



# INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR

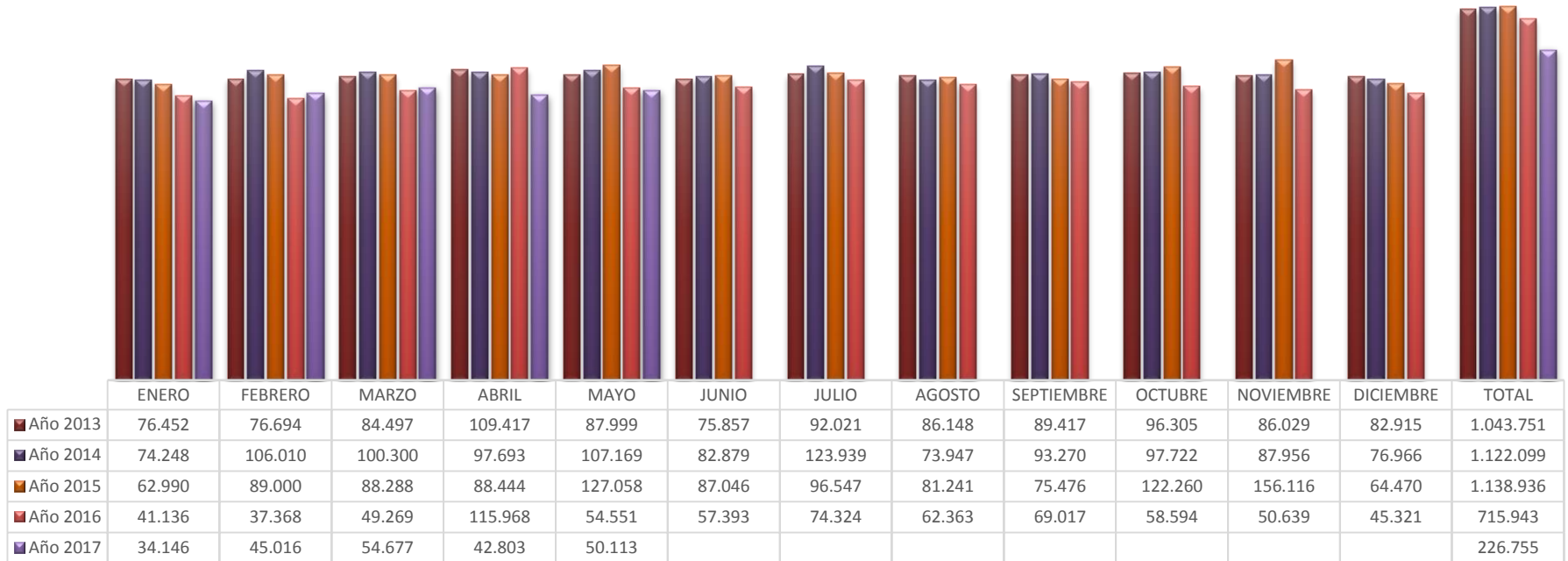


 **TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

 **UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS**

**MAYO 2017**

# HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN



En comparación a Mayo del 2016, se evidencia una disminución del 32%, teniendo en cuenta que a Mayo del 2016 se habían recibido 298.292.

## RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR

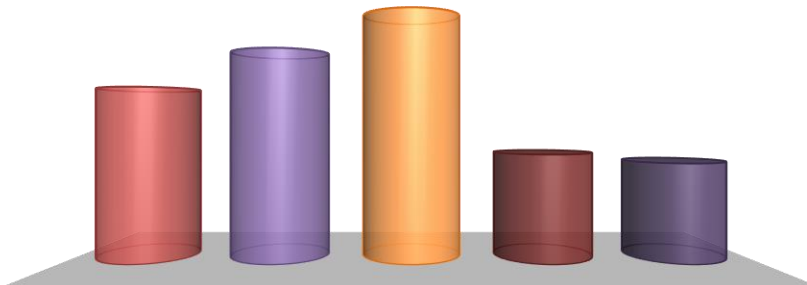
DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	10.382	20,72%
BOGOTA	9.327	18,61%
VALLE	4.001	7,98%
META	3.046	6,08%
CAQUETA	2.959	5,90%
CAUCA	2.304	4,60%
MAGDALENA	2.193	4,38%
TOLIMA	2.143	4,28%
CUNDINAMARCA	1.349	2,69%
PUTUMAYO	1.268	2,53%
BOLIVAR	1.162	2,32%
HUILA	1.139	2,27%
CORDOBA	1.130	2,25%
SUCRE	972	1,94%
SANTANDER	940	1,88%
CESAR	932	1,86%
NORTE DE SANTANDER	859	1,71%
NARIÑO	705	1,41%
ATLANTICO	522	1,04%
RISARALDA	403	0,80%
GUAJIRA	400	0,80%
QUINDIO	367	0,73%
CALDAS	315	0,63%
CHOCO	288	0,57%
BOYACA	278	0,55%
ARAUCA	273	0,54%
CASANARE	197	0,39%
GUAVIARE	165	0,33%
VICHADA	47	0,09%
GUAINIA	19	0,04%
AMAZONAS	14	0,03%
VAUPES	14	0,03%
<b>Total general</b>	<b>50.113</b>	<b>100,00%</b>



