



INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR

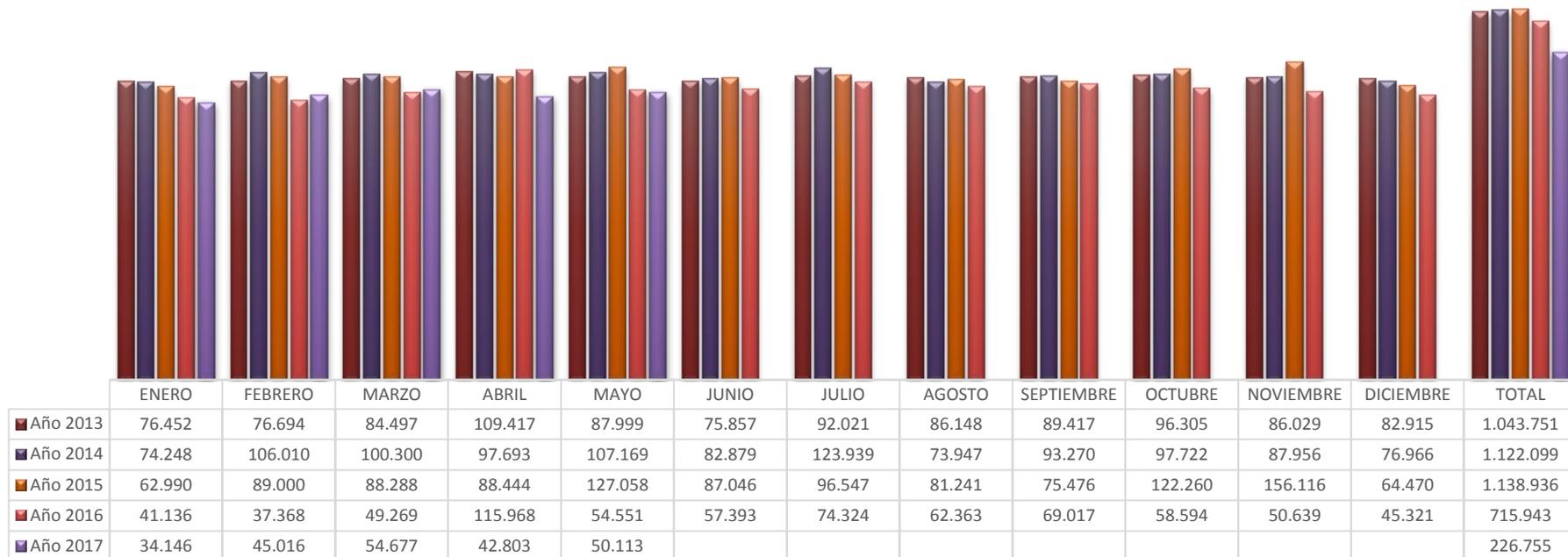


 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

 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.

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%
Total general	50.113	100,00%

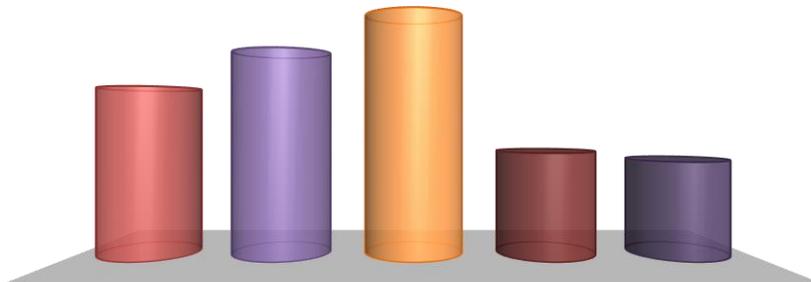


RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR

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.

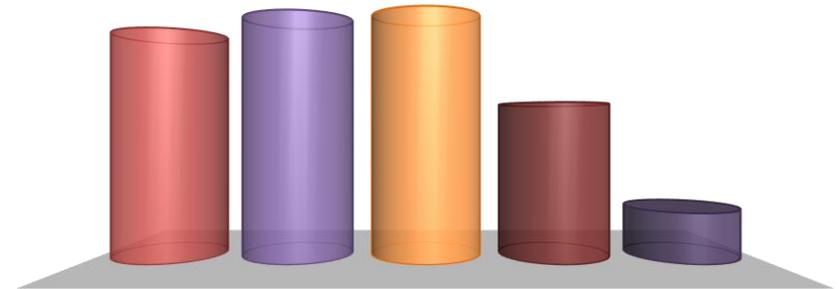
HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

