



# INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR



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

 UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**

**MARZO 2017**



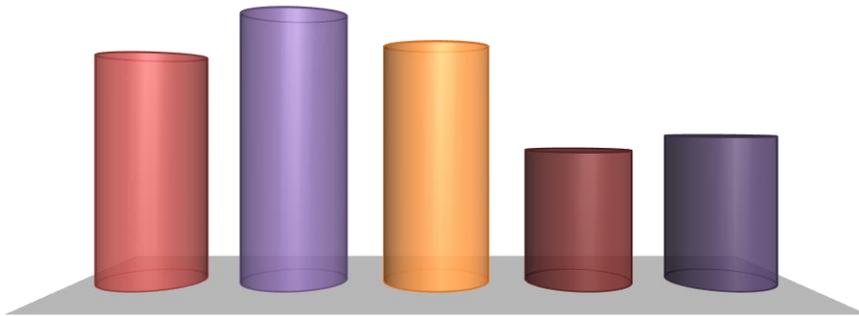
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	14.816	27,10%
BOGOTA DC	9.894	18,10%
VALLE	3.485	6,37%
CAQUETA	3.272	5,98%
TOLIMA	2.279	4,17%
META	2.165	3,96%
CAUCA	1.718	3,14%
CUNDINAMARCA	1.664	3,04%
CORDOBA	1.556	2,85%
MAGDALENA	1.536	2,81%
HUILA	1.354	2,48%
BOLIVAR	1.315	2,41%
PUTUMAYO	1.237	2,26%
CESAR	1.204	2,20%
NORTE DE SANTANDER	1.060	1,94%
SUCRE	943	1,72%
SANTANDER	889	1,63%
NARIÑO	775	1,42%
ATLANTICO	518	0,95%
GUAJIRA	508	0,93%
RISARALDA	395	0,72%
QUINDIO	341	0,62%
ARAUCA	323	0,59%
CALDAS	313	0,57%
BOYACA	296	0,54%
CHOCO	289	0,53%
CASANARE	251	0,46%
GUAVIARE	150	0,27%
VICHADA	80	0,15%
VAUPES	17	0,03%
GUAINIA	15	0,03%
AMAZONAS	15	0,03%
EXTERIOR	4	0,01%
<b>Total</b>	<b>54.677</b>	<b>100,00%</b>



## RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR

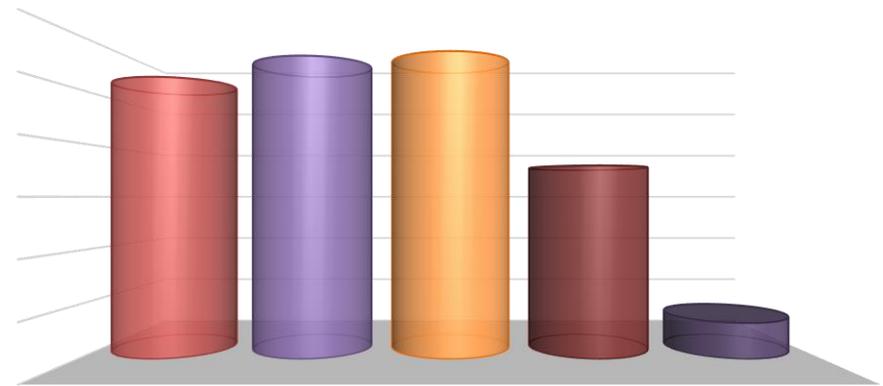
# HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

**Trazabilidad De Radicación  
Marzo 2017 vs. Enero Años Anteriores**



	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
MARZO	84.497	100.300	88.288	49.269	54.677

