



# INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR

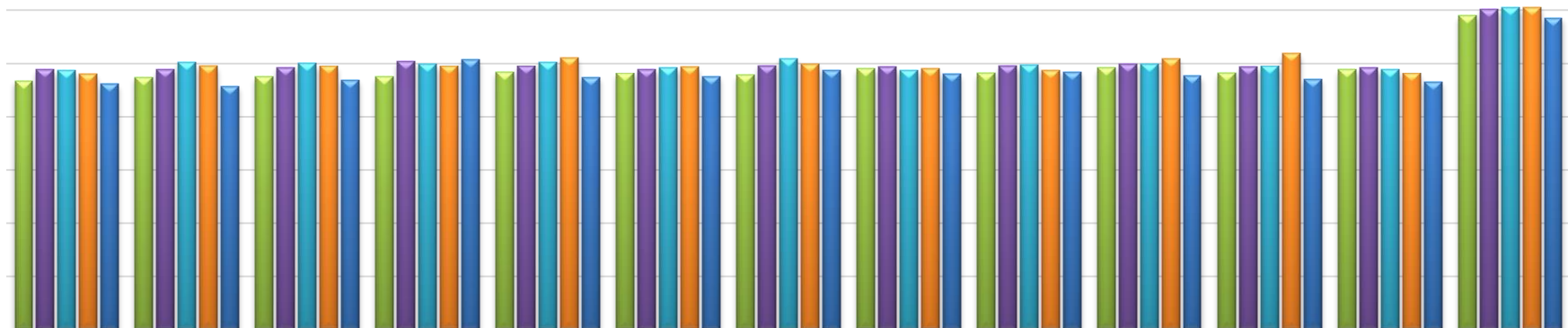


 **TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

**DICIEMBRE 2016**

# HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN



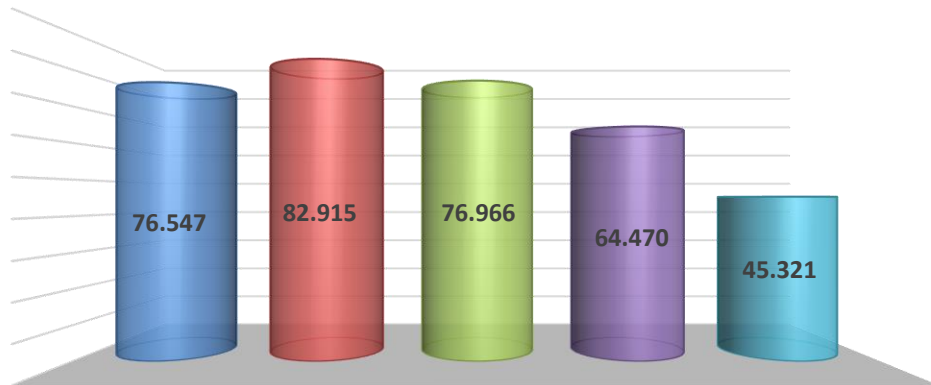
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2012	46.948	55.361	55.922	55.711	69.219	64.945	61.344	80.509	66.116	83.398	67.314	76.547	783.334
■ Año 2013	76.452	76.694	84.497	109.417	87.999	75.857	92.021	86.148	89.417	96.305	86.029	82.915	1.043.751
■ 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	69.017	58.594	50.639	45.321	715.943

