



Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE GESTIÓN MENSUAL CANAL ESCRITO

UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

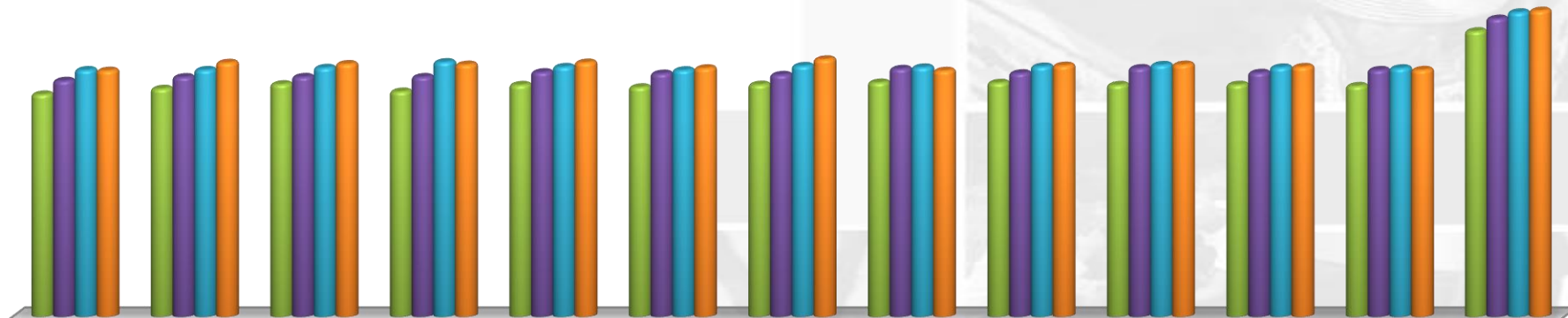
DICIEMBRE 2014



Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN AL 2014



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2011	25.340	32.767	40.236	28.858	39.017	35.106	39.426	43.373	42.808	38.907	39.307	37.178	442.323
■ 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



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	26512	34,45%
BOGOTA DC	10691	13,89%
VALLE DEL CAUCA	4407	5,73%
MAGDALENA	3167	4,11%
CESAR	3060	3,98%
CAQUETA	2767	3,60%
CUNDINAMARCA	2740	3,56%
META	2580	3,35%
TOLIMA	2578	3,35%
CORDOBA	2106	2,74%
PUTUMAYO	1761	2,29%
CAUCA	1730	2,25%
BOLIVAR	1711	2,22%
NORTE DE SANTANDER	1407	1,83%
HUILA	1317	1,71%
NARIÑO	1151	1,50%
SUCRE	956	1,24%
ARAUCA	910	1,18%
ATLANTICO	885	1,15%
LA GUAJIRA	717	0,93%
SANTANDER	649	0,84%
CALDAS	639	0,83%
RISARALDA	522	0,68%
QUINDIO	521	0,68%
CHOCO	500	0,65%
BOYACA	351	0,46%
CASANARE	237	0,31%
GUAVIARE	218	0,28%
NO REGISTRA	43	0,06%
SAN ANDRES	41	0,05%
GUAINIA	36	0,05%
AMAZONAS	26	0,03%
VAUPES	16	0,02%
VICHADA	14	0,02%
Total general	76966	100,00%



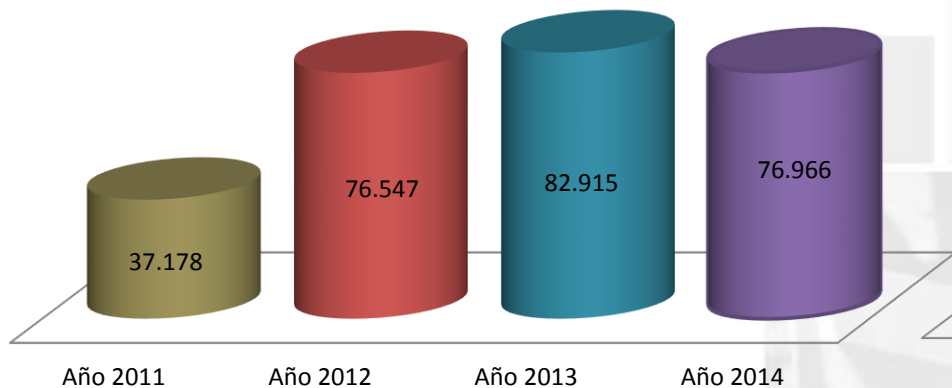


Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

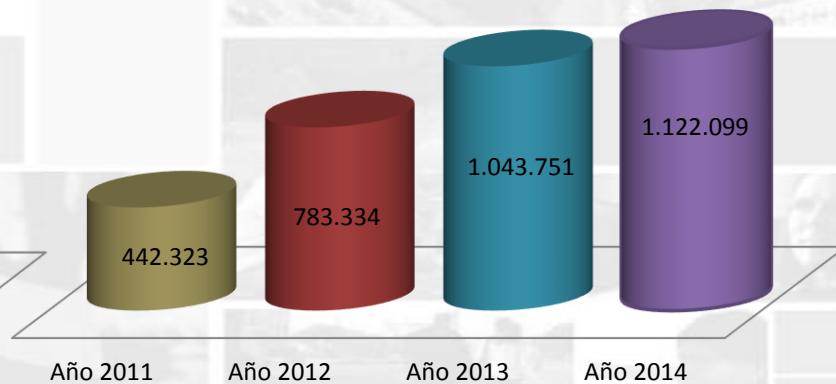
PROSPERIDAD
PARA TODOS

HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

**Trazabilidad De Radicación Diciembre 2014
vs. Años Anteriores**

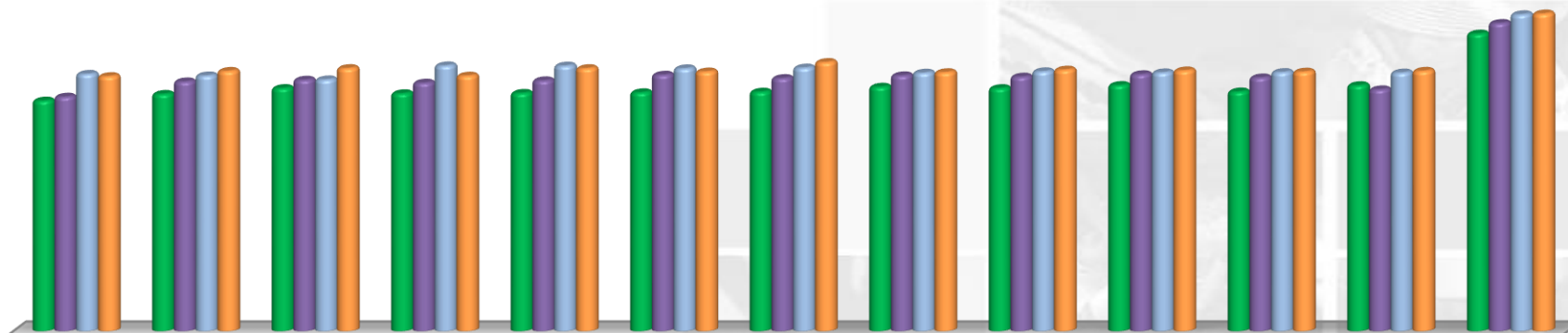


Historico de Radicación Anual





HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR – ROC - TUTELAS



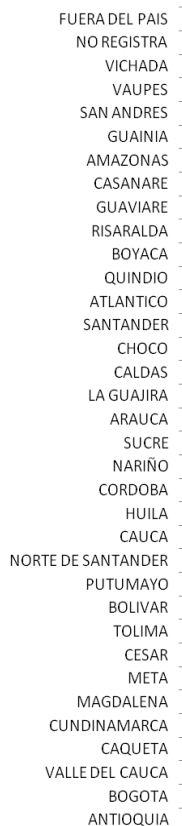
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2011	23.817	31.822	41.164	32.742	33.217	34.171	35.091	43.626	40.987	47.006	35.389	46.669	445.701
■ Año 2012	28.207	54.951	59.241	52.099	57.628	73.754	63.631	71.740	67.664	75.414	65.376	38.900	708.605
■ 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



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	31780	37,56%
BOGOTA	8606	10,17%
VALLE DEL CAUCA	4733	5,59%
CAQUETA	3395	4,01%
CUNDINAMARCA	3382	4,00%
MAGDALENA	3318	3,92%
META	3300	3,90%
CESAR	3172	3,75%
TOLIMA	3051	3,61%
BOLIVAR	1894	2,24%
PUTUMAYO	1759	2,08%
NORTE DE SANTANDER	1696	2,00%
CAUCA	1691	2,00%
HUILA	1691	2,00%
CORDOBA	1667	1,97%
NARIÑO	1104	1,30%
SUCRE	986	1,17%
ARAUCA	909	1,07%
LA GUAJIRA	884	1,04%
CALDAS	873	1,03%
CHOCO	838	0,99%
SANTANDER	822	0,97%
ATLANTICO	811	0,96%
QUINDIO	614	0,73%
BOYACA	569	0,67%
RISARALDA	387	0,46%
GUAVIARE	272	0,32%
CASANARE	250	0,30%
AMAZONAS	37	0,04%
GUAINIA	35	0,04%
SAN ANDRES	32	0,04%
VAUPES	31	0,04%
VICHADA	8	0,01%
NO REGISTRA	3	0,00%
FUERA DEL PAIS	3	0,00%
Total general	84603	100,00%



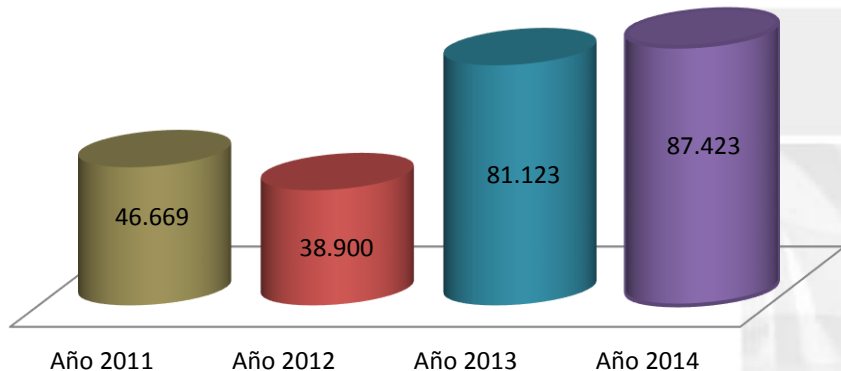
CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

2.820 Radicados fueron archivados
en el mes de Diciembre

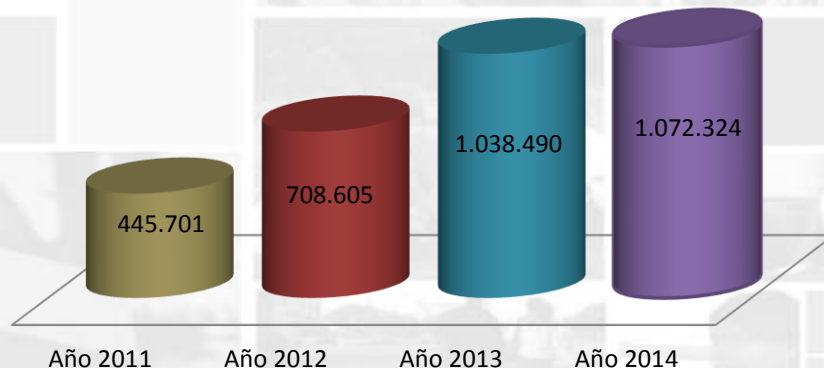


COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

**Trazabilidad De Contestados Diciembre 2014 vs.
Años Anteriores**



Historico de Contestados Anual





PENDIENTES POR CONTESTAR PQR Y ROC

Estado	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	28489
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	4742
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	66
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	198
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	129
PARA TRAMITE PRIORITARIO	1658
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	6290
PENDIENTE POR RESPUESTA	15247
REASIGNACIONES OTRAS AREAS UARIV	18
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	141
PENDIENTE POR INSUMO	54104
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	416
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	105
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	109
ESCALAMIENTOS	31900
ESCALAMIENTOS CRM	12048
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	9526
Total general	82593

Detalle Pendientes, Detalle Sin Contestar Fuera De Términos – Diciembre 2014

Días	Cantidad
01 - 15	27633
16 - 30	16396
Mayor a 30	66197

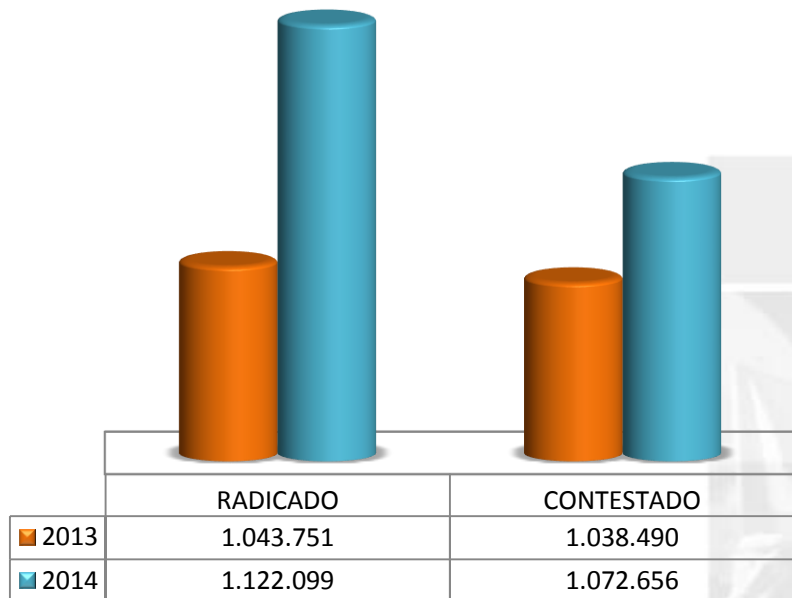


Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

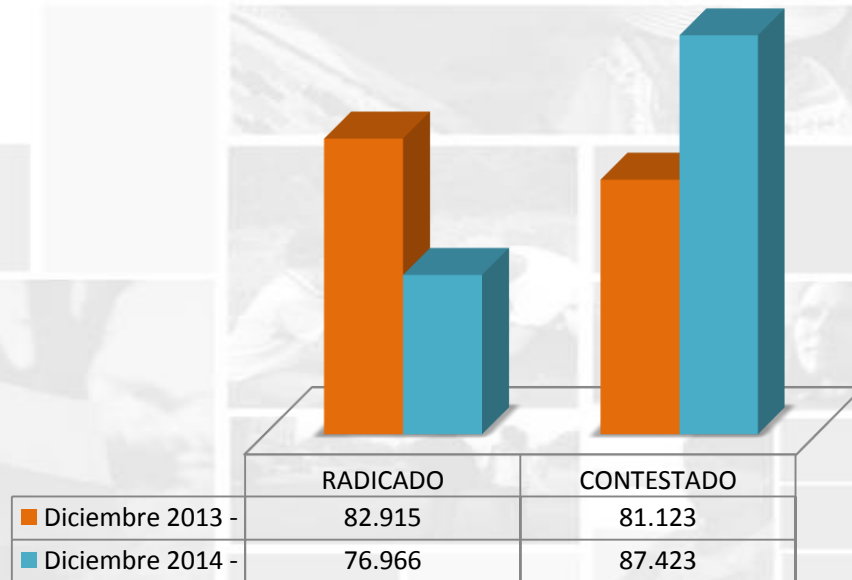
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR.

Operación General 2014 vs. 2013



Operación Diciembre 2013 vs. 2014

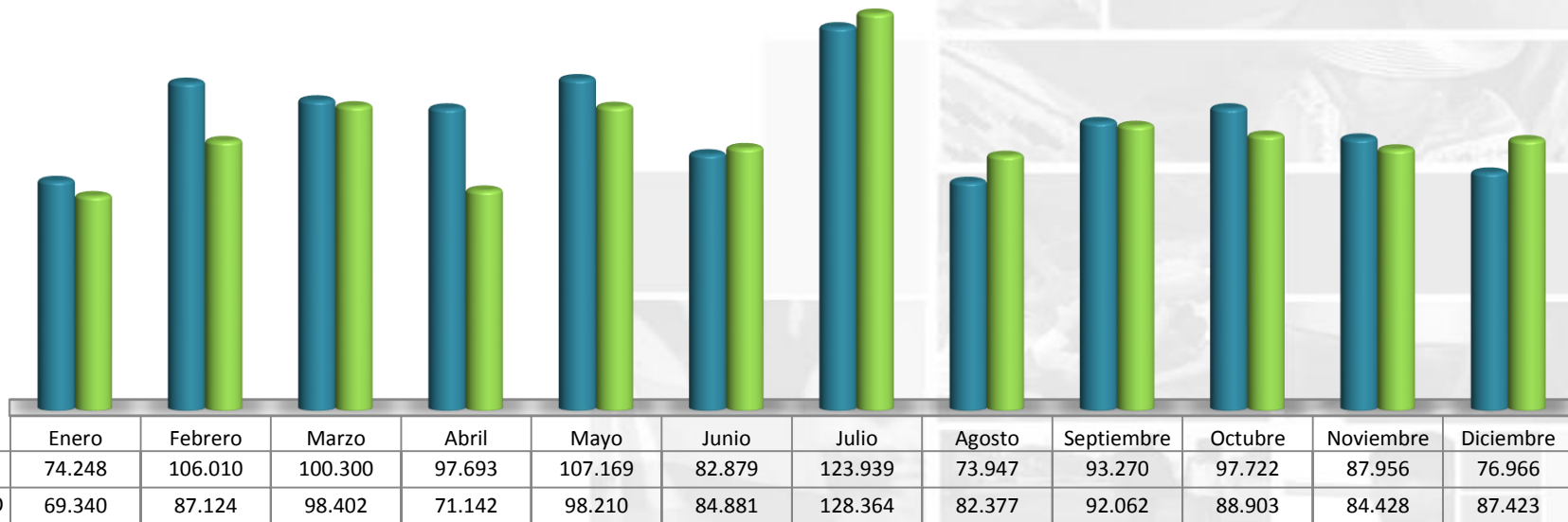




Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

ESTADO DE OPERACIÓN 2014





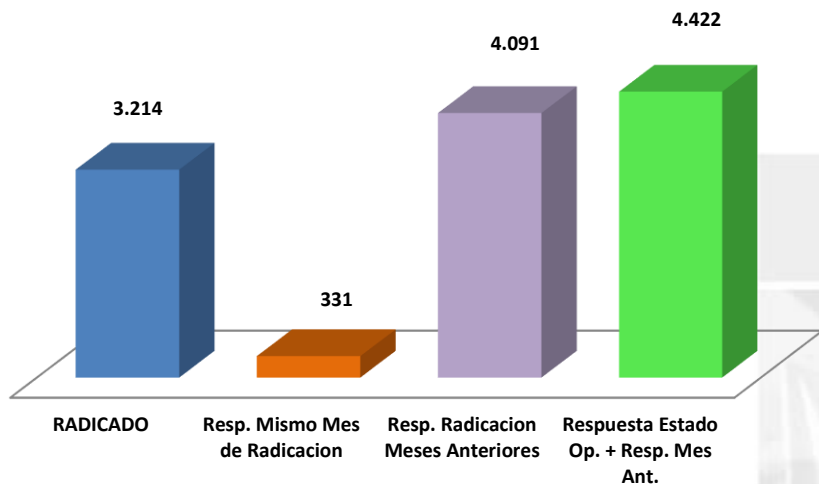
Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

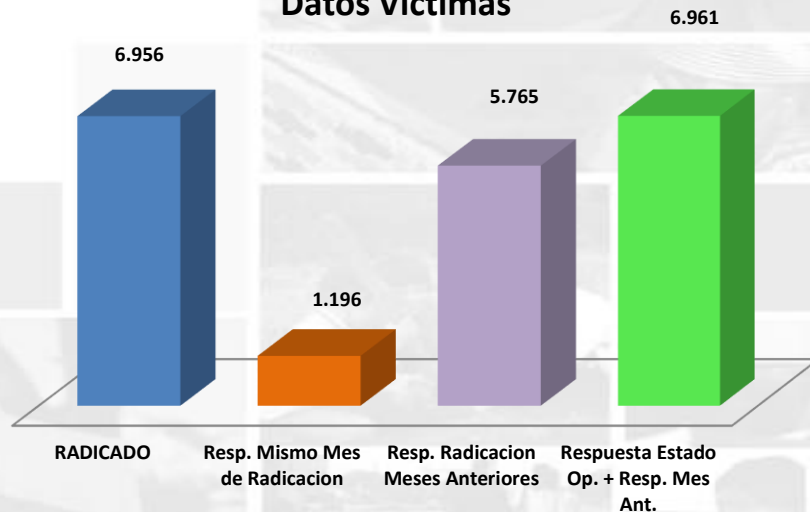
ESTADO OPERATIVO

Comportamiento de la radicación y proyección por línea Diciembre 2014

Datos Roc



Datos Victimas

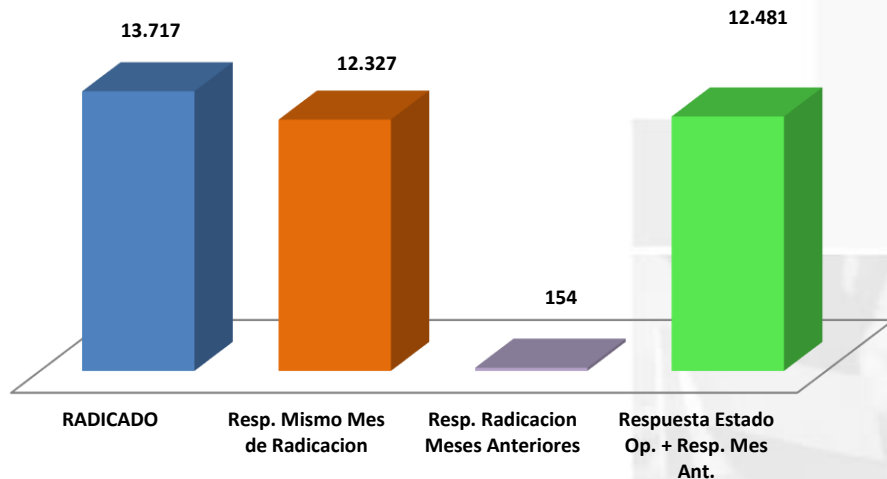




ESTADO OPERATIVO

Comportamiento de la radicación y proyección por línea Diciembre 2014

Datos Tutelas



1.736 Registros se encuentran en el área de clasificación. Debido a esto no pueden ser reportados en ninguna línea.



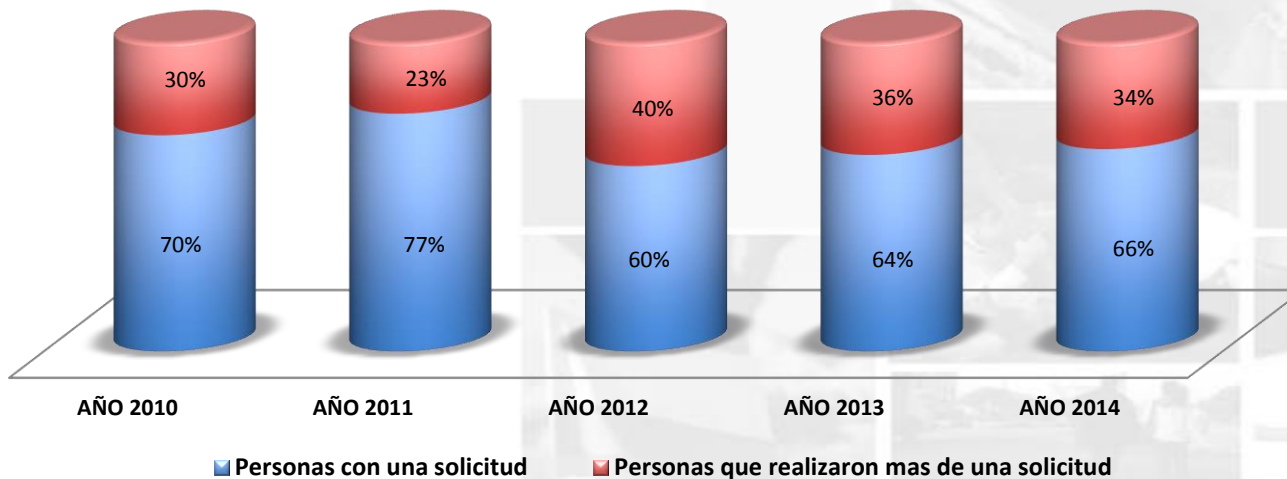
Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

ESTADO OPERATIVO

Indicador Reiteración de solicitudes Ant. Anual VS. Comparativo Año 2014

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



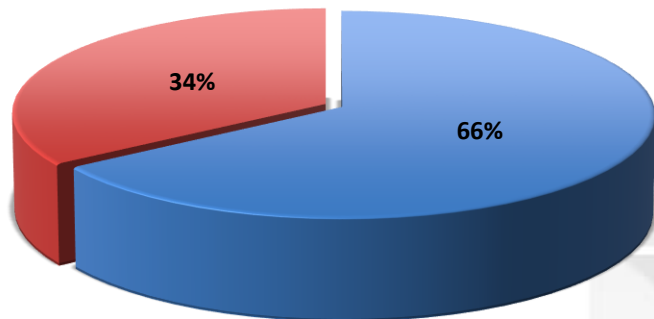


Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

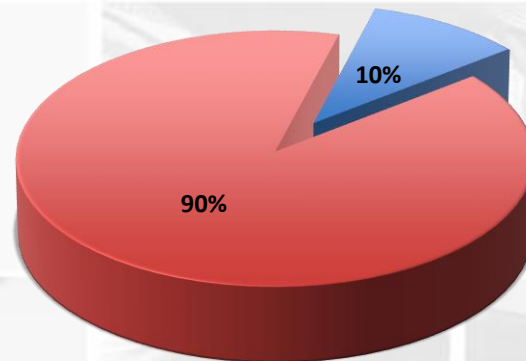
ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES POR AÑO



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

REITERACIONES SOLICITUDES DICIEMBRE



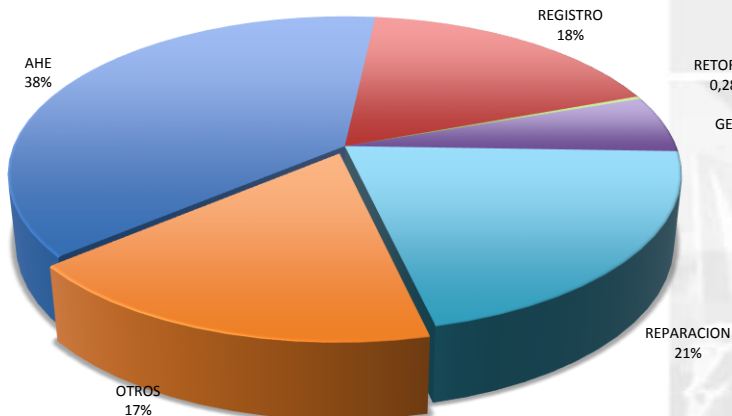
- Personas que realizaron mas de una solicitud
- personas con una solicitud



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR.

PORCENTAJE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AHE	36,3%	37,7%	39,0%	42,9%	39,4%	49,6%	40,3%	40,7%	44,0%	40,7%	39,9%	37,8%
REGISTRO	20,8%	22,2%	18,5%	20,1%	19,5%	17,9%	10,0%	14,2%	19,4%	18,1%	17,8%	17,7%
RETORNOS	0,4%	1,0%	0,5%	0,4%	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,3%	0,4%	0,3%
GENERACION ING	5,2%	5,8%	5,5%	4,8%	5,3%	5,7%	6,2%	6,1%	6,1%	7,2%	7,3%	5,9%
REPARACION	12,8%	10,5%	11,6%	9,4%	12,4%	9,8%	10,4%	11,5%	14,2%	14,4%	14,6%	20,8%
OTROS	24,4%	22,8%	24,9%	22,4%	23,1%	16,9%	33,0%	27,3%	16,1%	19,2%	20,1%	17,5%

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - Diciembre 2014



Solicitud (OTROS)	Cantidad
Oferta Institucional	4.861
Acreditacion/ Certificacion	2.329
Vivienda	786
Respuesta De Un Dp Anterior - Recepcion Documentos	648
Contrato De Transacción	526
Remitir A Entidad Competente	492
Censos Y Estadísticas - Víctimas en el Exterior - Quejas Denuncias - Proteccion	426
Solicitudes_Especiales Para Abogados	448
Servicios	389
Programa De Acompañamiento Para Inversión Adecuada De Los Recursos	348
Tierra	340
Informativos (Paari - Ley 1448)	335
Salud	207
Estado_Caso	176
Casos Atipicos Que No Cumplen Con La Complejidad De Abogado	173
Visita - Kits - Vestuario - Servicios Publicos	141
Educacion	118
Reparacion Por Perdida De Bienes	115
Cumplimientos De Fallo Judiciales	105
Prioritarios	91
Confidencialidad	42
Deuda Con Entidad Financiera	15
Total general	13.111

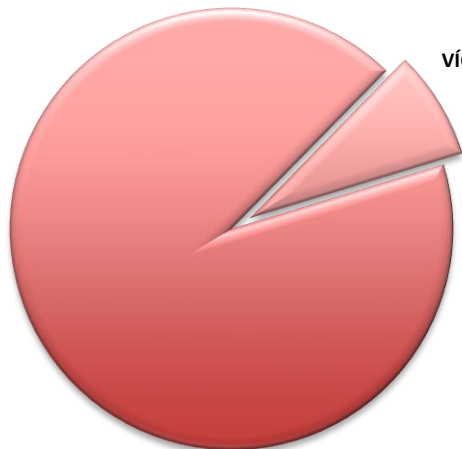


PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y VÍCTIMAS

PARTICIPACIÓN CONTESTADO DICIEMBRE	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	80.462	92,04%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	6.961	7,96%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2014	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	990.956	92,41%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	81.368	7,59%

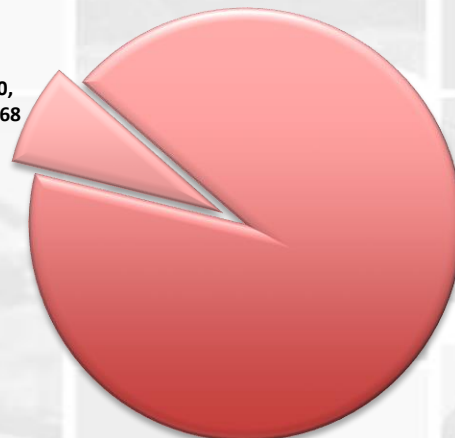
Participación Diciembre



DESPLAZAMIENTO;
80.462

VÍCTIMAS (1290, 418,
1448); 6.961

Participación Año 2014



VÍCTIMAS (1290,
418, 1448); 81.368

DESPLAZAMIENTO
; 990.956



RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	8080
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	729
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	20
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	28
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	18
PARA TRAMITE PRIORITARIO	165
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	1233
PENDIENTE POR RESPUESTA	5485
REASIGNACIONES OTRAS AREAS UARIV	1
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	401
PENDIENTE POR INSUMO	8054
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	1006
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	12
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	11
ESCALAMIENTOS	3842
ESCALAMIENTOS CRM	1943
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1240
TRAMITADO	109116
CON SALIDA	94486
REASIGNADO	14630
Total general	125250

Año - Mes	Cantidad
2013	
Febrero	436
Marzo	648
Abril	1941
Mayo	1464
Junio	1701
Julio	2258
Agosto	2180
Septiembre	2689
Octubre	4690
Noviembre	3960
Diciembre	3694
2014	
Enero	4121
Febrero	4737
Marzo	6157
Abril	5921
Mayo	7596
Junio	6041
Julio	7792
Agosto	8534
Septiembre	11501
Octubre	12789
Noviembre	13095
Diciembre	11305
Total general	125250