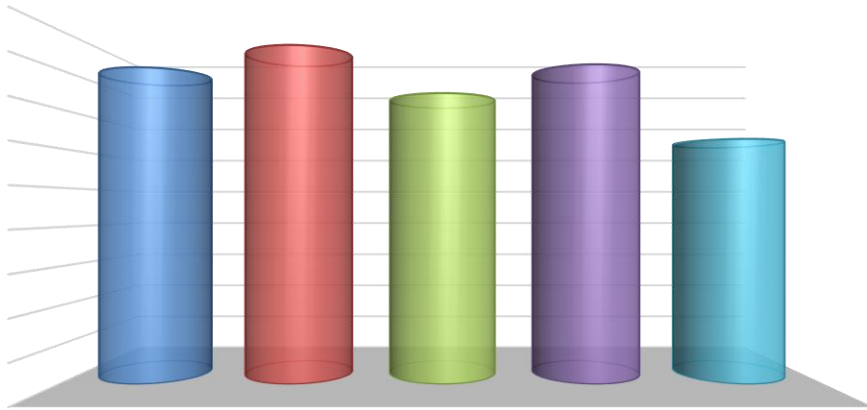
| Departamento | Cantidad | % |
|----------------------|---------------|----------------|
| ANTIOQUIA | 15.816 | 25,36% |
| BOGOTA DC | 11.759 | 18,86% |
| CAQUETA | 3.637 | 5,83% |
| VALLE | 3.012 | 4,83% |
| META | 2.642 | 4,24% |
| CAUCA | 2.596 | 4,16% |
| TOLIMA | 2.180 | 3,50% |
| CESAR | 2.097 | 3,36% |
| PUTUMAYO | 1.978 | 3,17% |
| CUNDINAMARCA | 1.844 | 2,96% |
| BOLIVAR | 1.812 | 2,91% |
| CHOCO | 1.552 | 2,49% |
| NORTE DE SANTANDER | 1.430 | 2,29% |
| HUILA | 1.163 | 1,86% |
| SANTANDER | 1.101 | 1,77% |
| NARIÑO | 1.054 | 1,69% |
| MAGDALENA | 1.022 | 1,64% |
| SUCRE | 994 | 1,59% |
| CORDOBA | 985 | 1,58% |
| ATLANTICO | 614 | 0,98% |
| QUINDIO | 542 | 0,87% |
| ARAUCA | 493 | 0,79% |
| RISARALDA | 476 | 0,76% |
| GUAJIRA | 470 | 0,75% |
| BOYACA | 327 | 0,52% |
| CALDAS | 305 | 0,49% |
| CASANARE | 262 | 0,42% |
| GUAVIARE | 117 | 0,19% |
| VICHADA | 27 | 0,04% |
| AMAZONAS | 24 | 0,04% |
| GUAINIA | 18 | 0,03% |
| VAUPES | 13 | 0,02% |
| SAN ANDRES | 1 | 0,00% |
| Total general | 62.363 | 100,00% |



RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC

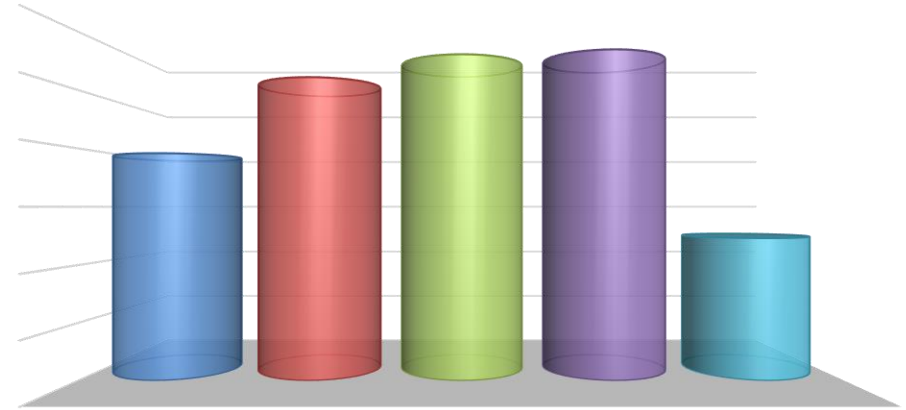
HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

