



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

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

COMPORTAMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN DE LA UARIV OCTUBRE 2013





Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Histórico de Radicación de derechos de Petición al 2013





Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	34854	36,19%
D.C.	14073	14,61%
VALLE DEL CAUCA	4357	4,52%
CESAR	3995	4,15%
META	3697	3,84%
CAQUETA	3621	3,76%
MAGDALENA	3324	3,45%
TOLIMA	3322	3,45%
PUTUMAYO	2941	3,05%
CUNDINAMARCA	2519	2,62%
CORDOBA	2511	2,61%
BOLIVAR	2220	2,31%
SUCRE	1974	2,05%
NORTE DE SANTANDER	1960	2,04%
HUILA	1591	1,65%
CAUCA	1395	1,45%
NARIÑO	1084	1,13%
SANTANDER	982	1,02%
ATLANTICO	912	0,95%
CALDAS	789	0,82%
LA GUAJIRA	694	0,72%
ARAUCA	689	0,72%
RISARALDA	601	0,62%
QUINDIO	596	0,62%
CHOCO	577	0,60%
BOYACA	481	0,50%
CASANARE	175	0,18%
GUAVIARE	169	0,18%
GUAINIA	62	0,06%
VICHADA	59	0,06%
SIN INFORMACION	44	0,05%
AMAZONAS	28	0,03%
SAN ANDRES	6	0,01%
VAUPES	3	0,00%
Total general	96305	





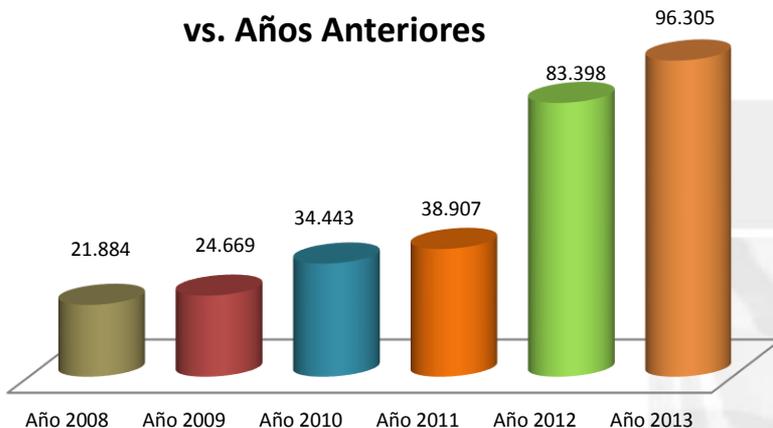
Unidad para la **Atención**
y **Reparación Integral**
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Histórico de radicación

Comparativo mensual frente a los años anteriores

Trazabilidad De Radicación Octubre 2013
vs. Años Anteriores

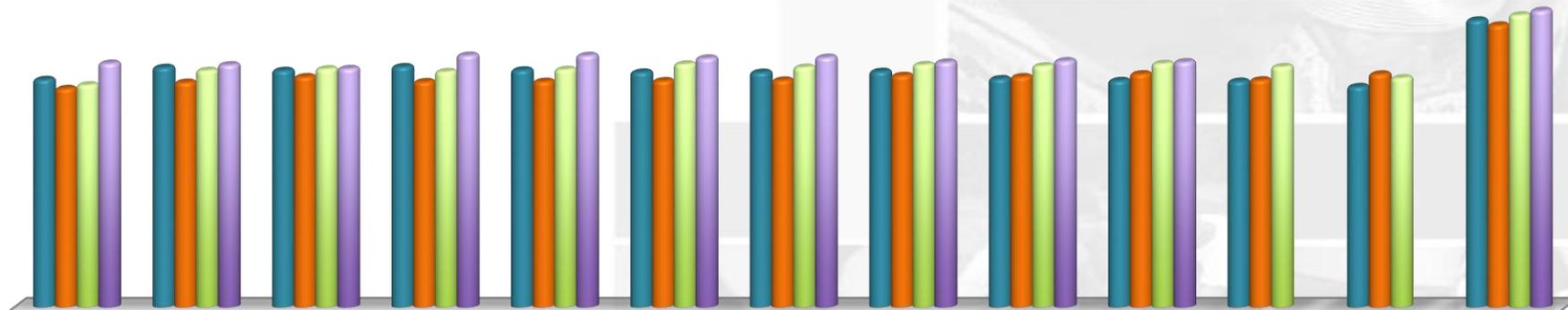


Historico de Radicación Anual





Histórico de Contestados PQR - ROC



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2010	36.125	63.222	54.893	65.377	56.070	50.880	50.479	52.468	37.533	34.443	33.415	26.108	561.013
■ 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			874.578



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	27666	33,87%
D.C.	12462	15,26%
VALLE DEL CAUCA	3975	4,87%
CAQUETA	3545	4,34%
CESAR	3299	4,04%
META	3272	4,01%
TOLIMA	3094	3,79%
PUTUMAYO	2512	3,08%
MAGDALENA	2490	3,05%
SUCRE	2027	2,48%
NORTE DE SANTANDER	1897	2,32%
CUNDINAMARCA	1884	2,31%
BOLIVAR	1835	2,25%
CORDOBA	1560	1,91%
HUILA	1559	1,91%
CAUCA	1271	1,56%
NARIÑO	1109	1,36%
ATLANTICO	884	1,08%
SANTANDER	802	0,98%
ARAUCA	793	0,97%
LA GUAJIRA	704	0,86%
CALDAS	680	0,83%
QUINDIO	533	0,65%
RISARALDA	508	0,62%
BOYACA	487	0,60%
CHOCO	443	0,54%
CASANARE	156	0,19%
GUAVIARE	150	0,18%
AMAZONAS	30	0,04%
VICHADA	27	0,03%
GUAINIA	9	0,01%
VAUPES	7	0,01%
SAN ANDRES	5	0,01%
SIN INFORMACION	2	0,00%
Total general	81677	

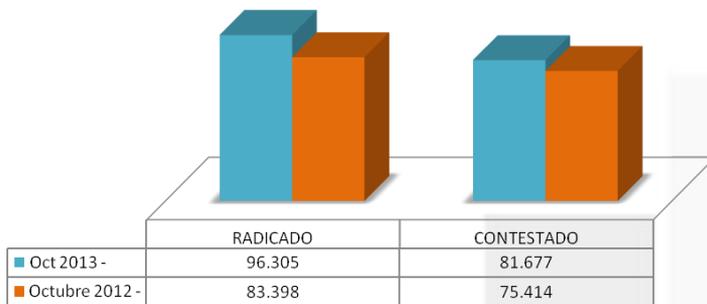


Contestados Por Departamento PQR - ROC -TUTELAS



Comparativo de casos Contestados y radicados según el año anterior.

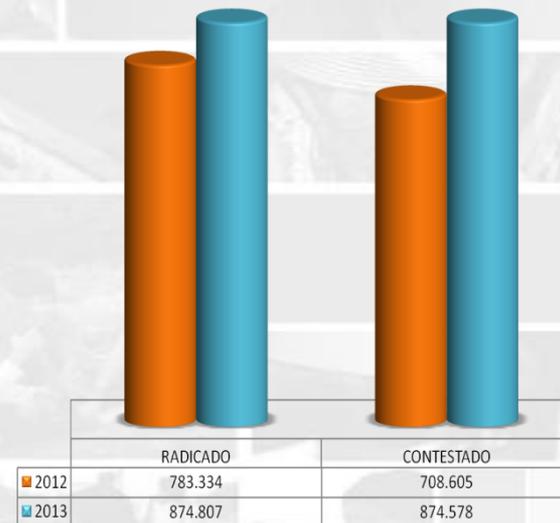
Oper. Al Mes De Octubre 2013 vs. 2012



Estado de Operación 2013



Operación General 2013 Vs 2012





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

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

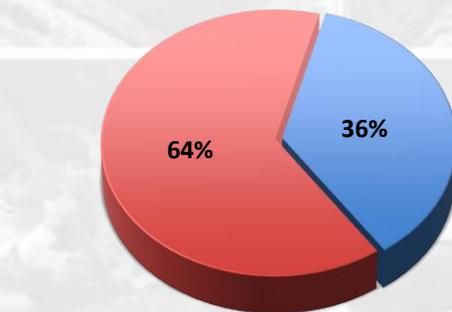
Estado operativo

Indicador Reiteración de solicitudes Ant. Anual VS. Comparativo OCTUBRE 2013

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



REITERACIONES SOLICITUDES



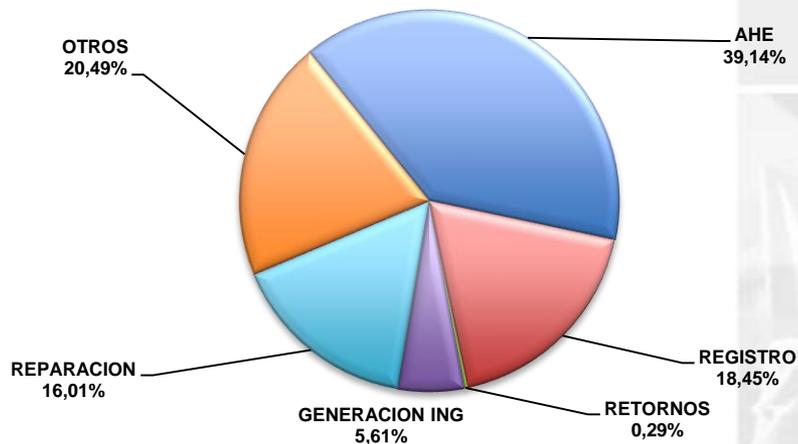
- Personas que realizaron mas de una solicitud
- personas con una solicitud



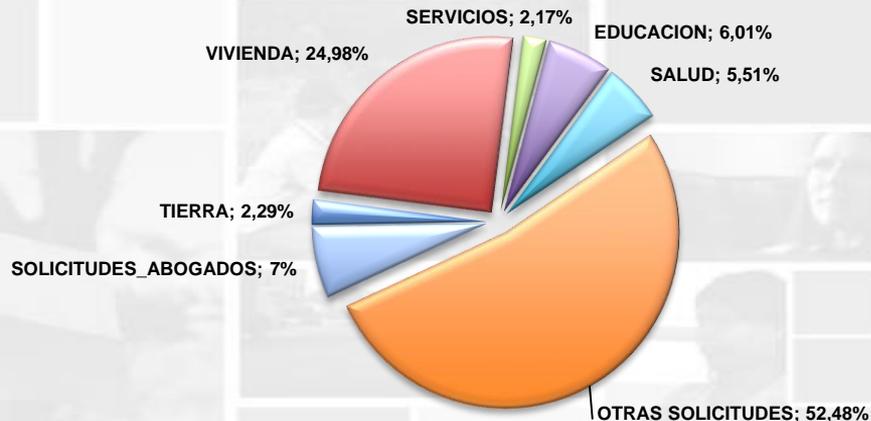
Porcentaje de casos recibidos por tipo de solicitud en PQR.

PORCENTAJE	ENE 2013	FEB 2013	MAR 2013	ABR 2013	MAY 2013	JUN 2013	JUL 2013	AGO 2013	SEP 2013	OCT 2013
AHE	32,8%	43,0%	38,5%	38,3%	42,2%	36,4%	34,4%	33,7%	35,7%	39,1%
REGISTRO	9,9%	14,9%	18,2%	23,8%	23,1%	23,5%	19,1%	24,2%	20,0%	18,5%
RETORNOS	0,2%	0,9%	0,4%	1,2%	0,9%	1,9%	1,7%	1,3%	1,1%	0,3%
GENERACION ING	5,7%	7,0%	5,1%	5,9%	6,0%	5,8%	6,3%	7,1%	6,2%	5,6%
REPARACION	7,6%	9,2%	13,5%	13,6%	14,0%	12,0%	11,4%	15,1%	14,2%	16,0%
OTROS	43,7%	25,0%	24,2%	17,2%	13,7%	20,5%	27,0%	18,6%	22,7%	20,5%

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - Octubre 2013



Tipo de solicitud PQR-Victimas - Otros



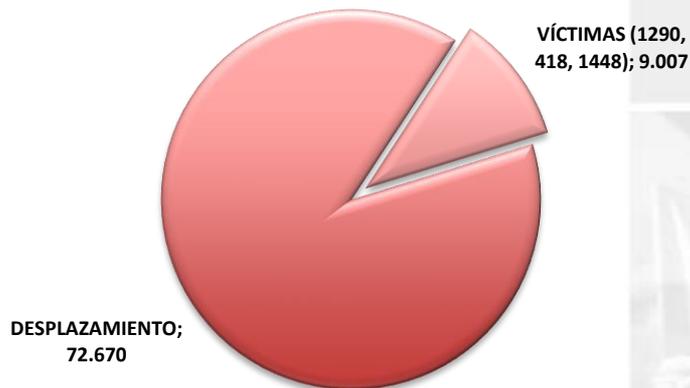


Porcentaje Participación PQR y Víctimas

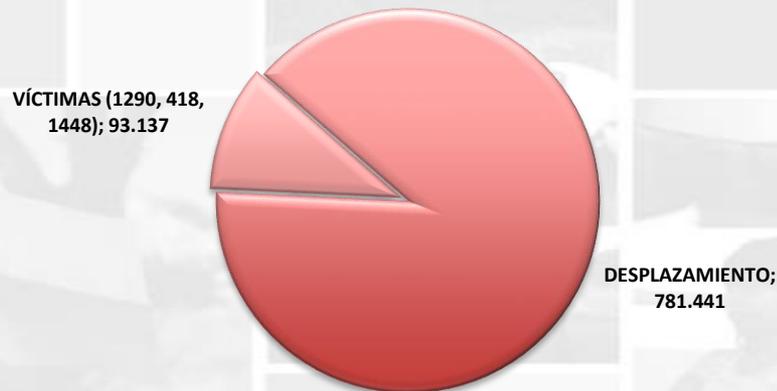
PARTICIPACIÓN CONTESTADO OCTUBRE	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	72.670	88,97%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	9.007	11,03%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2013	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	781.441	89,35%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	93.137	10,65%

Participación Octubre



Participación Año 2013





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

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Radicación Por Pagina WEB

Radicación por Mes

Mes	Cantidad
Febrero	436
Marzo	648
Abril	1941
Mayo	1464
Junio	1701
Julio	2253
Agosto	2172
Septiembre	2680
Octubre	4690
Total general	17985

Estado Radicados por pagina Web

ESTADO	Cantidad
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	1584
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	64
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	1
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	3
PARA TRAMITE PRIORITARIO	25
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	243
PENDIENTE POR RESPUESTA	1025
PROCESO XLIRA	184
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	39
PENDIENTE POR INSUMO	940
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	366
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	5
ENVIADO MOTIVO DE RECHAZO	13
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	11
ESCALAMIENTOS	437
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	94
PENDIENTE CCIO	1
PENDIENTE DIRECTRIZ	8
PROBLEMAS DE IMAGEN	5
TRAMITADO	15461
TRAMITADO CON SALIDA	13984
TRAMITADO REASIGNADO	1477
Total general	17985