



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

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# COMPORTAMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN DE LA UARIV DICIEMBRE 2013





Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Histórico de Radicación de derechos de Petición al 2013

Diciembre 2013





Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	26879	32,42%
D.C.	12182	14,69%
CAQUETA	4184	5,05%
CESAR	3877	4,68%
VALLE DEL CAUCA	3828	4,62%
MAGDALENA	3324	4,01%
META	3113	3,75%
PUTUMAYO	2741	3,31%
TOLIMA	2473	2,98%
CUNDINAMARCA	2281	2,75%
NORTE DE SANTANDER	1938	2,34%
SUCRE	1796	2,17%
BOLIVAR	1775	2,14%
CORDOBA	1768	2,13%
HUILA	1630	1,97%
CAUCA	1355	1,63%
NARIÑO	1078	1,30%
LA GUAJIRA	876	1,06%
SANTANDER	825	0,99%
ATLANTICO	700	0,84%
CHOCO	697	0,84%
ARAUCA	687	0,83%
QUINDIO	667	0,80%
RISARALDA	544	0,66%
CALDAS	484	0,58%
CASANARE	395	0,48%
BOYACA	376	0,45%
GUAVIARE	245	0,30%
AMAZONAS	73	0,09%
VICHADA	60	0,07%
VAUPES	32	0,04%
GUAINIA	14	0,02%
SIN INFORMACION	13	0,02%
SAN ANDRES	4	0,00%
FUERA DEL PAIS	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>82915</b>	



## Recibidos Por Departamento PQR - ROC - TUTELAS



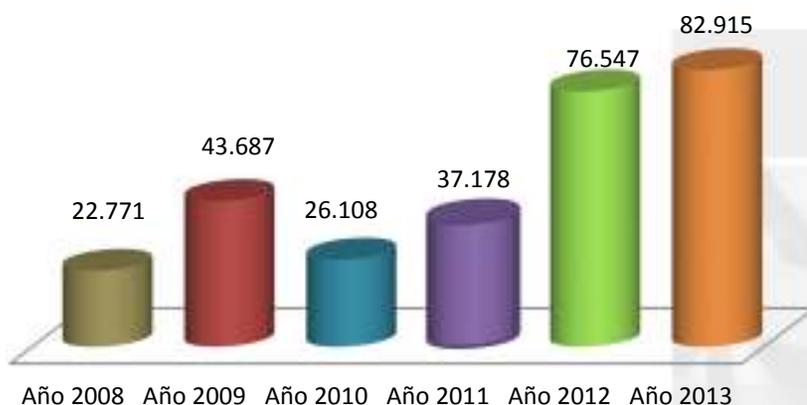


Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

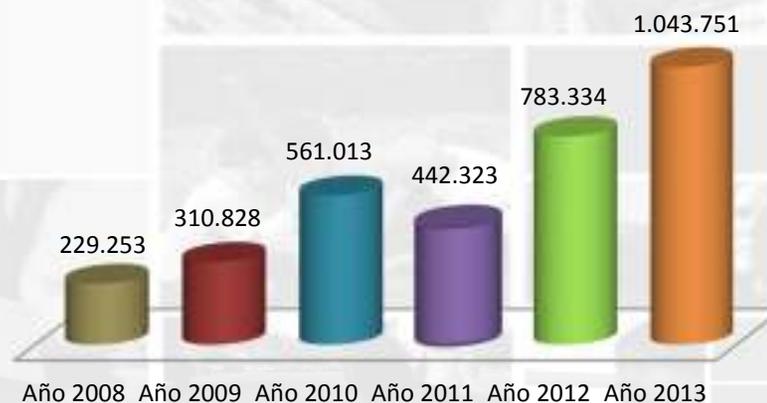
**PROSPERIDAD**  
**PARA TODOS**

## Histórico de radicación Comparativo mensual frente a los años anteriores

**Trazabilidad De Radicación Diciembre 2013  
vs. Años Anteriores**



**Historico de Radicación Anual**





Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Histórico de Contestados PQR - ROC