Trazabilidad De Radicación Agosto 2016 vs. Años Anteriores



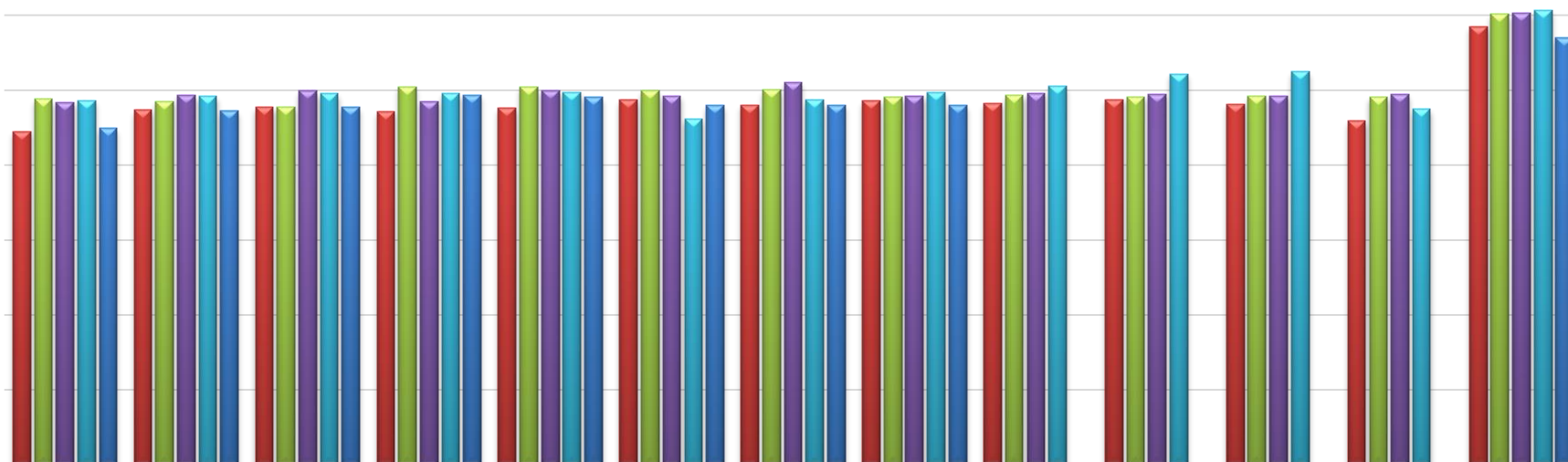
| | Año 2012 | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 | Año 2016 |
|--------|----------|----------|----------|----------|----------|
| AGOSTO | 80.509 | 86.148 | 73.947 | 81.241 | 62.363 |

Historico de Radicación Anual



| | Año 2012 | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 | Año 2016 |
|-------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| TOTAL | 783.334 | 1.043.751 | 1.122.099 | 1.138.936 | 492.372 |

HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR - ROC



| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|------------|--------|---------|--------|---------|---------|--------|---------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-----------|
| ■ Año 2012 | 28.207 | 54.951 | 59.241 | 52.099 | 57.628 | 73.754 | 63.631 | 71.740 | 67.664 | 75.414 | 65.376 | 38.900 | 708.605 |
| ■ Año 2013 | 76.536 | 71.413 | 59.979 | 110.749 | 109.805 | 97.409 | 100.739 | 80.615 | 85.656 | 81.677 | 82.789 | 81.123 | 1.038.490 |
| ■ Año 2014 | 69.340 | 87.124 | 98.402 | 70.810 | 98.210 | 84.881 | 128.364 | 82.377 | 92.062 | 88.903 | 84.428 | 87.423 | 1.072.324 |
| ■ Año 2015 | 73.542 | 83.135 | 89.689 | 91.695 | 94.343 | 41.155 | 73.656 | 92.408 | 113.567 | 166.002 | 176.016 | 55.866 | 1.151.074 |
| ■ Año 2016 | 31.155 | 53.076 | 59.421 | 86.835 | 81.329 | 62.818 | 63.677 | 63.365 | | | | | 501.676 |

