



INFORME GESTIÓN MENSUAL GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA - PQR

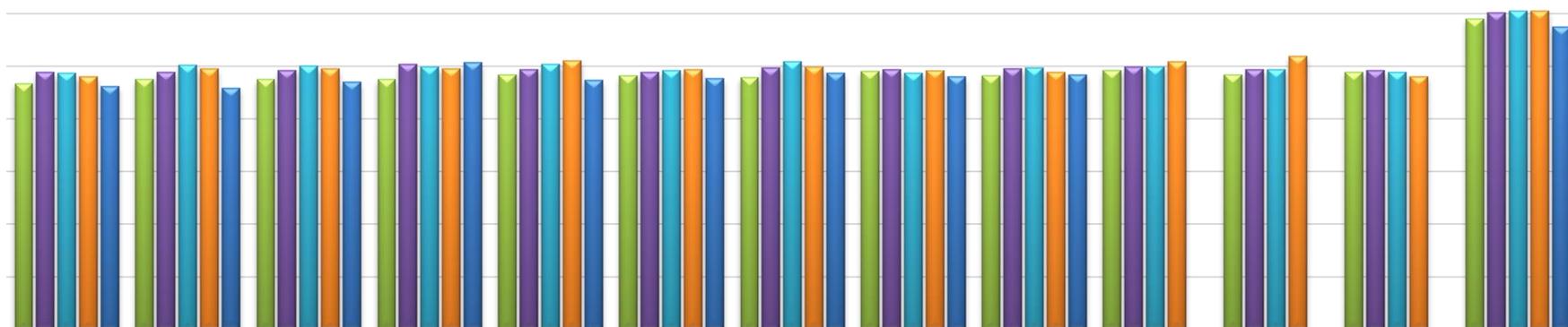


 **TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

 **UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS**

SEPTIEMBRE 2016

HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN



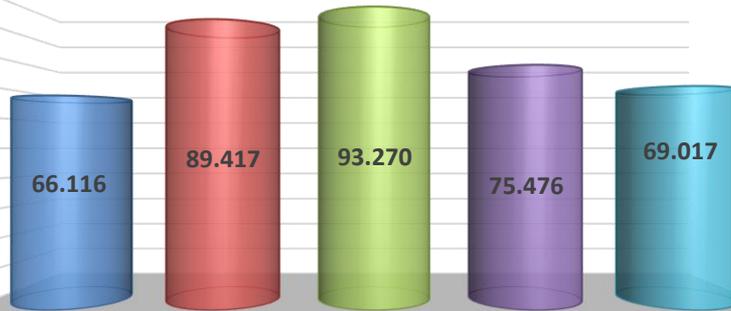
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2012	46.948	55.361	55.922	55.711	69.219	64.945	61.344	80.509	66.116	83.398	67.314	76.547	783.334
■ Año 2013	76.452	76.694	84.497	109.417	87.999	75.857	92.021	86.148	89.417	96.305	86.029	82.915	1.043.751
■ 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				561.389

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	16.470	23,86%
BOGOTA DC	12.963	18,78%
CAQUETA	4.413	6,39%
VALLE	3.944	5,71%
CAUCA	3.317	4,81%
CESAR	3.084	4,47%
META	2.584	3,74%
CUNDINAMARCA	2.340	3,39%
PUTUMAYO	2.108	3,05%
MAGDALENA	2.012	2,92%
SUCRE	1.758	2,55%
TOLIMA	1.748	2,53%
BOLIVAR	1.725	2,50%
HUILA	1.386	2,01%
SANTANDER	1.262	1,83%
NORTE DE SANTANDER	1.257	1,82%
NARIÑO	1.094	1,59%
GUAJIRA	800	1,16%
ATLANTICO	752	1,09%
QUINDIO	640	0,93%
CHOCO	610	0,88%
CORDOBA	562	0,81%
ARAUCA	545	0,79%
RISARALDA	476	0,69%
CALDAS	394	0,57%
BOYACA	295	0,43%
CASANARE	225	0,33%
GUAVIARE	132	0,19%
GUAINIA	47	0,07%
AMAZONAS	38	0,06%
VICHADA	22	0,03%
VAUPES	12	0,02%
SAN ANDRES	1	0,00%
EXTERIOR	1	0,00%
Total general	69.017	100,00%