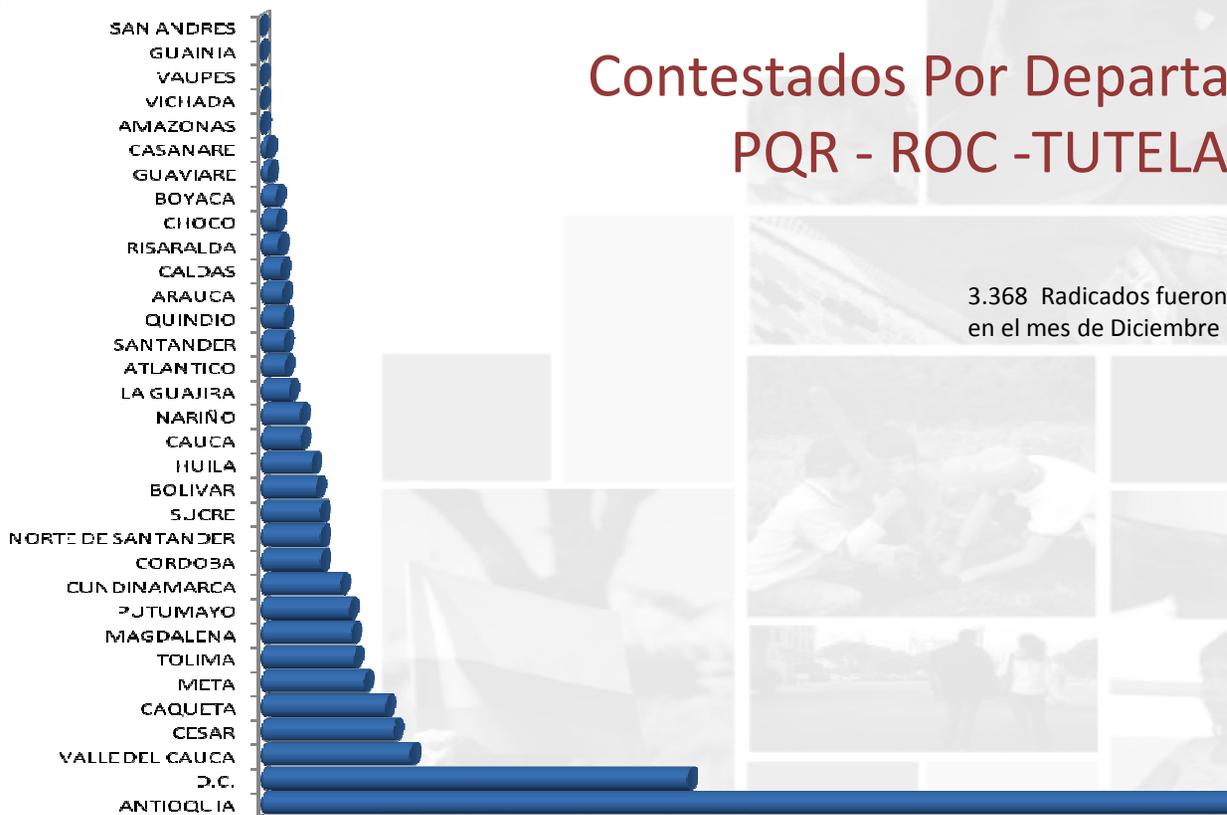




Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	26311	33,84%
D.C.	11590	14,91%
VALLE DEL CAUCA	4089	5,26%
CESAR	3629	4,67%
CAQUETA	3421	4,40%
META	2825	3,63%
TOLIMA	2552	3,28%
MAGDALENA	2497	3,21%
PUTUMAYO	2427	3,12%
CUNDINAMARCA	2183	2,81%
CORDOBA	1672	2,15%
NORTE DE SANTANDER	1669	2,15%
SUCRE	1657	2,13%
BOLIVAR	1529	1,97%
HUILA	1425	1,83%
CAUCA	1117	1,44%
NARIÑO	1098	1,41%
LA GUAJIRA	805	1,04%
ATLANTICO	688	0,88%
SANTANDER	673	0,87%
QUINDIO	668	0,86%
ARAUCA	637	0,82%
CALDAS	591	0,76%
RISARALDA	530	0,68%
CHOCO	452	0,58%
BOYACA	443	0,57%
GUAVIARE	248	0,32%
CASANARE	202	0,26%
AMAZONAS	45	0,06%
VICHADA	43	0,06%
VAUPES	25	0,03%
GUAINIA	12	0,02%
SAN ANDRES	2	0,00%
<b>Total general</b>	<b>77755</b>	



