

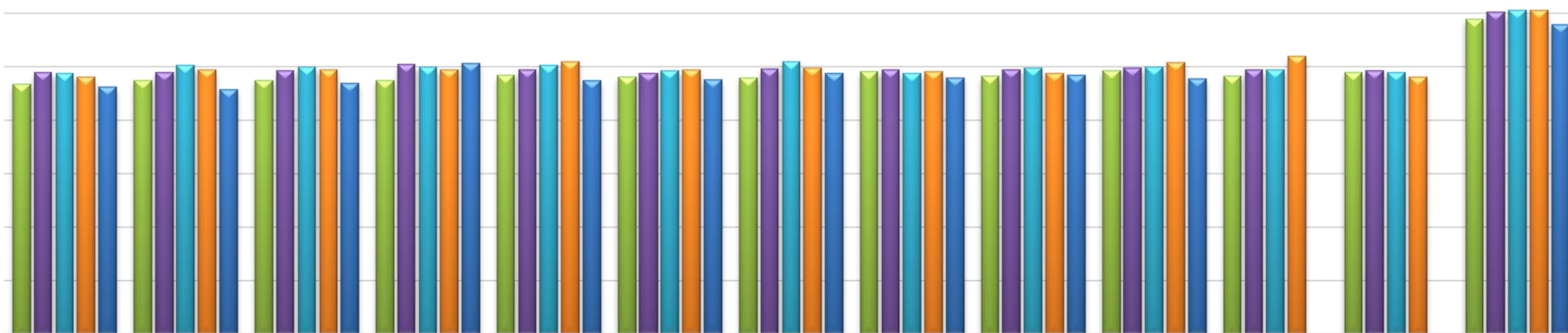


# INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



**OCTUBRE 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			619.983

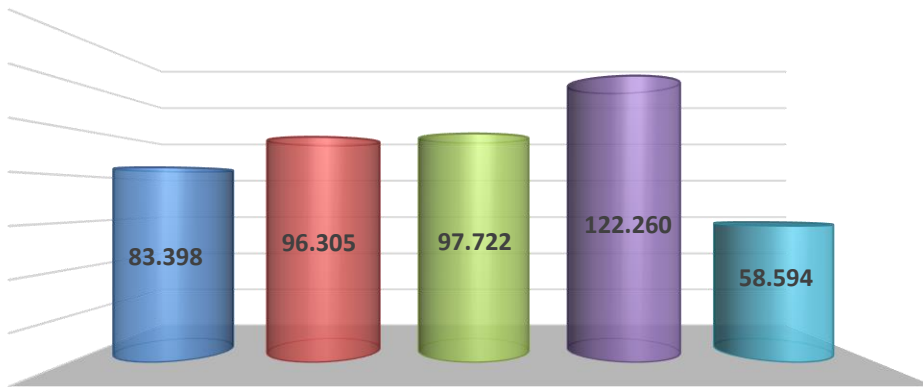
DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	13.249	22,61%
BOGOTA DC	11.645	19,87%
CORDOBA	5.380	9,18%
VALLE	2.912	4,97%
MAGDALENA	2.853	4,87%
CAQUETA	2.426	4,14%
META	2.271	3,88%
CAUCA	1.790	3,05%
CESAR	1.655	2,82%
TOLIMA	1.629	2,78%
CUNDINAMARCA	1.552	2,65%
PUTUMAYO	1.438	2,45%
NORTE DE SANTANDER	1.153	1,97%
BOLIVAR	1.068	1,82%
SUCRE	880	1,50%
HUILA	864	1,47%
SANTANDER	849	1,45%
NARIÑO	765	1,31%
ARAUCA	641	1,09%
CHOCO	629	1,07%
GUAJIRA	607	1,04%
QUINDIO	485	0,83%
ATLANTICO	478	0,82%
CALDAS	381	0,65%
RISARALDA	378	0,65%
BOYACA	235	0,40%
CASANARE	167	0,29%
GUAVIARE	136	0,23%
VICHADA	28	0,05%
AMAZONAS	19	0,03%
GUAINIA	16	0,03%
VAUPES	12	0,02%
EXTERIOR	2	0,00%
SAN ANDRES	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>58.594</b>	<b>100,00%</b>





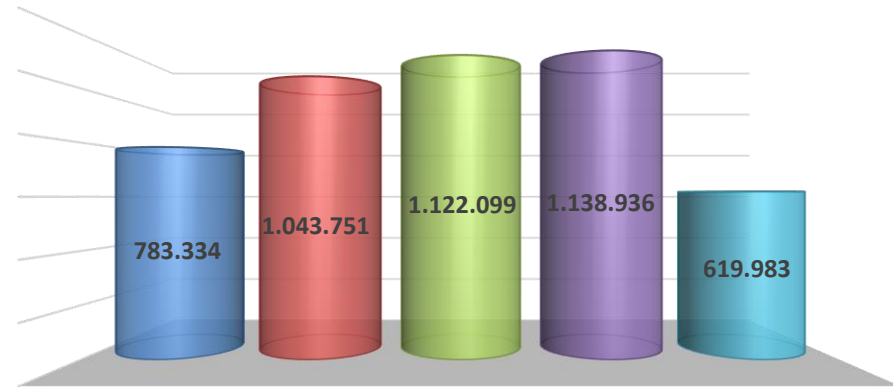
# HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

## Trazabilidad De Radicación Octubre 2016 vs. Años Anteriores



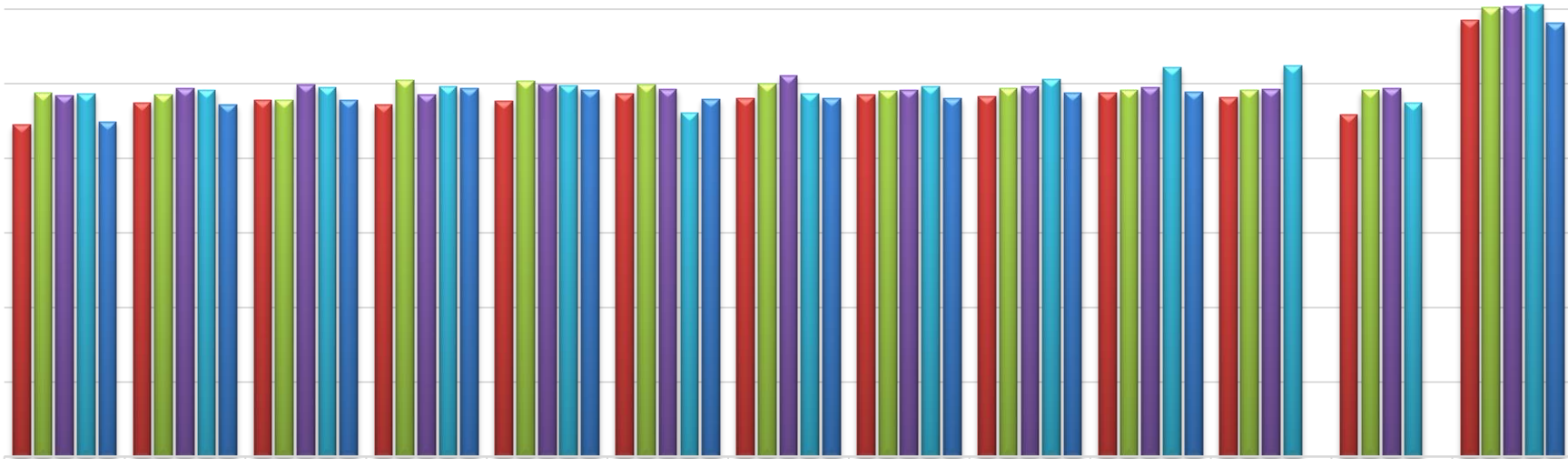
	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
OCTUBRE	83.398	96.305	97.722	122.260	58.594

## 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	619.983

# HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR - ROC



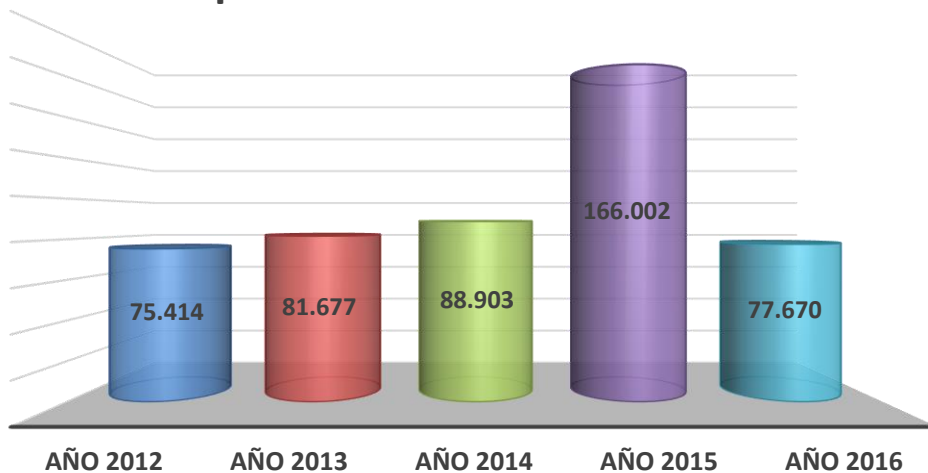
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2012	28.207	54.951	59.241	52.099	57.628	73.754	63.631	71.740	67.664	75.414	65.376	38.900	708.605
■ Año 2013	76.536	71.413	59.979	110.749	109.805	97.409	100.739	80.615	85.656	81.677	82.789	81.123	1.038.490
■ 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	74.601	77.670			653.947

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	18.797	24,20%
BOGOTA DC	14.436	18,59%
CAQUETA	4.243	5,46%
VALLE	4.226	5,44%
CAUCA	3.183	4,10%
CESAR	3.153	4,06%
MAGDALENA	3.053	3,93%
META	2.937	3,78%
CUNDINAMARCA	2.476	3,19%
TOLIMA	2.161	2,78%
PUTUMAYO	2.155	2,77%
CORDOBA	1.867	2,40%
BOLIVAR	1.728	2,22%
NORTE DE SANTANDER	1.697	2,18%
SUCRE	1.689	2,17%
HUILA	1.442	1,86%
SANTANDER	1.359	1,75%
NARIÑO	1.158	1,49%
LA GUAJIRA	862	1,11%
QUINDIO	813	1,05%
CHOCO	768	0,99%
ATLANTICO	740	0,95%
ARAUCA	599	0,77%
RISARALDA	585	0,75%
CALDAS	552	0,71%
BOYACA	378	0,49%
CASANARE	294	0,38%
GUAVIARE	150	0,19%
AMAZONAS	66	0,08%
GUAINIA	38	0,05%
VICHADA	29	0,04%
VAUPES	23	0,03%
EXTERIOR	10	0,01%
SAN ANDRES	3	0,00%
<b>Total general</b>	<b>77.670</b>	<b>100,00%</b>

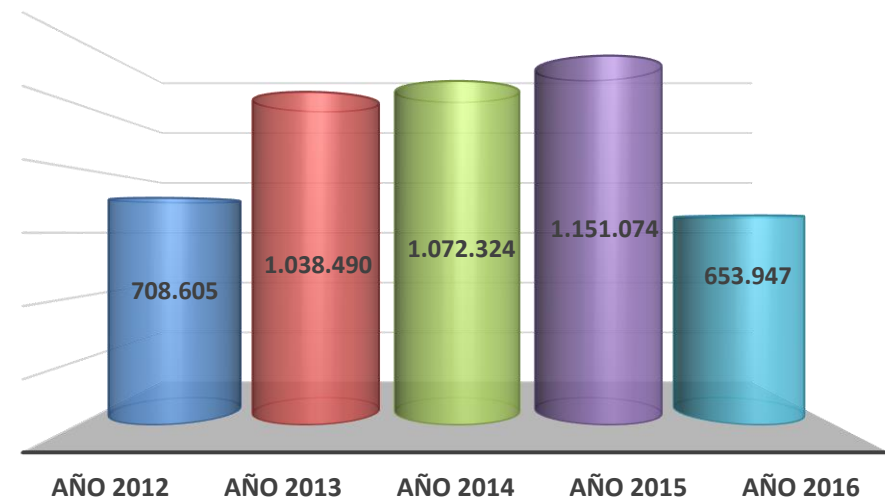


## COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

### Trazabilidad De Contestados Septiembre vs. Años Anteriores



### Historico de Contestados Anual



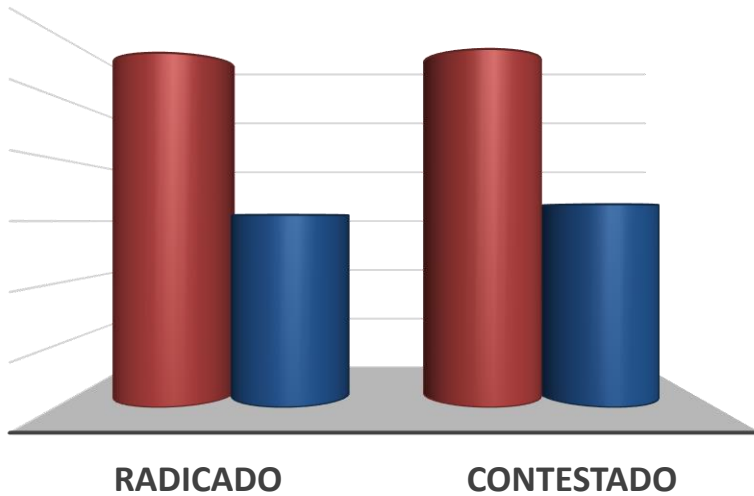


# CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

DIRECCIÓN	CANTIDAD
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria	25.119
Dirección De Registro Y Gestión De La Información	17.398
Dirección Técnica De Reparación	12.284
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación	4.226
Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria	4.087
Reasignaciones	2.460
Dirección De Gestión Interinstitucional	2.360
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria	1.645
Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección Técnica De Reparación	1.550
Oficina Asesora Jurídica	1.540
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación -	1.361
Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación	1.003
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria	978
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección Técnica De Reparación	558
Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Oficina Asesora Jurídica	381
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación -	313
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información	182
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección Técnica De Reparación	157
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Oficina Asesora Jurídica	17
Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección Técnica De Reparación - Oficina Asesora Jurídica	15
Dirección Técnica De Reparación - Oficina Asesora Jurídica	11
Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Oficina Asesora Jurídica	9
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección Técnica De Reparación - Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección De Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	4
Dirección De Gestión Interinstitucional - - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación - Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección Técnica De Reparación - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Oficina Asesora Jurídica	1
<b>Total general</b>	<b>77.670</b>

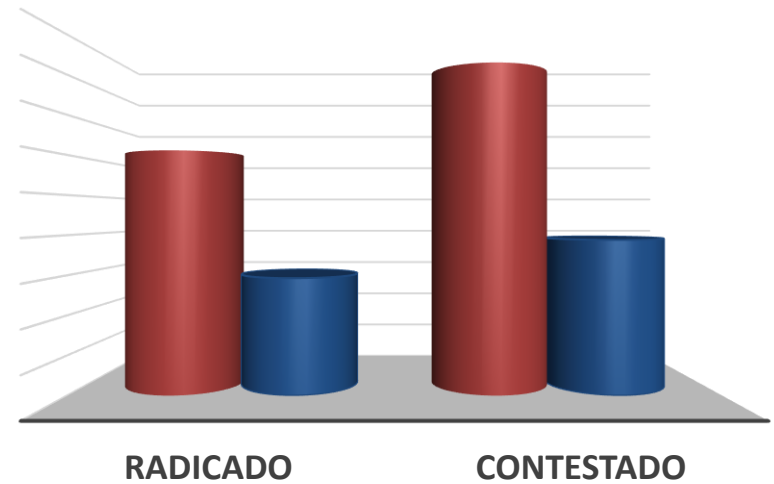
# COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

