



INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR

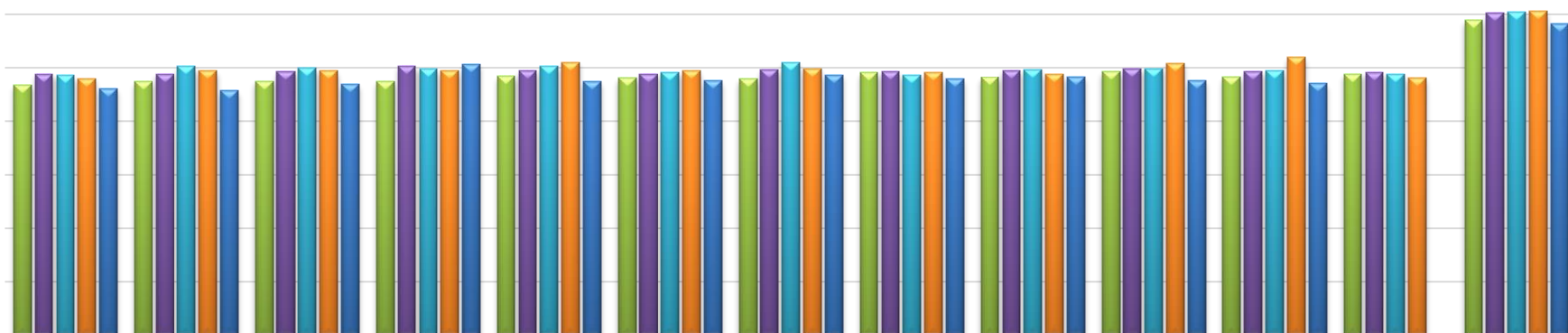


 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

NOVIEMBRE 2016

HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN



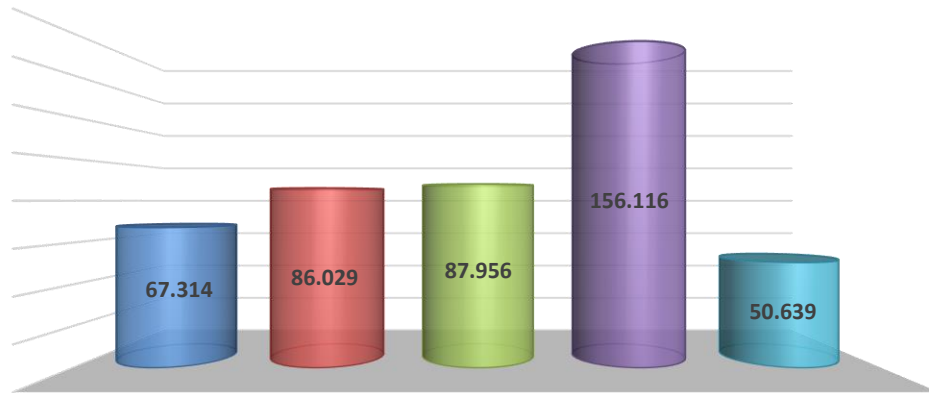
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2012	46.948	55.361	55.922	55.711	69.219	64.945	61.344	80.509	66.116	83.398	67.314	76.547	783.334
■ Año 2013	76.452	76.694	84.497	109.417	87.999	75.857	92.021	86.148	89.417	96.305	86.029	82.915	1.043.751
■ 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		670.622