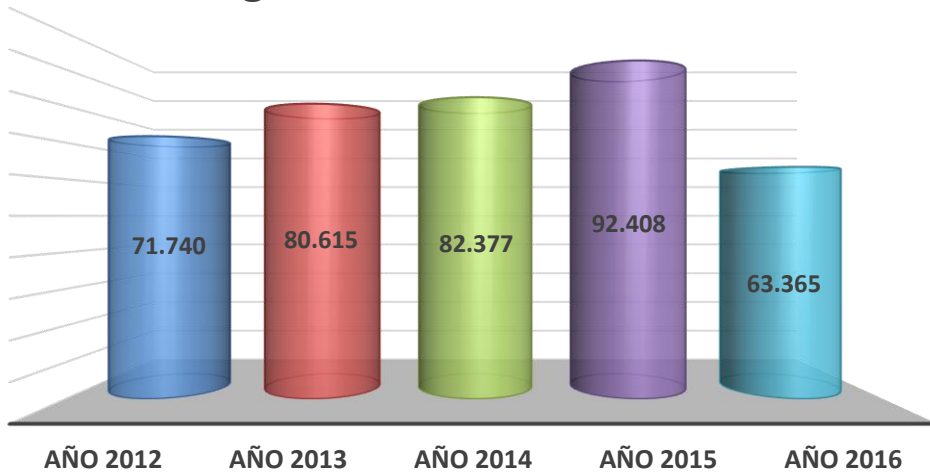
| Departamento | Cantidad | % |
|----------------------|---------------|----------------|
| ANTIOQUIA | 12.837 | 20,26% |
| BOGOTA DC | 12.794 | 20,19% |
| VALLE DEL CAUCA | 3.366 | 5,31% |
| CAUCA | 2.915 | 4,60% |
| CESAR | 2.802 | 4,42% |
| META | 2.516 | 3,97% |
| CORDOBA | 2.310 | 3,65% |
| TOLIMA | 2.308 | 3,64% |
| PUTUMAYO | 2.153 | 3,40% |
| NORTE DE SANTANDER | 1.957 | 3,09% |
| CAQUETA | 1.949 | 3,08% |
| CUNDINAMARCA | 1.855 | 2,93% |
| SANTANDER | 1.781 | 2,81% |
| MAGDALENA | 1.632 | 2,58% |
| SUCRE | 1.318 | 2,08% |
| NARIÑO | 1.253 | 1,98% |
| HUILA | 1.042 | 1,64% |
| CALDAS | 991 | 1,56% |
| ATLANTICO | 771 | 1,22% |
| CHOCO | 752 | 1,19% |
| BOLIVAR | 691 | 1,09% |
| LA GUAJIRA | 642 | 1,01% |
| ARAUCA | 632 | 1,00% |
| BOYACA | 544 | 0,86% |
| QUINDIO | 503 | 0,79% |
| CASANARE | 462 | 0,73% |
| AMAZONAS | 182 | 0,29% |
| GUAVIARE | 172 | 0,27% |
| RISARALDA | 168 | 0,27% |
| VICHADA | 42 | 0,07% |
| VAUPES | 12 | 0,02% |
| GUAINIA | 8 | 0,01% |
| EXTERIOR | 5 | 0,01% |
| Total general | 63.365 | 100,00% |