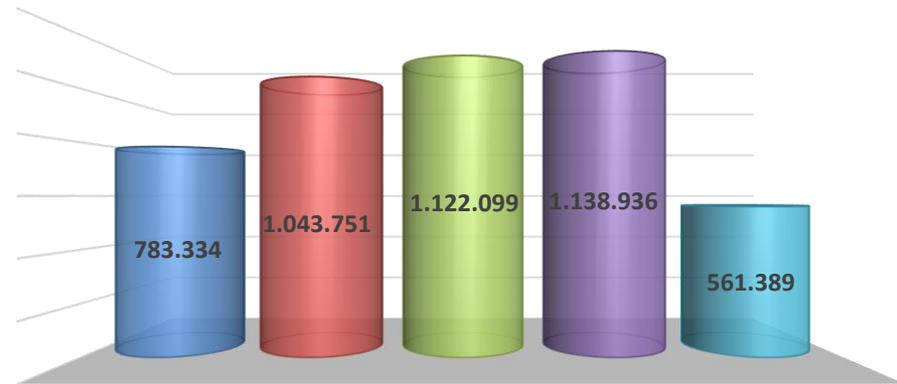
HISTÓRICO DE RADICACIÓN, COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

Trazabilidad De Radicación Septiembre 2016 vs. Años Anteriores



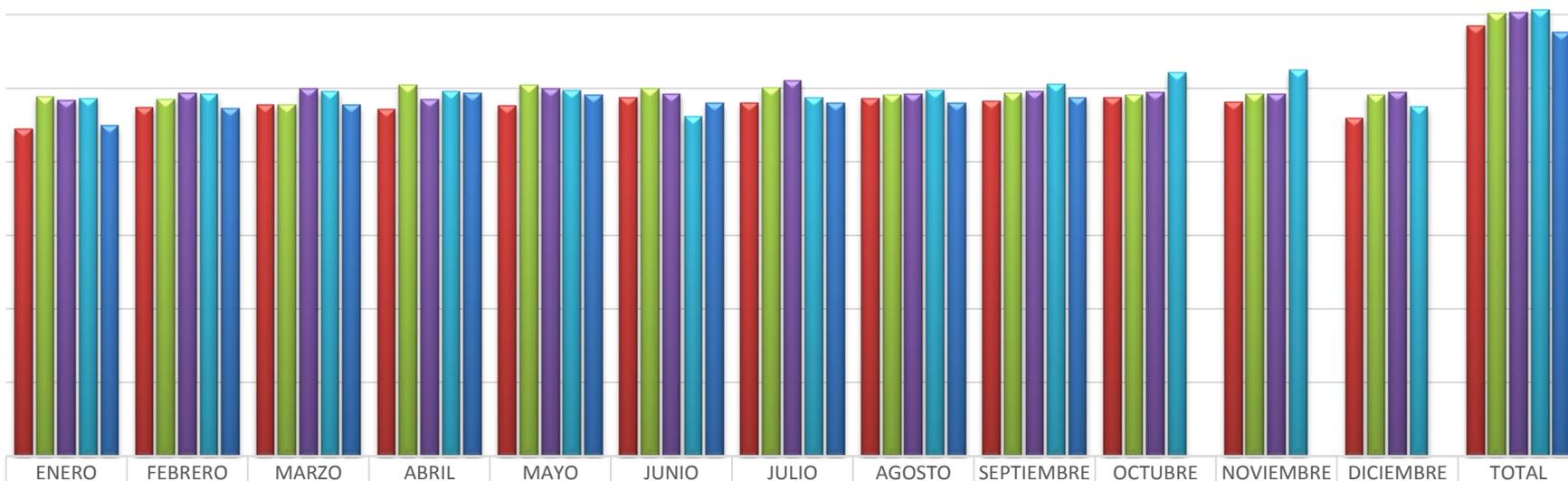
	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
SEPTIEMBRE	66.116	89.417	93.270	75.476	69.017