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA DC	12.000	26,48%
ANTIOQUIA	8.459	18,66%
MAGDALENA	2.431	5,36%
CORDOBA	2.077	4,58%
VALLE	1.842	4,06%
CAQUETA	1.842	4,06%
META	1.704	3,76%
PUTUMAYO	1.629	3,59%
CAUCA	1.538	3,39%
CUNDINAMARCA	1.406	3,10%
CESAR	1.150	2,54%
TOLIMA	1.122	2,48%
CHOCO	1.033	2,28%
BOLIVAR	891	1,97%
HUILA	840	1,85%
SUCRE	709	1,56%
ATLANTICO	699	1,54%
SANTANDER	641	1,41%
NORTE DE SANTANDER	619	1,37%
NARIÑO	540	1,19%
QUINDIO	382	0,84%
ARAUCA	380	0,84%
RISARALDA	304	0,67%
CALDAS	303	0,67%
CASANARE	243	0,54%
BOYACA	200	0,44%
GUAJIRA	167	0,37%
GUAVIARE	114	0,25%
AMAZONAS	24	0,05%
VICHADA	17	0,04%
GUAINIA	7	0,02%
VAUPES	6	0,01%
SAN ANDRES	1	0,00%
EXTERIOR	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>45.321</b>	<b>100,00%</b>



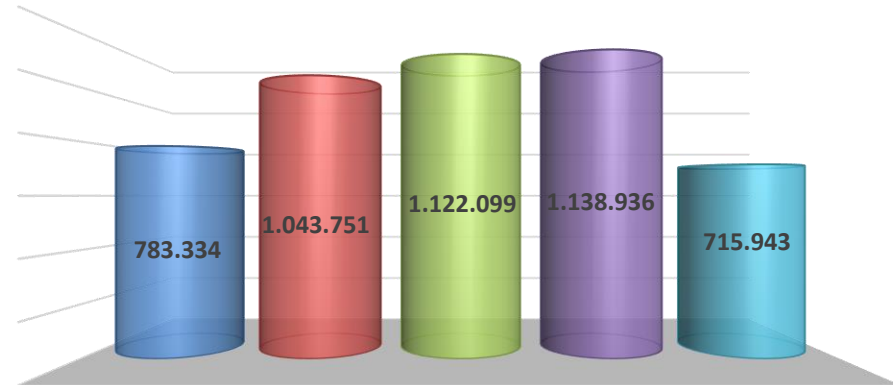
# HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

**Trazabilidad De Radicación  
Diciembre 2016 vs. Años Anteriores**



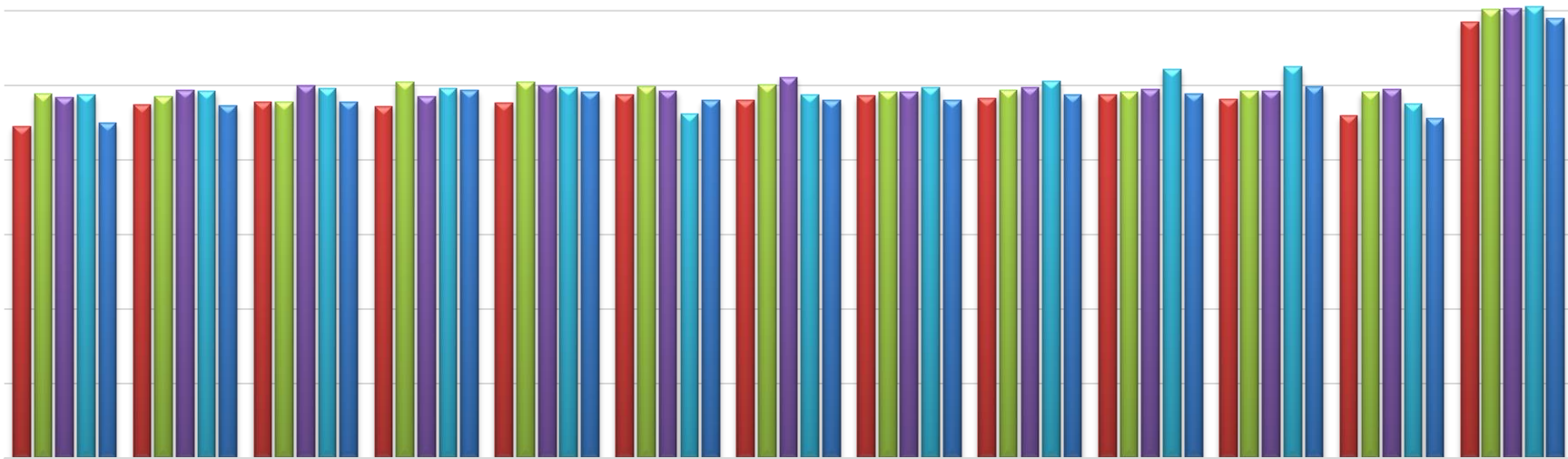
	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
DICIEMBRE	76.547	82.915	76.966	64.470	45.321