## Contestados Por Departamento PQR - ROC - TUTELAS

3.368 Radicados fueron archivados  
en el mes de Diciembre

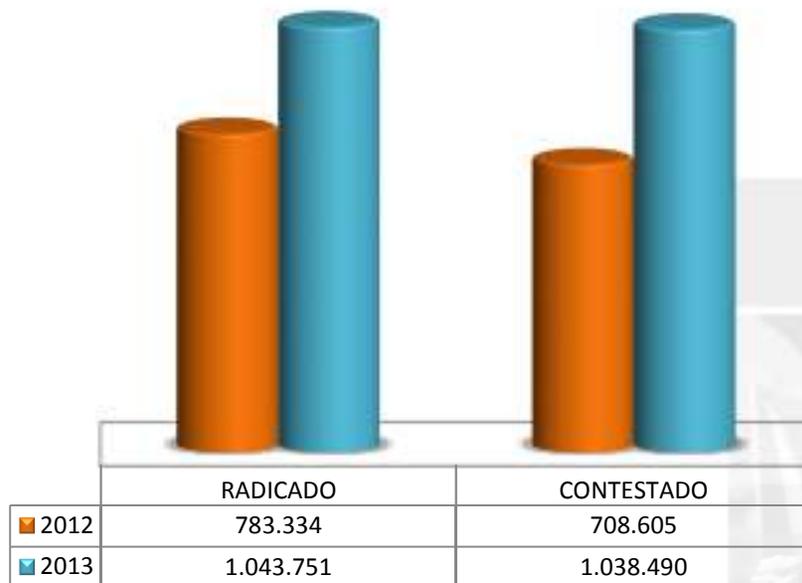


Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

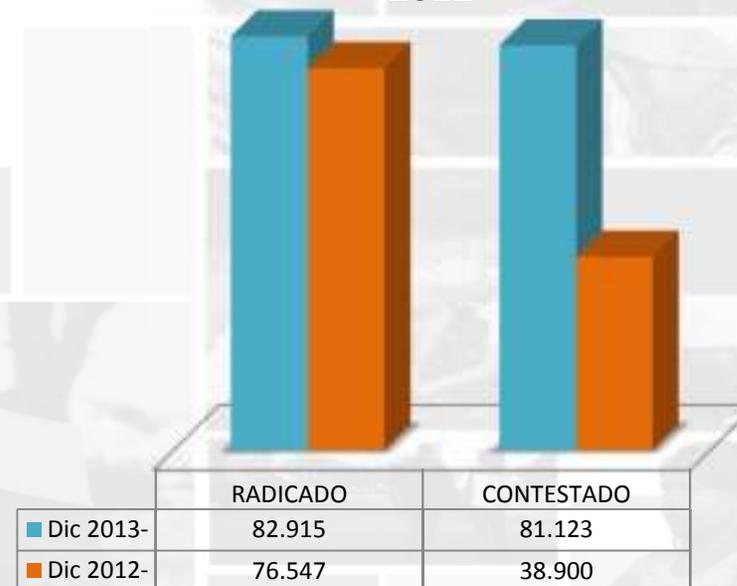
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Comparativo de casos Contestados y radicados según el año anterior.