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	561.389

HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR - ROC



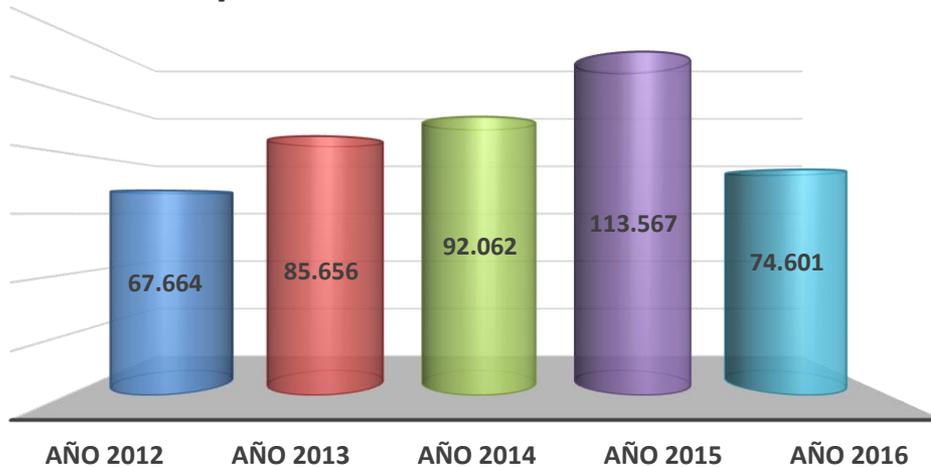
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2012	28.207	54.951	59.241	52.099	57.628	73.754	63.631	71.740	67.664	75.414	65.376	38.900	708.605
■ Año 2013	76.536	71.413	59.979	110.749	109.805	97.409	100.739	80.615	85.656	81.677	82.789	81.123	1.038.490
■ 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				576.277

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	17.405	23,33%
BOGOTA DC	14.382	19,28%
VALLE	3.824	5,13%
CAQUETA	3.500	4,69%
META	3.115	4,18%
CAUCA	2.806	3,76%
TOLIMA	2.641	3,54%
CUNDINAMARCA	2.324	3,12%
BOLIVAR	2.287	3,07%
PUTUMAYO	2.236	3,00%
CORDOBA	2.156	2,89%
CESAR	2.147	2,88%
NORTE DE SANTANDER	1.868	2,50%
MAGDALENA	1.769	2,37%
CHOCO	1.720	2,31%
SANTANDER	1.424	1,91%
NARIÑO	1.325	1,78%
HUILA	1.252	1,68%
SUCRE	1.247	1,67%
ARAUCA	894	1,20%
ATLANTICO	836	1,12%
QUINDIO	687	0,92%
RISARALDA	670	0,90%
LA GUAJIRA	604	0,81%
CALDAS	447	0,60%
BOYACA	386	0,52%
CASANARE	341	0,46%
GUAVIARE	147	0,20%
AMAZONAS	83	0,11%
VICHADA	28	0,04%
EXTERIOR	23	0,03%
VAUPES	13	0,02%
GUAINIA	13	0,02%
SAN ANDRES	1	0,00%
Total general	74.601	100,00%

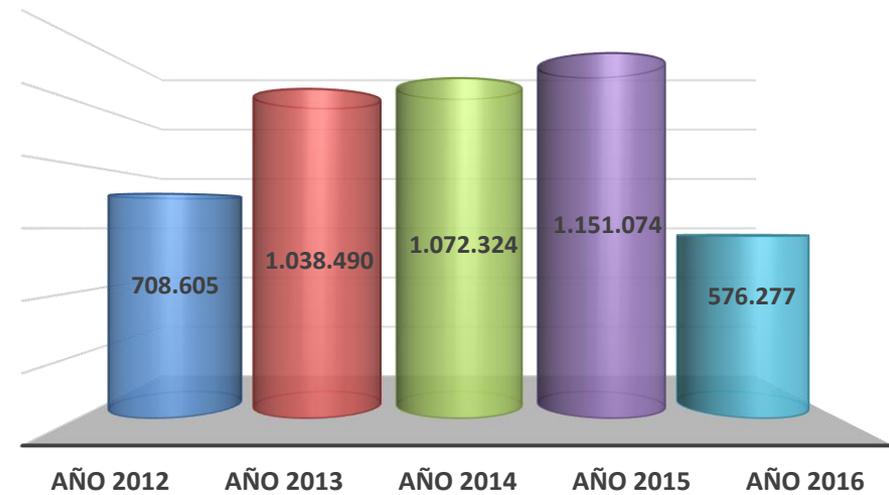


COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES, HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Septiembre vs. Años Anteriores



Historico de Contestados Anual

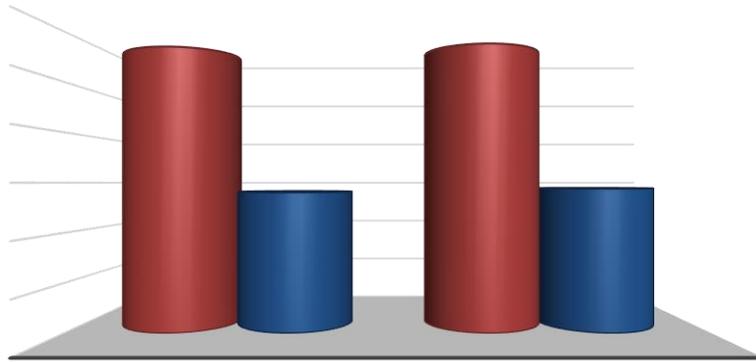


CANTIDAD FIRMAS POR DIRECCIÓN

Dirección	Cantidad
Dirección De Registro Y Gestión De La Información	25.063
Dirección Técnica De Reparación	16.287
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria	15.433
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección De Gestión Interinstitucional	7.260
Dirección De Gestión Interinstitucional	3.617
Archivo	2.332
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Gestión Interinstitucional	2.249
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información	707
Oficina Asesora Jurídica	702
Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Oficina Asesora Jurídica	246
Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Registro Y Gestión De La Información	189
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación	140
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección De Registro Y Gestión De La Información	130
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información	118
Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Gestión Interinstitucional	49
Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información	30
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Registro Y Gestión De La Información	17
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Oficina Asesora Jurídica	12
Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información	6
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	5
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación - Oficina Asesora Jurídica	4
Dirección Técnica De Reparación - Oficina Asesora Jurídica	2
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria - Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Gestión Interinstitucional - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección De Gestión Interinstitucional - Oficina Asesora Jurídica	1
Dirección Técnica De Reparación - Dirección De Registro Y Gestión De La Información - Oficina Asesora Jurídica	1
Total general	74.601

COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR

Operación General 2015 vs. 2016

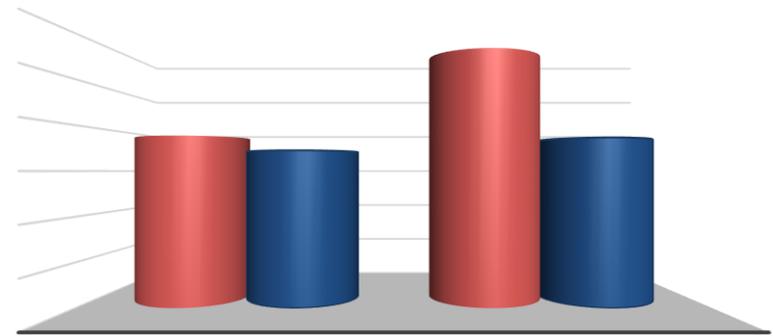


RADICADO

CONTESTADO

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	1.138.936	1.151.074
■ 2016	561.389	576.277

Operación Septiembre 2015 vs. 2016

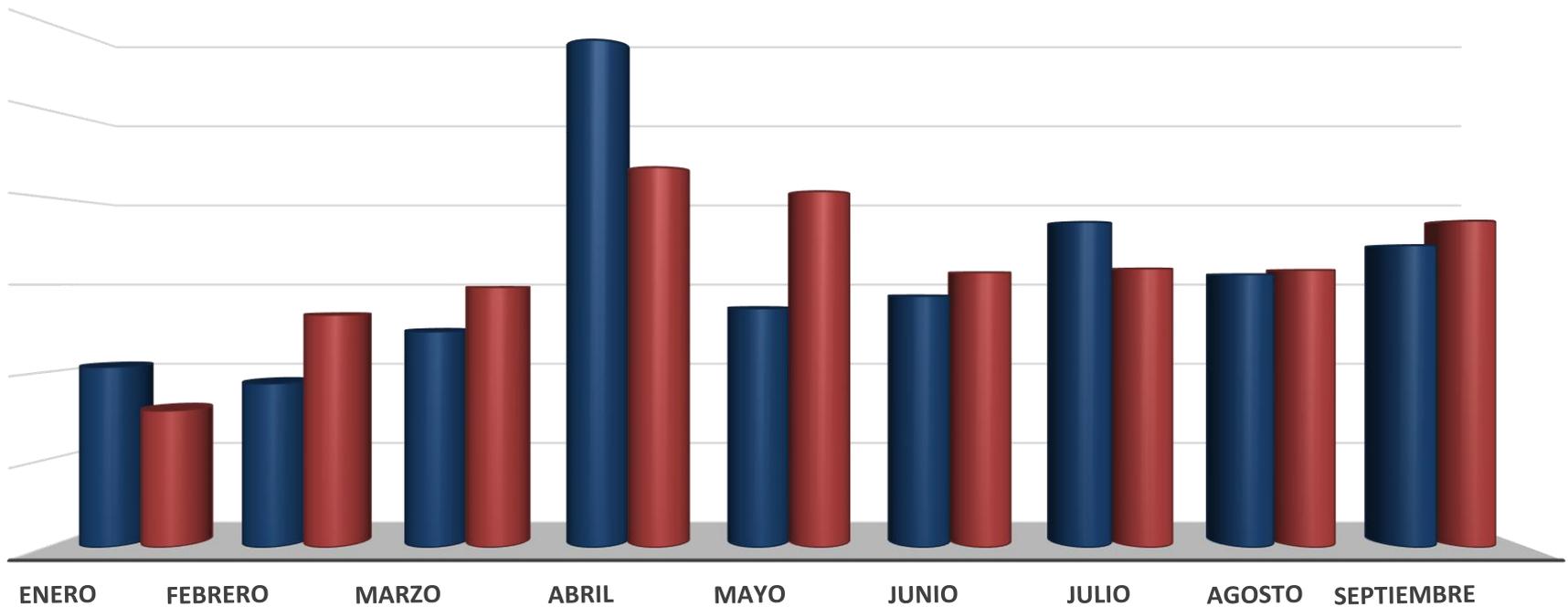


RADICADO

CONTESTADO

	RADICADO	CONTESTADO
■ 2015	75.476	113.567
■ 2016	69.017	74.601

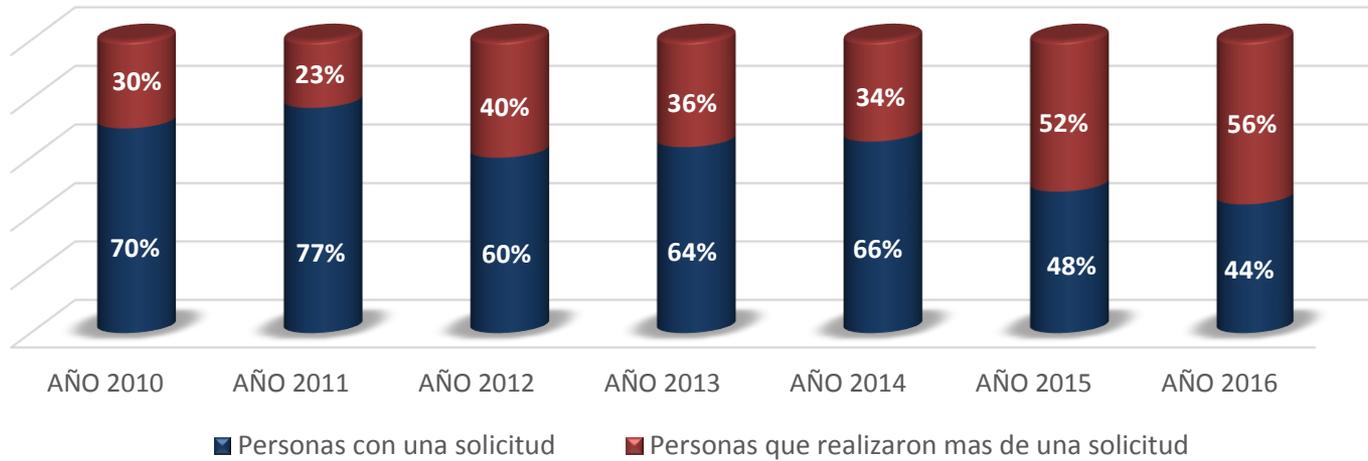
ESTADO DE OPERACIÓN 2016



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

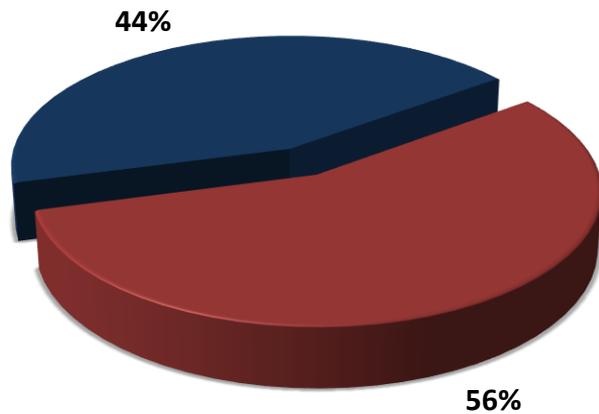
ESTADO OPERATIVO

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



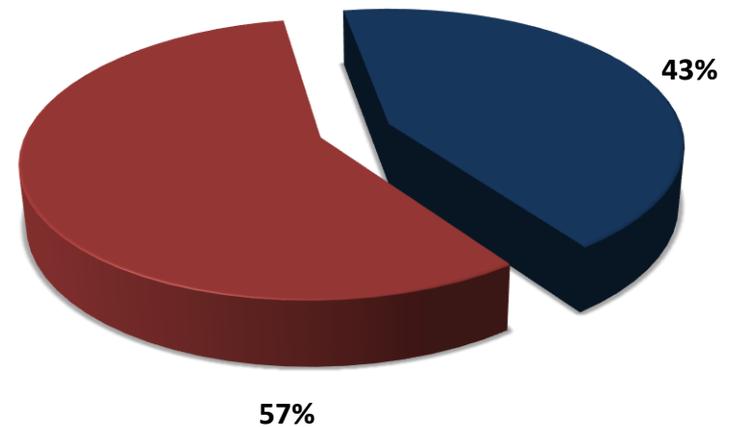
ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES AÑO 2016



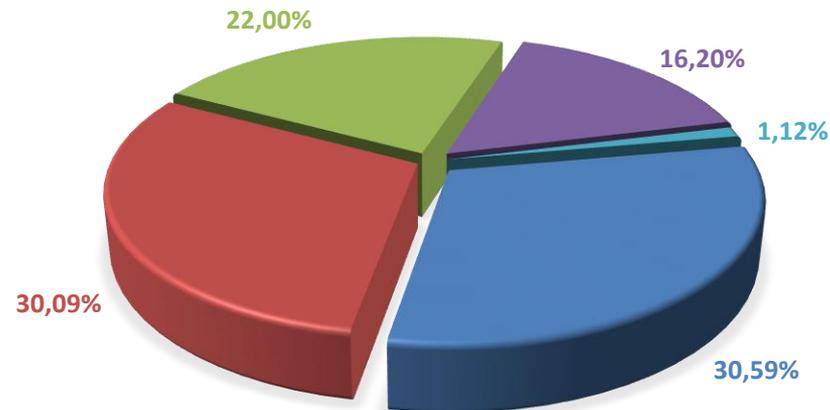
REITERACIONES SOLICITUDES SEPTIEMBRE 2016

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



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR

Tipo Solicitud	%
Dirección De Registro Y Gestión De La Información	30,59%
Dirección De Gestión Social Y Humanitaria	30,09%
Dirección Técnica De Reparación	22,00%
Dirección De Gestión Interinstitucional	16,20%
Oficina Asesora Jurídica	1,12%



- Dirección De Registro Y Gestión De La Información
- Dirección De Gestión Social Y Humanitaria
- Dirección Técnica De Reparación
- Dirección De Gestión Interinstitucional
- Oficina Asesora Jurídica

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



Solicitud	Cantidad
Atención Humanitaria	26.141
Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado	11.331
Confidencialidad	6.761
Oferta Institucional	4.471
Certificacion Familiar	3.707
Indemnizacion Por Homicidio	2.872
Proyecto Productivo	2.768
Estado En El Registro	2.256
Estado De Valoracion 1448	1.637
Tramitadores	1.468
No Acreditado	1.328
Remitir A Entidad Competente	1.137
Actualizacion De Datos Con Soporte	1.055
Indemnizacion Por Desplazamiento Forzado	999
Acto Administrativo De Valoracion	884
Historico De Ayudas	862
Inconformidad De Pago Subsistencia Minima	825
Certificacion Individual	766
Pago Reintegrado Subsistencia Minima	752
Visita	458



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



UNIDAD PARA **LAS VÍCTIMAS**