Departamento	Cantidad.	%
ANTIOQUIA	11.667	23,04%
BOGOTA DC	10.863	21,45%
CAQUETA	3.433	6,78%
VALLE	3.125	6,17%
MAGDALENA	2.141	4,23%
CAUCA	2.045	4,04%
META	1.717	3,39%
TOLIMA	1.694	3,35%
CUNDINAMARCA	1.673	3,30%
CESAR	1.525	3,01%
PUTUMAYO	1.311	2,59%
HUILA	1.194	2,36%
BOLIVAR	1.156	2,28%
NORTE DE SANTANDER	909	1,80%
SANTANDER	845	1,67%
NARIÑO	776	1,53%
SUCRE	716	1,41%
ATLANTICO	472	0,93%
CORDOBA	451	0,89%
GUAJIRA	435	0,86%
ARAUCA	433	0,86%
QUINDIO	404	0,80%
RISARALDA	368	0,73%
CHOCO	360	0,71%
CALDAS	349	0,69%
BOYACA	212	0,42%
CASANARE	207	0,41%
GUAVIARE	103	0,20%
AMAZONAS	21	0,04%
VICHADA	12	0,02%
VAUPES	10	0,02%
GUAINIA	10	0,02%
URABA	1	0,00%
SAN ANDRES	1	0,00%
Total	50.639	