Operación General 2013 Vs 2012



Oper. Al Mes De Diciembre 2013 vs.  
2012





Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Estado de Operación 2013



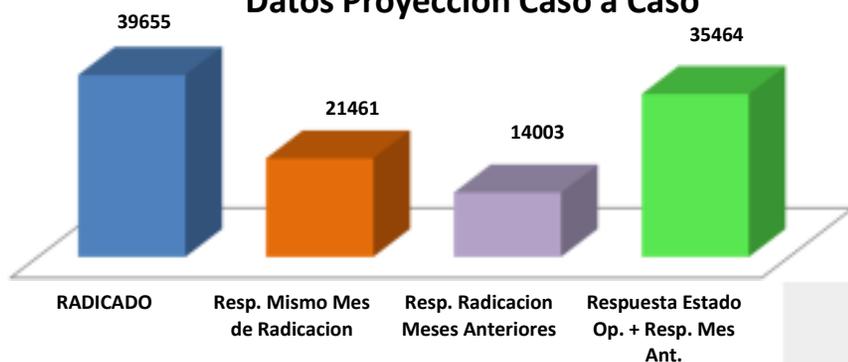


Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD**  
**PARA TODOS**

## Comportamiento de la radicación y proyección Por línea

### Datos Proyeccion Caso a Caso



### Datos Casos Especiales



### Datos Roc



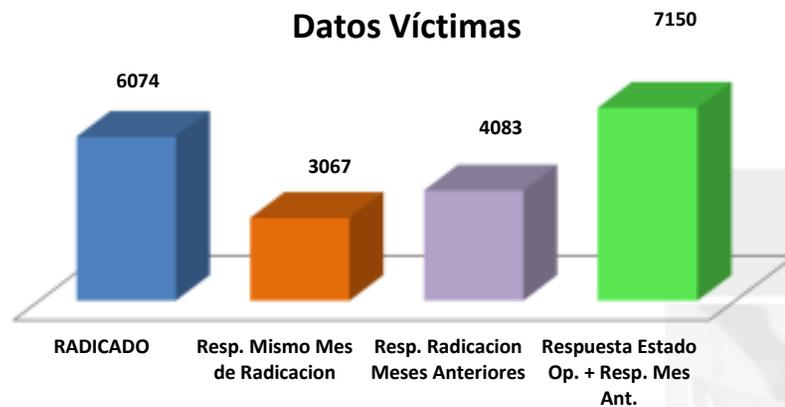


Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

PROSPERIDAD PARA TODOS

## Estado operativo

Comportamiento de la radicación y proyección por línea DICIEMBRE 2013



1136 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**

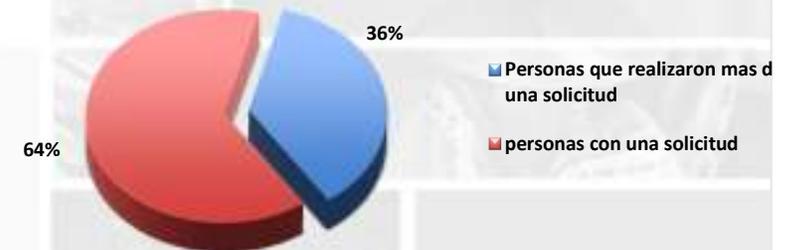
# Estado operativo

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

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



### REITERACIONES SOLICITUDES POR AÑO



### REITERACIONES SOLICITUDES DICIEMBRE





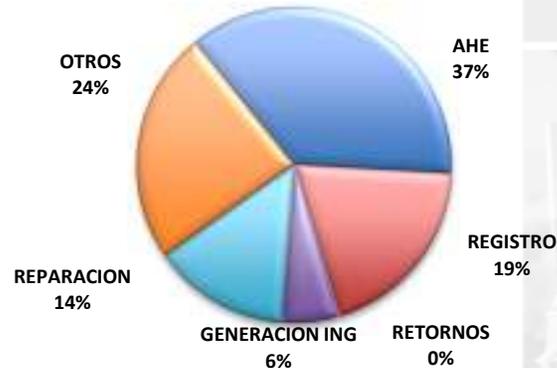
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