De los 32 departamentos en los cuales se recibieron derechos de petición en el mes de Mayo, aproximadamente el 47% se congrega en tres zonas, Antioquia, Bogotá y Valle del Cauca.

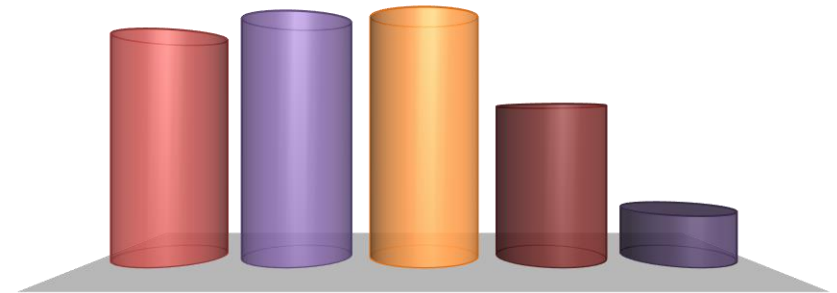
# HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

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



	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
ABRIL	87.999	107.169	127.058	54.551	50.113

**Histórico de Radicación Anual**

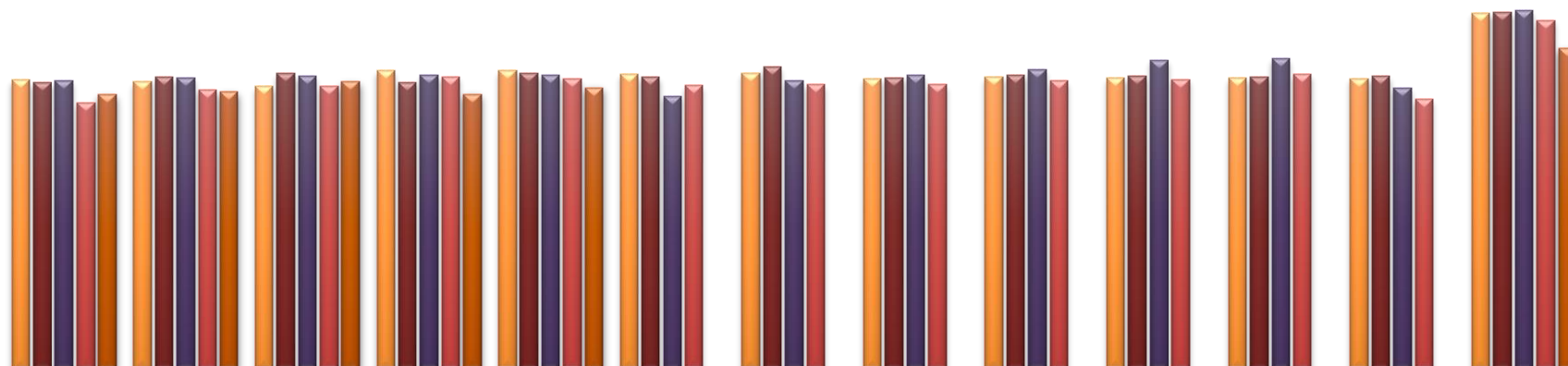


	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
TOTAL	1.043.751	1.122.099	1.138.936	715.943	226.755

Se redujo un 9 % en la radicación, en comparación con Mayo de 2016.



# HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ 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
■ Año 2017	42.865	47.879	71.544	43.470	56.209								261.967

A Mayo de 2016, se habían contestado 311.816 derechos de petición, en comparación a Mayo de 2017, se redujo un 19%.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	12.004	21,36%
BOGOTA	10.637	18,92%
VALLE	4.235	7,53%
CAQUETA	3.011	5,36%
META	2.748	4,89%
CAUCA	2.601	4,63%
TOLIMA	2.284	4,06%
MAGDALENA	2.150	3,83%
CUNDINAMARCA	1.516	2,70%
PUTUMAYO	1.450	2,58%
CORDOBA	1.401	2,49%
HUILA	1.320	2,35%
BOLIVAR	1.315	2,34%
CHOCO	1.207	2,15%
NORTE DE SANTANDER	1.076	1,91%
SANTANDER	1.058	1,88%
CESAR	1.009	1,80%
SUCRE	959	1,71%
NARIÑO	770	1,37%
ATLANTICO	616	1,10%
RISARALDA	479	0,85%
QUINDIO	434	0,77%
GUAJIRA	422	0,75%
CALDAS	398	0,71%
ARAUCA	299	0,53%
BOYACA	281	0,50%
CASANARE	232	0,41%
GUAVIARE	186	0,33%
VICHADA	50	0,09%
GUAINIA	29	0,05%
AMAZONAS	17	0,03%
VAUPES	15	0,03%
<b>Total general</b>	<b>56.209</b>	<b>100,00%</b>

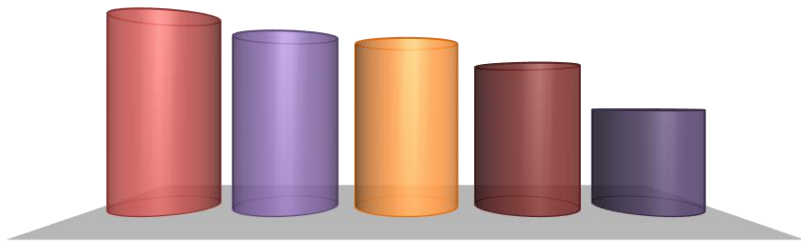


## CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR

Aproximadamente el 48%, de las respuestas a los derechos de petición, se dirigen solo a tres departamentos, lo cual es directamente proporcional a la recepción en los mismos (47%).

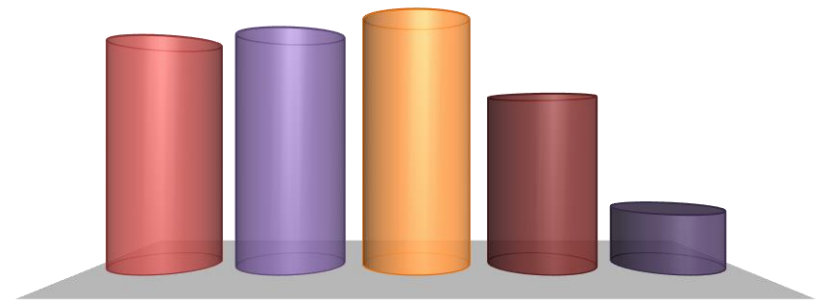
## COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

**Trazabilidad Contestados  
Mayo vs. Años Anteriores**



	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
■ MAYO	109.805	98.210	94.343	81.329	56.209

**Historico de Contestados Anual**



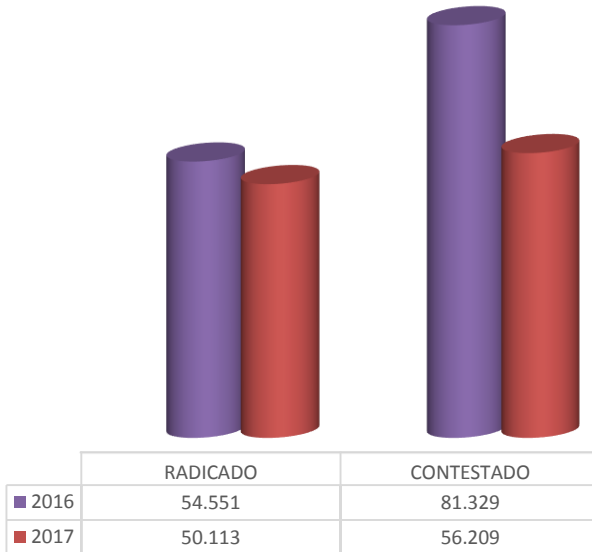
	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
■ TOTAL	1.038.490	1.072.324	1.151.074	785.637	261.967

En Mayo del 2016, en el cual se contestaron 81.329 derechos de petición, se redujo en un 45%, en comparación a Mayo del presente año.