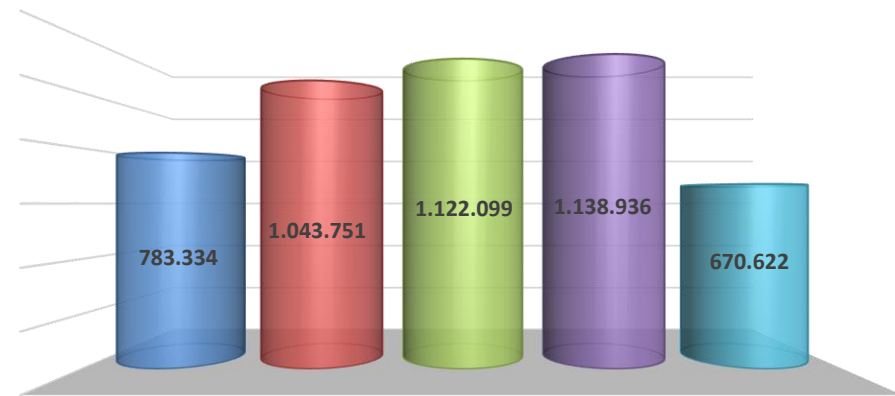


HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

Trazabilidad De Radicación Noviembre 2016 vs. Años Anteriores



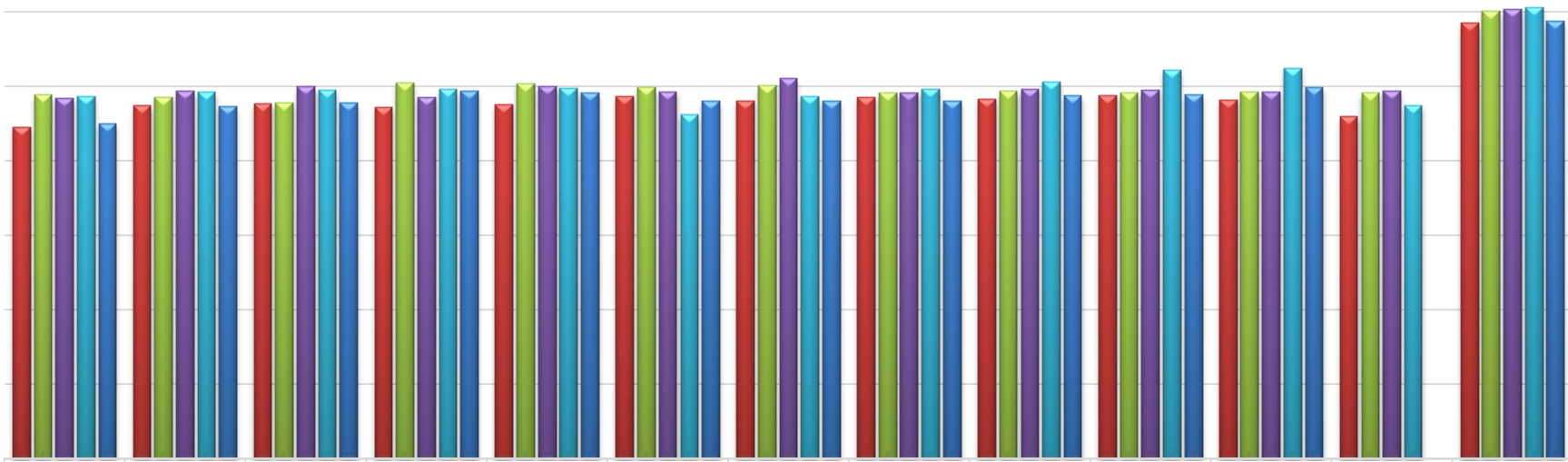
Historico de Radicación Anual



	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
NOVIEMBRE	67.314	86.029	87.956	156.116	50.639

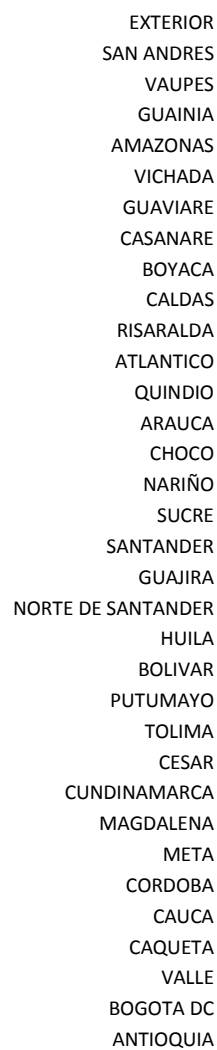
	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
TOTAL	783.334	1.043.751	1.122.099	1.138.936	670.622

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		749.445

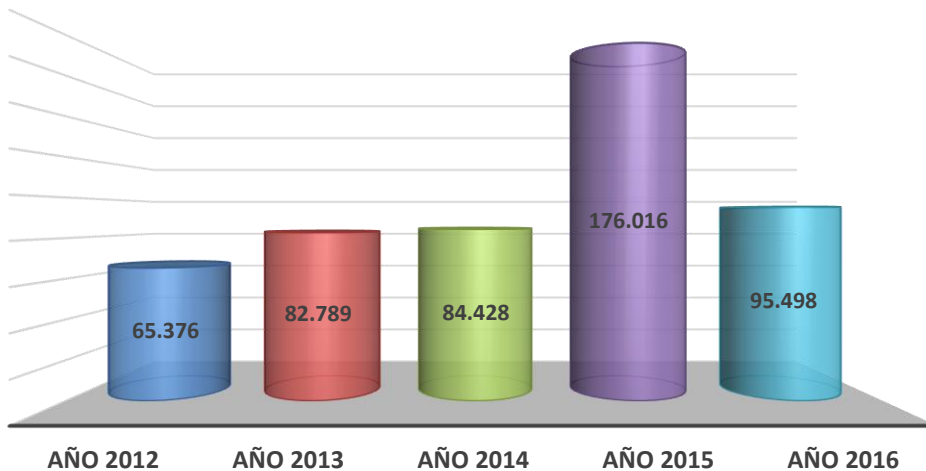
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	21.065	22,06%
BOGOTA DC	19.777	20,71%
VALLE	5.445	5,70%
CAQUETA	5.418	5,67%
CAUCA	4.253	4,45%
CORDOBA	3.573	3,74%
META	3.412	3,57%
MAGDALENA	3.343	3,50%
CUNDINAMARCA	3.122	3,27%
CESAR	3.079	3,22%
TOLIMA	2.857	2,99%
PUTUMAYO	2.528	2,65%
BOLIVAR	1.856	1,94%
HUILA	1.821	1,91%
NORTE DE SANTANDER	1.737	1,82%
GUAJIRA	1.534	1,61%
SANTANDER	1.470	1,54%
SUCRE	1.387	1,45%
NARIÑO	1.350	1,41%
CHOCO	1.204	1,26%
ARAUCA	1.054	1,10%
QUINDIO	972	1,02%
ATLANTICO	877	0,92%
RISARALDA	691	0,72%
CALDAS	623	0,65%
BOYACA	390	0,41%
CASANARE	323	0,34%
GUAVIARE	205	0,21%
VICHADA	44	0,05%
AMAZONAS	36	0,04%
GUAINIA	28	0,03%
VAUPES	17	0,02%
SAN ANDRES	5	0,01%
EXTERIOR	2	0,00%
Total	95.498	