**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	715.943

# HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR



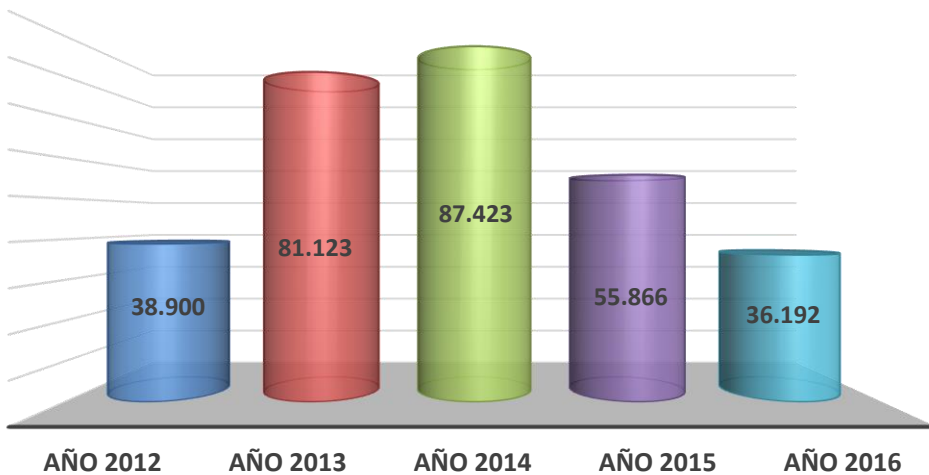
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2012	28.207	54.951	59.241	52.099	57.628	73.754	63.631	71.740	67.664	75.414	65.376	38.900	708.605
■ Año 2013	76.536	71.413	59.979	110.749	109.805	97.409	100.739	80.615	85.656	81.677	82.789	81.123	1.038.490
■ 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	74.601	77.670	95.498	36.192	785.637

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA DC	8.160	22,55%
ANTIOQUIA	7.156	19,77%
VALLE	2.070	5,72%
MAGDALENA	1.954	5,40%
CAQUETA	1.729	4,78%
CAUCA	1.427	3,94%
META	1.362	3,76%
CUNDINAMARCA	1.360	3,76%
TOLIMA	1.070	2,96%
CESAR	1.038	2,87%
PUTUMAYO	947	2,62%
BOLIVAR	810	2,24%
NORTE DE SANTANDER	768	2,12%
CORDOBA	703	1,94%
CHOCO	663	1,83%
ATLANTICO	632	1,75%
HUILA	613	1,69%
SUCRE	610	1,69%
SANTANDER	602	1,66%
NARIÑO	578	1,60%
QUINDIO	344	0,95%
ARAUCA	342	0,94%
GUAJIRA	263	0,73%
RISARALDA	257	0,71%
CALDAS	241	0,67%
BOYACA	185	0,51%
CASANARE	178	0,49%
GUAVIARE	77	0,21%
VICHADA	14	0,04%
GUAINIA	14	0,04%
AMAZONAS	11	0,03%
VAUPES	9	0,02%
SAN ANDRES	3	0,01%
EXTERIOR	2	0,01%
<b>Total</b>	<b>36.192</b>	<b>100,00%</b>