**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

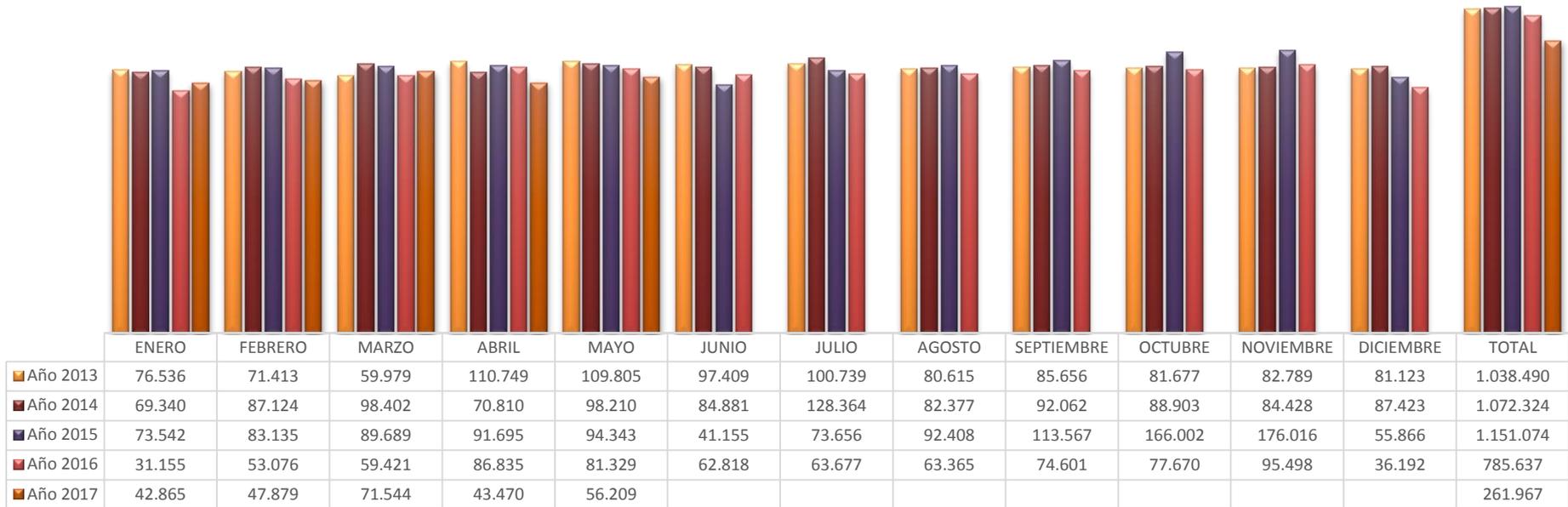
Histórico de Radicación Anual



	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



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

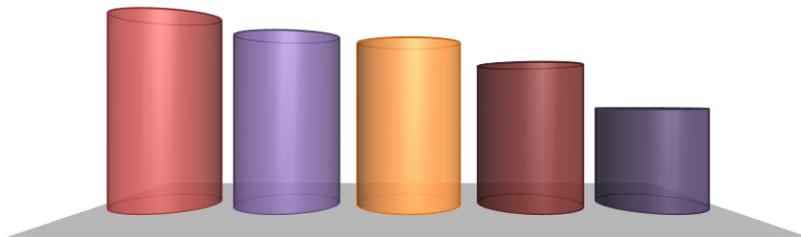
DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	12.004	21,36%
BOGOTA	10.637	18,92%
VALLE	4.235	7,53%
CAQUETA	3.011	5,36%
META	2.748	4,89%
CAUCA	2.601	4,63%
TOLIMA	2.284	4,06%
MAGDALENA	2.150	3,83%
CUNDINAMARCA	1.516	2,70%
PUTUMAYO	1.450	2,58%
CORDOBA	1.401	2,49%
HUILA	1.320	2,35%
BOLIVAR	1.315	2,34%
CHOCO	1.207	2,15%
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%
Total general	56.209	100,00%



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%).

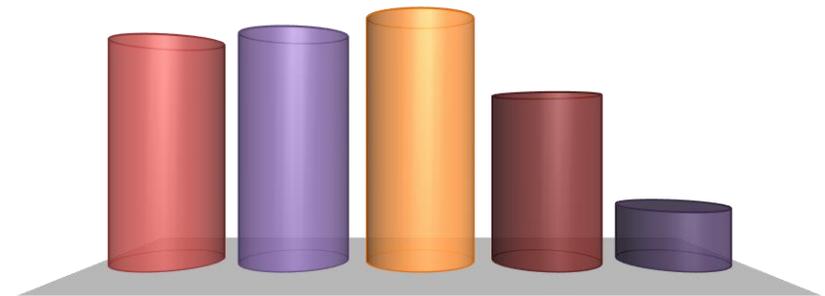
COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