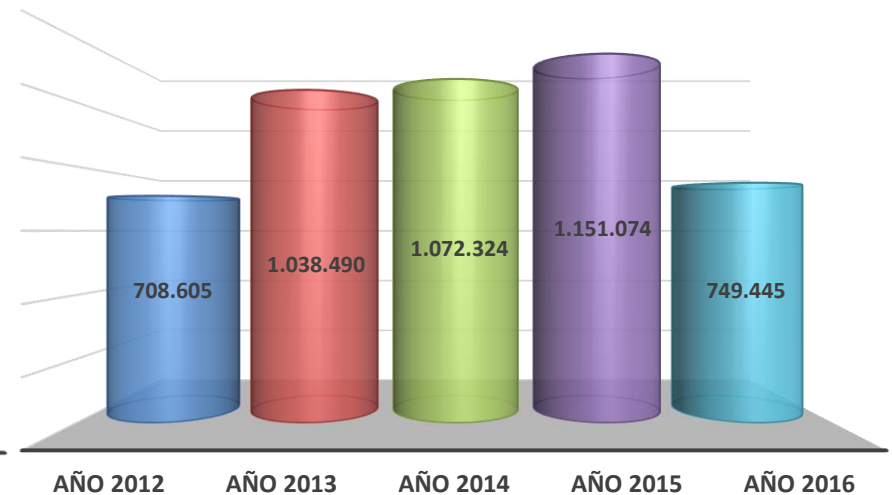
CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR

COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Noviembre vs. Años Anteriores



Historico de Contestados Anual

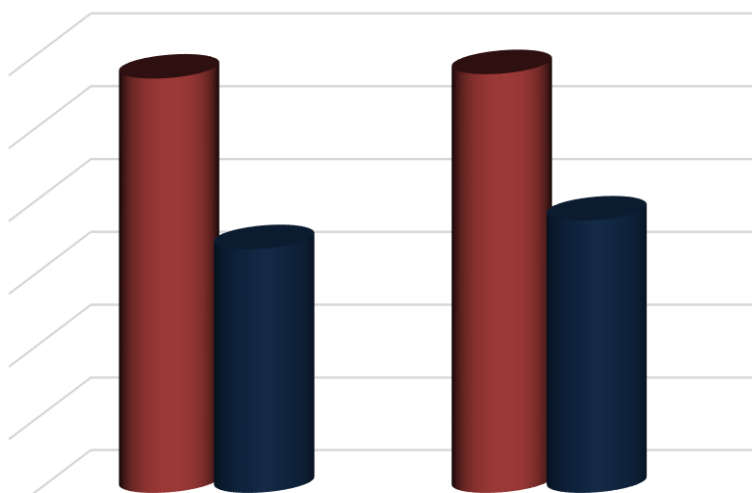


CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

Dirección	Cantidad
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	25.793
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Gestión Interinstitucional	20.570
Dirección de Registro y Gestión de la Información	16.493
Dirección de Reparaciones	13.947
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones	4.345
Archivo	4.085
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información	3.677
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional	2.410
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información	1.578
Dirección de Gestión Interinstitucional	918
Oficina Asesora Jurídica	615
Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información	467
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	226
Dirección de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional	164
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	98
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	30
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	26
Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	22
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	12
Dirección de Reparaciones - Oficina Asesora Jurídica	11
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Oficina Asesora Jurídica	9
Dirección de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Reparaciones - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	1
Total general	95.498

