



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

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

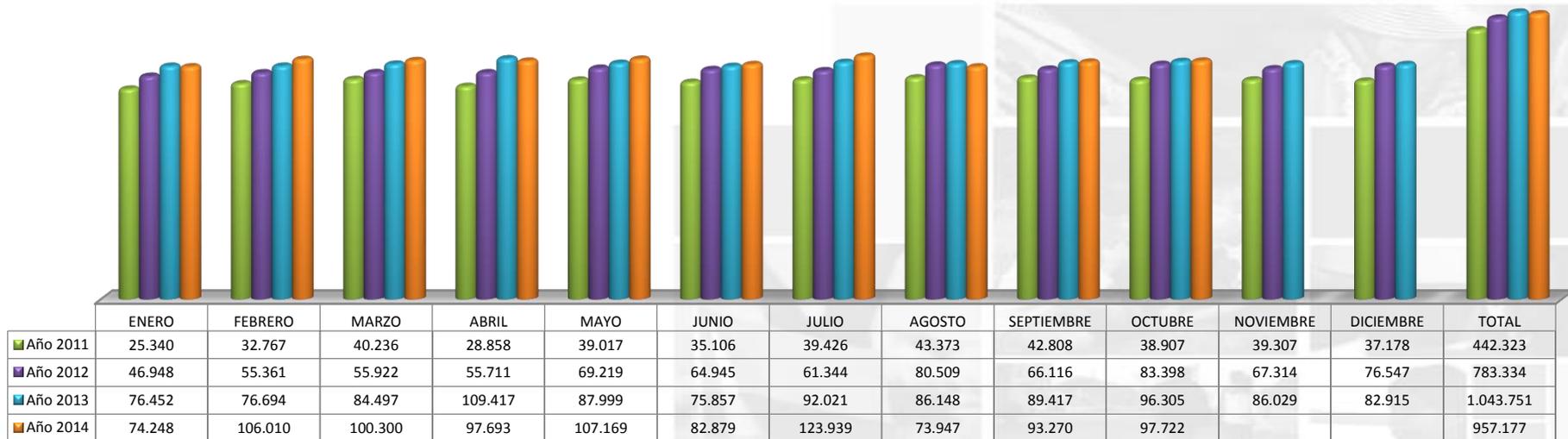
# INFORME DE GESTIÓN MENSUAL CANAL ESCRITO

## UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

### OCTUBRE 2014



# HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN AL 2014





Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	34.201	35,00%
BOGOTA D.C.	12.239	12,52%
CAQUETA	4.921	5,04%
VALLE DEL CAUCA	4.720	4,83%
META	4.218	4,32%
CESAR	4.175	4,27%
TOLIMA	3.540	3,62%
PUTUMAYO	3.283	3,36%
CUNDINAMARCA	3.083	3,15%
MAGDALENA	2.522	2,58%
CORDOBA	2.105	2,15%
CAUCA	1.971	2,02%
HUILA	1.946	1,99%
NORTE DE SANTANDER	1.912	1,96%
CHOCO	1.805	1,85%
BOLIVAR	1.583	1,62%
SANTANDER	1.184	1,21%
NARIÑO	1.156	1,18%
LA GUAJIRA	1.150	1,18%
ATLANTICO	1.042	1,07%
SUCRE	964	0,99%
QUINDIO	857	0,88%
CALDAS	847	0,87%
ARAUCA	618	0,63%
BOYACA	525	0,54%
RISARALDA	411	0,42%
CASANARE	353	0,36%
GUAVIARE	263	0,27%
AMAZONAS	40	0,04%
GUAINIA	39	0,04%
SIN INFORMACION	23	0,02%
VICHADA	18	0,02%
SAN ANDRES	6	0,01%
EXTERIOR	2	0,00%
<b>Total general</b>	<b>97.722</b>	<b>100,00%</b>