**PROSPERIDAD PARA TODOS**

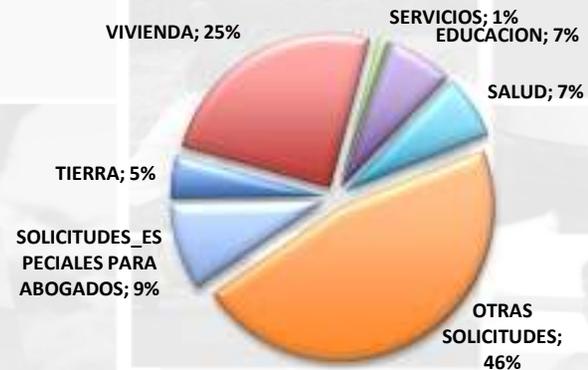
# Porcentaje de casos recibidos por tipo de solicitud en PQR.

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

**Tipo de Solicitud  
Derechos de Petición - Diciembre 2013**



**Tipo de solicitud PQR-Victimas - Otros**





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

**PROSPERIDAD**  
**PARA TODOS**

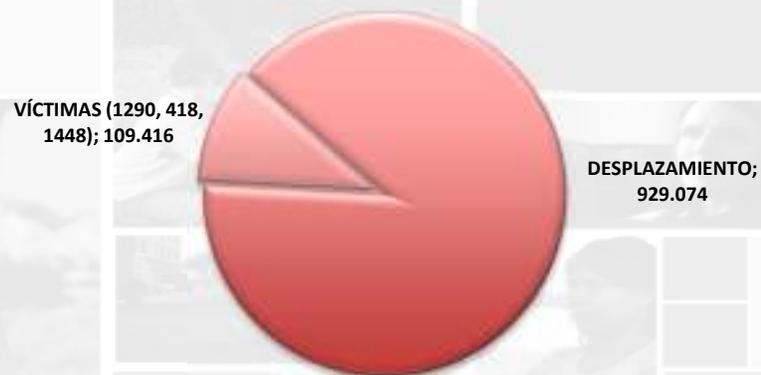
## Porcentaje Participación PQR y Víctimas

PARTICIPACIÓN CONTESTADO DICIEMBRE	CANTIDAD	%	PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2013	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	73.973	91,19%	DESPLAZAMIENTO	929.074	89,46%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	7.150	8,81%	VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	109.416	10,54%

