



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

ENERO 2015



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	22.424	35,60%
BOGOTA D.C.	7.729	12,27%
META	3.504	5,56%
CAQUETA	3.012	4,78%
VALLE DEL CAUCA	2.939	4,67%
CESAR	2.310	3,67%
CUNDINAMARCA	2.035	3,23%
TOLIMA	2.031	3,22%
MAGDALENA	1.992	3,16%
BOLIVAR	1.696	2,69%
HUILA	1.605	2,55%
CAUCA	1.437	2,28%
NORTE DE SANTANDER	1.063	1,69%
SUCRE	967	1,54%
SIN INFORMACION	889	1,41%
PUTUMAYO	811	1,29%
ATLANTICO	764	1,21%
NARIÑO	748	1,19%
CALDAS	629	1,00%
QUINDIO	591	0,94%
SANTANDER	545	0,87%
LA GUAJIRA	539	0,86%
ARAUCA	500	0,79%
CHOCO	497	0,79%
CASANARE	371	0,59%
RISARALDA	358	0,57%
CORDOBA	344	0,55%
BOYACA	322	0,51%
GUAVIARE	244	0,39%
GUAINIA	32	0,05%
AMAZONAS	27	0,04%
VICHADA	14	0,02%
FUERA DEL PAIS	9	0,01%
VAUPES	7	0,01%
SAN ANDRES	5	0,01%



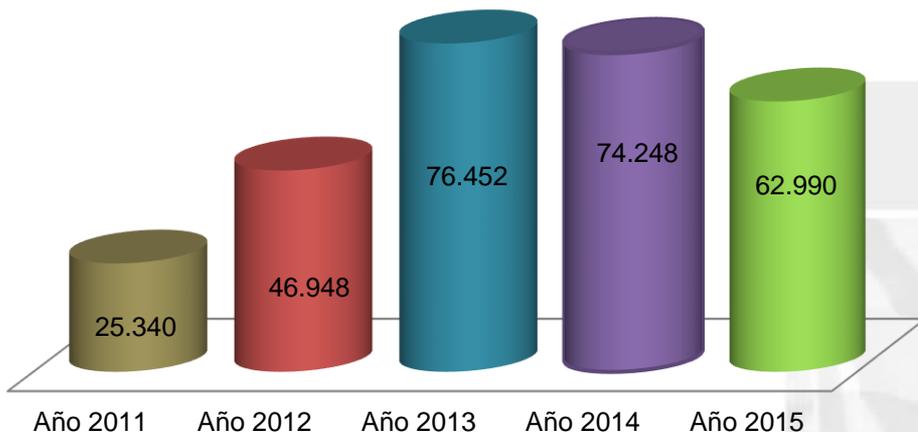
RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC -TUTELAS