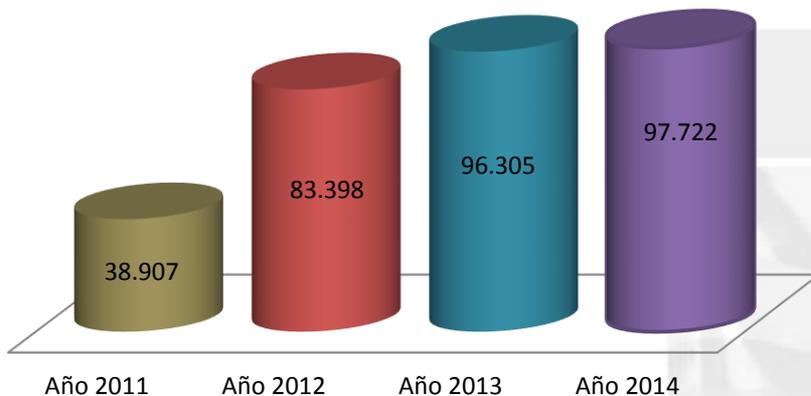


## RECIBIDOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

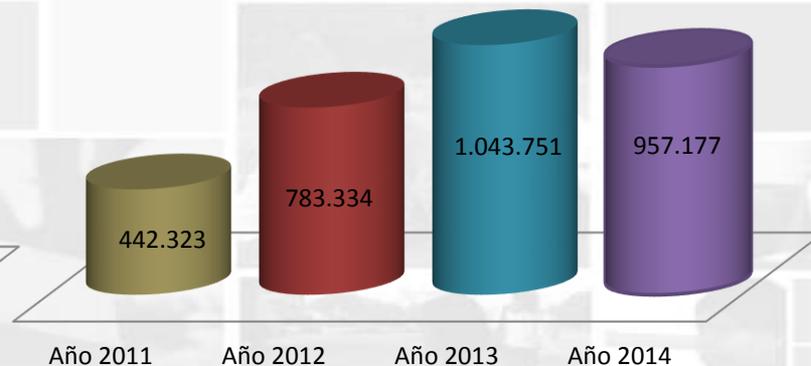


# HISTÓRICO DE RADICACIÓN COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES

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



**Historico de Radicación Anual**





## HISTÓRICO DE CONTESTADOS PQR - ROC



	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			900.473



Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	31560	29,33%
BOGOTA D.C.	9960	12,04%
VALLE DEL CAUCA	4311	5,92%
CAQUETA	4233	5,54%
CESAR	3407	4,52%
META	3283	4,12%
CUNDINAMARCA	2909	3,87%
TOLIMA	2806	3,70%
CORDOBA	2643	3,65%
CAUCA	2347	3,28%
PUTUMAYO	2179	1,52%
MAGDALENA	1824	2,49%
NORTE DE SANTANDER	1756	2,33%
HUILA	1732	2,33%
BOLIVAR	1594	1,97%
NARIÑO	1452	1,97%
SANTANDER	1072	1,42%
CHOCO	1013	1,41%
SUCRE	983	1,36%
ATLANTICO	832	1,16%
LA GUAJIRA	746	1,03%
CALDAS	734	0,97%
QUINDIO	669	0,90%
ARAUCA	613	0,86%
RISARALDA	487	0,62%
BOYACA	448	0,62%
CASANARE	290	0,40%
GUAVIARE	243	0,34%
AMAZONAS	43	0,06%
GUAINIA	36	0,05%
VICHADA	23	0,03%
SAN ANDRES	9	0,01%
VAUPES	9	0,01%
SIN INFORMACION	1	0,00%
EXTERIOR	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>86248</b>	<b>100,00%</b>