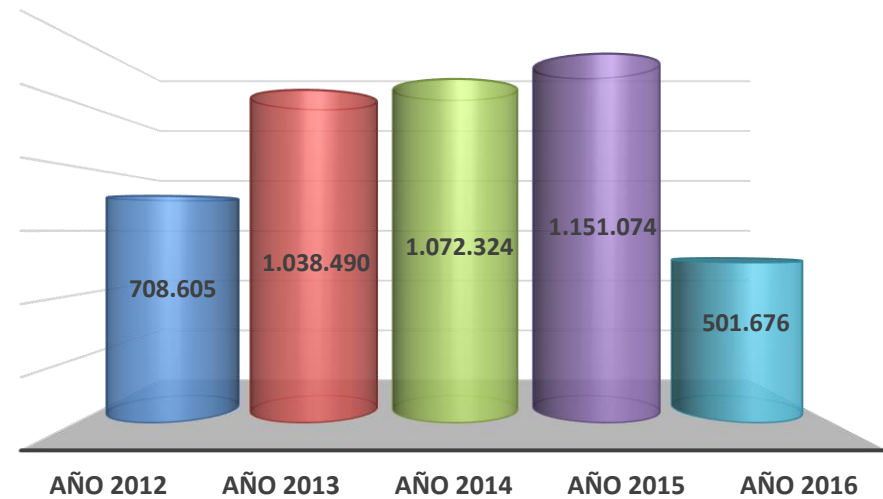
CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC

COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Agosto vs. Años Anteriores



Historico de Contestados Anual

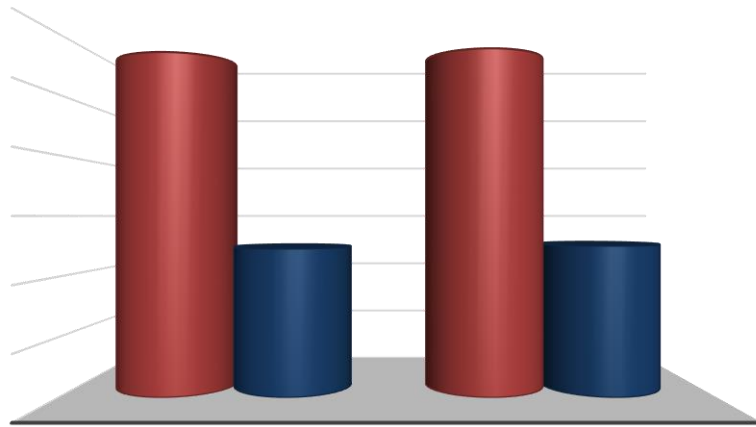


CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

| Dependencia | Cantidad |
|---|---------------|
| Dirección Técnica De Reparación | 19.987 |
| Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Interinstitucional | 13.150 |
| Dirección De Gestión Social Y Humanitaria | 11.571 |
| Dirección De Registro Y Gestión De La Información | 5.988 |
| Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección De Gestión Interinstitucional | 4.618 |
| Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección De Gestión Interinstitucional | 2.698 |
| Dirección De Gestión Interinstitucional | 1.677 |
| Archivo | 933 |
| Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección De Gestión Interinstitucional | 719 |
| Jefe Oficina Asesora Jurídica | 643 |
| Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección De Gestión Interinstitucional | 606 |
| Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Interinstitucional | 320 |
| Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria | 227 |
| Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Gestión Interinstitucional | 173 |
| Jefe Oficina Asesora Jurídica - Dirección De Registro Y Gestión De La Información | 18 |
| Jefe Oficina Asesora Jurídica - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Interinstitucional | 16 |
| Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria | 12 |
| Jefe Oficina Asesora Jurídica - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria | 3 |
| Jefe Oficina Asesora Jurídica - Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria | 2 |
| Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Registro Y Gestión De La Información | 1 |
| Jefe Oficina Asesora Jurídica - Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Interinstitucional | 1 |
| Jefe Oficina Asesora Jurídica - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección De Gestión Interinstitucional | 1 |
| Jefe Oficina Asesora Jurídica - Dirección Técnica De Reparación | 1 |
| Total | 63.365 |

COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2015 vs. 2016

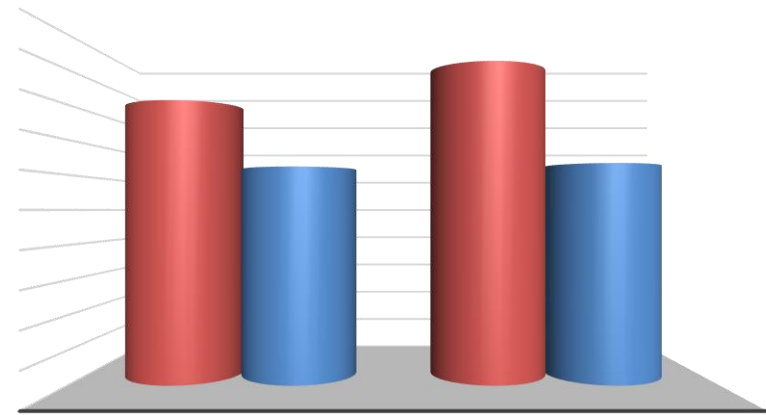


RADICADO

CONTESTADO

| | RADICADO | CONTESTADO |
|--------|-----------|------------|
| ■ 2015 | 1.138.936 | 1.151.074 |
| ■ 2016 | 492.372 | 501.676 |

Operación Agosto 2015 vs. 2016

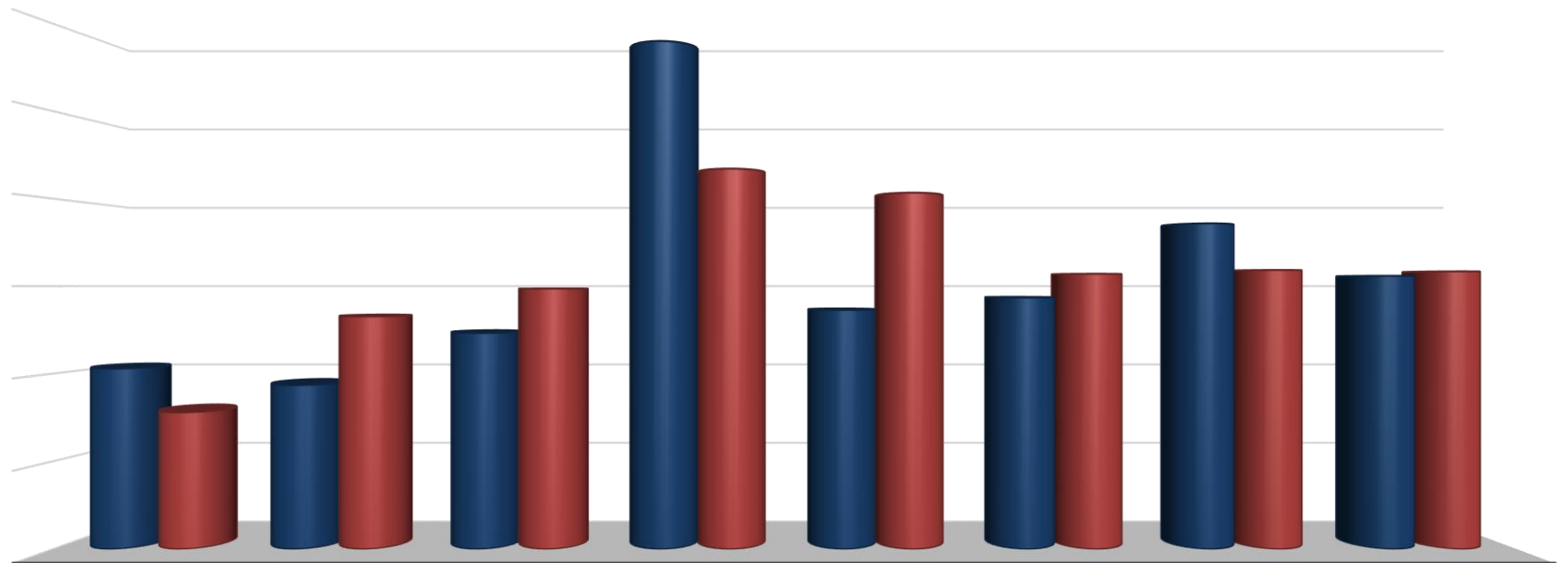


RADICADO

CONTESTADO

| | RADICADO | CONTESTADO |
|--------|----------|------------|
| ■ 2015 | 81.241 | 92.408 |
| ■ 2016 | 62.363 | 63.365 |

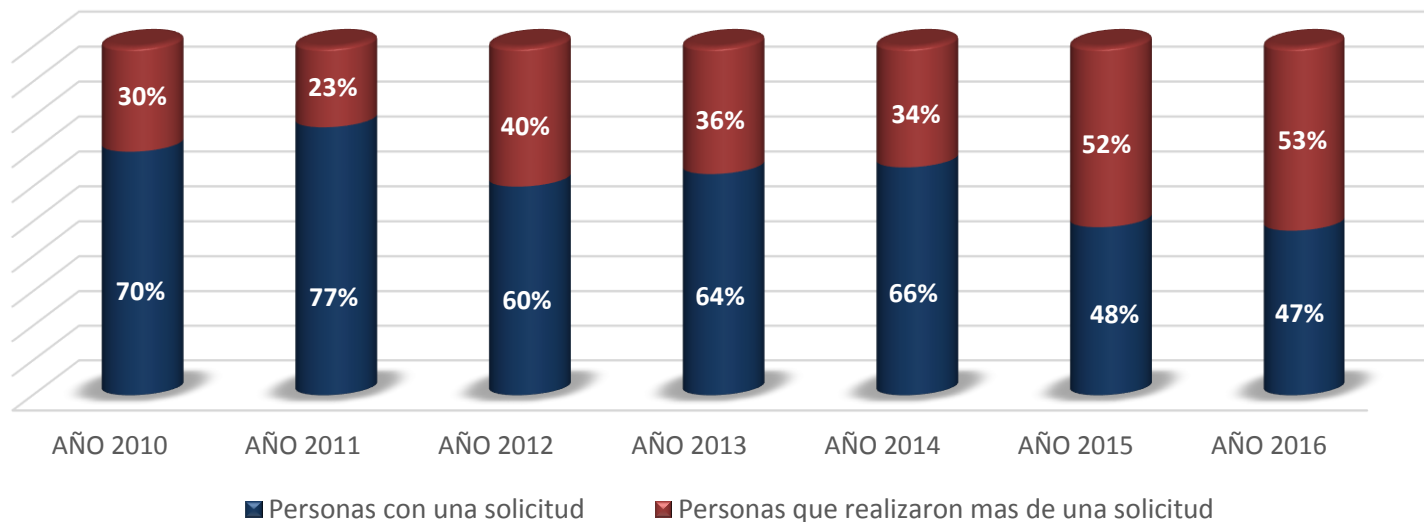
ESTADO DE OPERACIÓN 2016



| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO |
|--------------|--------|---------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
| ■ RADICADO | 41.136 | 37.368 | 49.269 | 115.968 | 54.551 | 57.393 | 74.324 | 62.363 |
| ■ CONTESTADO | 31.155 | 53.076 | 59.421 | 86.835 | 81.329 | 62.818 | 63.677 | 63.365 |

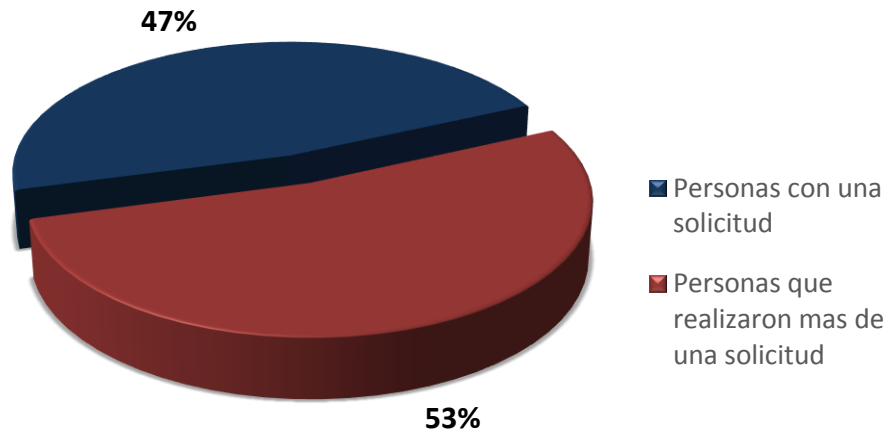
ESTADO OPERATIVO

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

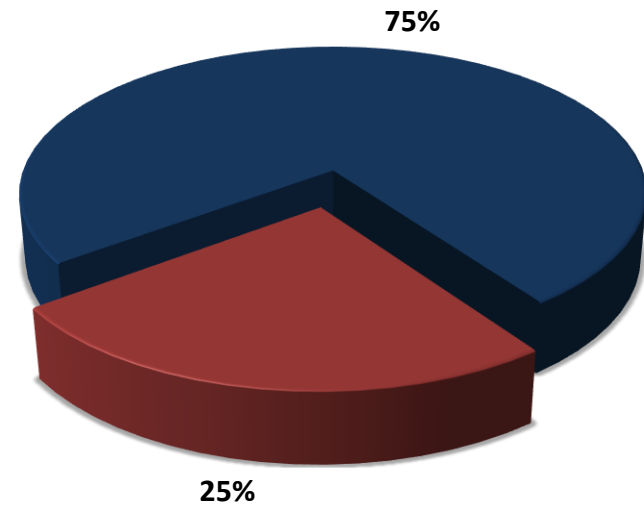


ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016

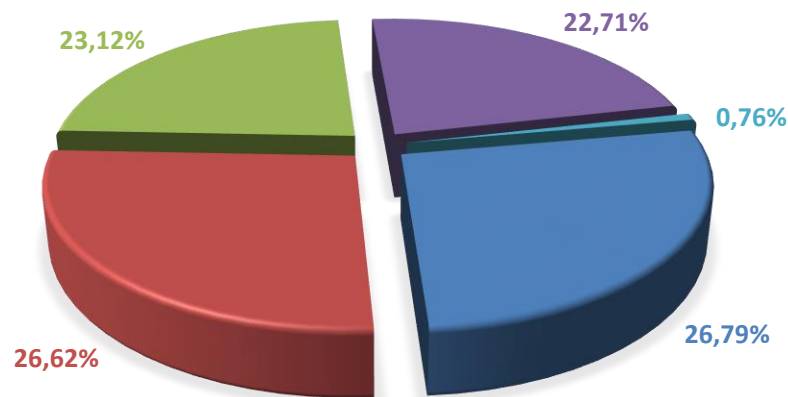


REITERACIONES SOLICITUDES AGOSTO 2016



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

| Tipo de Solicitud | % |
|---|--------|
| Dirección Técnica De Reparación | 26,79% |
| Dirección De Gestión Interinstitucional | 26,62% |
| Dirección De Registro Y Gestión De La Información | 23,12% |
| Dirección De Gestión Social Y Humanitaria | 22,71% |
| Jefe Oficina Asesora Jurídica | 0,76% |



- Dirección Técnica De Reparación
- Dirección De Gestión Interinstitucional
- Dirección De Registro Y Gestión De La Información
- Dirección De Gestión Social Y Humanitaria
- Jefe Oficina Asesora Jurídica

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



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

| SOLICITUD | RADICADOS |
|--|---------------|
| Atencion Humanitaria | 8.266 |
| Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado | 2.336 |
| Tramitadores | 1.938 |
| Casos Atipicos | 1.447 |
| Indemnizacion Por Homicidio | 1.308 |
| Confidencialidad | 694 |
| Estado En El Registro | 543 |
| Atencion Humanitaria | 528 |
| Certificacion Familiar | 449 |
| No Acreditado | 446 |
| Remitir A Entidad Competente | 334 |
| Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado (Superado Carencias Sm) | 281 |
| Indemnizacion Por Desaparicion Forzada | 248 |
| Acto Administrativo De Valoracion | 231 |
| Estado De Valoracion 1448 | 228 |
| Sin Datos | 226 |
| Oferta Institucional | 207 |
| Homonimo | 191 |
| Certificacion Individual | 184 |
| Familias En Su Tierra - Fest | 170 |
| TOTAL | 20.255 |



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**