**Historico 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	133.839

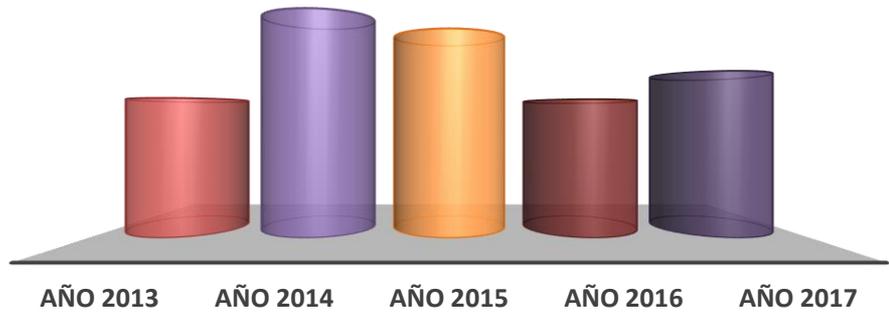


Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	17.873	24,98%
BOGOTA DC	13.130	18,35%
VALLE	4.768	6,66%
CAQUETA	4.013	5,61%
CORDOBA	3.344	4,67%
TOLIMA	3.020	4,22%
META	3.002	4,20%
CUNDINAMARCA	2.296	3,21%
CAUCA	2.266	3,17%
MAGDALENA	1.767	2,47%
HUILA	1.744	2,44%
PUTUMAYO	1.662	2,32%
BOLIVAR	1.632	2,28%
CESAR	1.584	2,21%
NORTE DE SANTANDER	1.292	1,81%
SANTANDER	1.184	1,65%
SUCRE	1.124	1,57%
NARIÑO	1.112	1,55%
ATLANTICO	665	0,93%
GUAJIRA	598	0,84%
QUINDIO	564	0,79%
RISARALDA	560	0,78%
CHOCO	468	0,65%
ARAUCA	461	0,64%
CALDAS	387	0,54%
BOYACA	339	0,47%
CASANARE	325	0,45%
GUAVIARE	223	0,31%
VICHADA	68	0,10%
VAUPES	25	0,03%
AMAZONAS	24	0,03%
GUAINIA	22	0,03%
EXTERIOR	2	0,00%
<b>Total general</b>	<b>71.544</b>	<b>100,00%</b>



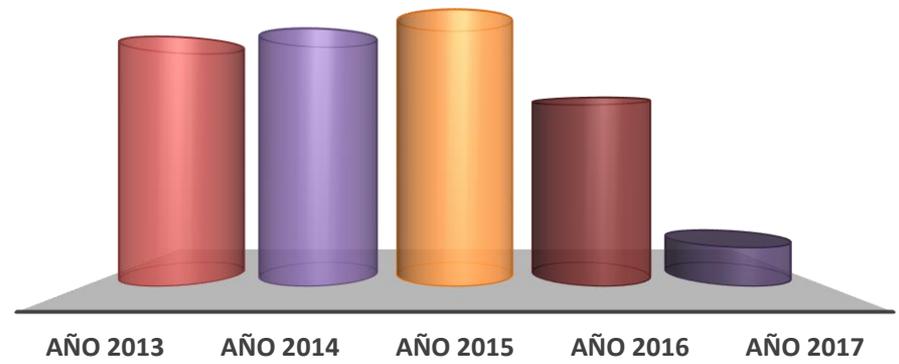
# COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

## Trazabilidad Contestados Marzo vs. Años Anteriores



	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
■ MARZO	59.979	98.402	89.689	59.421	71.544

## Historico de Contestados Anual



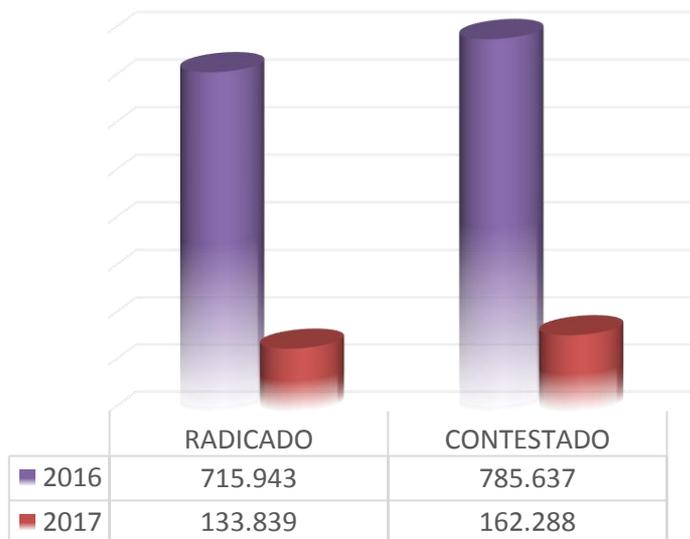
	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
■ AÑO	1.038.490	1.072.324	1.151.074	785.637	162.288

# CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

Dirección	Cantidad
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	23.155
Dirección Técnica de Reparaciones	16.361
Dirección de Registro y Gestión de la Información	10.041
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Gestión Interinstitucional	5.289
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones	3.881
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional	3.553
Dirección de Gestión Interinstitucional	2.036
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información	1.979
Archivo	1.257
Oficina Asesora Jurídica	905
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información	738
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información	649
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional	560
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	437
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	235
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	129
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	105
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Oficina Asesora Jurídica	77
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	47
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional	40
Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	16
Dirección Técnica de Reparaciones - Oficina Asesora Jurídica	14
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Oficina Asesora Jurídica	11
Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	3
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	3
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección de Gestión Social y Humanitaria - Dirección Técnica de Reparaciones - Dirección de Registro y Gestión de la Información - Oficina Asesora Jurídica	1
<b>Total general</b>	<b>71.544</b>

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

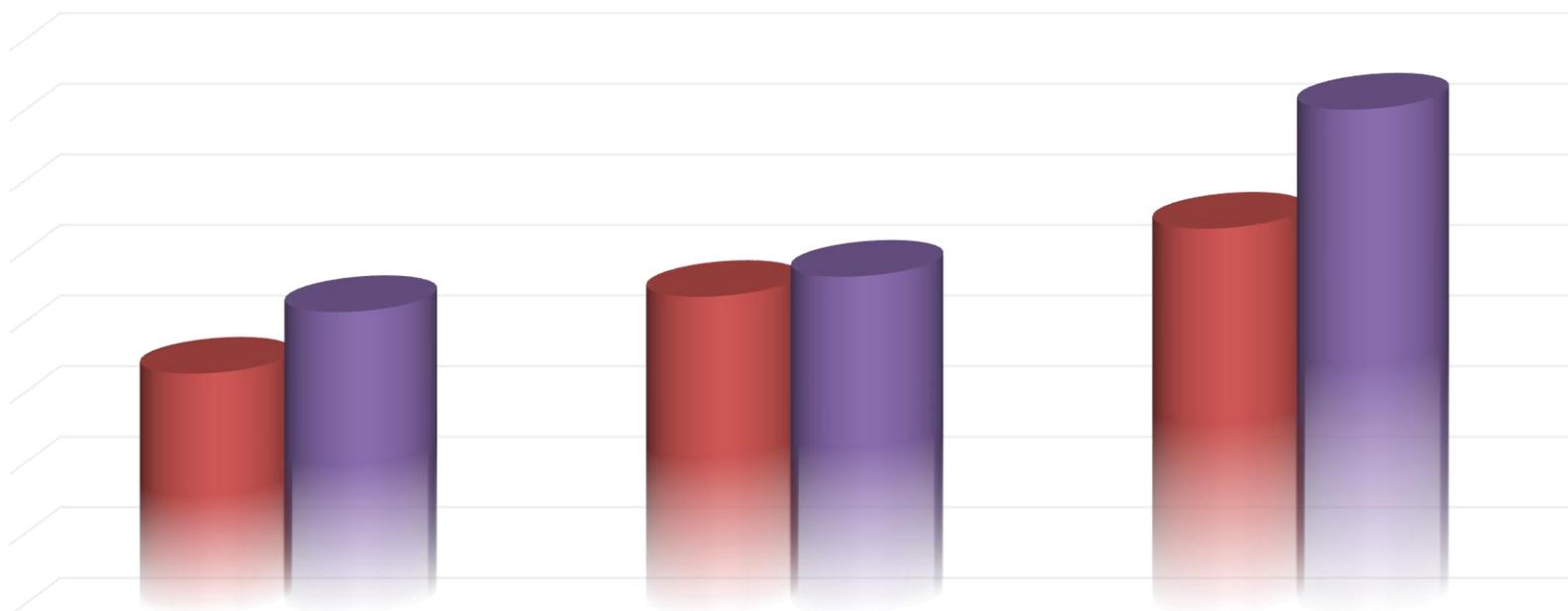
### OPERACIÓN GENERAL 2016 VS. 2017



### OPERACIÓN MARZO 2016 VS. 2017



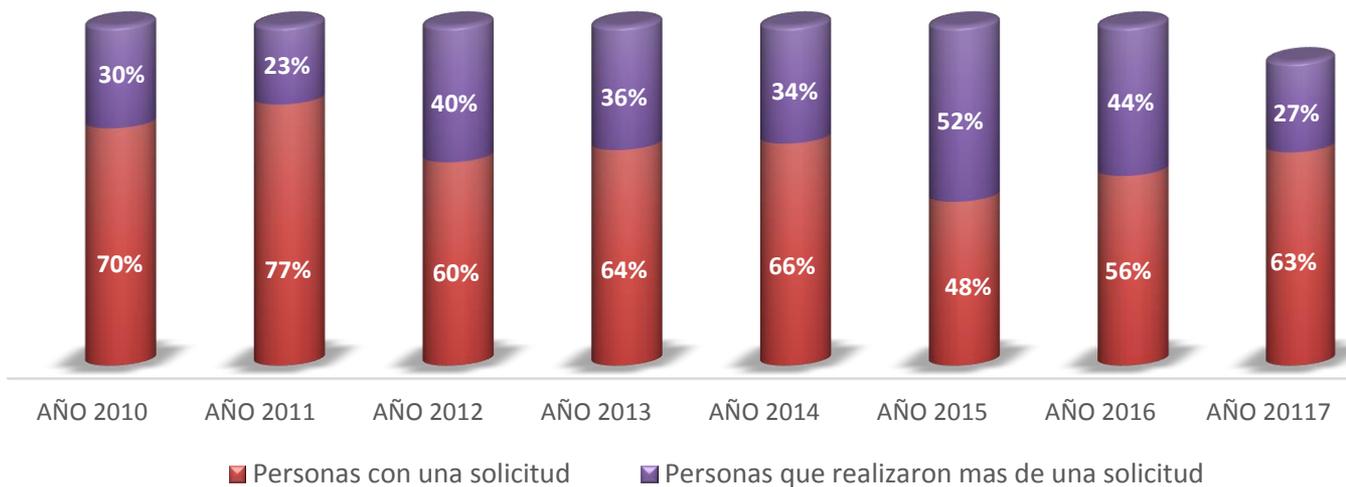
## ESTADO DE OPERACIÓN 2017



	Enero	Febrero	Marzo
■ RADICADO	34.146	45.016	54.677
■ CONTESTADO	42.865	47.879	71.544