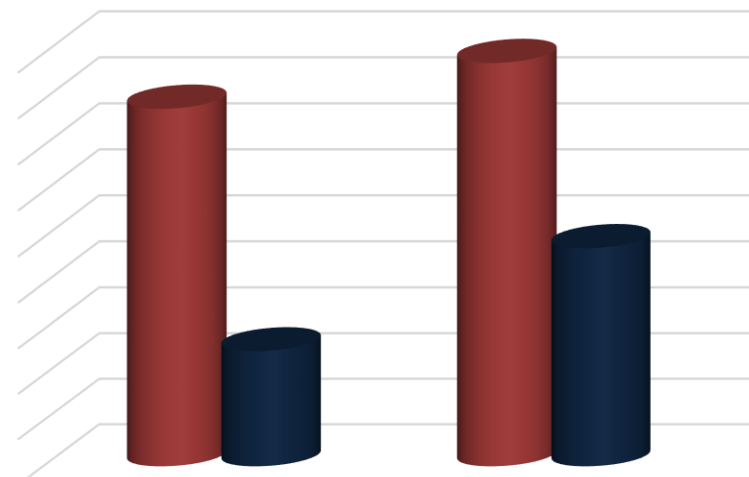
COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2015 vs. 2016



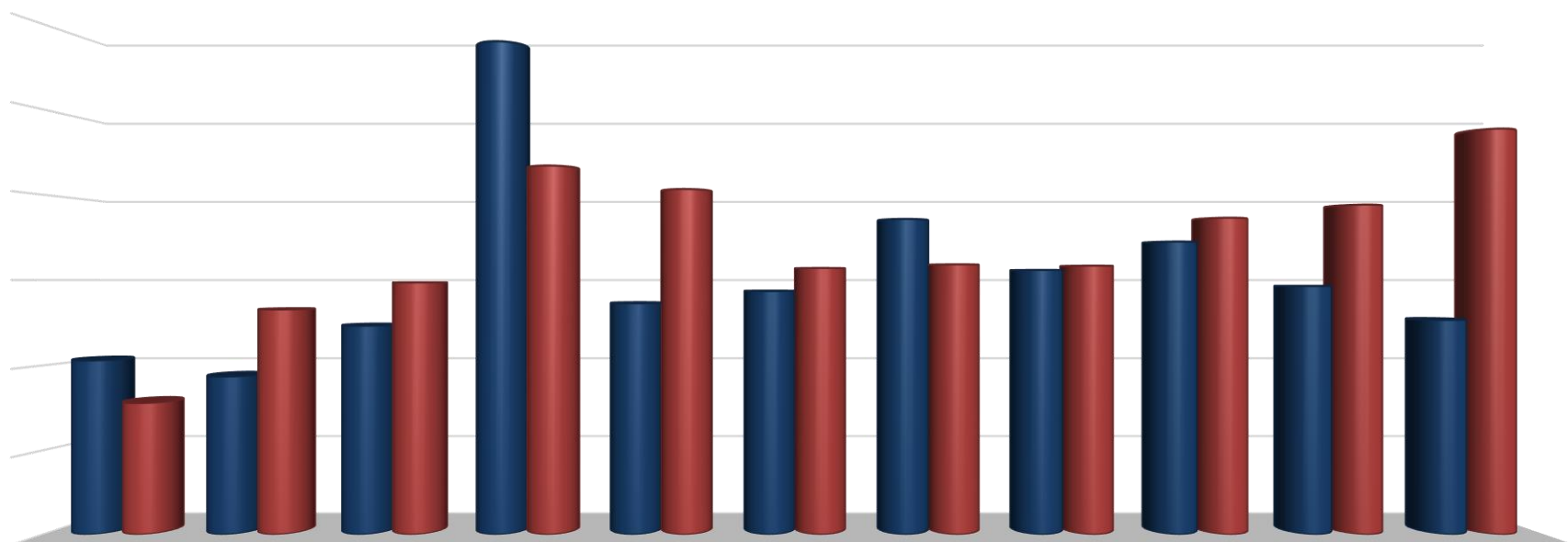
	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	670.622	749.445

Operación Noviembre 2015 vs. 2016



	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	156.116	176.016
■ 2016	50.639	95.498

ESTADO DE OPERACIÓN 2016



ENERO

MARZO

MAYO

JULIO

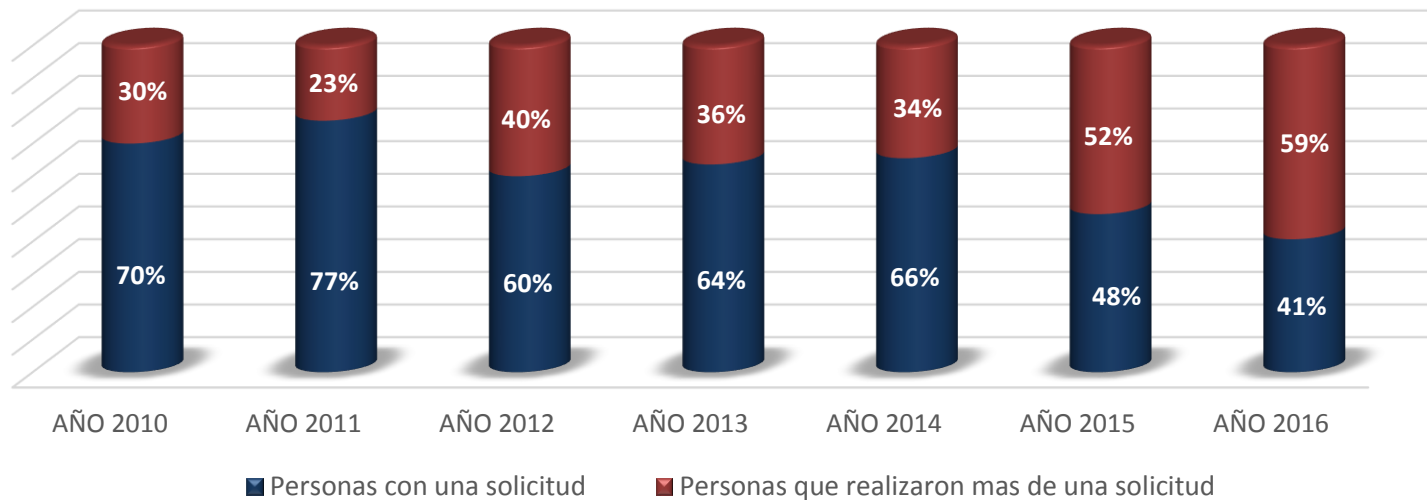
SEPTIEMBRE

NOVIEMBRE

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
■ RADICADO	41.136	37.368	49.269	115.968	54.551	57.393	74.324	62.363	69.017	58.594	50.639
■ CONTESTADO	31.155	53.076	59.421	86.835	81.329	62.818	63.677	63.365	74.601	77.670	95.498