**Participación Diciembre**



**Participación Año 2013**



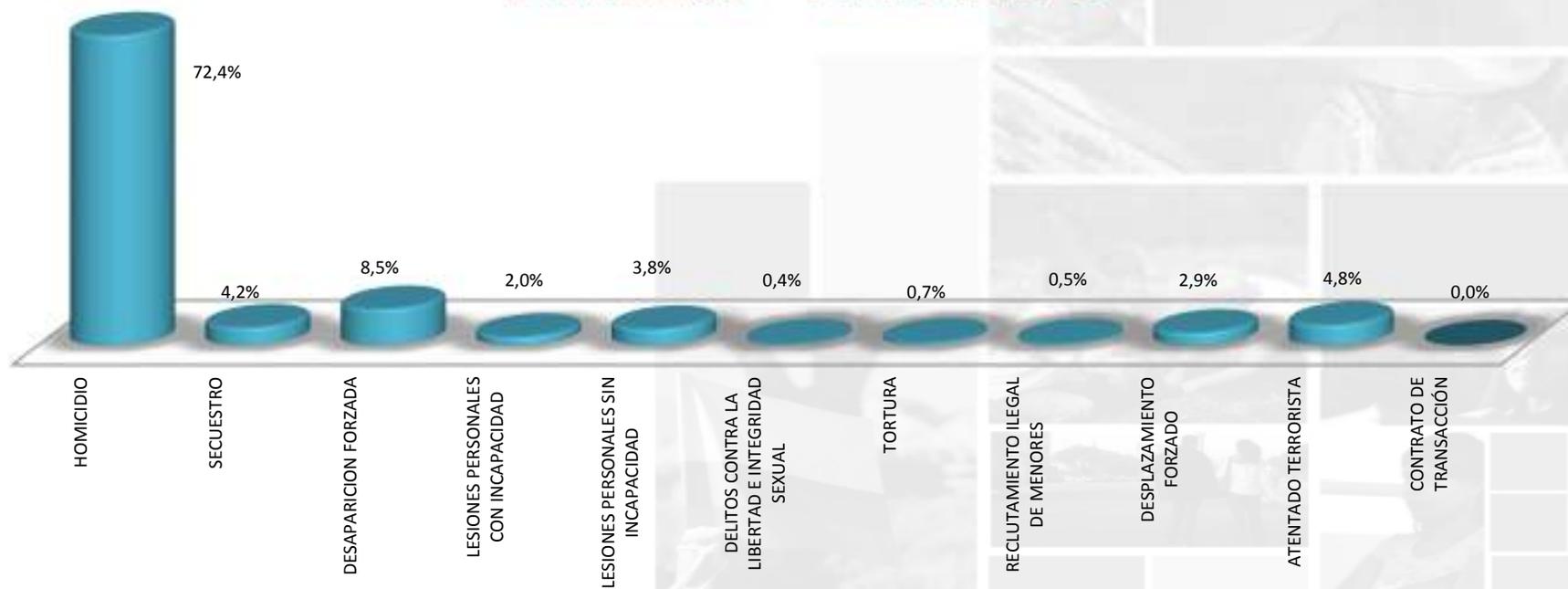




Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

PROSPERIDAD PARA TODOS

## Porcentaje Casos recibidos por tipo de solicitud Víctimas - Diciembre





Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Bitácora De Aplicativos

Caída Aplicativos – DICIEMBRE 2013

FECHA	Aplicativo	Descripción caída	Hora Caída	Hora reinicio	Duración
09/12/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	16:35	16:40	00:05:00
10/12/2013	VIVANTO	CAIDA	10:05	11:00	00:55:00
13/12/2013	VIVANTO	INTERMITENCIA	09:35	11:30	01:55:00
16/12/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	10:24	11:55	01:31:00
18/12/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	13:43	13:50	00:07:00
19/12/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	11:28	11:35	00:07:00
19/12/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	10:13	10:19	00:06:00
19/12/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	13:25	14:00	00:35:00
23/12/2013	ORFEO	CAIDA	10:16	10:20	00:04:00
27/12/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	20:02	20:20	00:18:00

REPORTE BITACORAS			
APLICATIVO	CAIDA TOTAL	INTERMITENCIA LENTITUD	TOTAL TIEMPO
SIPOD	0:00:00	2:25:00	2:25:00
ASTREA	0:00:00	00:00:00	00:00:00
ORFEO	0:04:00	00:28:00	00:32:00
VIVANTO	0:55:00	01:55:00	2:50:00
RUV	0:00:00	00:00:00	00:00:00
ACEDOC	0:00:00	00:00:00	0:00:00
<b>TOTAL</b>	<b>0:59:00</b>	<b>4:48:00</b>	<b>5:47:00</b>



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

**PROSPERIDAD**  
**PARA TODOS**

## Radicación Página WEB

### Radicación por Mes

Mes	Cantidad
Febrero	436
Marzo	648
Abril	1941
Mayo	1464
Junio	1701
Julio	2258
Agosto	2180
Septiembre	2689
Octubre	4690
Noviembre	3960
Diciembre	3694
<b>Total general</b>	<b>25661</b>

ESTADO	Cantidad
<b>PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN</b>	<b>639</b>
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	43
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	1
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	3
PARA TRAMITE PRIORITARIO	5
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	102
PENDIENTE POR RESPUESTA	357
PROCESO XLIRA	86
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	42
<b>PENDIENTE POR INSUMO</b>	<b>1847</b>
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	676
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	5
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	12
ESCALAMIENTOS	864
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	255
PENDIENTE DIRECTRIZ	34
PROBLEMAS DE IMAGEN	1
<b>TRAMITADOS</b>	<b>23175</b>
CON SALIDA	21196
REASIGNADOS	1979
<b>Total general</b>	<b>25661</b>