**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

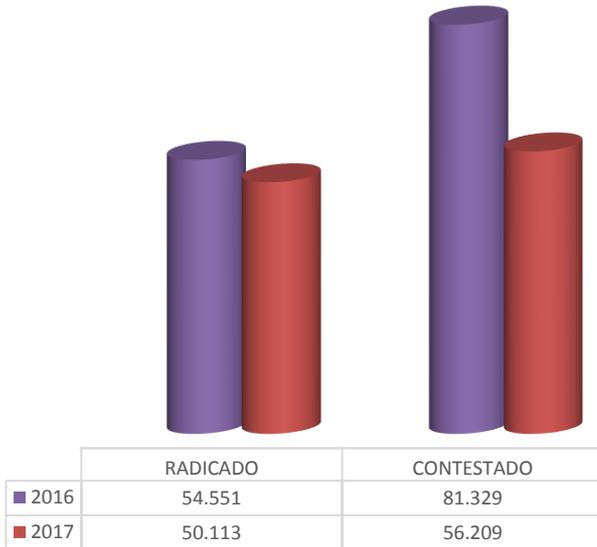


	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
■ TOTAL	1.038.490	1.072.324	1.151.074	785.637	261.967

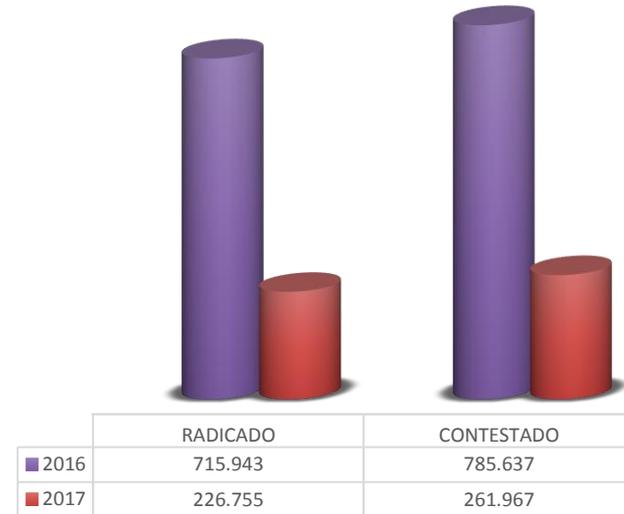
En Mayo del 2016, en el cual se contestaron 81.329 derechos de petición, se redujo en un 45%, en comparación a Mayo del presente año.

COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación Mayo 2016 vs. 2017

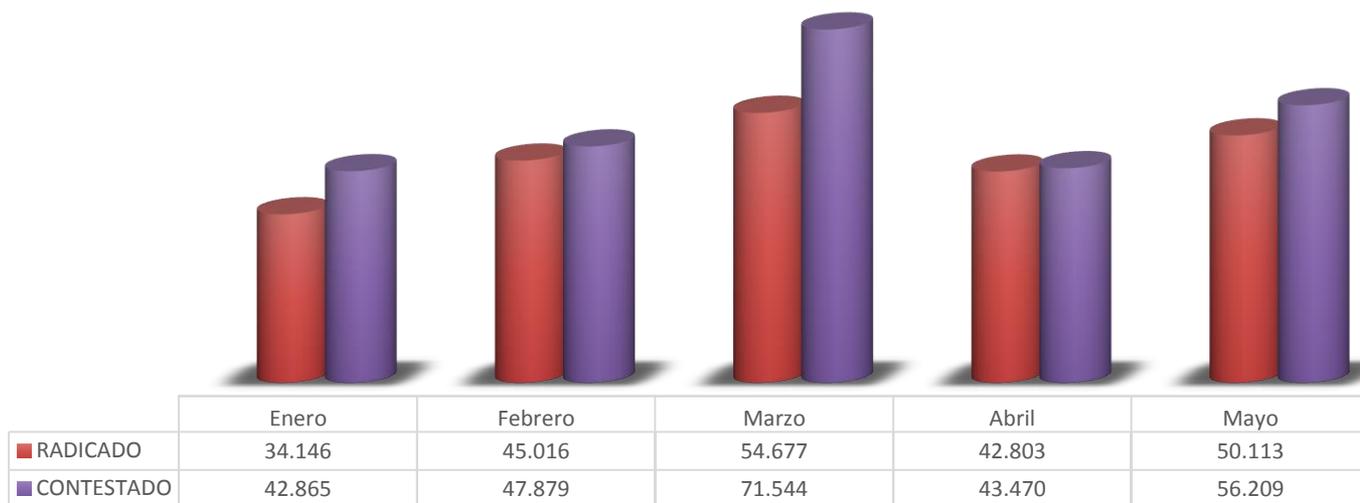


Operación General 2016 vs. 2017



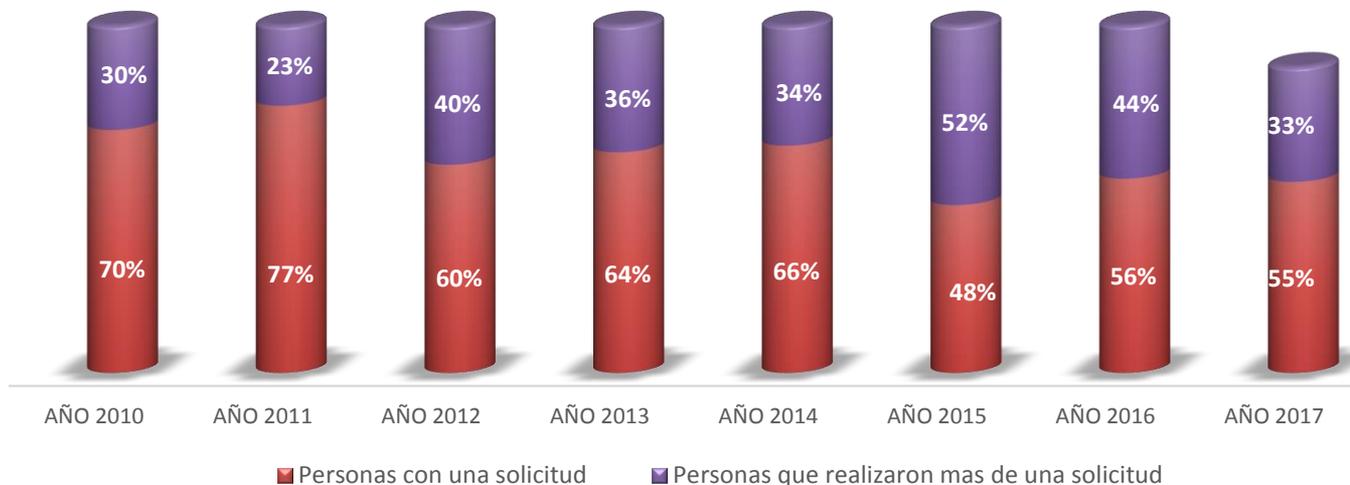
El 2016, en el cual contestamos el 10% mas de lo que recibimos, mientras que en el transcurso del 2017, se ha contestado un 16% de mas, de lo que se ha recibido.

ESTADO DE OPERACIÓN 2017



ESTADO OPERATIVO

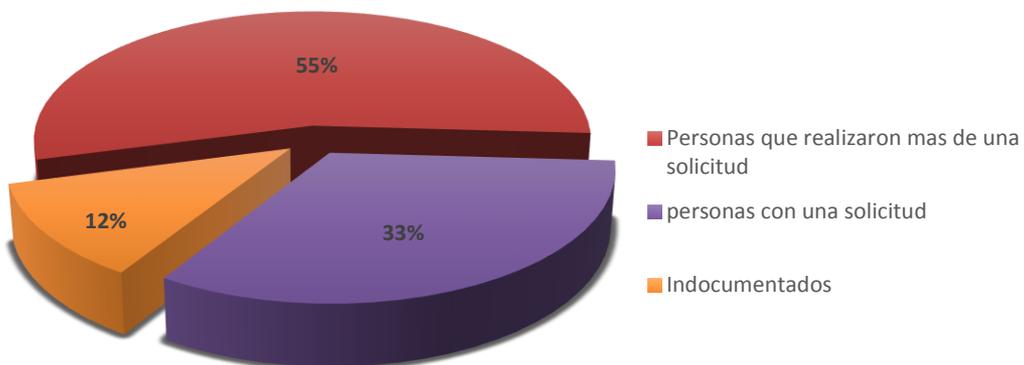
Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



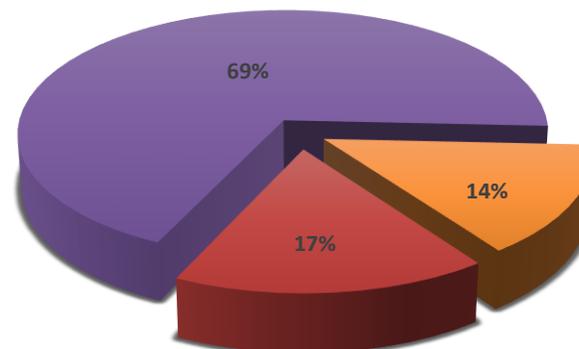
La reiteración de solicitantes ha disminuido en comparación al 2016 en un 10%, un 1% disminuyó para la recepción de peticionarios con una solicitud, sin embargo, existe un 12% para solicitudes de personas indocumentadas en lo que va del 2017.

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