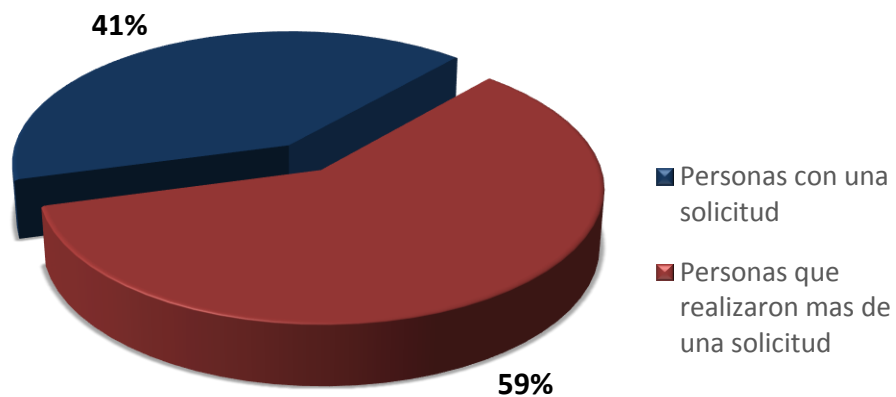
ESTADO OPERATIVO

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

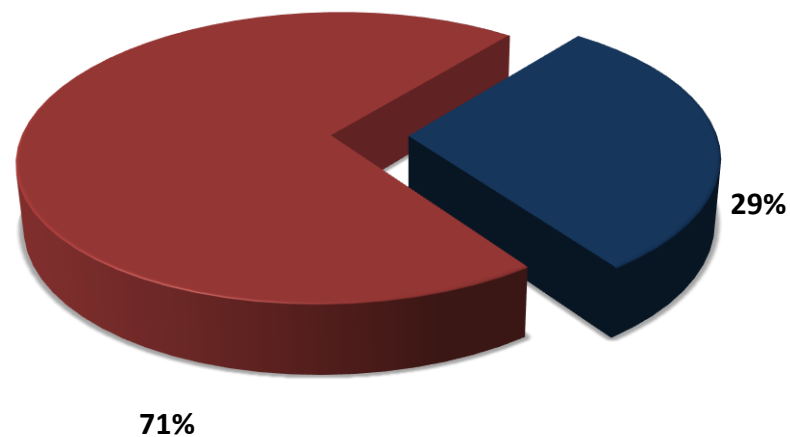


ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016

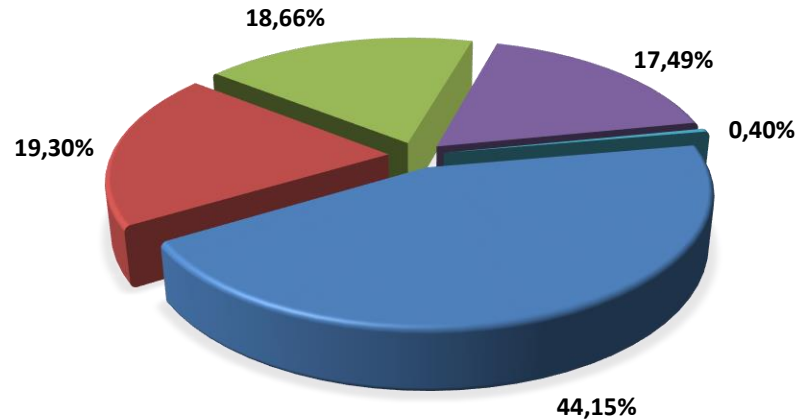


REITERACIONES SOLICITUDES NOVIEMBRE 2016



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

Tipo Solicitud	%
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	44,15%
Dirección de Reparaciones	19,30%
Dirección de Gestión Interinstitucional	18,66%
Dirección de Registro y Gestión de la Información	17,49%
Oficina Asesora Jurídica	0,40%



■ Dirección de Gestión Social y Humanitaria

■ Dirección de Reparaciones

■ Dirección de Gestión Interinstitucional

■ Dirección de Registro y Gestión de la Información

■ Oficina Asesora Jurídica

NÚMERO DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR DE NOVIEMBRE



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Solicitud	Cantidad
Atencion Humanitaria	48.521
Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado	16.342
Oferta Institucional	5.710
Confidencialidad	5.465
Certificacion Familiar	4.669
Estado en el Registro	3.692
Indemnizacion Por Homicidio	3.415
Proyecto Productivo	3.370
Estado de Valoracion 1448	3.346
Acto Administrativo De Valoracion	2.542
No Acreditado	2.493
Pago Reintegrado Subsistencia Minima	2.072
Historico De Ayudas	1.714
Remitir A Entidad Competente	1.592
Inconformidad de Pago Subsistencia Minima	1.555
Actualizacion de Datos con Soporte	1.509
Casos Atipicos	1.343
Respuesta de un DP Anterior	1.244
Inclusion de Nuevos Miembros	988



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



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**