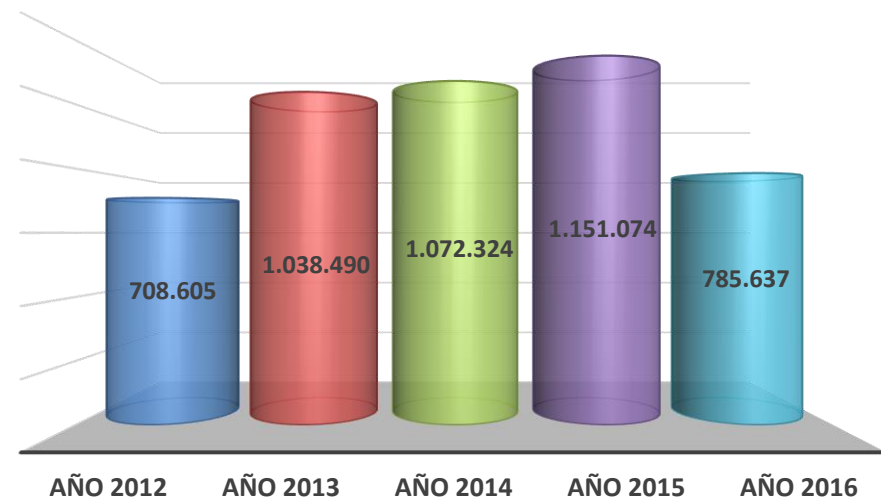


# COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

### Trazabilidad De Contestados Diciembre vs. Años Anteriores



### Historico de Contestados Anual



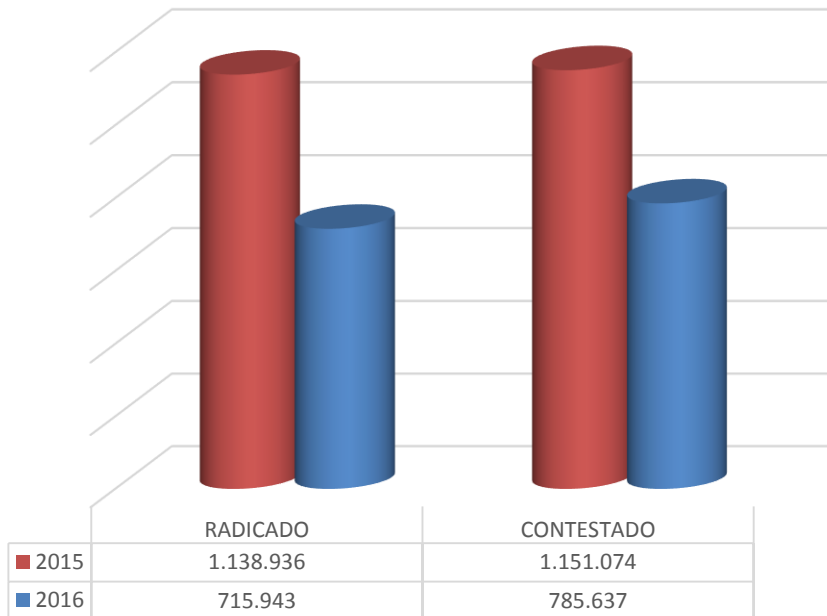


# CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

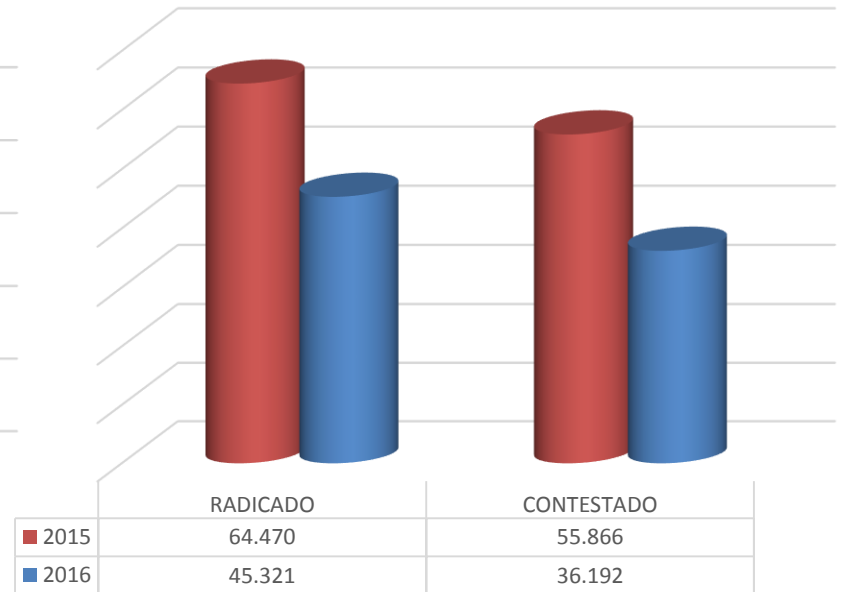
Dirección	Cantidad
Dirección de Registro y Gestión de la Información	10.071
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	9.369
Dirección de Reparaciones	3.843
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Gestión Interinstitucional	3.335
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones	2.495
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información	1.374
Archivo	1.221
Oficina Asesora Jurídica	1.215
Dirección de Gestión Interinstitucional	1.117
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional	568
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información	481
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	268
Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información	252
Dirección de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional	174
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	114
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	104
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	63
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	40
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Oficina Asesora Jurídica	33
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	12
Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	8
Dirección de Reparaciones - Oficina Asesora Jurídica	8
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones - Oficina Asesora Jurídica	7
Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	7
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	3
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica -	1
Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	1
<b>Total</b>	<b>36.192</b>