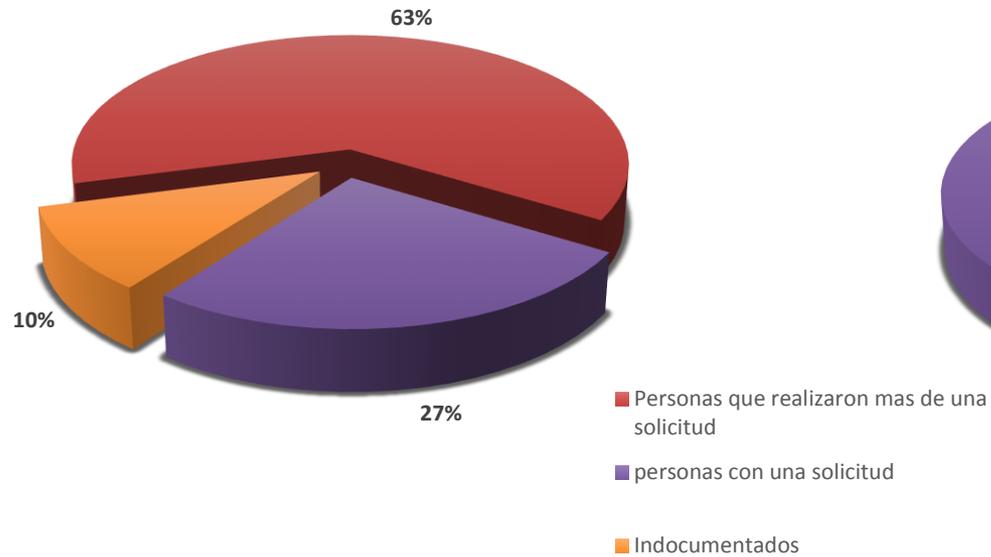
## ESTADO OPERATIVO

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

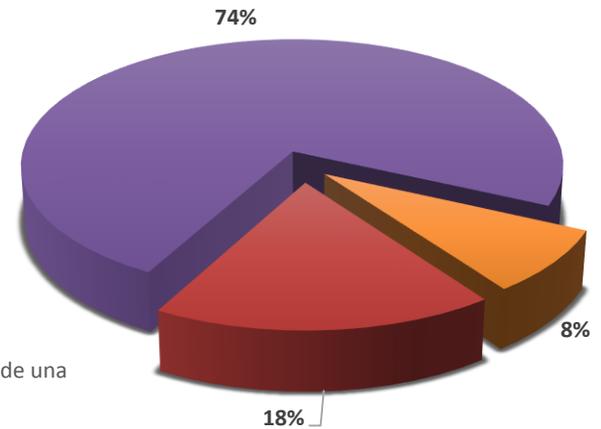


## ESTADO OPERATIVO

### REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2017

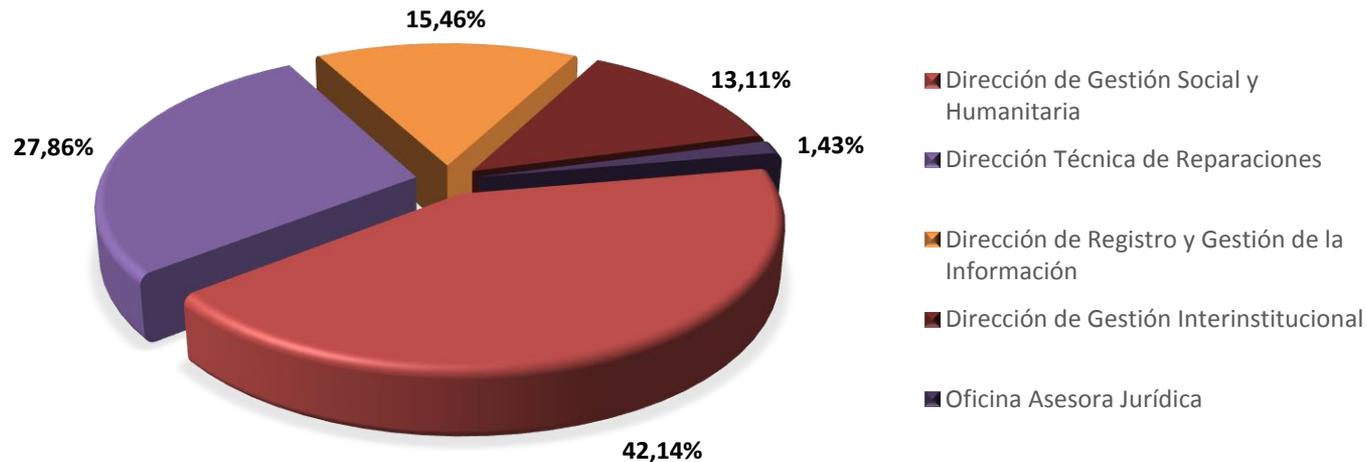


### REITERACIONES MARZO 2017



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

Dirección	% Participación
Dirección de Gestión Social y Humanitaria	42,14%
Dirección Técnica de Reparaciones	27,86%
Dirección de Registro y Gestión de la Información	15,46%
Dirección de Gestión Interinstitucional	13,11%
Oficina Asesora Jurídica	1,43%



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



Pretensión	Cantidad
Atención Humanitaria SM	26.323
Indemnización por Desplazamiento Forzado	13.100
Estado De Valoracion 1448	4.673
Indemnizacion Por Homicidio	2.028
Oferta Institucional	1.761
Acto Administrativo De Valoracion	1.664
Certificacion Familiar	1.662
Proyecto Productivo	1.191
No Acreditado	1.072
Estado En El Registro	1.059
Actualizacion De Datos Con Soporte	985
Ayuda Humanitaria De Trancision	793
Casos Atipicos	708
Subsidio De Apelacion	551
Inclusion De Nuevos Miembros	542
Pago Reintegrado Subsistencia Minima	528
Remitir A Entidad Competente	460
Confidencialidad	432
Indemnizacion Por Desaparicion Forzada	417
Respuestas Masivas	401



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



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**