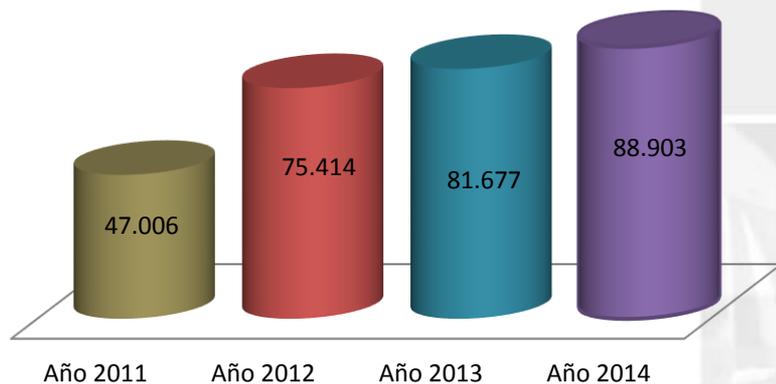
## CONTESTADOS POR DEPARTAMENTO PQR - ROC - TUTELAS

2.655 Radicados fueron archivados  
en el mes de Octubre

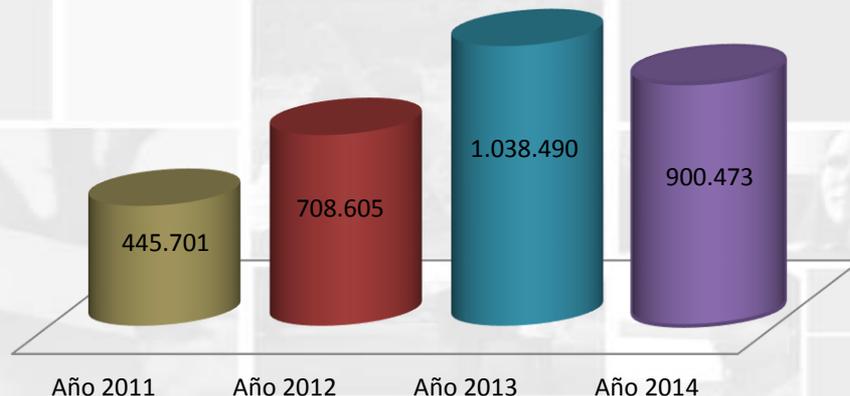


# COMPARATIVO MENSUAL FRENTE A LOS AÑOS ANTERIORES HISTÓRICO DE CONTESTADOS

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



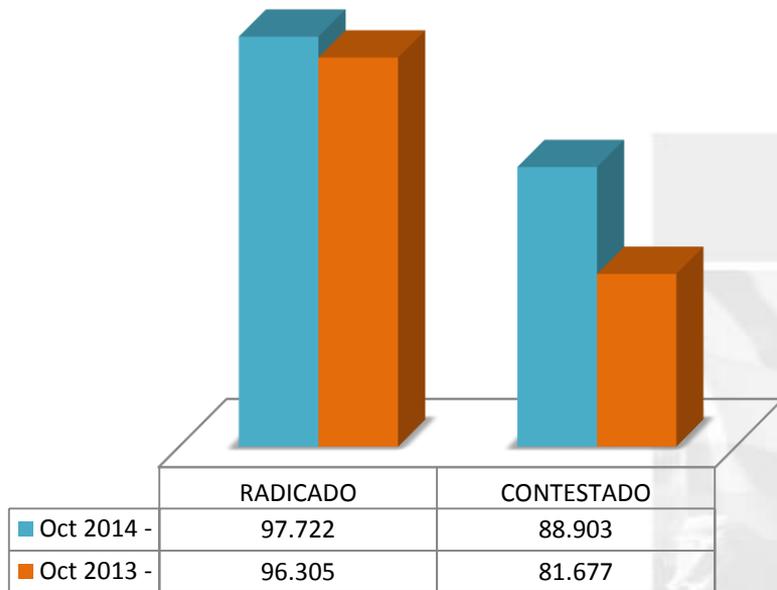
**Historico de Contestados Anual**



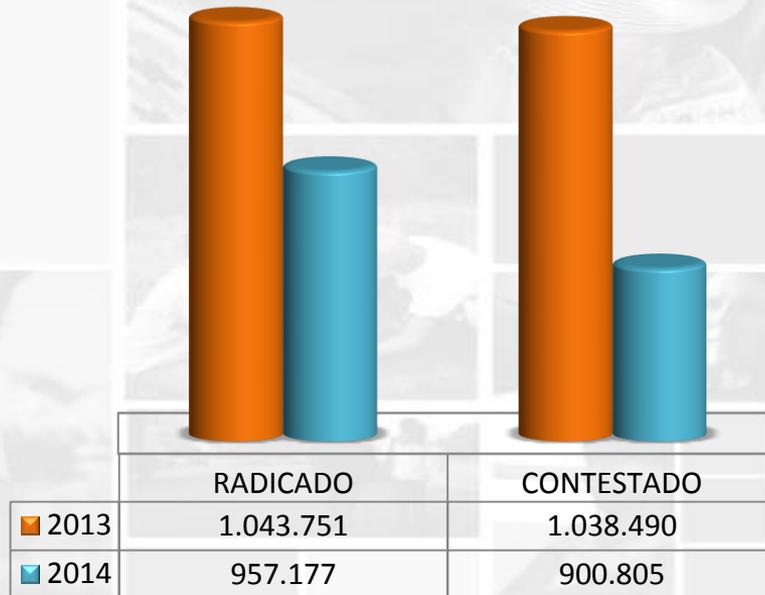


## COMPARATIVO DE CASOS CONTESTADOS Y RADICADOS SEGÚN EL AÑO ANTERIOR.

### Operación Octubre 2013 vs. 2014



### Operación General 2014 vs. 2013

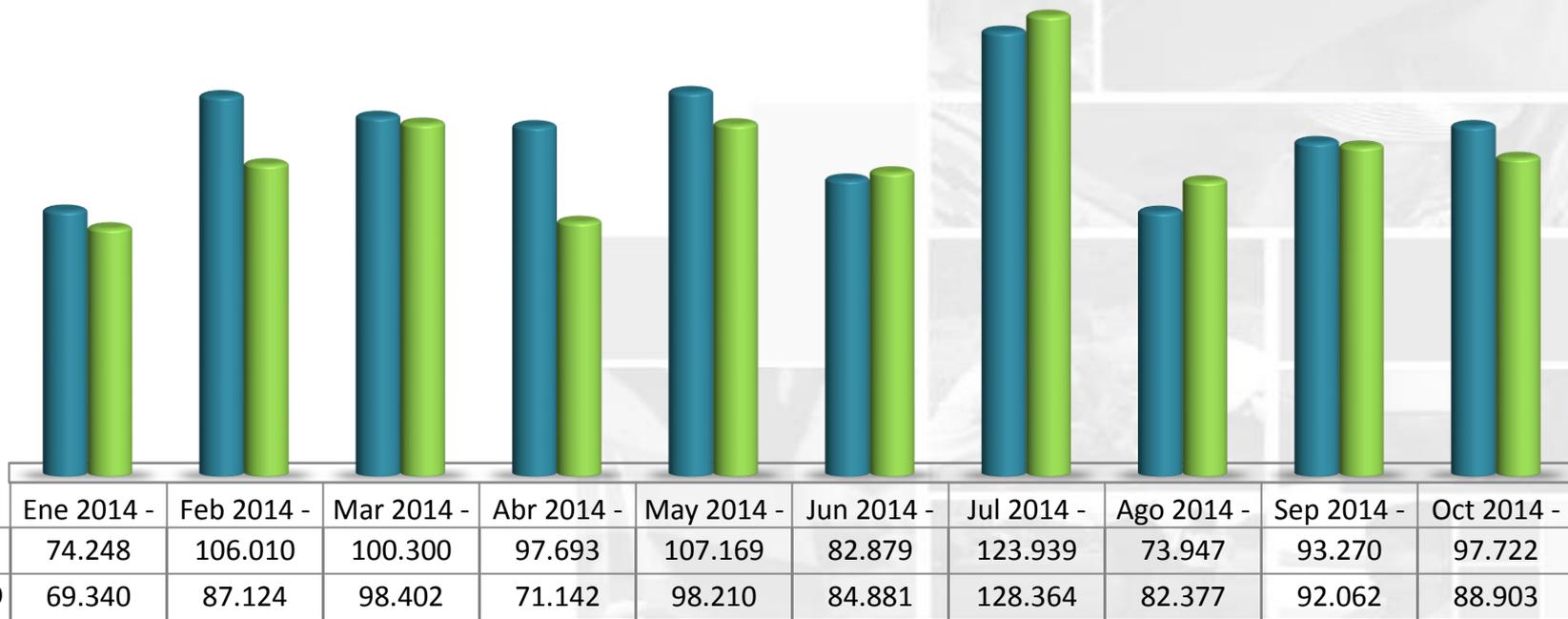




Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD**  
