



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

NOVIEMBRE 2014



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		1.045.133



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	30333	28,68%
BOGOTA D.C.	9424	12,14%
VALLE DEL CAUCA	4531	6,02%
PUTUMAYO	4212	3,33%
CESAR	4206	4,81%
META	4181	5,49%
CAQUETA	3998	5,31%
TOLIMA	3269	3,93%
CUNDINAMARCA	2724	3,61%
CORDOBA	2229	3,00%
MAGDALENA	2010	2,72%
NORTE DE SANTANDER	1986	2,57%
HUILA	1638	2,15%
BOLIVAR	1566	2,09%
CAUCA	1487	2,00%
SUCRE	1214	1,64%
CALDAS	1077	1,40%
SIN INFORMACION	1069	0,12%
NARIÑO	1027	1,39%
SANTANDER	1025	1,31%
ATLANTICO	892	1,20%
LA GUAJIRA	688	0,87%
ARAUCA	611	0,82%
BOYACA	536	0,72%
QUINDIO	492	0,65%
RISARALDA	458	0,60%
CHOCO	398	0,53%
CASANARE	261	0,35%
GUAVIARE	256	0,35%
GUAINIA	47	0,06%
VICHADA	39	0,05%
VAUPES	30	0,04%
SAN ANDRES	20	0,03%
AMAZONAS	20	0,02%
EXTERIOR	2	0,00%
Total general	87956	100,00%

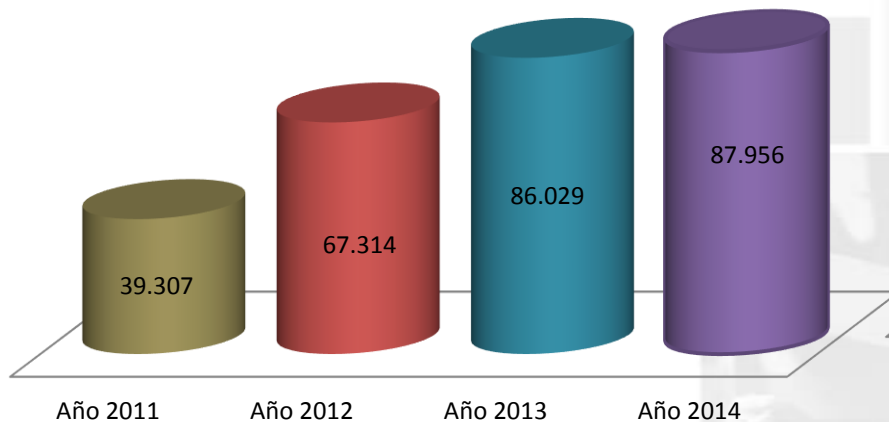


RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

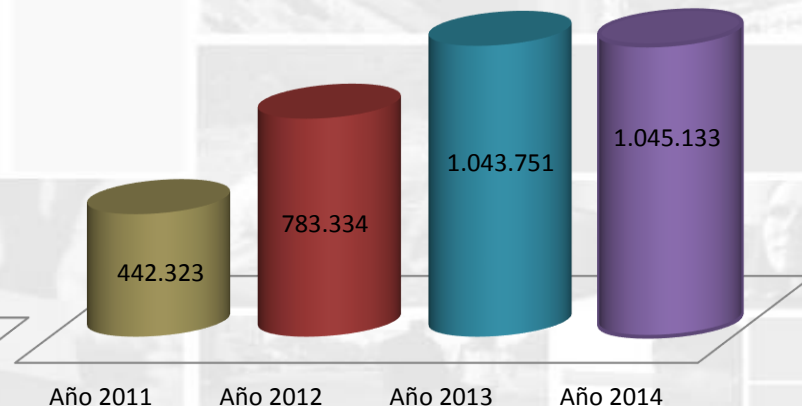


HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

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

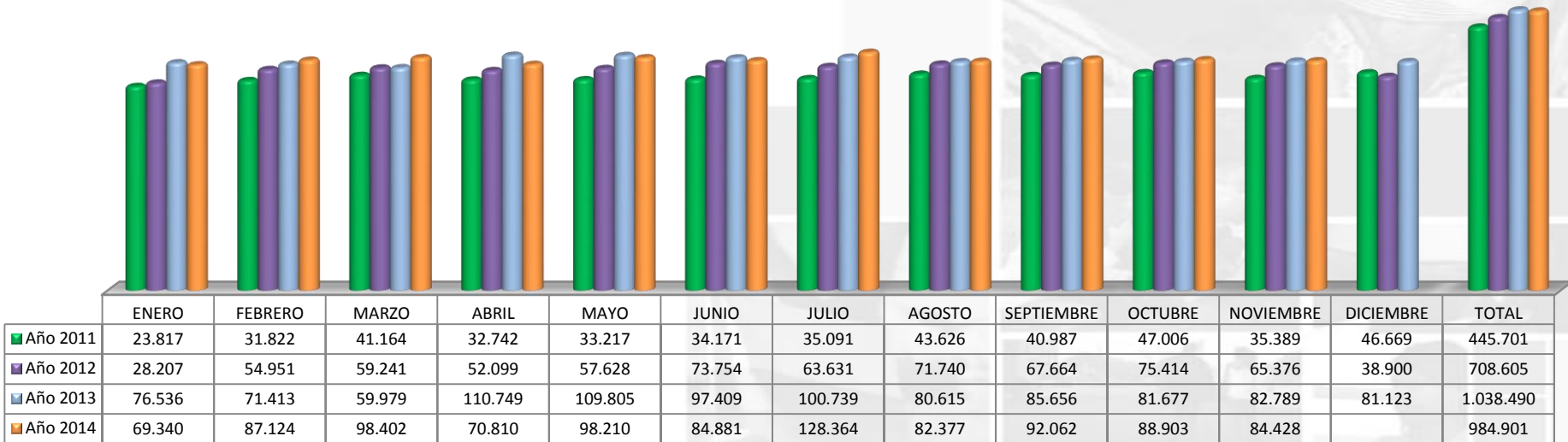


Historico de Radicación Anual





HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR – ROC - TUTELAS

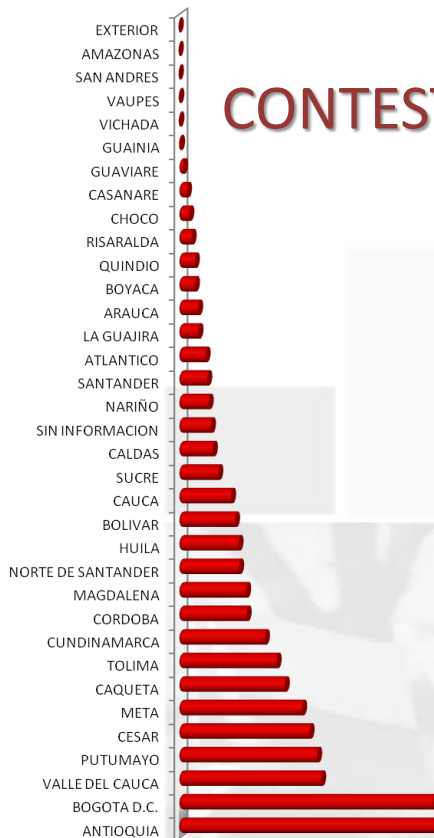




Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	29849	36,78%
BOGOTA_DC	7471	9,20%
CAQUETA	4181	5,15%
VALLE DEL CAUCA	4063	5,01%
CESAR	3840	4,73%
PUTUMAYO	3622	4,46%
TOLIMA	3114	3,84%
META	2876	3,54%
CUNDINAMARCA	2532	3,12%
NORTE DE SANTANDER	1995	2,46%
CORDOBA	1980	2,44%
MAGDALENA	1775	2,19%
HUILA	1757	2,16%
CAUCA	1655	2,04%
BOLIVAR	1539	1,90%
NARIÑO	1163	1,43%
ATLANTICO	1004	1,24%
SUCRE	948	1,17%
SANTANDER	882	1,09%
LA GUAJIRA	840	1,03%
CALDAS	792	0,98%
ARAUCA	583	0,72%
QUINDIO	573	0,71%
BOYACA	478	0,59%
CHOCO	475	0,59%
RISARALDA	381	0,47%
CASANARE	314	0,39%
GUAVIARE	246	0,30%
SIN INFORMACION	132	0,16%
GUAINIA	42	0,05%
VICHADA	22	0,03%
AMAZONAS	20	0,02%
EXTERIOR	9	0,01%
SAN ANDRES	6	0,01%
VAUPES	5	0,01%
Total general	81164	100,00%



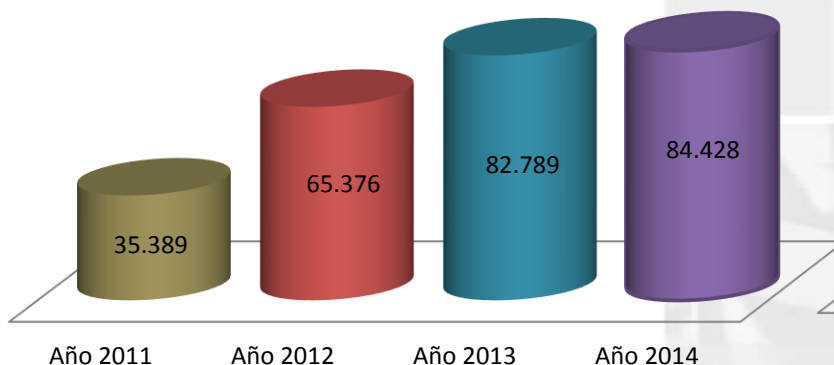
CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

3.264 Radicados fueron archivados
en el mes de Noviembre

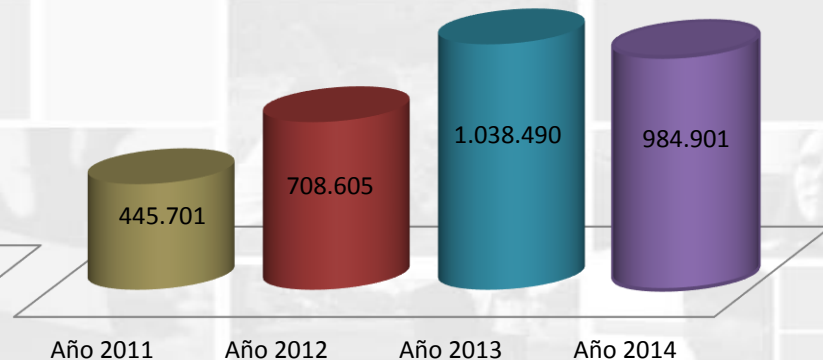


COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

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



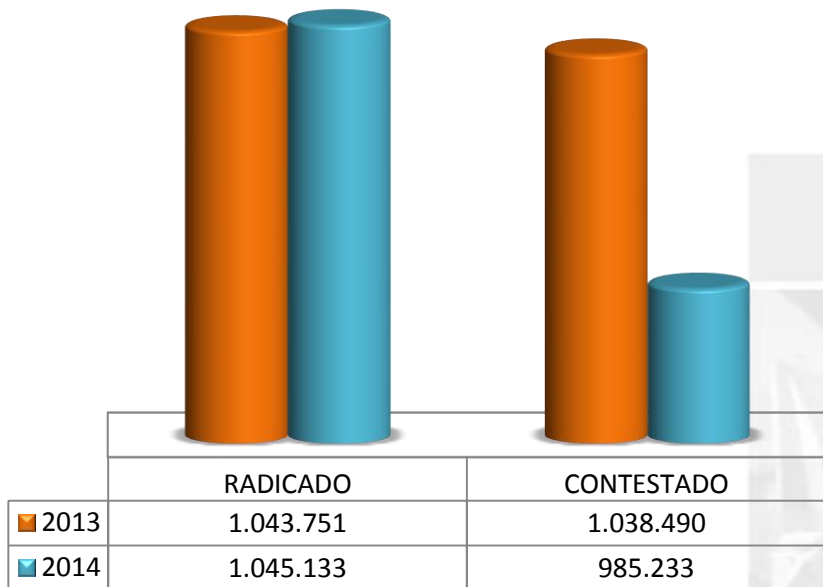
Historico de Contestados Anual



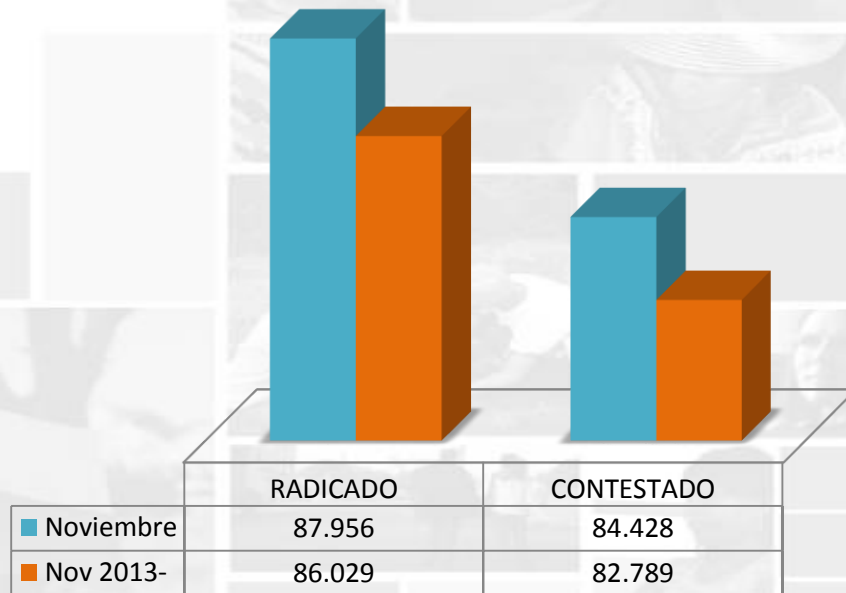


COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR.

Operación General 2014 vs. 2013



Operación Noviembre 2013 vs. 2014

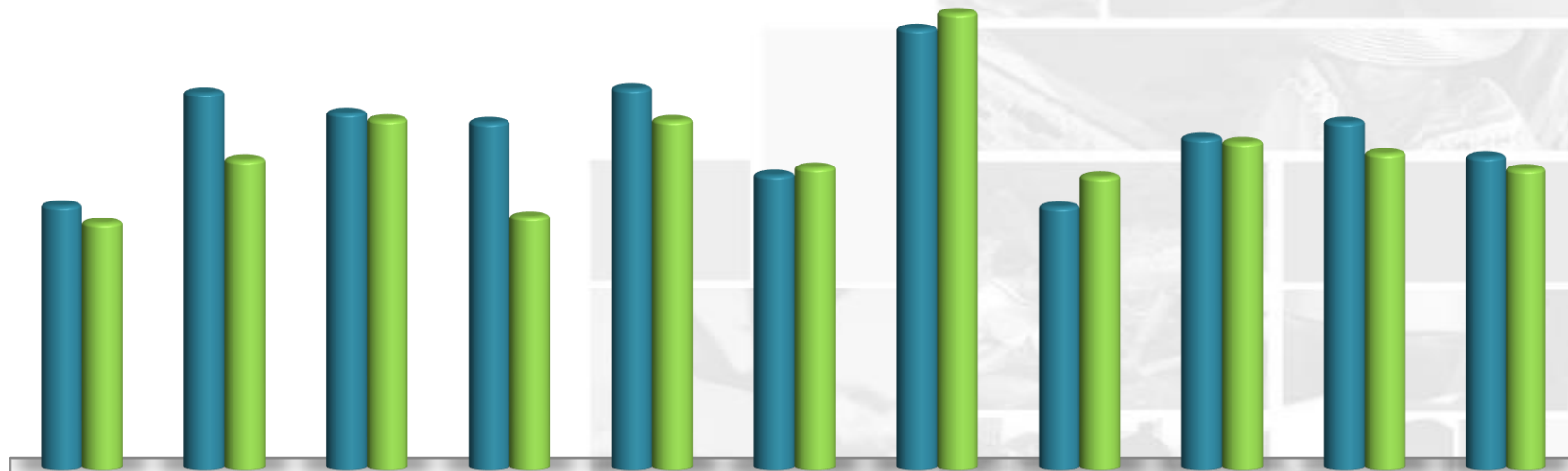




Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

ESTADO DE OPERACIÓN 2014

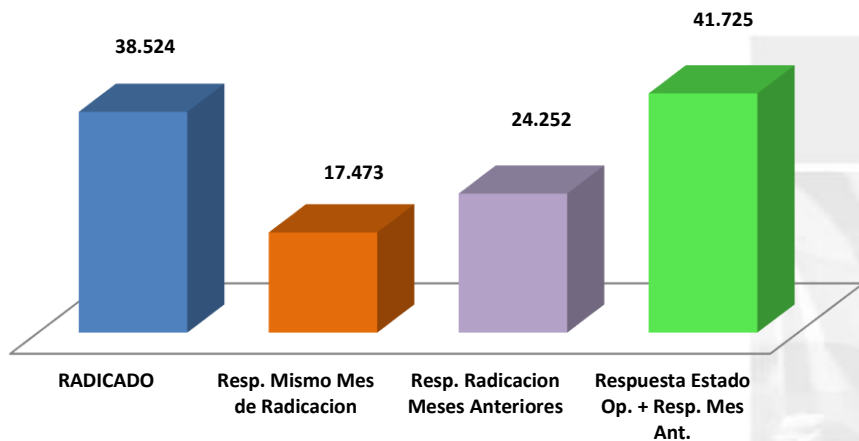


RADICADO	74.248	106.010	100.300	97.693	107.169	82.879	123.939	73.947	93.270	97.722	87.956
CONTESTADO	69.340	87.124	98.402	71.142	98.210	84.881	128.364	82.377	92.062	88.903	84.428

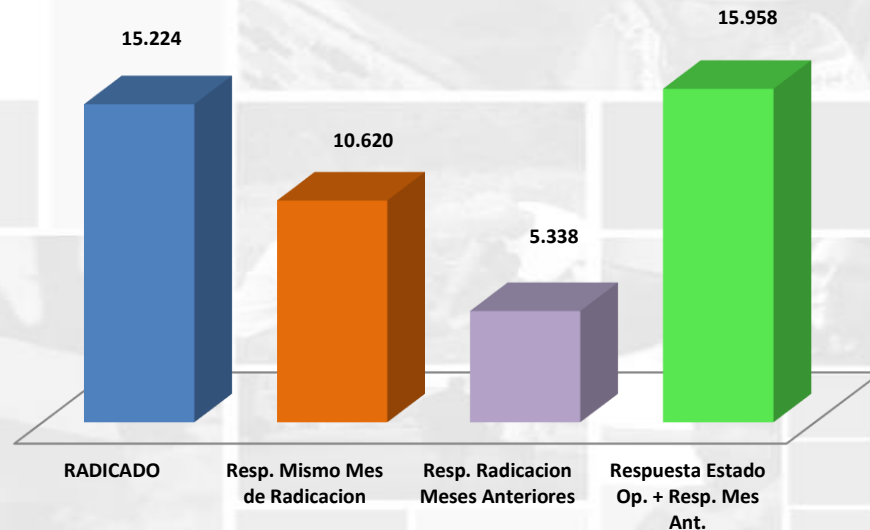


COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

Datos Proyeccion Caso a Caso



Datos Casos Especiales





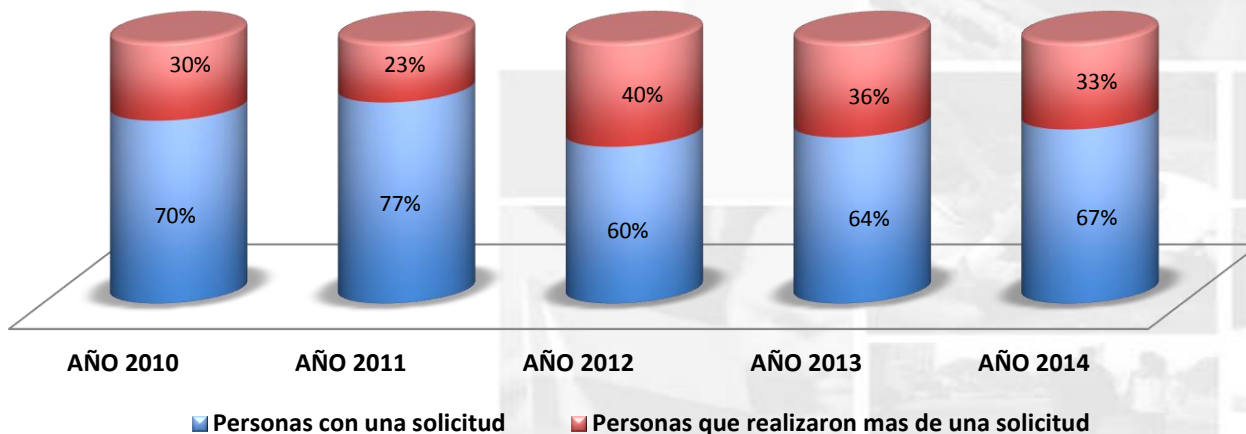
Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

ESTADO OPERATIVO

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

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



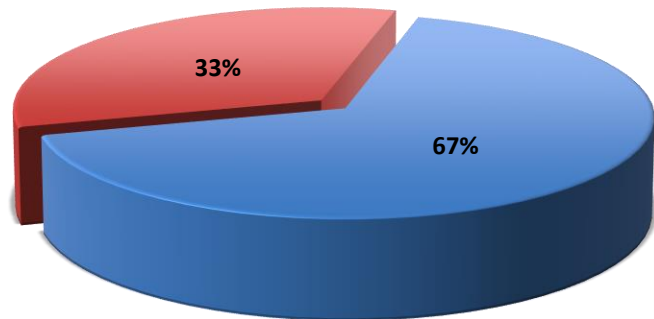


Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

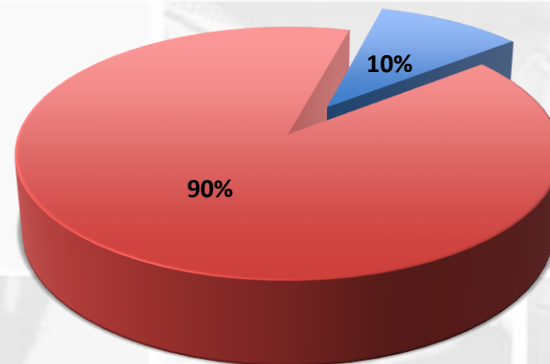
ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES POR AÑO



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

REITERACIONES SOLICITUDES NOVIEMBRE



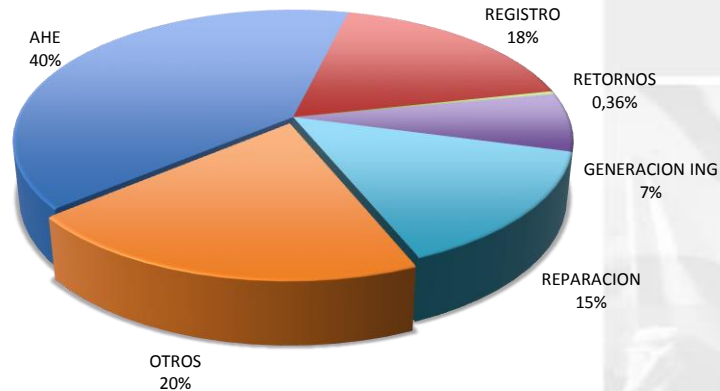
- Personas que realizaron mas de una solicitud
- personas con una solicitud



PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR.

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

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - Noviembre 2014



Solicitud	Cantidad
Estado_Caso	4698
Oferta Institucional	4036
Acreditacion/Certificacion	1900
Sin Peticion Concreta	1915
Vivienda	1269
Visita - Kits - Vestuario - Servicios Publicos	670
Salud	559
Cumplimientos De Fallo Judiciales	519
Prioritarios	709
Programa De Acompañamiento Para Inversión Adecuada De Los Recursos	430
Tierra	366
Respuesta De Un Dp Anterior - Recepcion Documentos	476
Educacion	301
Remitir a entidad competente	283
Contrato De Transacción	223
Informativos (Paari - Ley 1448)	260
Reparacion Por Perdida De Bienes	64
Confidencialidad	53
Censos Y Estadísticas - Víctimas en el Exterior - Quejas Denuncias - Proteccion	58
Total general	18789

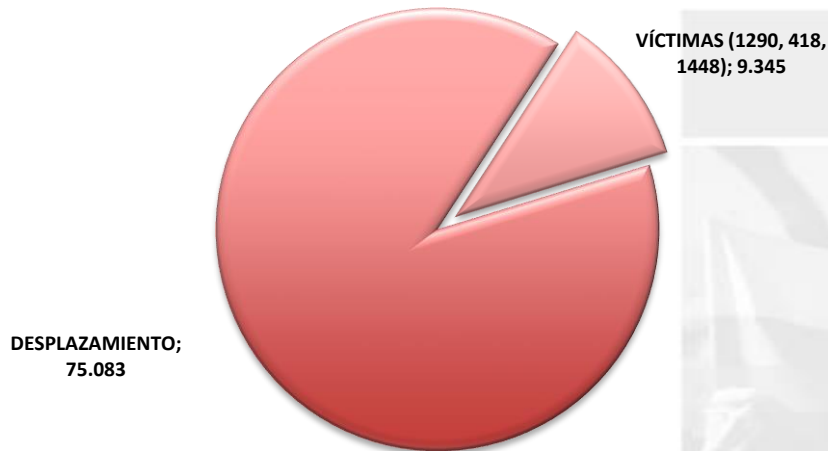


PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y VÍCTIMAS

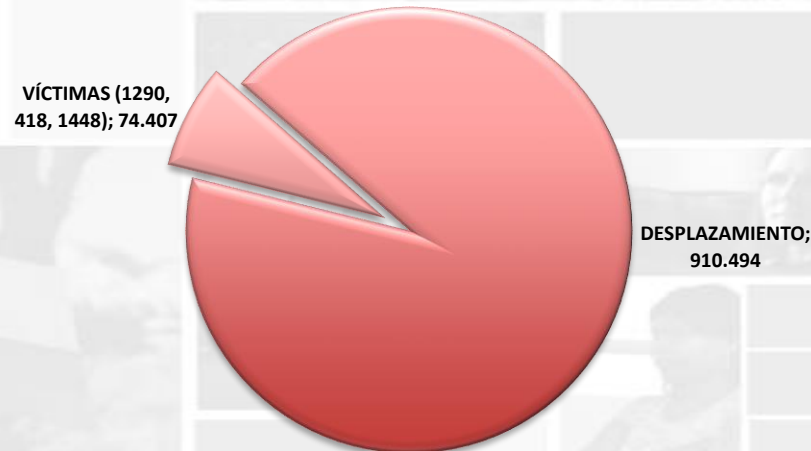
PARTICIPACIÓN CONTESTADO NOVIEMBRE	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	75.083	88,93%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	9.345	11,07%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2014	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	910.494	92,45%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	74.407	7,55%

Participación Noviembre

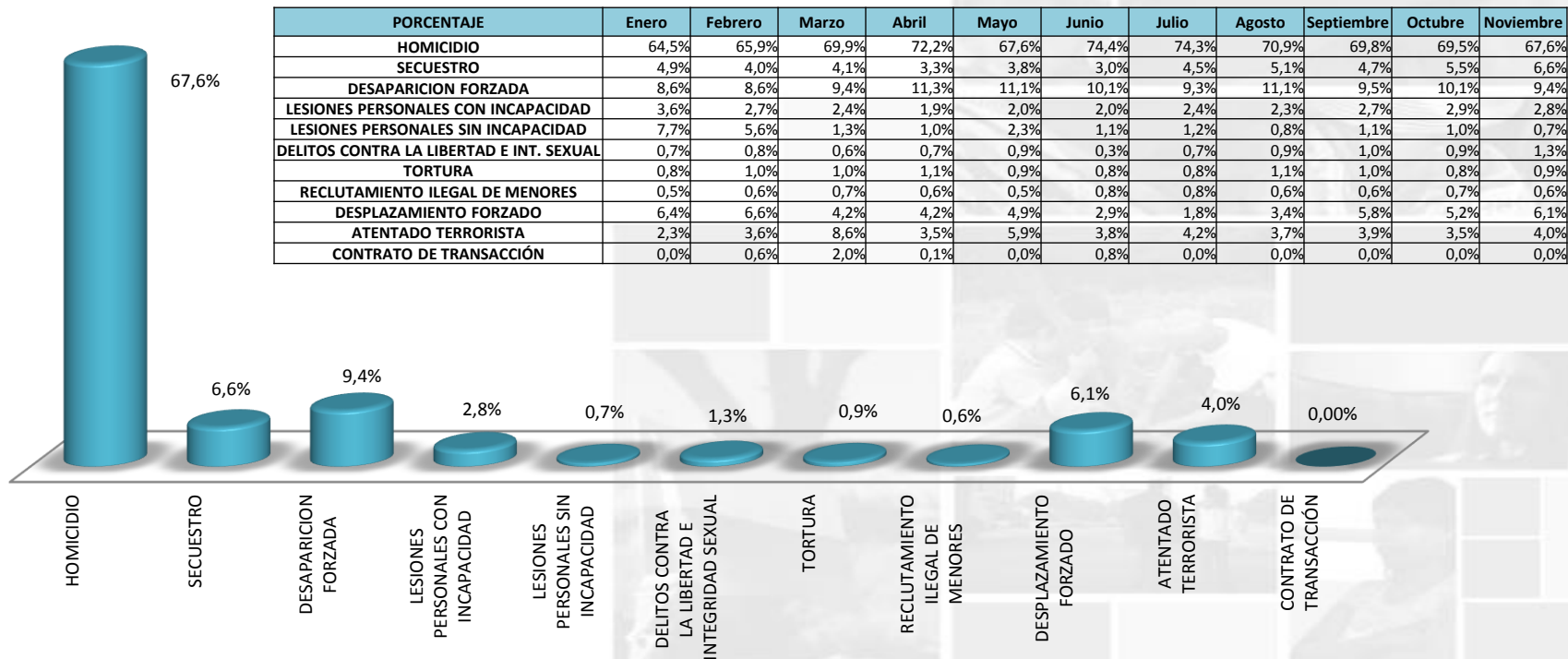


Participación Año 2014





CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD VÍCTIMAS NOVIEMBRE 2014





RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	9918
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	976
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	17
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	24
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	23
PARA TRAMITE PRIORITARIO	128
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	55
PENDIENTE POR RESPUESTA	5428
REASIGNACIONES OTRAS AREAS UARIV	1
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	3266
PENDIENTE POR INSUMO	8070
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	1479
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	14
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	9
ESCALAMIENTOS	3646
ESCALAMIENTOS CRM	1876
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1046
TRAMITADO	95957
CON SALIDA	83991
REASIGNADO	11966
Total general	113945

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
Total general	113945