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

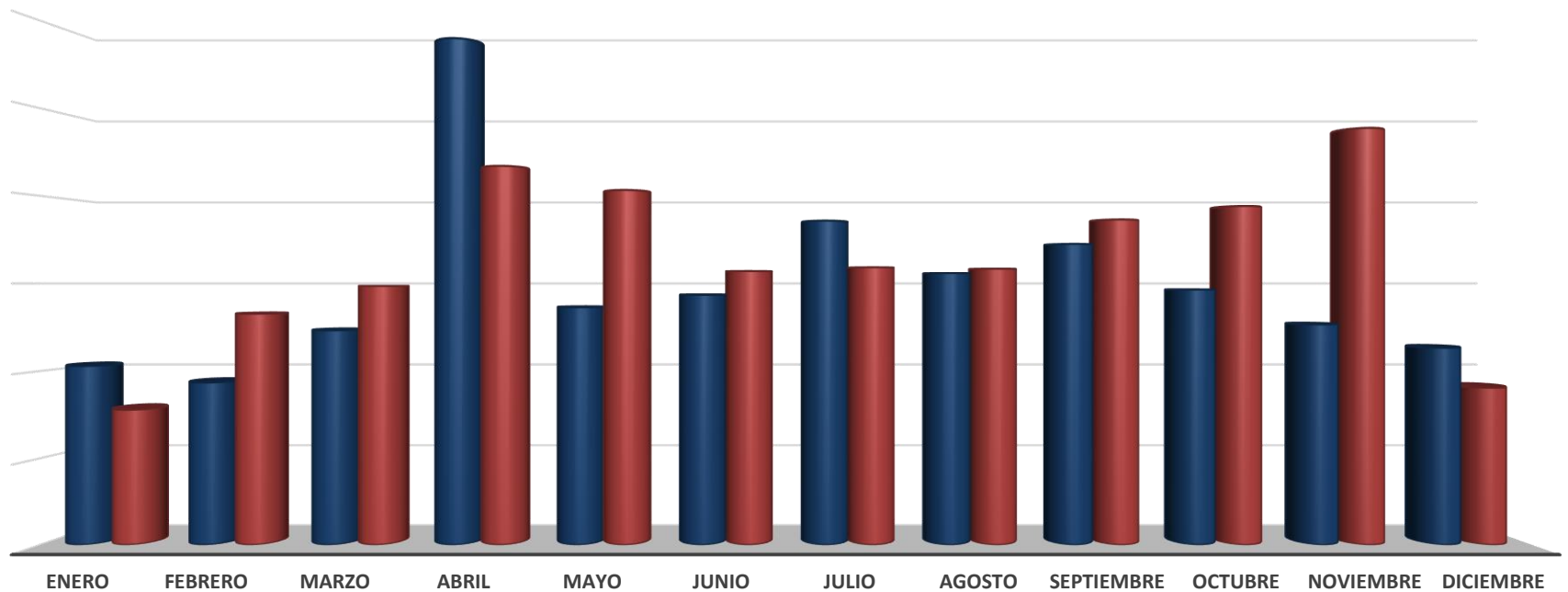
Operación General 2015 vs. 2016



Operación Diciembre 2015 vs. 2016



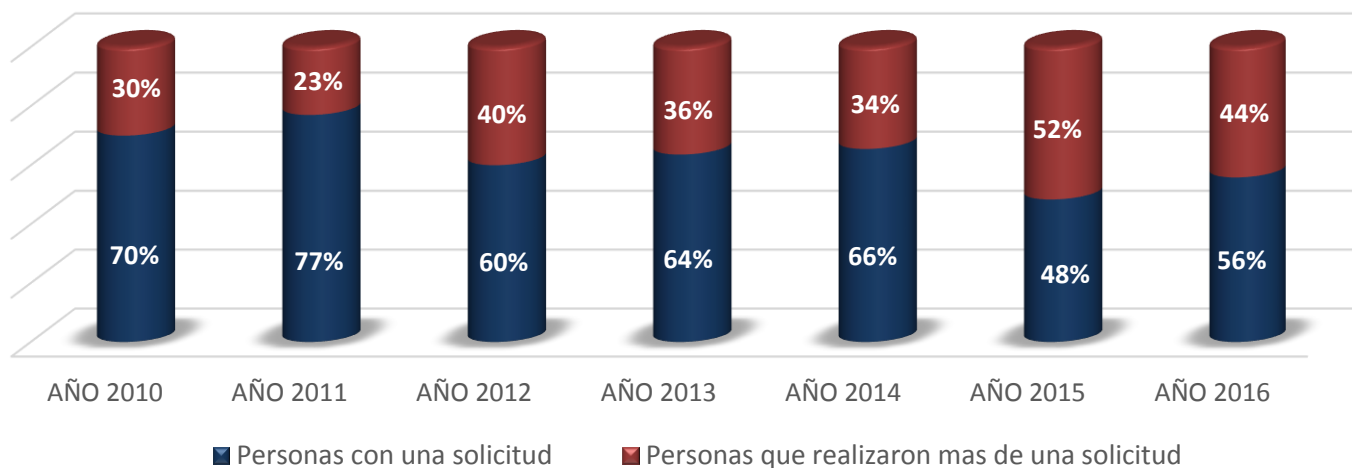
# ESTADO DE OPERACIÓN 2016



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>■ RADICADO</b>	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>■ CONTESTADO</b>	41.136	37.368	49.269	115.968	54.551	57.393	74.324	62.363	69.017	58.594	50.639	45.321
	31.155	53.076	59.421	86.835	81.329	62.818	63.677	63.365	74.601	77.670	95.498	36.192