**PARA TODOS**

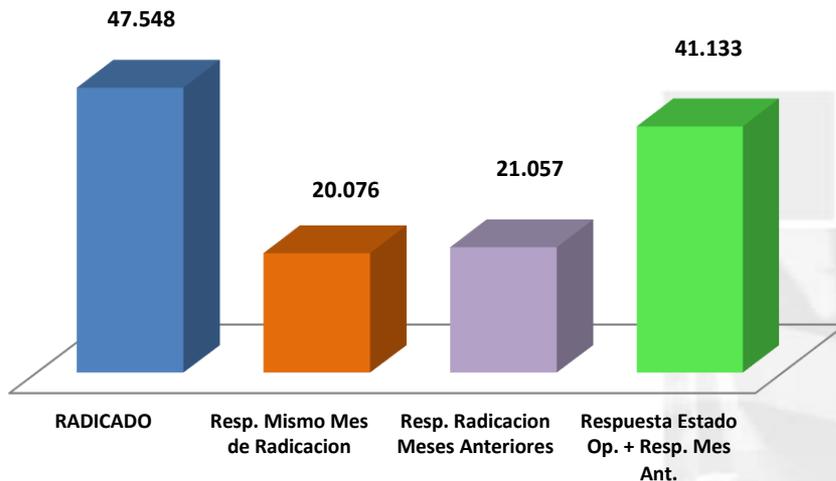
## ESTADO DE OPERACIÓN



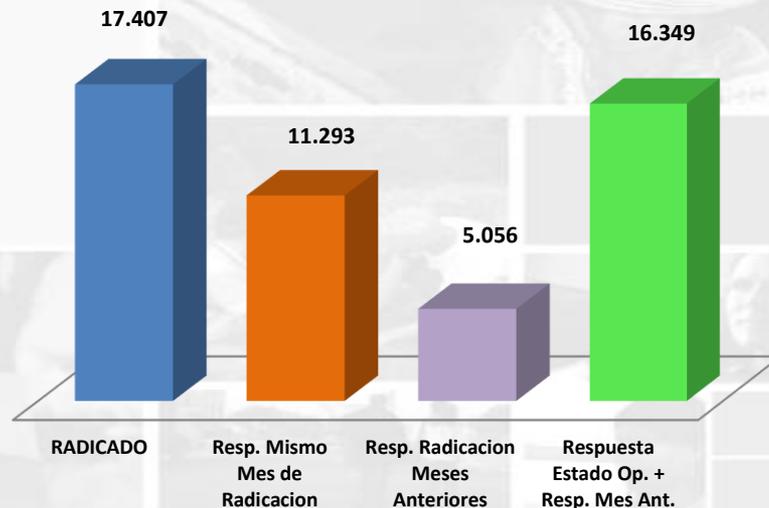


# COMPORTAMIENTO DE LA RADICACIÓN Y PROYECCIÓN POR LÍNEA

### Datos Proyección Caso a Caso



### Datos Casos Especiales





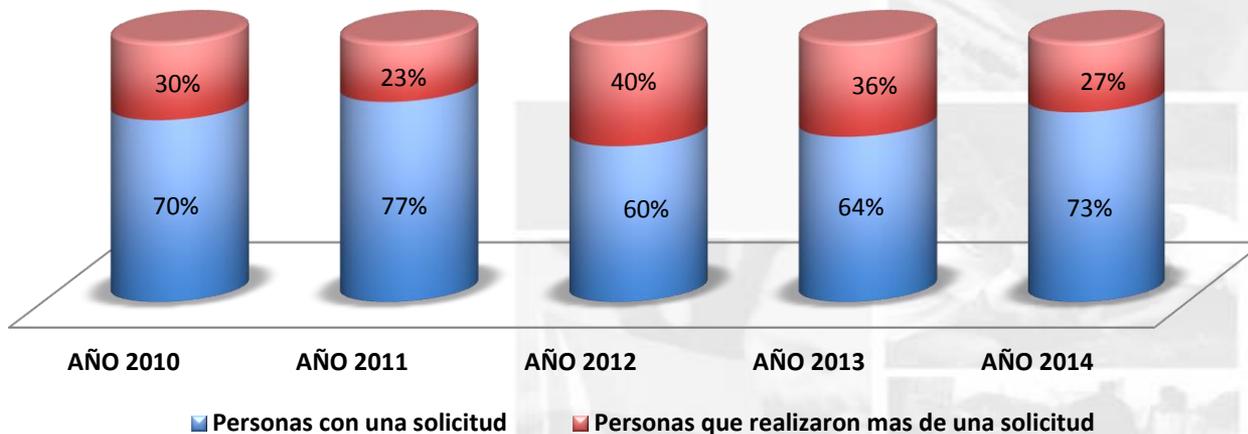
Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## ESTADO OPERATIVO

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

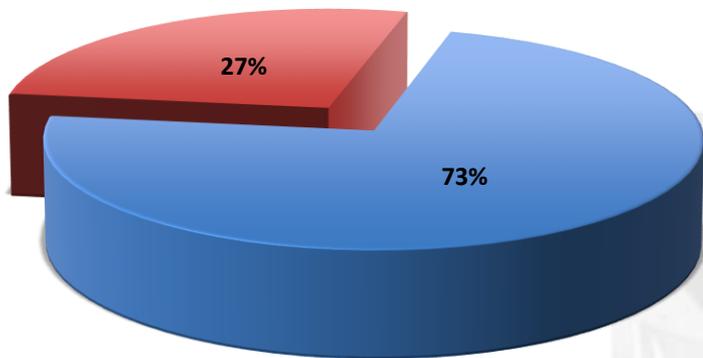
### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes





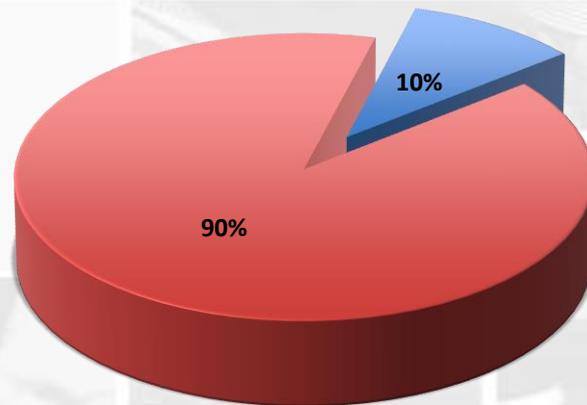
## ESTADO OPERATIVO

REITERACIONES SOLICITUDES POR AÑO



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

REITERACIONES SOLICITUDES OCTUBRE



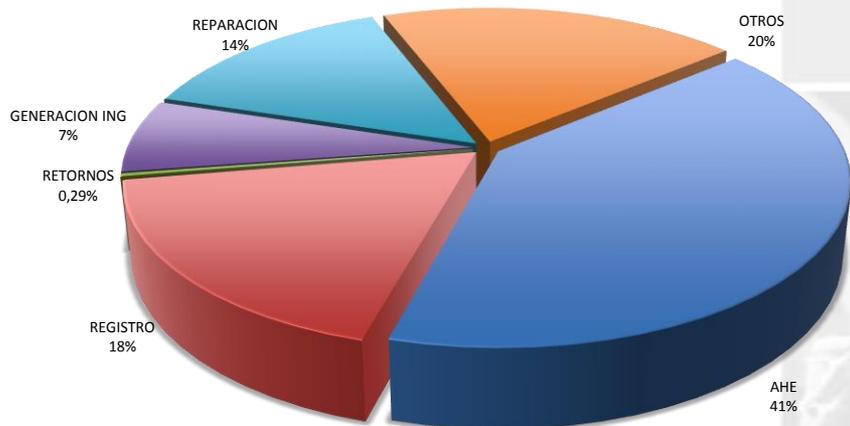
- Personas que realizaron mas de una solicitud
- personas con una solicitud



# PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD EN PQR.

PORCENTAJE	ENERO 2014	FEBRERO 2014	MARZO 2014	ABRIL 2014	MAYO 2014	JUNIO 2014	JULIO 2014	AGOSTO 2014	SEPTIEMBRE 2014	OCTUBRE 2014
AHE	36,3%	37,7%	39,0%	42,9%	39,4%	49,6%	40,3%	40,7%	44,0%	40,4%
REGISTRO	20,8%	22,2%	18,5%	20,1%	19,5%	17,9%	10,0%	14,2%	19,4%	18,0%
RETORNOS	0,4%	1,0%	0,5%	0,4%	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,3%
GENERACION ING	5,2%	5,8%	5,5%	4,8%	5,3%	5,7%	6,2%	6,1%	6,1%	7,2%
REPARACION	12,8%	10,5%	11,6%	9,4%	12,4%	9,8%	10,4%	11,5%	14,2%	14,3%
OTROS	24,4%	22,8%	24,9%	22,4%	23,1%	16,9%	33,0%	27,3%	16,1%	19,7%

**Tipo de Solicitud  
Derechos de Petición - Octubre 2014**



Otros - Solicitud	Cantidad	%
Oferta Institucional - Vestuario - Servicios Públicos - kits - Visita - Transporte – Aux. Funerario	7949	39,71%
Acreditacion/ certificación	6468	32,31%
Estado del Caso	2474	12,36%
Vivienda	845	4,22%
Prioritarios	505	2,52%
Solicitudes Especiales Para Abogados	411	2,05%
Servicios	377	1,88%
Salud	366	1,83%
Educacion	216	1,08%
Tierra	145	0,72%
Confidencialidad	108	0,54%
Informacion Paari	95	0,47%
Informativo Ley 1448	19	0,09%
Programa De Acompañamiento Para Inversión Adecuada De Los Recursos	12	0,06%
Quejas Contra Funcionarios - Denuncian Contra Población Desplazada	11	0,05%
Falsas Víctimas	10	0,05%
Inclusion A Miembros De La Fuerza Publica - Requerimientos Policia Judicial - Liberta Militar	5	0,02%

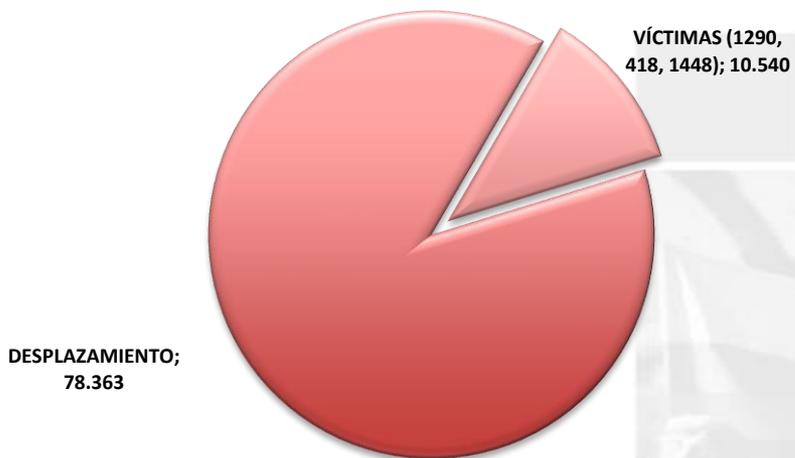


## PORCENTAJE PARTICIPACIÓN PQR Y VÍCTIMAS

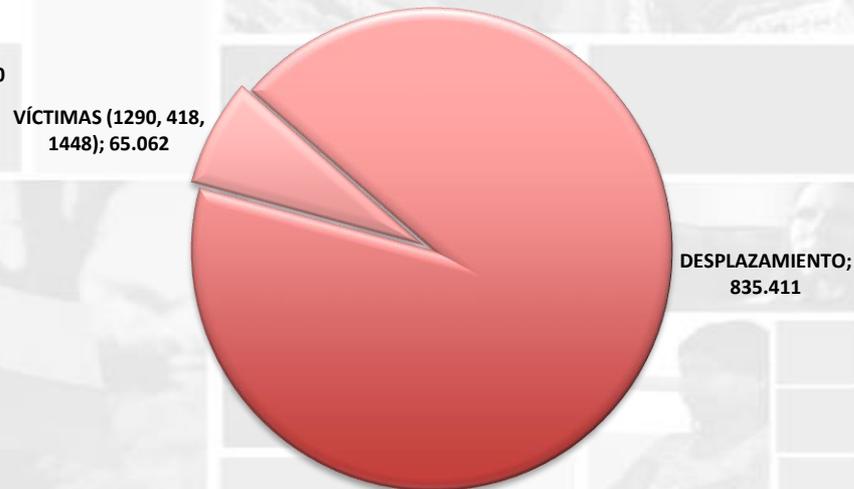
PARTICIPACIÓN CONTESTADO OCTUBRE	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	78.363	88,14%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	10.540	11,86%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2014	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	835.411	92,77%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	65.062	7,23%

**Participación Octubre**

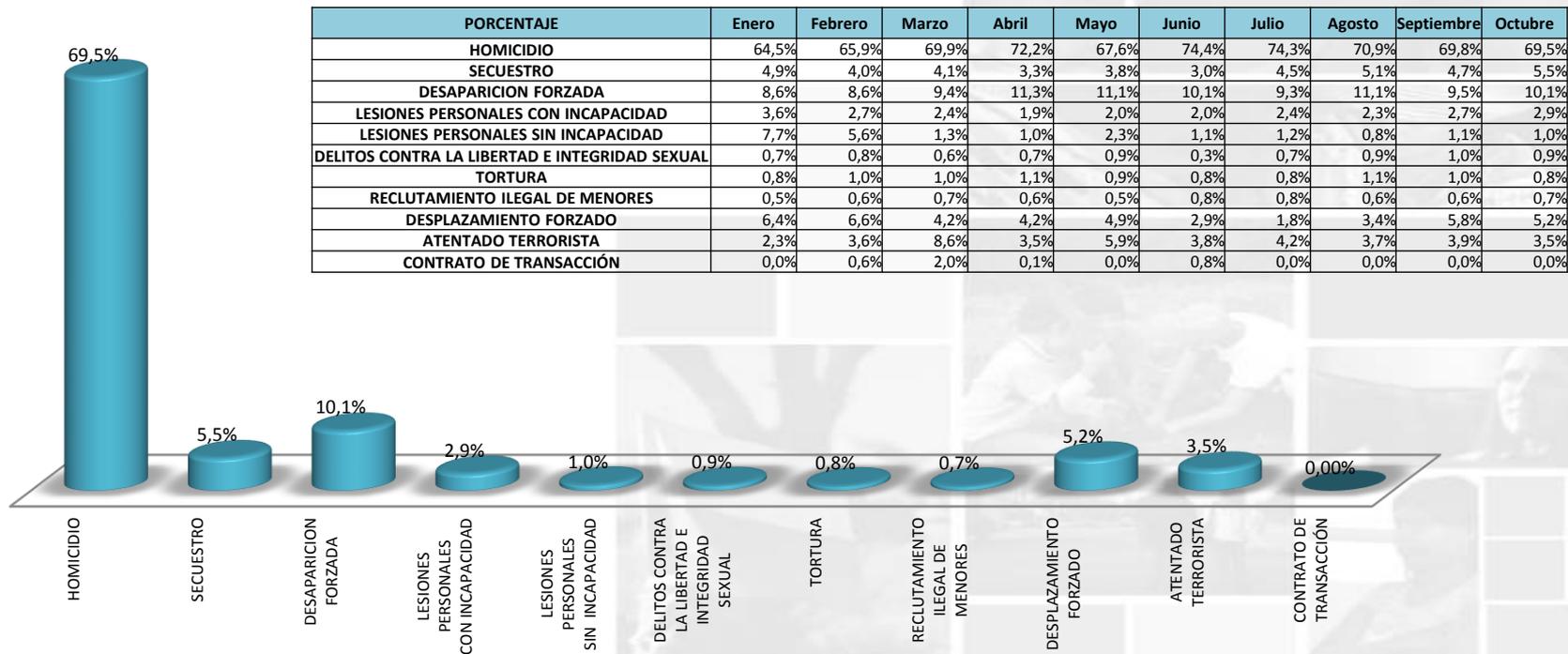


**Participación Año 2014**





## CASOS RECIBIDOS POR TIPO DE SOLICITUD VÍCTIMAS OCTUBRE 2014





## RADICACIÓN PÁGINA WEB

Estado	Cantidad
<b>PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN</b>	<b>4574</b>
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	357
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	13
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	15
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	40
PARA TRAMITE PRIORITARIO	114
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	715
PENDIENTE POR RESPUESTA	3263
REASIGNACIONES OTRAS AREAS UARIV	2
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	55
<b>PENDIENTE POR INSUMO</b>	<b>8025</b>
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	1084
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	17
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	19
ESCALAMIENTOS	3510
ESCALAMIENTOS CRM	1766
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	1629
<b>TRAMITADO</b>	<b>88251</b>
CON SALIDA	77237
REASIGNADO	11014
<b>Total general</b>	<b>100850</b>

Año - Mes	Cantidad
<b>2013</b>	
Febrero	436
Marzo	648
Abril	1941
Mayo	1464
Junio	1701
Julio	2258
Agosto	2180
Septiembre	2689
Octubre	4690
Noviembre	3960
Diciembre	3694
<b>2014</b>	
Enero	4121
Febrero	4737
Marzo	6157
Abril	5921
Mayo	7596
Junio	6041
Julio	7792
Agosto	8534
Septiembre	11501
Octubre	12789
<b>Total general</b>	<b>100850</b>