



# INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



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

 UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**

**ENERO 2017**

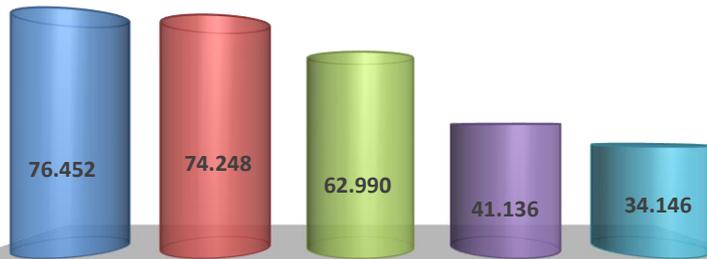


Departamento	Cantidad	%
BOGOTA DC	8.021	23,49%
ANTIOQUIA	7.514	22,01%
CESAR	2.227	6,52%
VALLE DEL CAUCA	1.908	5,59%
CAQUETA	1.590	4,66%
META	1.296	3,80%
CORDOBA	1.262	3,70%
CAUCA	1.243	3,64%
TOLIMA	1.127	3,30%
CUNDINAMARCA	1.083	3,17%
BOLIVAR	775	2,27%
HUILA	736	2,16%
MAGDALENA	560	1,64%
SANTANDER	520	1,52%
SUCRE	493	1,44%
ARAUCA	436	1,28%
PUTUMAYO	409	1,20%
CHOCO	388	1,14%
ATLANTICO	381	1,12%
NORTE DE SANTANDER	364	1,07%
QUINDIO	363	1,06%
NARIÑO	315	0,92%
GUAJIRA	260	0,76%
RISARALDA	258	0,76%
CALDAS	200	0,59%
BOYACA	154	0,45%
CASANARE	141	0,41%
GUAVIARE	84	0,25%
AMAZONAS	19	0,06%
VICHADA	14	0,04%
EXTERIOR	3	0,01%
GUAINIA	1	0,00%
VAUPES	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>34.146</b>	<b>100,00%</b>



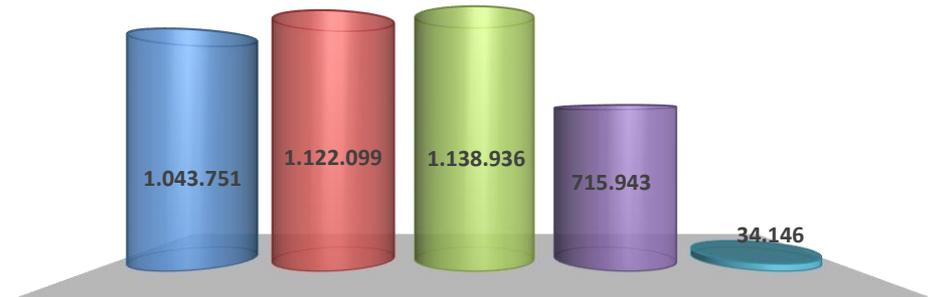
# HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

## Trazabilidad De Radicación Enero 2017vs. Años Anteriores



	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
ENERO	76.452	74.248	62.990	41.136	34.146

## Historico de Radicación Anual



	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
TOTAL	1.043.751	1.122.099	1.138.936	715.943	34.146