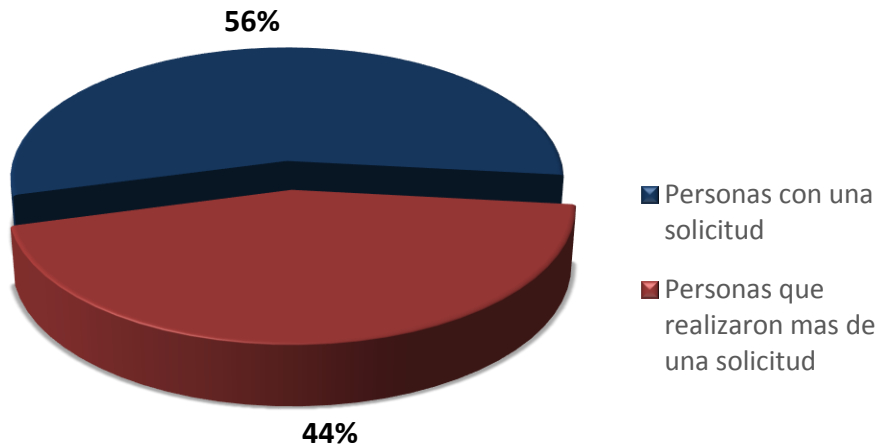
## ESTADO OPERATIVO

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

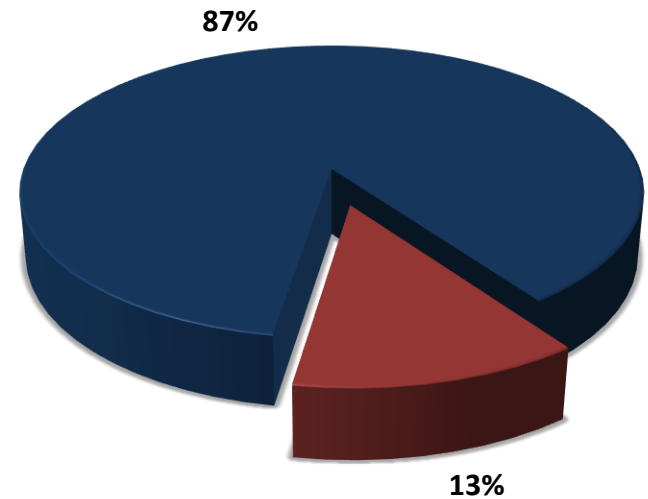


# ESTADO OPERATIVO

### REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016

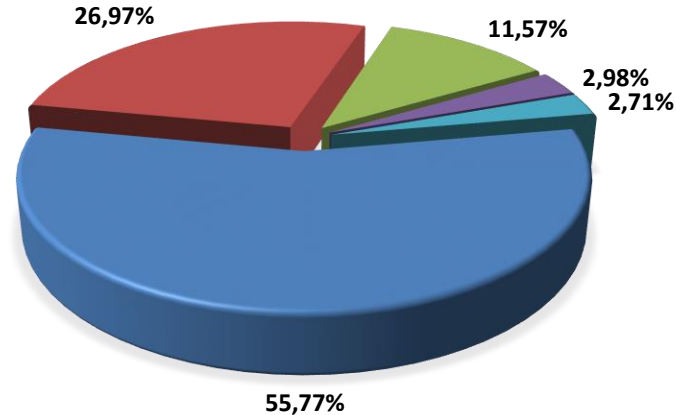


### REITERACIONES SOLICITUDES DICIEMBRE 2016



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

Tipo de Solicitud	%
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	55,77%
Dirección de Registro y Gestión de la Información	26,97%
Dirección de Reparaciones	11,57%
Oficina Asesora Jurídica	2,98%
Dirección de Gestión Interinstitucional	2,71%



■ Dirección de Gestión Social y Humanitaria

■ Dirección de Registro y Gestión de la Información

■ Dirección de Reparaciones

■ Oficina Asesora Jurídica

■ Dirección de Gestión Interinstitucional

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



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Tipo Solicitud	Cantidad
Atencion Humanitaria Sm	14.211
Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado	4.229
Acto Administrativo De Valoracion	1.670
Estado De Valoracion 1448	1.608
Actualizacion De Datos Con Soporte	1.385
Oferta Institucional	1.377
Indemnizacion Por Homicidio	1.295
Confidencialidad	1.162
Certificacion Familiar	1.118
Estado En El Registro	851
Inclusion De Nuevos Miembros	786
Proyecto Productivo	746
Casos Atipicos	738
Sin Acreditación	705
Pago Reintegrado Subsistencia Minima	556
Subsidiario De Apelacion	457
Remitir A Entidad Competente	444
Estado Del Pago	425
Historico De Ayudas	325



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



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS