



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

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

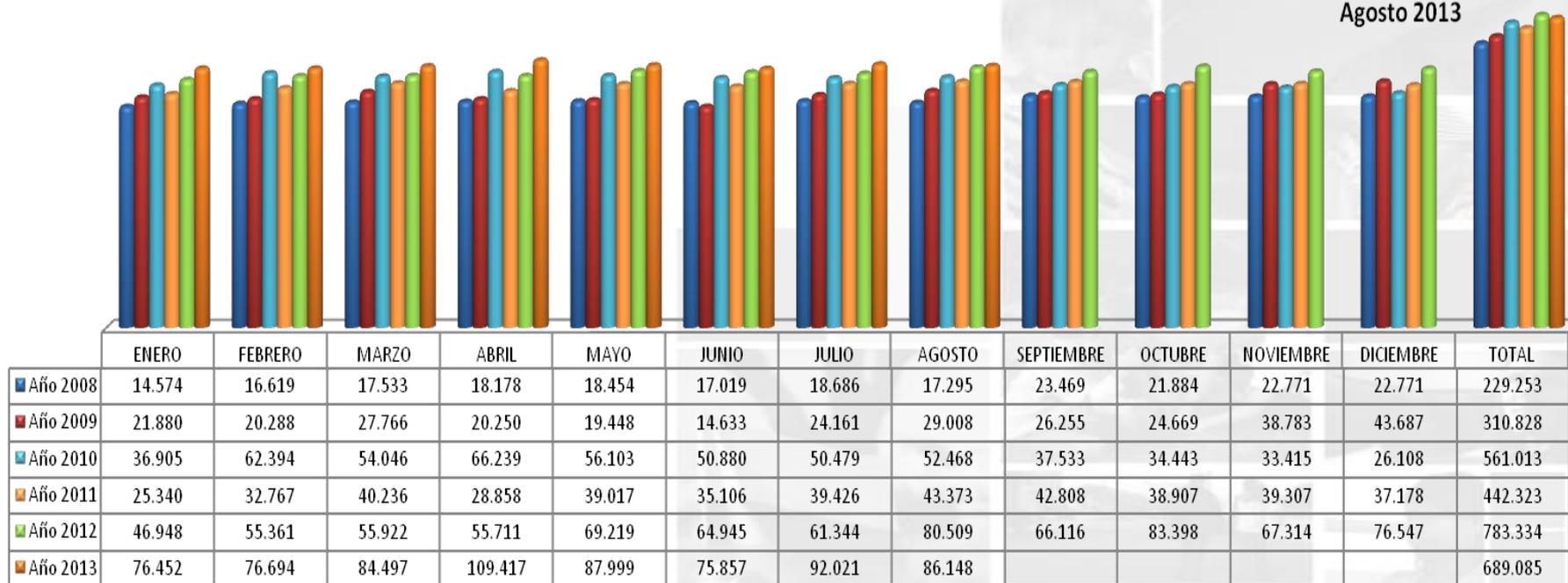
COMPORTAMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN DE LA UARIV AGOSTO 2013





Histórico de Radicación de derechos de Petición al 2013

Agosto 2013





Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

DEPARTAMENTO	Cantidad	%
ANTIOQUIA	29641	34,41%
D.C.	9173	10,65%
CAQUETA	5171	6,00%
TOLIMA	4061	4,71%
VALLE DEL CAUCA	3993	4,64%
CESAR	3535	4,10%
CAUCA	3102	3,60%
META	2833	3,29%
PUTUMAYO	2398	2,78%
MAGDALENA	2268	2,63%
CUNDINAMARCA	2140	2,48%
CORDOBA	2118	2,46%
NORTE DE SANTANDER	1896	2,20%
NARIÑO	1829	2,12%
BOLIVAR	1820	2,11%
HUILA	1652	1,92%
SUCRE	1414	1,64%
ARAUCA	1055	1,22%
CHOCO	972	1,13%
SANTANDER	920	1,07%
LA GUAJIRA	912	1,06%
CALDAS	731	0,85%
QUINDIO	653	0,76%
ATLANTICO	567	0,66%
RISARALDA	475	0,55%
BOYACA	431	0,50%
CASANARE	174	0,20%
GUAVIARE	91	0,11%
VICHADA	66	0,08%
VAUPES	22	0,03%
AMAZONAS	16	0,02%
FUERA DEL PAIS	8	0,01%
SAN ANDRES	5	0,01%
GUAINIA	5	0,01%
SIN INFORMACIÓN	1	0,00%
Total general	86148	



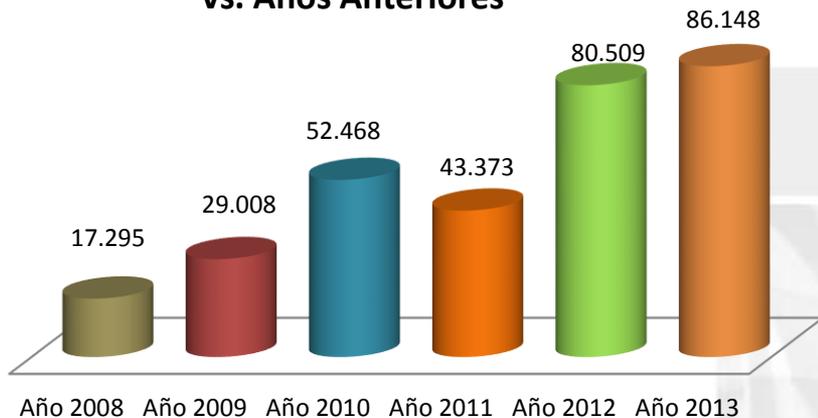
Recibidos Por Departamento PQR - ROC - TUTELAS



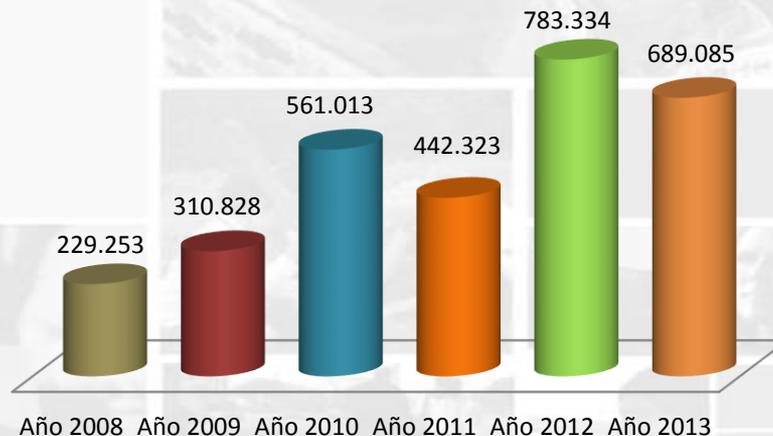
Histórico de radicación

Comparativo mensual frente a los años anteriores

Trazabilidad De Radicación Agosto 2013
vs. Años Anteriores



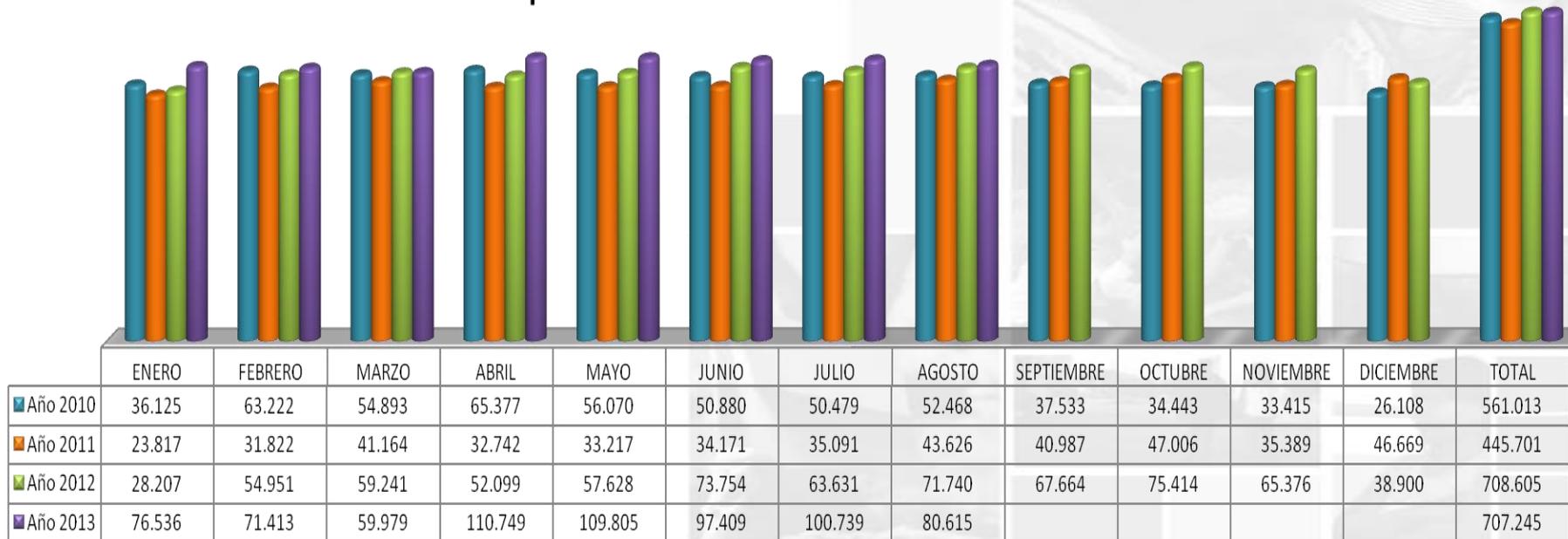
Historico de Radicación Anual





Histórico de Contestados PQR - ROC

Trazabilidad Respuesta a Derechos de Petición 2010 - 2011 - 2012 - 2013





Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Contestados Por Departamento PQR - ROC - TUTELAS

DEPARTAMENTO	Cantidad	%
ANTIOQUIA	26543	32,93%
D.C.	9515	11,80%
CAQUETA	4711	5,84%
VALLE DEL CAUCA	4103	5,09%
CESAR	3890	4,83%
TOLIMA	3805	4,72%
META	2617	3,25%
CAUCA	2598	3,22%
CUNDINAMARCA	2255	2,80%
MAGDALENA	2134	2,65%
NORTE DE SANTANDER	1906	2,36%
CORDOBA	1875	2,33%
BOLIVAR	1517	1,88%
SUCRE	1509	1,87%
NARIÑO	1418	1,76%
HUILA	1399	1,74%
PUTUMAYO	1388	1,72%
CHOCO	1200	1,49%
ARAUCA	1196	1,48%
QUINDIO	832	1,03%
LA GUAJIRA	805	1,00%
SANTANDER	769	0,95%
CALDAS	730	0,91%
ATLANTICO	597	0,74%
RISARALDA	467	0,58%
BOYACA	444	0,55%
CASANARE	173	0,21%
GUAVIARE	90	0,11%
VAUPES	58	0,07%
VICHADA	47	0,06%
AMAZONAS	14	0,02%
GUAINIA	9	0,01%
SAN ANDRES	1	0,00%
Total general	80615	

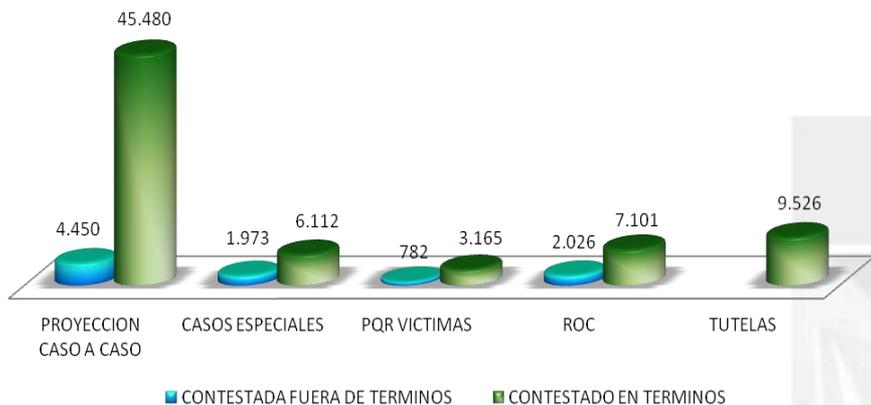




Contestados PQR Y ROC

Indicador Comparativo AGOSTO 2013 proyectados

Comportamiento Proyección En Términos



Contestado	Respuestas emitidas Fuera de Terminos	Respuestas emitidas en Términos	Total general
Año 2010			
Año 2011	42		42
Enero 2012 -	1		1
Febrero 2012 -	1		1
Marzo 2012 -	3		3
Abril 2012 -	4		4
Mayo 2012 -	14		14
Junio 2012 -	12		12
Julio 2012 -	17		17
Agosto 2012 -	18		18
Septiembre 2012 -	41		41
Octubre 2012 -	50		50
Noviembre 2012 -	138		138
Diciembre 2012 -	202		202
Enero 2013 -	273		273
Febrero 2013 -	443		443
Marzo 2013 -	406		406
Abril 2013 -	521		521
Mayo 2013 -	689		689
Junio 2013 -	1.005		1.005
Julio 2013 -	4.751	23.297	28.048
Agosto 2013 -	600	48.087	48.687
Total general	9.231	71.384	80.615



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Pendientes Por Contestar PQR y ROC

MES	SIN CONTESTAR FUERA DE TERMINOS	SIN CONTESTAR EN TERMINOS	TOTAL
2010	40		40
2011	273		273
Enero 2012 -	39		39
Febrero 2012 -	65		65
Marzo 2012 -	72		72
Abril 2012 -	66		66
Mayo 2012 -	80		80
Junio 2012 -	91		91
Julio 2012 -	158		158
Agosto 2012 -	171		171
Septiembre 2012 -	224		224
Octubre 2012 -	425		425
Noviembre 2012 -	576		576
Diciembre 2012 -	715		715
Enero 2013 -	1.190		1.190
Febrero 2013 -	1.514		1.514
Marzo 2013 -	1.617		1.617
Abril 2013 -	1.879		1.879
Mayo 2013 -	2.322		2.322
Junio 2013 -	2.393		2.393
Julio 2013 -	5.111		5.111
Agosto 2013-	8.213	24.377	32.590
Total general	27.234	24.377	51.611

**Detalle Pendientes, Detalle Sin Contestar Fuera
De Términos – AGOSTO 2013**



Pendientes Por Contestar PQR y ROC

ESTADO	CANTIDAD
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	4382
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	1
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	3
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	7
REASIGNACIONES OTRAS AREAS UARIV	16
PARA TRAMITE PRIORITARIO	107
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	123
PROCESO XLIRA	544
PENDIENTE POR RESPUESTA	560
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	3021
PENDIENTE POR INSUMO	22852
PROBLEMAS DE IMAGEN	5
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	44
PENDIENTE CCIO	147
ENVIADO MOTIVO DE RECHAZO	551
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	610
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	2281
PENDIENTE DIRECTRIZ	3228
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	3396
ESCALAMIENTOS	12590
Total general	27234

Detalle Pendientes, Detalle Sin Contestar Fuera De Términos – AGOSTO 2013

DÍAS	CUENTA
2-81	41735
82-161	6324
162-241	2263
242-321	622
322-401	269
402-481	130
482-561	69
562-641	93
642-721	79
722-801	12
802-881	14
882-961	1
Total general	51611



Comparativo de casos Contestados y radicados según el año anterior.

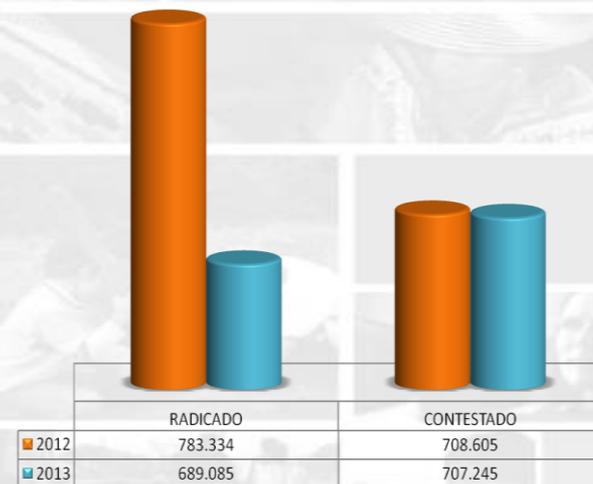
Oper. Al Mes De Agosto 2013 vs. 2012



Estado de Operación 2013



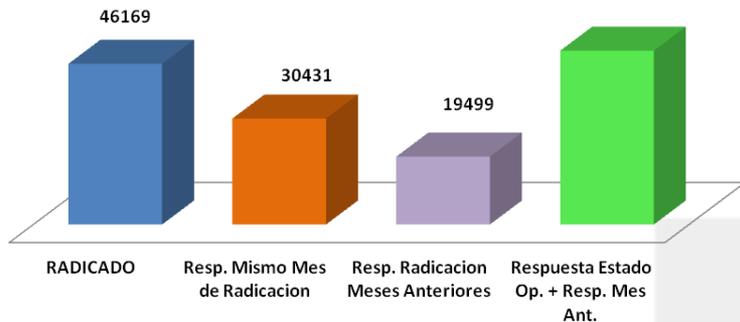
Operación General 2013 Vs 2012



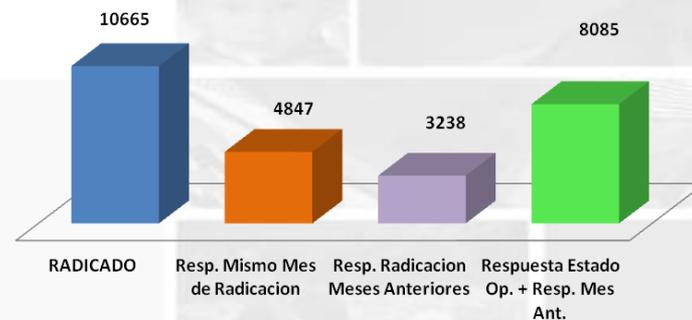


Comportamiento de la radicación y proyección Por línea

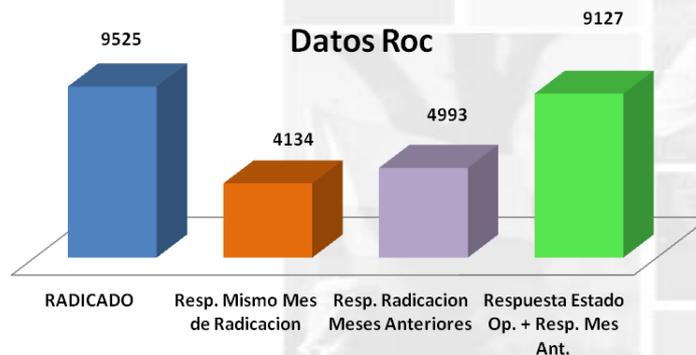
Datos Proyeccion Caso a Caso 49930



Datos Casos Especiales



Datos Roc 9127

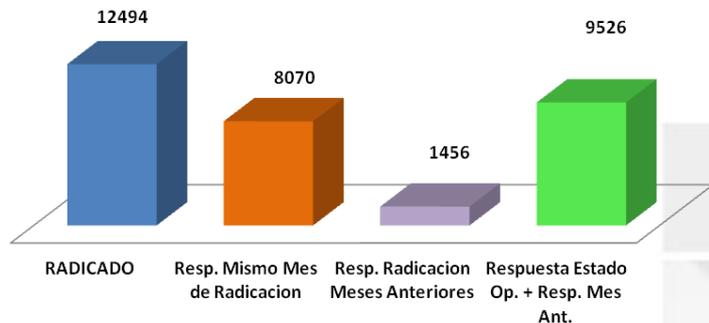




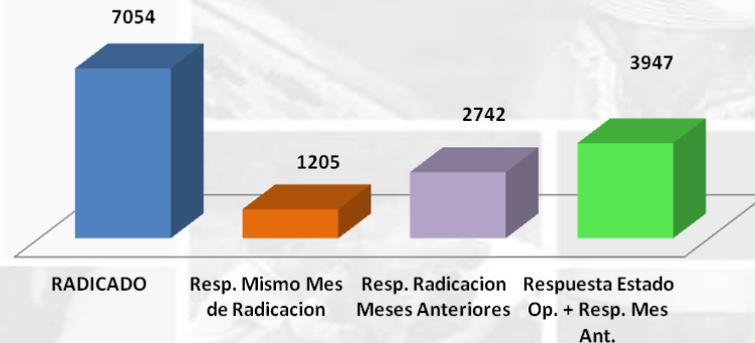
Estado operativo

Comportamiento de la radicación y proyección por línea AGOSTO2013