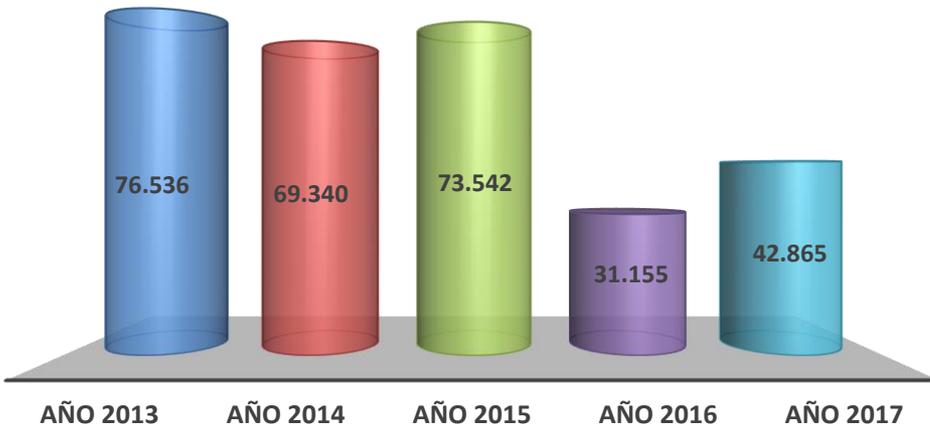


Departamento	Cantidad	%
BOGOTA DC	10.196	23,79%
ANTIOQUIA	8.118	18,94%
CESAR	2.532	5,91%
VALLE	2.381	5,55%
CAQUETA	2.240	5,23%
CORDOBA	1.813	4,23%
META	1.660	3,87%
CAUCA	1.429	3,33%
CUNDINAMARCA	1.267	2,96%
MAGDALENA	1.205	2,81%
TOLIMA	1.203	2,81%
PUTUMAYO	1.122	2,62%
BOLIVAR	874	2,04%
HUILA	838	1,95%
SUCRE	769	1,79%
SANTANDER	663	1,55%
CHOCO	643	1,50%
NORTE DE SANTANDER	569	1,33%
NARIÑO	513	1,20%
ATLANTICO	486	1,13%
ARAUCA	455	1,06%
QUINDIO	401	0,94%
RISARALDA	341	0,80%
GUAJIRA	315	0,73%
CALDAS	289	0,67%
BOYACA	196	0,46%
CASANARE	184	0,43%
GUAVIARE	111	0,26%
VICHADA	22	0,05%
AMAZONAS	19	0,04%
VAUPES	7	0,02%
GUAINIA	3	0,01%
EXTERIOR	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>42.865</b>	<b>100,00%</b>

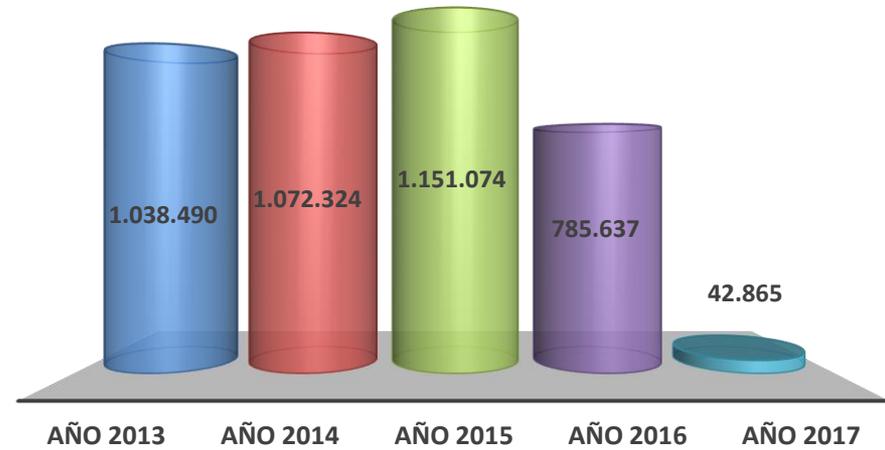


## COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

### Trazabilidad De Contestados Enero vs. Años Anteriores



### Historico de Contestados Anual

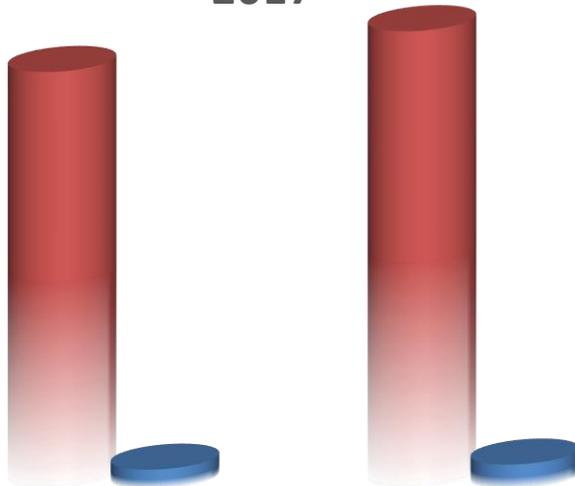


# CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

Dirección	Cantidad
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	15.414
Dirección de Registro y Gestión de la Información	8.661
Dirección Técnica de Reparación	6.758
Archivo	2.749
Dirección De Gestión Interinstitucional	2.189
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparación	1.916
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información	1.467
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección De Gestión Interinstitucional	929
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparación - Dirección de Registro y Gestión de la Información	718
Dirección Técnica de Reparación - Dirección de Registro y Gestión de la Información	615
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparación - Dirección De Gestión Interinstitucional	391
Dirección Técnica de Reparación - Dirección De Gestión Interinstitucional	269
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección De Gestión Interinstitucional	268
Oficina Asesora Jurídica	218
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparación - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección De Gestión Interinstitucional	122
Dirección Técnica de Reparación - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección De Gestión Interinstitucional	54
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	50
Dirección Técnica de Reparación - Oficina Asesora Jurídica	19
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección De Gestión Interinstitucional	19
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Oficina Asesora Jurídica	14
Dirección Técnica de Reparación - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	11
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparación - Oficina Asesora Jurídica	4
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	3
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparación - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección De Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección De Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección Técnica de Reparación - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección De Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	1
<b>Total general</b>	<b>42.865</b>

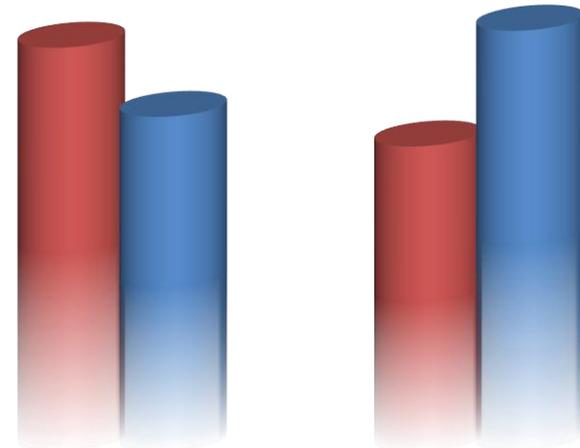
## COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

### OPERACIÓN GENERAL 2016 VS. 2017



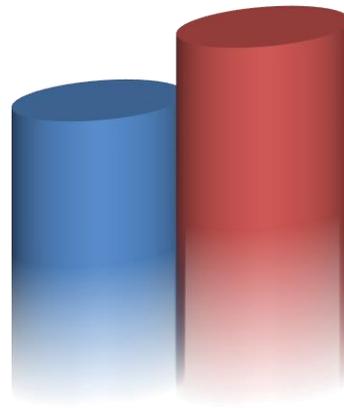
	RADICADO	CONTESTADO
■ 2016	715.943	785.637
■ 2017	34.146	42.865

### OPERACIÓN ENERO 2016 VS. 2017



	RADICADO	CONTESTADO
■ 2016	41.136	31.155
■ 2017	34.146	42.865

## ESTADO DE OPERACIÓN 2016



	Enero
■ RADICADO	34.146
■ CONTESTADO	42.865

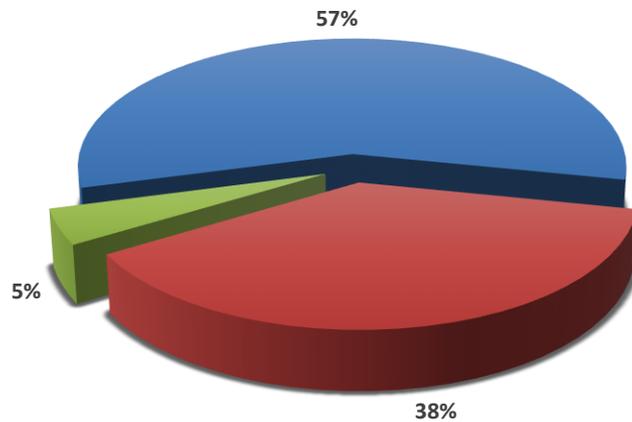
## ESTADO OPERATIVO

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



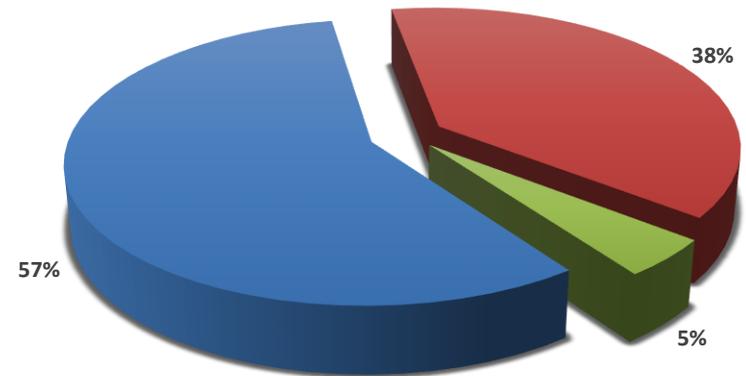
## ESTADO OPERATIVO

### REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2017



- Personas con una solicitud
- Personas que realizaron mas de una solicitud
- Indocumentados

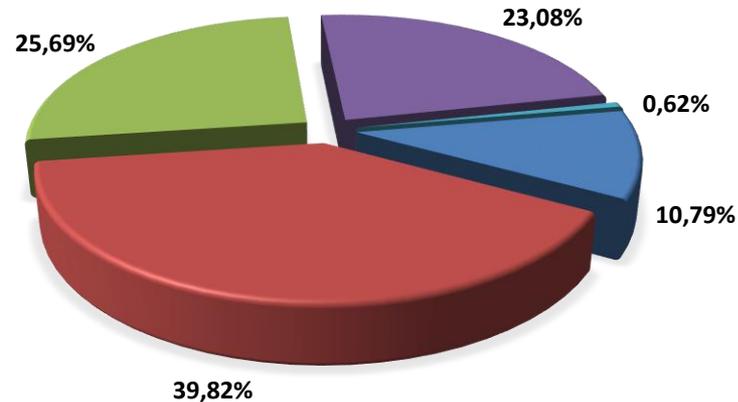
### REITERACIONES SOLICITUDES ENERO 2017



- Personas que realizaron mas de una solicitud
- personas con una solicitud
- Indocumentados

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

Dirección	% Participación
Dirección De Gestión Interinstitucional	10,79%
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	39,82%
Dirección de Registro y Gestión de la Información	25,69%
Dirección Técnica de Reparación	23,08%
Oficina Asesora Jurídica	0,62%



- Dirección De Gestión Interinstitucional
- Dirección de Gestión Social y Humanitaria
- Dirección de Registro y Gestión de la Información
- Dirección Técnica de Reparación
- Oficina Asesora Jurídica

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



UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS

Pretensión	Cantidad
Atencion humanitaria	19.269
Indemnizacion por desplazamiento forzado	8.019
Casos atipicos	2.681
Estado de valoracion 1448	2.423
Oferta institucional	2.134
Certificacion familiar	1.688
Estado en el registro	1.510
Indemnizacion por homicidio	1.405
Confidencialidad	1.245
Acto administrativo de valoracion	1.116
No acreditado	1.109
Proyecto productivo	1.052
Actualizacion de datos con soporte	816
Remitir a entidad competente	790
Historico de ayudas	617
Pago reintegrado subsistencia minima	546
Ayuda humanitaria de trancision	482
Respuesta tipo	439
Resolucion hasta 31 diciembre de 2014	427
Estado del pago	417



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**