Total general 62.990 %

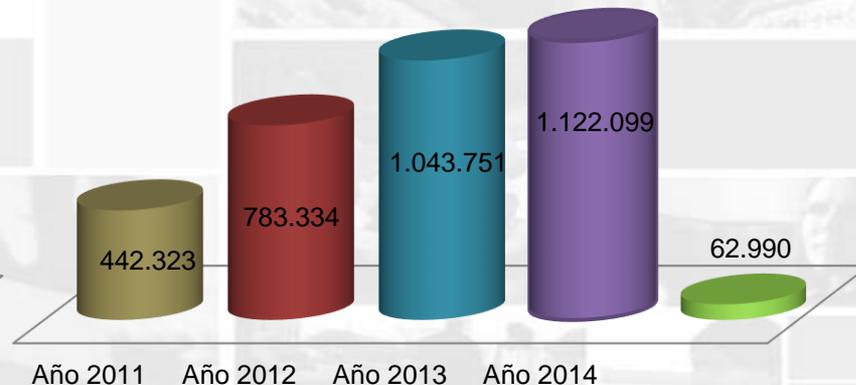


HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

Trazabilidad De Radicación Enero 2015
vs. Años Anteriores



Historico de Radicación Anual





Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

6.294 Radicados fueron
archivados en el mes de Enero

Departamento	Cantida d	%
ANTIOQUIA	22.090	27,55%
BOGOTA	7.410	11,77%
VALLE DEL CAUCA	4.240	6,92%
META	3.343	5,17%
CAQUETA	3.028	4,42%
CESAR	2.593	4,18%
CUNDINAMARCA	2.543	4,16%
TOLIMA	2.528	3,79%
MAGDALENA	1.924	3,16%
BOLIVAR	1.808	2,96%
CAUCA	1.739	2,92%
CORDOBA	1.636	2,72%
HUILA	1.626	2,64%
NORTE DE SANTANDER	1.344	2,16%
PUTUMAYO	1.148	1,81%
NARIÑO	1.048	1,75%
SUCRE	1.030	1,72%
ATLANTICO	823	1,33%
SANTANDER	763	1,25%
ARAUCA	620	1,05%
LA GUAJIRA	609	1,03%
CALDAS	602	0,98%
RISARALDA	591	0,98%
QUINDIO	554	0,93%
CHOCO	540	0,86%
BOYACA	399	0,66%
CASANARE	343	0,57%
GUAVIARE	221	0,37%
AMAZONAS	41	0,07%
GUAINIA	23	0,04%
VICHADA	19	0,03%
VAUPES	12	0,02%
SAN ANDRES	6	0,01%
EXTERIOR	4	0,00%
Total general	67.248	100,00%





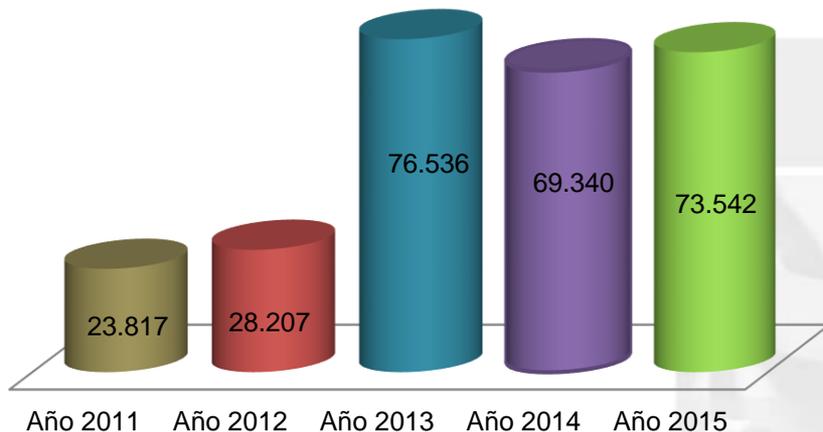
Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

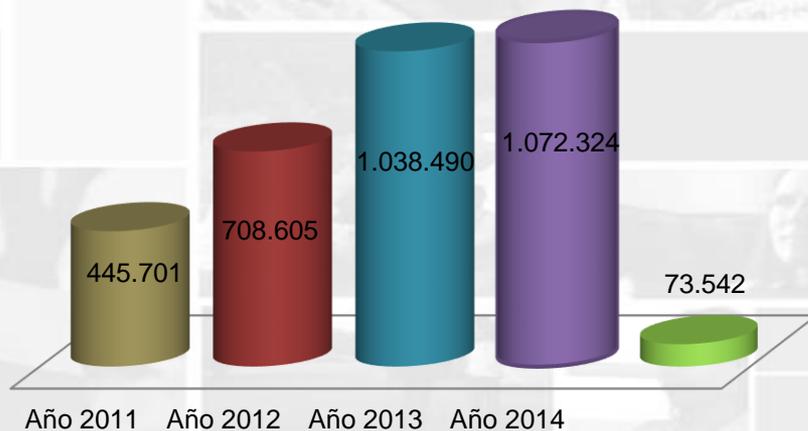
COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

HISTÓRICO DE CONTESTADOS

Trazabilidad De Contestados Enero
2015 vs. Años Anteriores



Historico de Contestados Anual



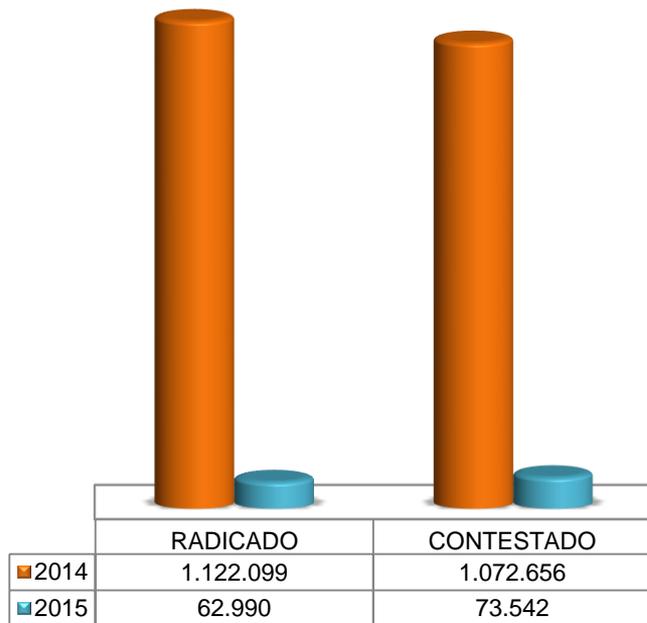


Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

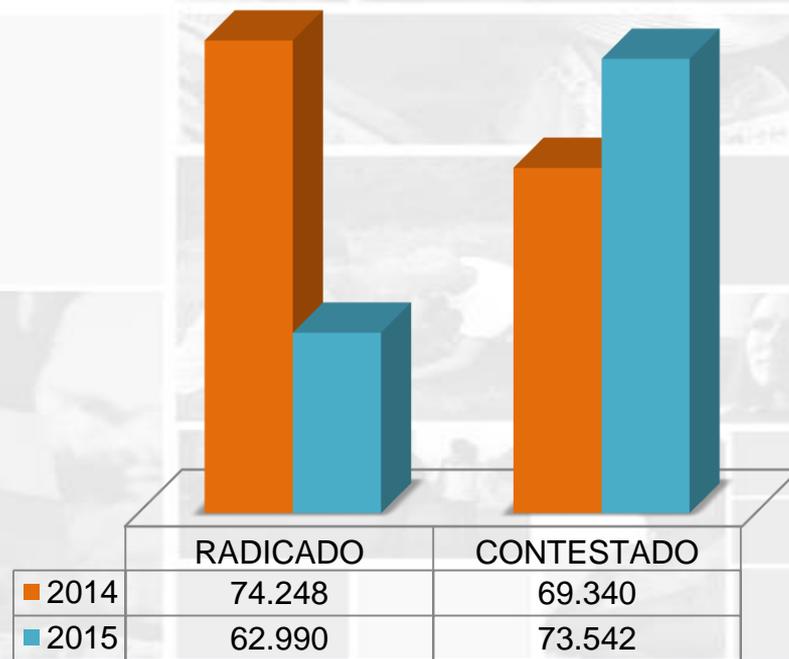
PROSPERIDAD
PARA TODOS

COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR.

Operación General 2014 vs.
2015



Operación Enero 2014 vs. 2015

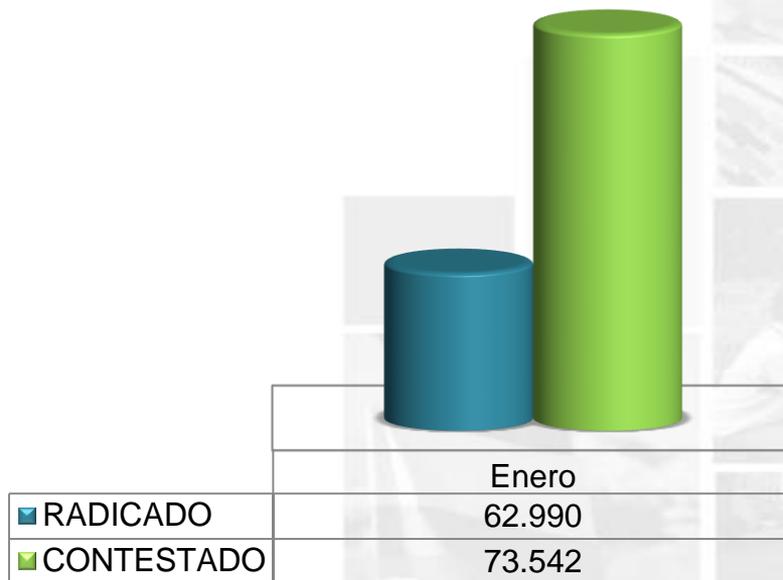




Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

ESTADO DE OPERACIÓN 2014

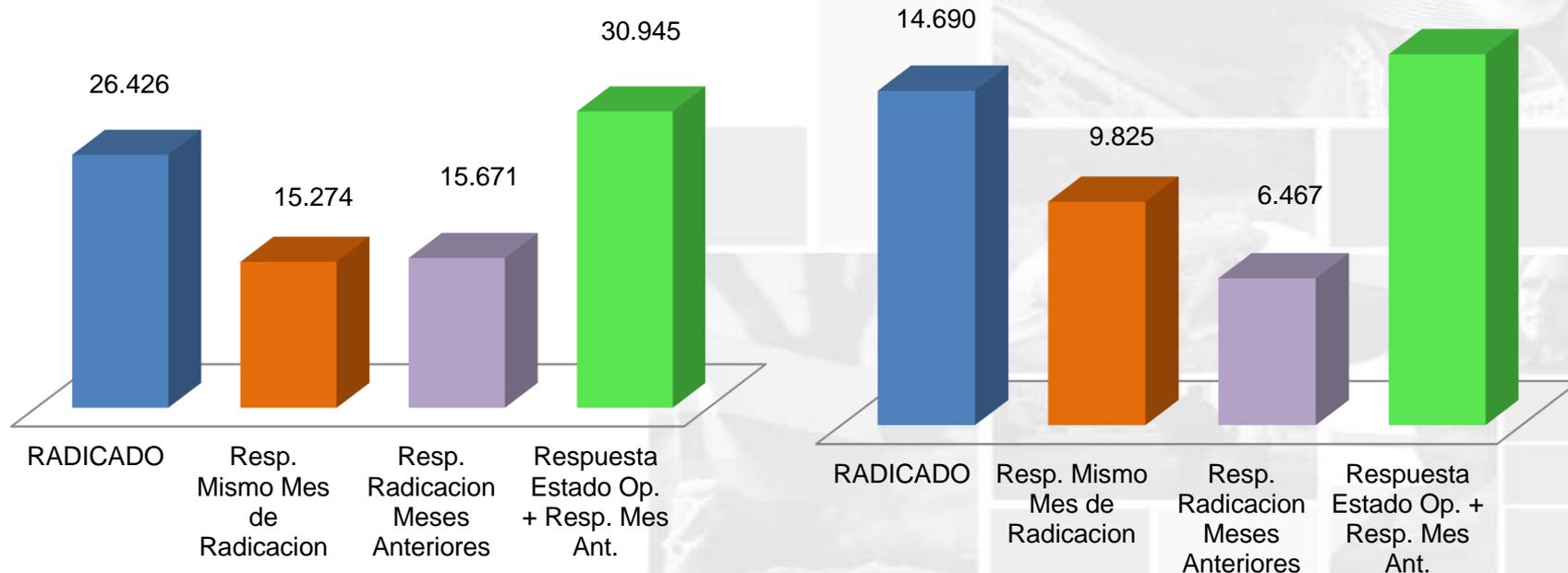




COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

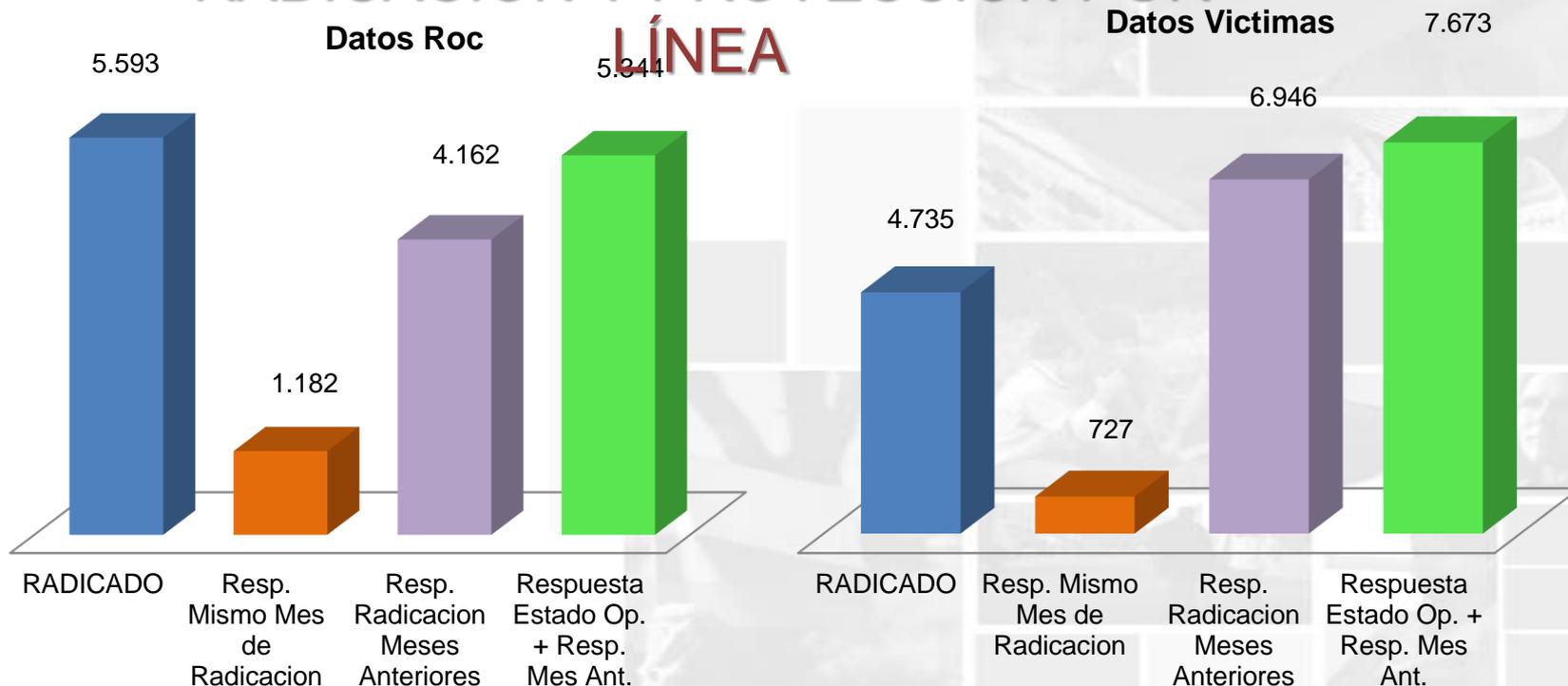
Datos Proyeccion Caso a Caso

Datos Casos Especiales



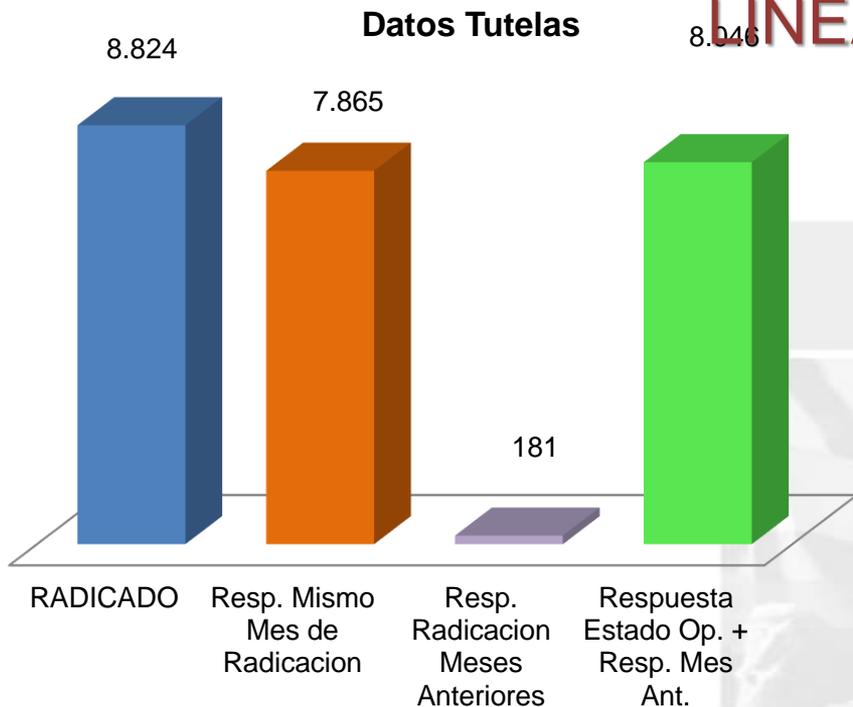


COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA





COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA



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



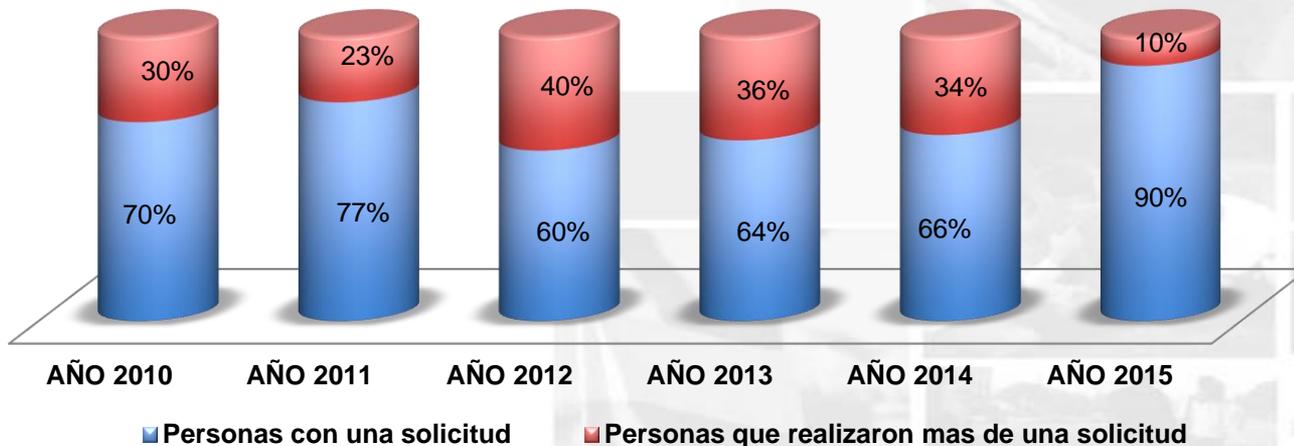
Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

ESTADO OPERATIVO

Indicador Reiteración de solicitudes Ant. Anual VS. Comparativo Año 2015

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes

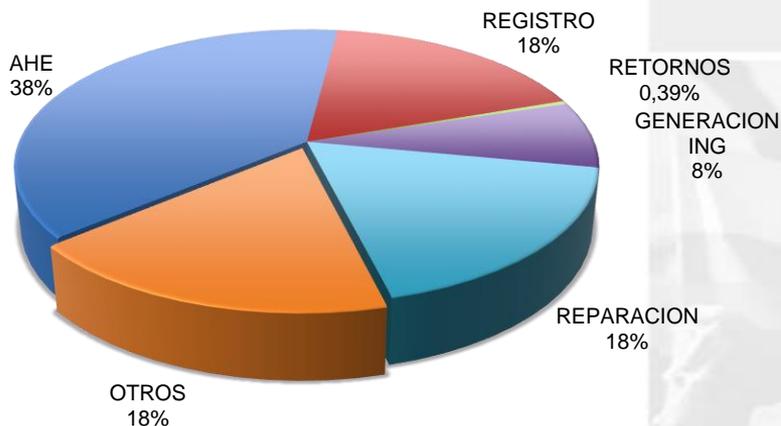




PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR.

PORCENTAJE	2011	2012	2013	2014	Enero 2015
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	40,7%	38,1%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	18,0%	17,7%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,3%	0,4%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,9%	7,9%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,7%	18,1%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	22,3%	17,8%

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición – Enero 2015



Información	Cantidad
Oferta Institucional	3.265
Sin Datos	1.561
Acreditacion/ Certificacion	1.404
Generacion De Ingresos	1.277
Servicios	518
Censos Y Estadisticas	405
Respuesta De Un Dp Anterior	366
Salud	302
Vivienda	283
Programa De Acompañamiento Para Inversión Adecuada De Los Recursos	250
Remitir A Entidad Competente	239
Informacion Paari	222
Prioritarios	609
Recepcion De Documentos	201
Educacion	191
Reparacion Por Perdida De Bienes	112
Servicios Publicos	95
Quejas Contra Funcionarios De Atención Presencial (Puntos De Atención)	81
Tierra	69
Cumplimientos De Fallo Judiciales	59
Confidencialidad	31
Informativo Ley 1448	15
Estado Del Caso	12
Total general	9.969



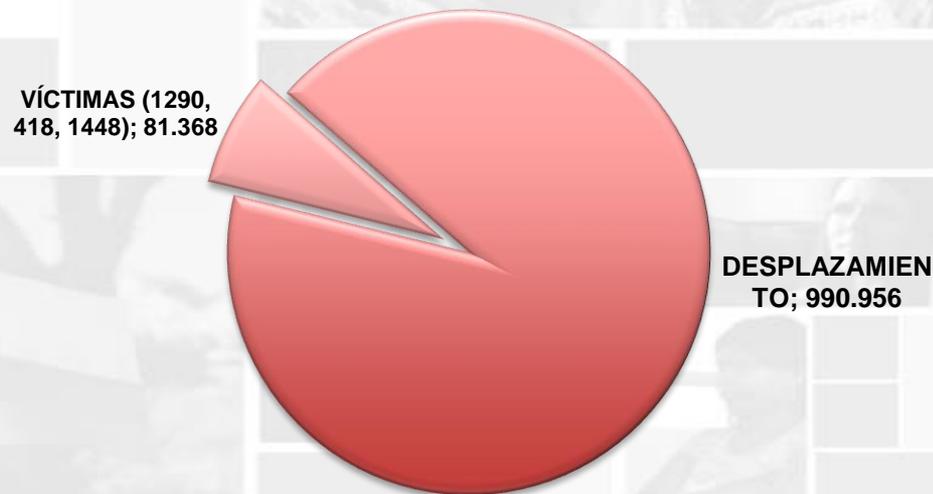
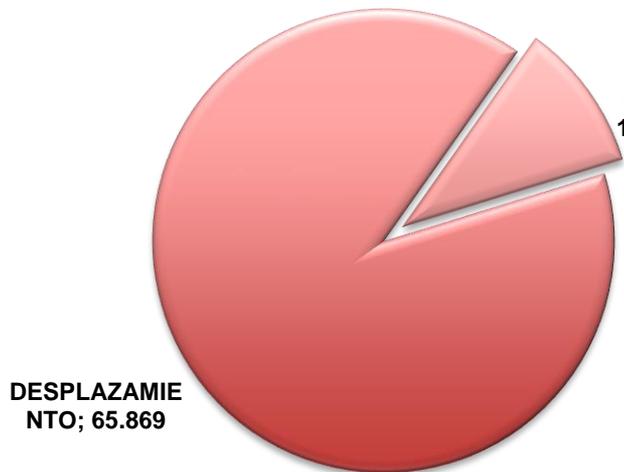
PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y VÍCTIMAS

PARTICIPACIÓN CONTESTADO ENERO	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	65.869	89,57%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	7.673	10,43%

Participación Enero

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

Participación Año 2014

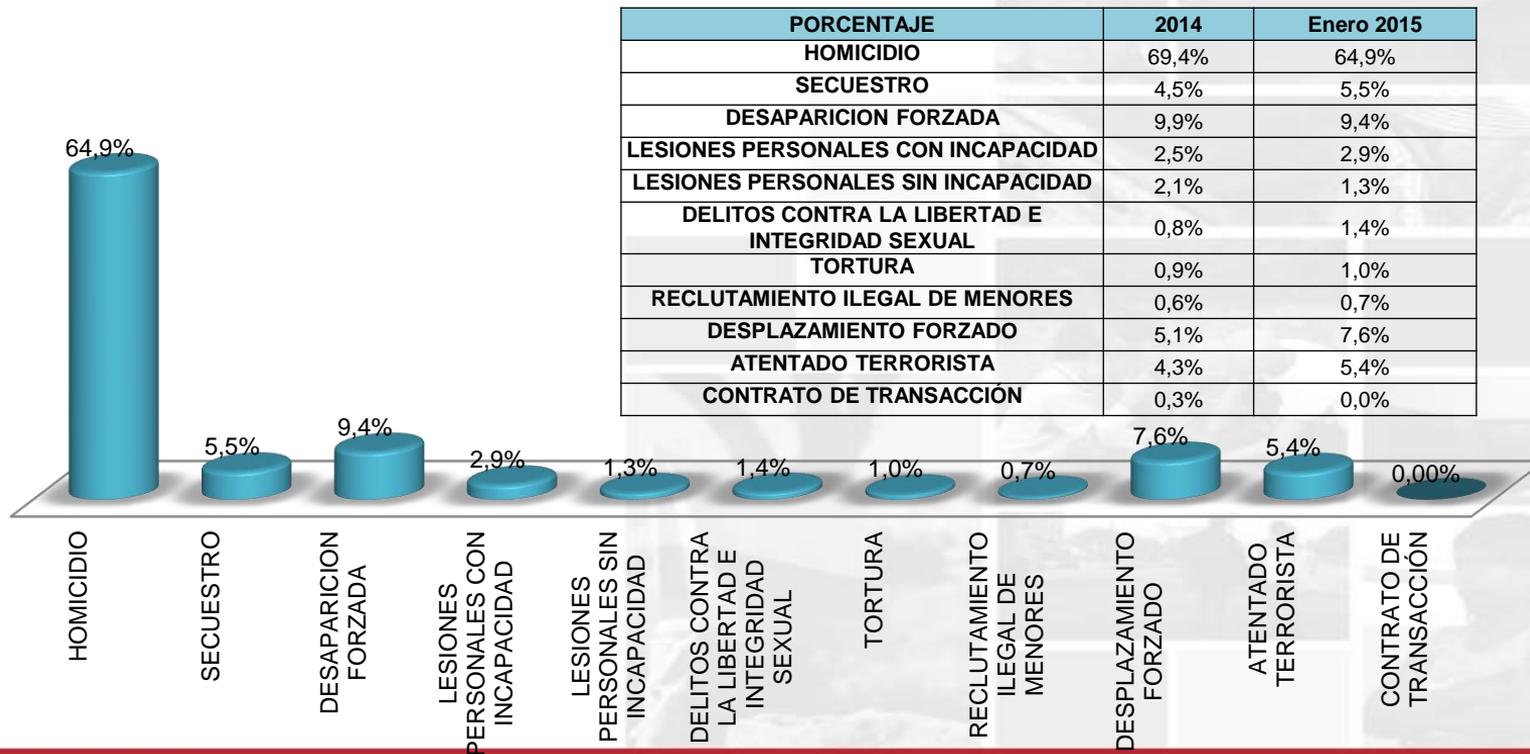




Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD VÍCTIMAS ENERO 2015





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

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

ESCALAMIENTOS PQR/ROC

Motivo del Escalamiento	RESPUESTA POR EL AREA DE ESCALAMIENT O	SIN RESPUESTA	Total general
Novedad registro	137	3.805	3.942
Acreditacion Y Caracterizacion		867	867
Estado Del Caso Ley 387/1448		676	676
Resoluciones	90	402	492
Acto administrativo valoraciones ley 1448		332	332
Declaraciones	51	280	331
Recurso de Reposición		308	308
Vulnerabilidad Manifiesta		190	190
Corrección acto administrativo (Valoración)		50	50
Recurso de Apelación	1	45	46
Solicitudes tutelas (tutelas - fallos - Desacatos - Sanciones)	2	21	23
Acreditar		23	23
Revocatoria		22	22
Restringido	3	18	21
Estado solicitud Retorno y Reubicacion	7	10	17
Modificacion via gubernativa		17	17
Devolución al Ministerio Publico		12	12
Expedientes	7	4	11
Valoraciones Por Urgencia		8	8
Extemporaneidad		3	3
Total general	298	7.093	7.391



RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	3.809
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	643
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	2
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	4
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	22
PARA TRAMITE PRIORITARIO	25
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	271
PENDIENTE POR RESPUESTA	2.661
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	181
PENDIENTE POR INSUMO	8.249
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	419
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	16
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	52
ESCALAMIENTOS	4.518
ESCALAMIENTOS CRM	2.202
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1.033
PENDIENTE POR DIRECTRIZ	9
TRAMITADO	124.141
CON SALIDA	103.519
REASIGNADO	20.622
Total general	136.199

Año - Mes	Cantidad
2013	25.661
2014	
Enero	4.121
Febrero	4.737
Marzo	6.157
Abril	5.921
Mayo	7.596
Junio	6.041
Julio	7.792
Agosto	8.534
Septiembre	11.501
Octubre	12.789
Noviembre	13.095
Diciembre	11.305
2015	
Enero	10.949
Total general	136199