Datos Tutelas



Datos Víctimas



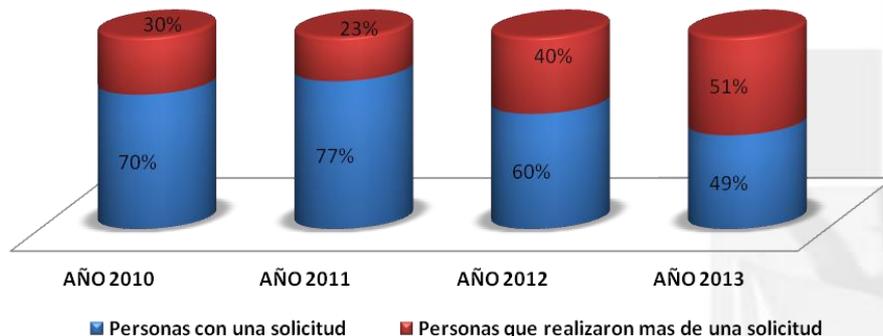
241 Registros se encuentran en el área de clasificación. Debido a esto no pueden ser reportados en ninguna línea.



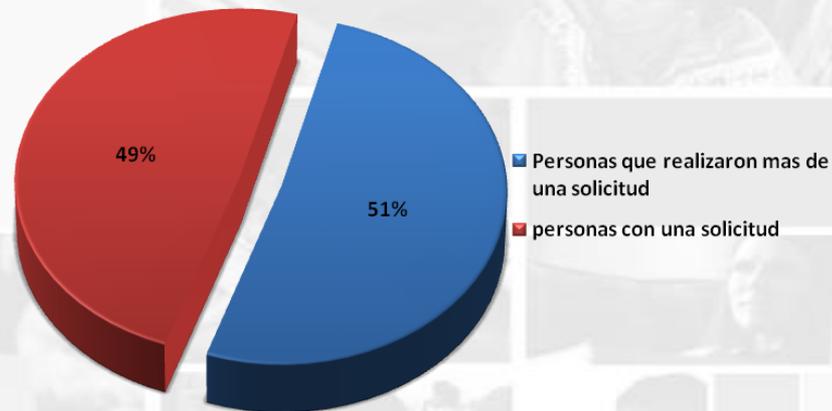
Estado operativo

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

Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



REITERACIONES SOLICITUDES

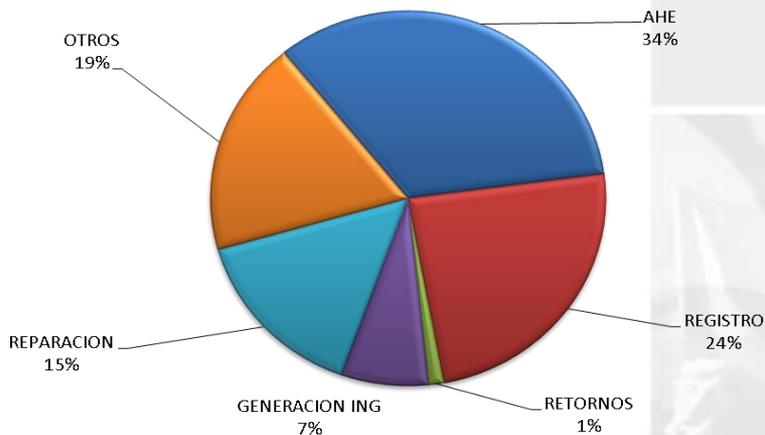




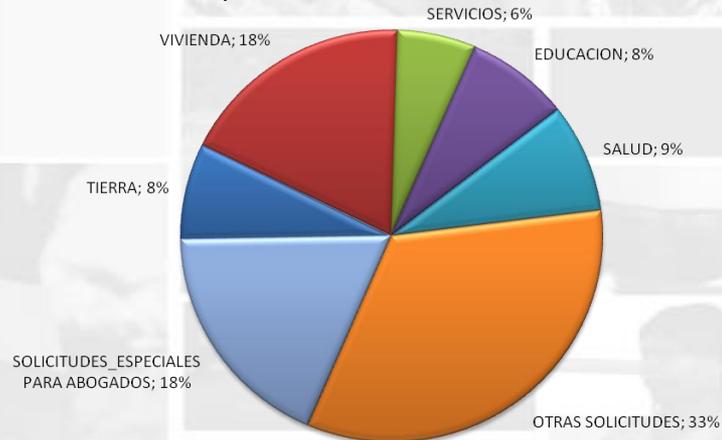
Porcentaje de casos recibidos por tipo de solicitud en PQR.

PORCENTAJE	ENERO 2013	FEBRERO 2013	MARZO 2013	ABRIL 2013	MAYO 2013	JUNIO 2013	JULIO 2013	AGOSTO 2013
AHE	32,8%	43,0%	38,5%	38,3%	42,2%	36,4%	34,4%	33,7%
REGISTRO	9,9%	14,9%	18,2%	23,8%	23,1%	23,5%	19,1%	24,2%
RETORNOS	0,2%	0,9%	0,4%	1,2%	0,9%	1,9%	1,7%	1,3%
GENERACION ING	5,7%	7,0%	5,1%	5,9%	6,0%	5,8%	6,3%	7,1%
REPARACION	7,6%	9,2%	13,5%	13,6%	14,0%	12,0%	11,4%	15,1%
OTROS	43,7%	25,0%	24,2%	17,2%	13,7%	20,5%	27,0%	18,6%

Tipo de Solicitud
Derechos de Petición - AGOSTO 2013



Tipo de solicitud PQR-Victimas - Otros



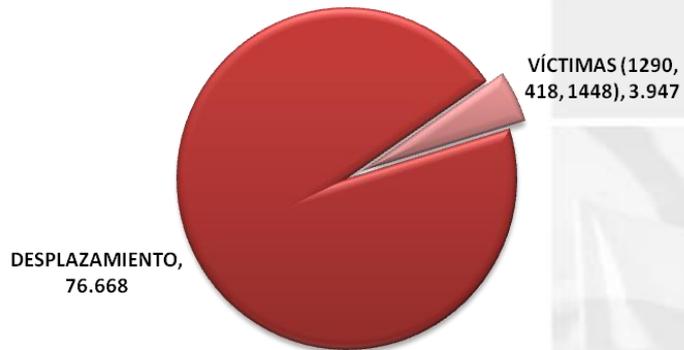


Porcentaje Participación PQR y Víctimas

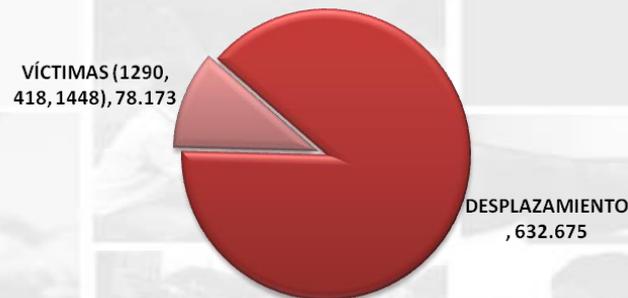
PARTICIPACIÓN CONTESTADO AGOSTO	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	76.668	95,10%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	3.947	4,90%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2013	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	632.675	89,00%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	78.173	11,00%

Participación Agosto



Participación Año 2013





FECHA	Aplicativo	Descripción caída	Hora Caída	Hora reinicio	Duración
02/08/2013	ORFEO	CAIDA	02:01	02:30	00:29:00
02/08/2013	ORFEO	INTERMITENTE	11:54	15:30	03:36:00
05/08/2013	RUV	INTERMITENTE	13:01	15:00	01:59:00
06/08/2013	ORFEO	INTERMITENTE	12:48	13:00	00:12:00
08/08/2013	SIPOD	CAIDA	11:54	12:10	00:16:00
10/08/2013	SIPOD	CAIDA	07:52	08:20	00:28:00
13/08/2013	ORFEO	INTERMITENTE	07:00	08:50	01:50:00
13/08/2013	SIPOD	INTERMITENTE	15:28	17:28	02:00:00
14/08/2013	ORFEO	CAIDA	10:27	11:00	00:33:00
14/08/2013	SIPOD	INTERMITENTE	10:46	13:00	02:14:00
15/08/2013	SIPOD	INTERMITENTE	10:22	11:13	00:51:00
16/08/2013	SIPOD	INTERMITENTE	02:14	10:14	08:00:00
20/08/2013	SIPOD	INTERMITENTE	08:20	10:20	02:00:00
22/08/2013	RUV	INTERMITENTE	13:01	13:35	00:34:00
22/08/2013	SIPOD	INTERMITENTE	15:03	16:00	00:57:00
22/08/2013	ORFEO	CAIDA	22:00	22:20	00:20:00
22/08/2013	ORFEO	CAIDA	01:00	01:10	00:10:00
22/08/2013	ORFEO	CAIDA	04:00	04:10	00:10:00
23/08/2013	ASTREA	CAIDA	10:20	11:50	01:30:00
23/08/2013	ORFEO	CAIDA	22:30	22:40	00:10:00
23/08/2013	ORFEO	CAIDA	01:00	01:10	00:10:00
23/08/2013	ORFEO	CAIDA	04:00	04:10	00:10:00
23/08/2013	SIPOD	CAIDA	12:26	13:35	01:09:00
23/08/2013	ORFEO	INTERMITENTE	07:05	14:03	06:58:00
24/08/2013	ORFEO	INTERMITENTE	09:56	13:32	03:36:00
26/08/2013	ORFEO	INTERMITENTE	07:02	14:49	07:47:00
27/08/2013	ORFEO	INTERMITENTE	11:11	11:20	00:09:00
27/08/2013	ORFEO	CAIDA	10:07	15:00	04:53:00
28/08/2013	SIPOD	INTERMITENTE	01:24	02:24	01:00:00
29/08/2013	ORFEO	INTERMITENTE	07:09	10:52	03:43:00
29/08/2013	SIPOD	INTERMITENTE	13:24	14:32	01:08:00
29/08/2013	ORFEO	INTERMITENTE	15:52	17:00	01:08:00
30/08/2013	SIPOD	INTERMITENTE	07:25	10:30	03:05:00
30/08/2013	ORFEO	INTERMITENTE	10:00	11:30	01:30:00

Bitácora De Aplicativos

Caída Aplicativos – AGOSTO 2013

REPORTE BITACORAS			
APLICATIVO	CAIDA TOTAL	INTERMITENCIA/LENTITUD	TOTAL TIEMPO
SIPOD	01:53:00	21:15:00	23:08:00
ASTREA	1:30:00	0:00:00	1:30:00
ORFEO	7:05:00	30:29:00	37:34:00
RUV	0:00:00	2:33:00	2:33:00
TOTAL	10:28:00	54:17:00	64:45:00



Escalamientos PQR/ROC

Etiquetas de fila	RESPUESTA POR EL AREA DE ESCALAMIENTO	SIN RESPUESTA	Total general
Acreditar-Restauración		6	6
Acto administrativo valoraciones ley 1448	16	444	460
Censos	18	27	45
Corrección acto administrativo (Resoluciones, Recursos)	1	10	11
Corrección acto administrativo (Valoración)	1	47	48
Declaración a partir del 01 de enero de 2005	114	57	171
Declaración hasta 31 de diciembre 2004	16	177	193
Estadísticas	11	18	29
Estado Solicitud Retorno Y Reubicación	3	45	48
Expedientes a partir del 01 de enero de 2005	4	76	80
Expedientes hasta 31 de diciembre de 2004	2	34	36
Extemporaneidad		8	8
Modificación vía gubernativa	1	45	46
Novedad registro: Actualización datos persona (sin importar el estado)	656	294	950
Novedad registro: Asignación de tutor	3	7	10
Novedad registro: Cambio de jefe	43	43	86
Novedad registro: Cesación		3	3
Novedad registro: Conformación núcleo familiar masivo	16	13	29
Novedad registro: Conformación núcleo masivo	1	1	2
Novedad registro: División de núcleo familiar	21	26	47
Novedad registro: Inclusión	332	766	1098
Novedad registro: Reunificación	5	12	17
Novedad registro: Valoración Ley 1448	143	1193	1336
Novedad registro: Valoración Ley 387	38	399	437
Recurso de Apelación a partir de enero de 2012		5	5
Recurso de Apelación hasta 31 de diciembre de 2011	9	1	10
Recurso de Reposición		77	77
Resolución de exclusión		7	7
Resolución de no inclusión a partir de 01 de enero de 2005	105	307	412
Resolución de no inclusión hasta el 31 de diciembre de 2004	6	107	113
Restringido		23	23
Revocatoria Directa interpuesta ante el Coordinador de la UT.		9	9
Revocatoria Directa interpuesta ante el Directo de la UARIV		6	6
Revocatoria Directa interpuesta ante el Director de Acción Social OAJ		2	2
Solicitudes tutelas (tutelas - fallos - Desacatos - Sanciones) OAJ Acciones a partir del 01 de Enero de 2012	12	9	21
Solicitudes tutelas (tutelas - fallos - Desacatos - Sanciones) OAJ Acciones anteriores al 31 de Diciembre de 2011	1	2	3
Total general	1578	4306	5884



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Escalamientos PQR/ROC – Detalle por Área

MOTIVO DEL ESCALAMIENTO	G.D	OAJ	R.A	R.I	R.N	R.V	R_R	V.G	Total general
Acreditar-Restauración			6						6
Acto administrativo valoraciones ley 1448						460			460
Censos			45						45
Corrección acto administrativo (Resoluciones, Recursos)						11			11
Corrección acto administrativo (Valoración)						48			48
Declaración a partir del 01 de enero de 2005				171					171
Declaración hasta 31 de diciembre 2004	193								193
Estadísticas						29			29
Estado Solicitud Retorno Y Reubicación							48		48
Expedientes a partir del 01 de enero de 2005				80					80
Expedientes hasta 31 de diciembre de 2004	36								36
Extemporaneidad						8			8
Modificación vía gubernativa								46	46
Novedad registro: Actualización datos persona (sin importar el estado)					950				950
Novedad registro: Asignación de tutor					10				10
Novedad registro: Cambio de jefe					86				86
Novedad registro: Cesación								3	3
Novedad registro: Conformación núcleo familiar masivo					29				29
Novedad registro: Conformación núcleo masivo					2				2
Novedad registro: División de núcleo familiar					47				47
Novedad registro: Inclusión					1098				1098
Novedad registro: Reunificación					17				17
Novedad registro: Valoración Ley 1448			1336						1336
Novedad registro: Valoración Ley 387			437						437
Recurso de Apelación a partir de enero de 2012								5	5
Recurso de Apelación hasta 31 de diciembre de 2011		9						1	10
Recurso de Reposición								77	77
Resolución de exclusión								7	7
Resolución de no inclusión a partir de 01 de enero de 2005				412					412
Resolución de no inclusión hasta el 31 de diciembre de 2004	113								113
Restringido								23	23
Revocatoria Directa interpuesta ante el Coordinador de la UT.								9	9
Revocatoria Directa interpuesta ante el Directo de la UARIV								6	6
Revocatoria Directa interpuesta ante el Director de Acción Social OAJ								2	2
Solicitudes tutelas (tutelas - fallos - Desacatos - Sanciones) OAJ Acciones a partir del 01 de Enero de 2012		21							21
Solicitudes tutelas (tutelas - fallos - Desacatos - Sanciones) OAJ Acciones anteriores al 31 de Diciembre de 2011		3							3
Total general	342	33	1824	663	2239	556	48	179	5884



Escalamientos Víctimas

ESTADO DEL AREA ESCALADA	CANTIDAD
CONTESTADO POR EL AREA DE ESCALAMIENTO	121
SIN RESPUESTA POR EL AREA DE ESCALAMIENTO	763
Total general	884

VARIABLE VICTIMAS	Cantidad
ACTA POR MEDIO DE LA CUAL SE TOMO LA DECISION DEL NO RECONOCIMIENTO	56
ACTA POR MEDIO DE LA CUAL SE TOMO LA DECISION DEL RECONOCIMIENTO	32
ANULADOS	33
CASOS EN REVISIÓN EN LA BASE DE VALORACIÓN	184
ERROR EN EL PAGO 1290	14
ESTADO VALORACION DESPLAZAMIENTO SOLO 1290	2
ESTADO ACTUAL DEL CASO 418	140
ESTADO DEL PAGO 1290	169
ESTADO DEL PAGO 418	131
INFORMACIÓN RECURSO REPOSICIÓN	45
RADICADO 418 ASOCIADO AL 1290	38
SE NECESITA INSUMO DE 418	1
ERROR EN INSUMO	39
Total general	884



Radicación Pagina WEB

Estado Radicados por pagina Web

Radicación por Mes

MES	CANTIDAD
FEBRERO	436
MARZO	647
ABRIL	1941
MAYO	1464
JUNIO	1701
JULIO	2253
AGOSTO	2172
Total general	10614

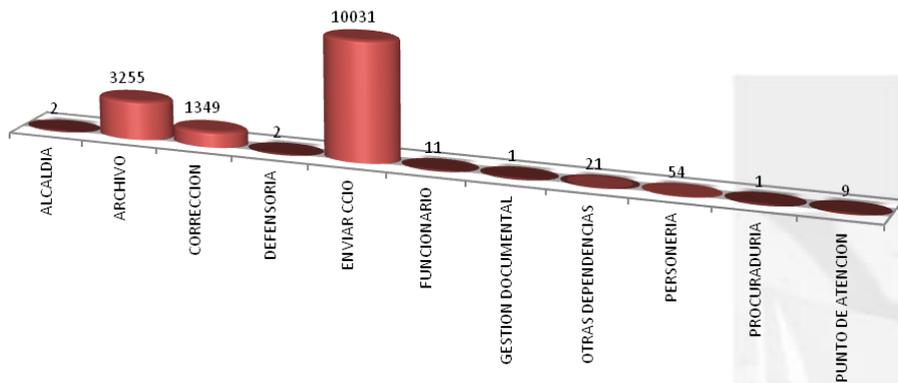
ESTADO	CANTIDAD
PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN	199
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	37
PARA TRAMITE PRIORITARIO	6
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	40
PENDIENTE POR RESPUESTA	101
PROCESO XLIRA	6
REASIGNACIONES OTRAS AREAS UARIV	3
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	6
PENDIENTE POR INSUMO	931
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	375
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	2
ENVIADO MOTIVO DE RECHAZO	5
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	15
ESCALAMIENTOS	199
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	60
PENDIENTE CCIO	45
PENDIENTE DIRECTRIZ	230
TRAMITADO	9484
TRAMITADO CON SALIDA	8527
TRAMITADO REASIGNADO	957
Total general	10614



Estado de las devoluciones

Indicador Devoluciones - AGOSTO

Estado Devolucion



Motivos Devolucion