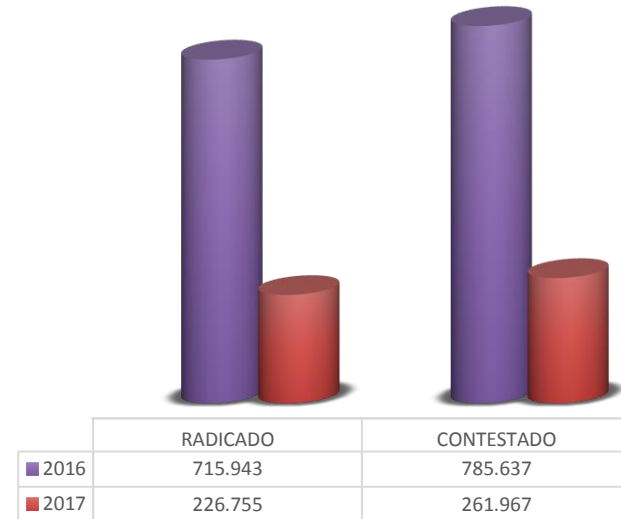


# COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación Mayo 2016 vs. 2017

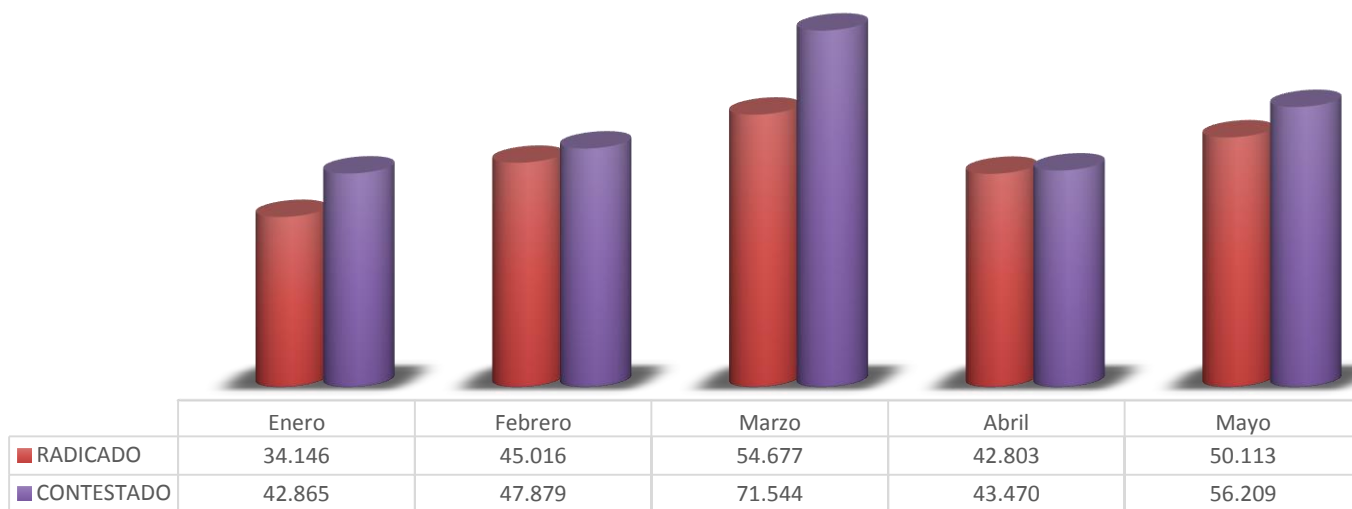


Operación General 2016 vs. 2017



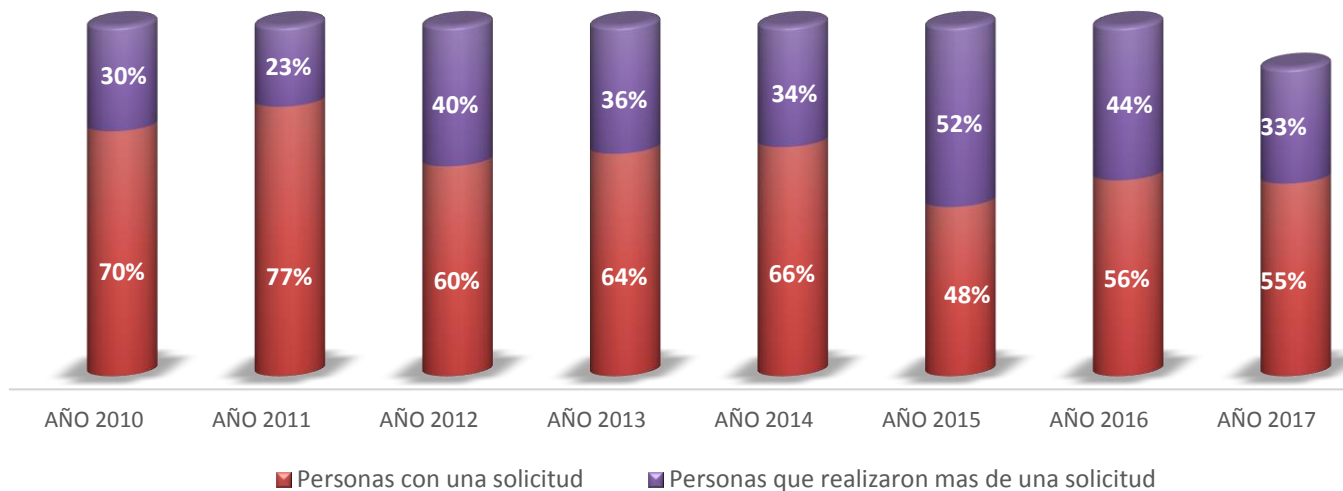
El 2016, en el cual contestamos el 10% mas de lo que recibimos, mientras que en el transcurso del 2017, se ha contestado un 16% de mas, de lo que se ha recibido.

## ESTADO DE OPERACIÓN 2017



# ESTADO OPERATIVO

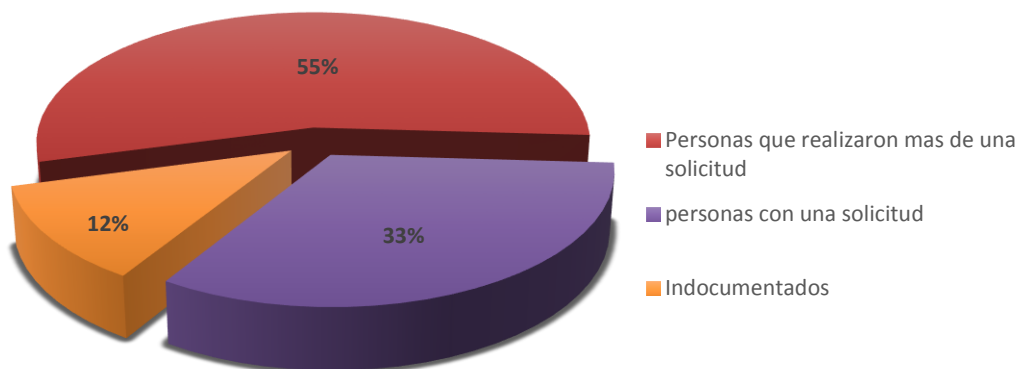
## Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



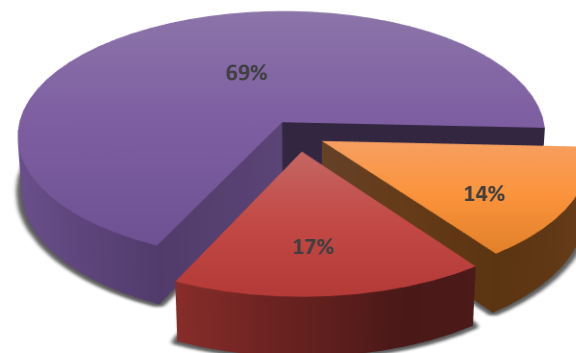
La reiteración de solicitantes ha disminuido en comparación al 2016 en un 10%, un 1% disminuyó para la recepción de peticionarios con una solicitud, sin embargo, existe un 12% para solicitudes de personas indocumentadas en lo que va del 2017.

## ESTADO OPERATIVO

### REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2017



### REITERACIONES SOLICITUDES MAYO 2017



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



Pretensión	Cantidad
Atencion Humanitaria	24.324
Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado	18.344
Oferta Institucional	3.473
Estado De Valoracion 1448	2.885
Proyecto Productivo	2.507
Certificacion Familiar	2.401
Indemnizacion Por Homicidio	2.349
Estado En El Registro	1.136
No Acreditado	1.052
Actualizacion De Datos Con Soporte	1.008
Pago Reintegrado Subsistencia Minima	910
Acto Administrativo De Valoracion	909
Estado Del Pago	782
Casos Atipicos	736
Inclusion De Nuevos Miembros	530
Indemnizacion Por Desaparicion Forzada	526
Subsidiario De Apelacion	511
Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado (Superado Carencias Sm)	369
Historico De Ayudas	368
Retorno Y/O Reubicacion Informativo	361



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



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**