## Operación General 2015 vs. 2016



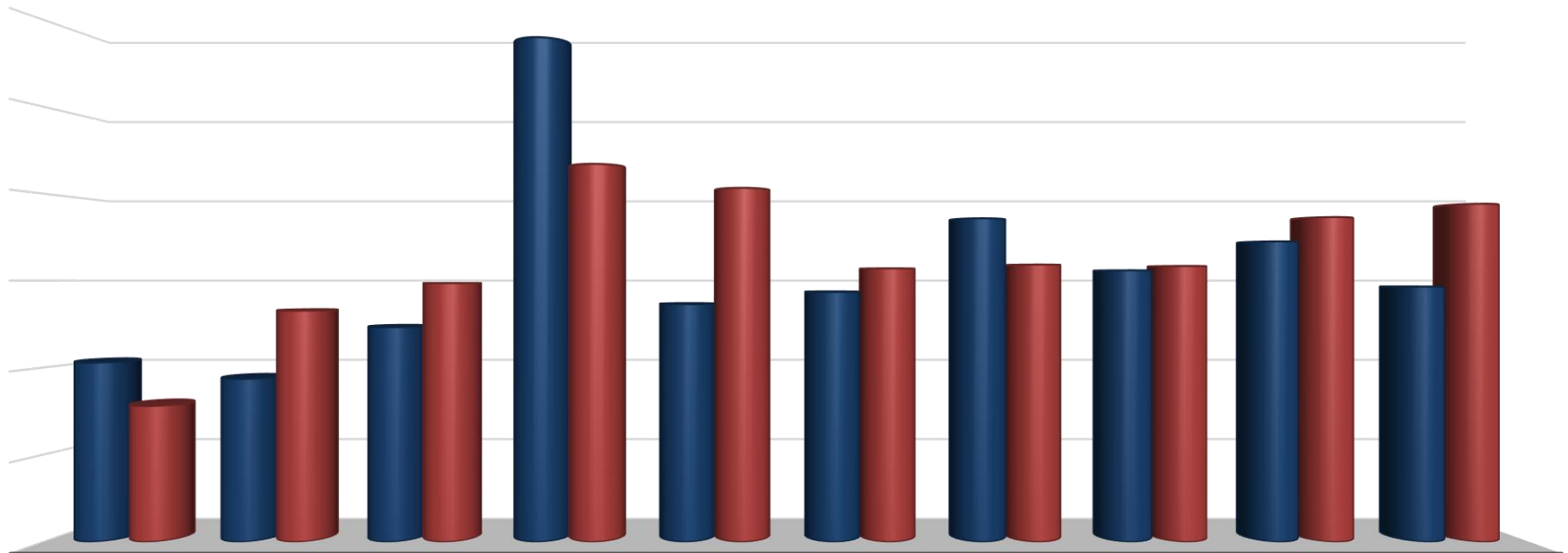
	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	619.983	653.947

## Operación Octubre 2015 vs. 2016



	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	122.260	166.002
■ 2016	58.594	77.670

## ESTADO DE OPERACIÓN 2016

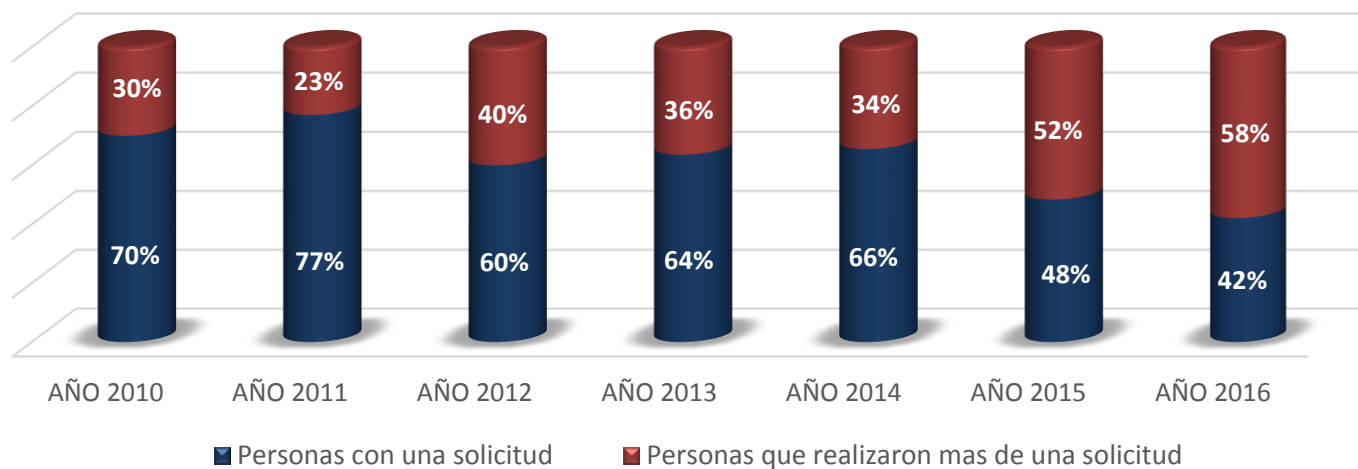


ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE

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

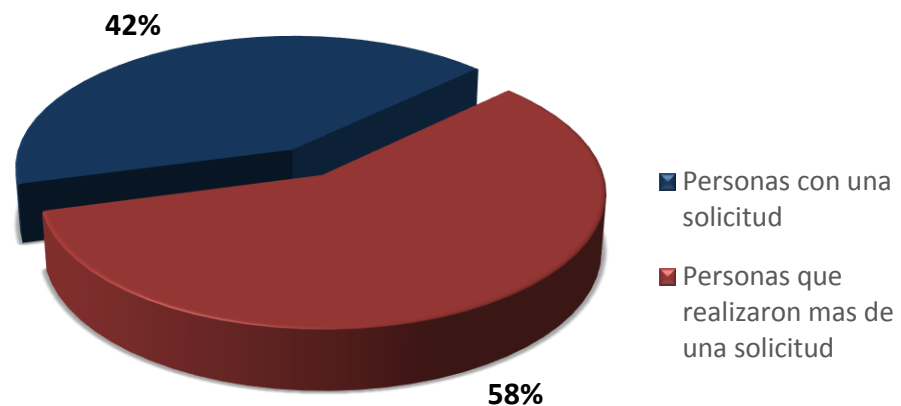
## ESTADO OPERATIVO

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

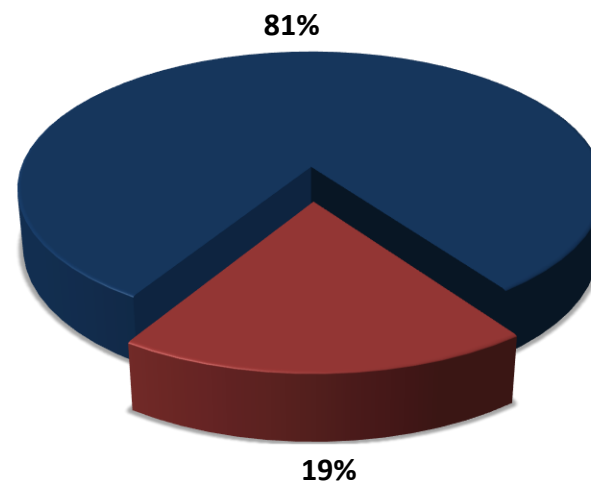


## ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016

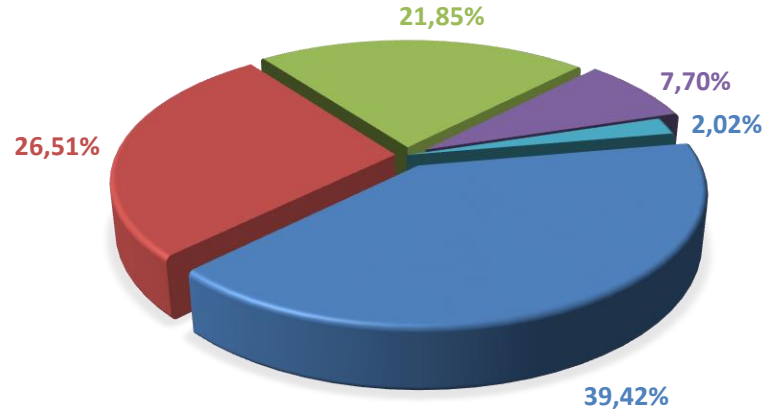


REITERACIONES SOLICITUDES OCTUBRE 2016



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

Tipo Solicitud	%
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria	39,42%
Dirección De Registro Y Gestión De La Información	26,51%
Dirección Técnica De Reparación	21,85%
Dirección De Gestión Interinstitucional	7,70%
Oficina Asesora Jurídica	2,02%



■ Dirección De Gestión Social Y Humanitaria

■ Dirección De Registro Y Gestión De La Información

■ Dirección Técnica De Reparación

■ Dirección De Gestión Interinstitucional

■ Oficina Asesora Jurídica



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



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Solicitud	Cantidad
Atencion Humanitaria	34.937
Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado	11.230
Confidencialidad	9.180
Oferta Institucional	4.507
Indemnizacion Por Homicidio	3.672
Estado En El Registro	3.133
Proyecto Productivo	2.893
Certificacion Familiar	2.781
Estado De Valoracion 1448	2.751
Acto Administrativo De Valoracion	1.933
No Acreditado	1.886
Casos Atipicos	1.617
Actualizacion De Datos Con Soporte	1.495
Inclusion De Nuevos Miembros	867
Historico De Ayudas	825
Cumplimiento A Fallo	748
Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado (Superado Carencias Sm)	650
Indemnizacion Por Desaparicion Forzada	601
Certificacion Individual	501
Tramitadores	460



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



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS