



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

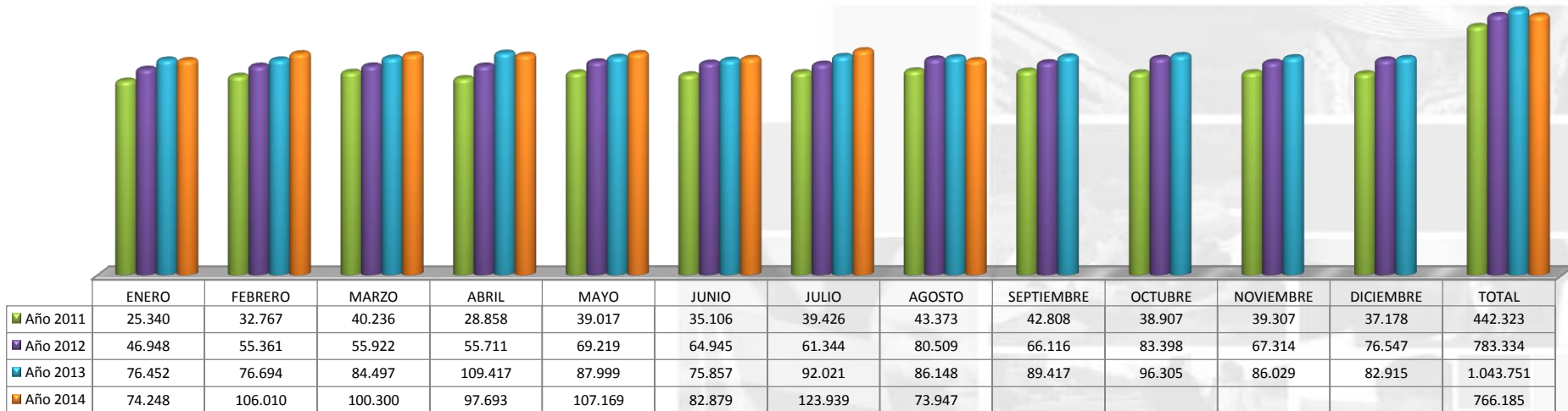
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# COMPORTAMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN DE LA UARIV AGOSTO 2014





## Histórico de Radicación de derechos de Petición al 2014



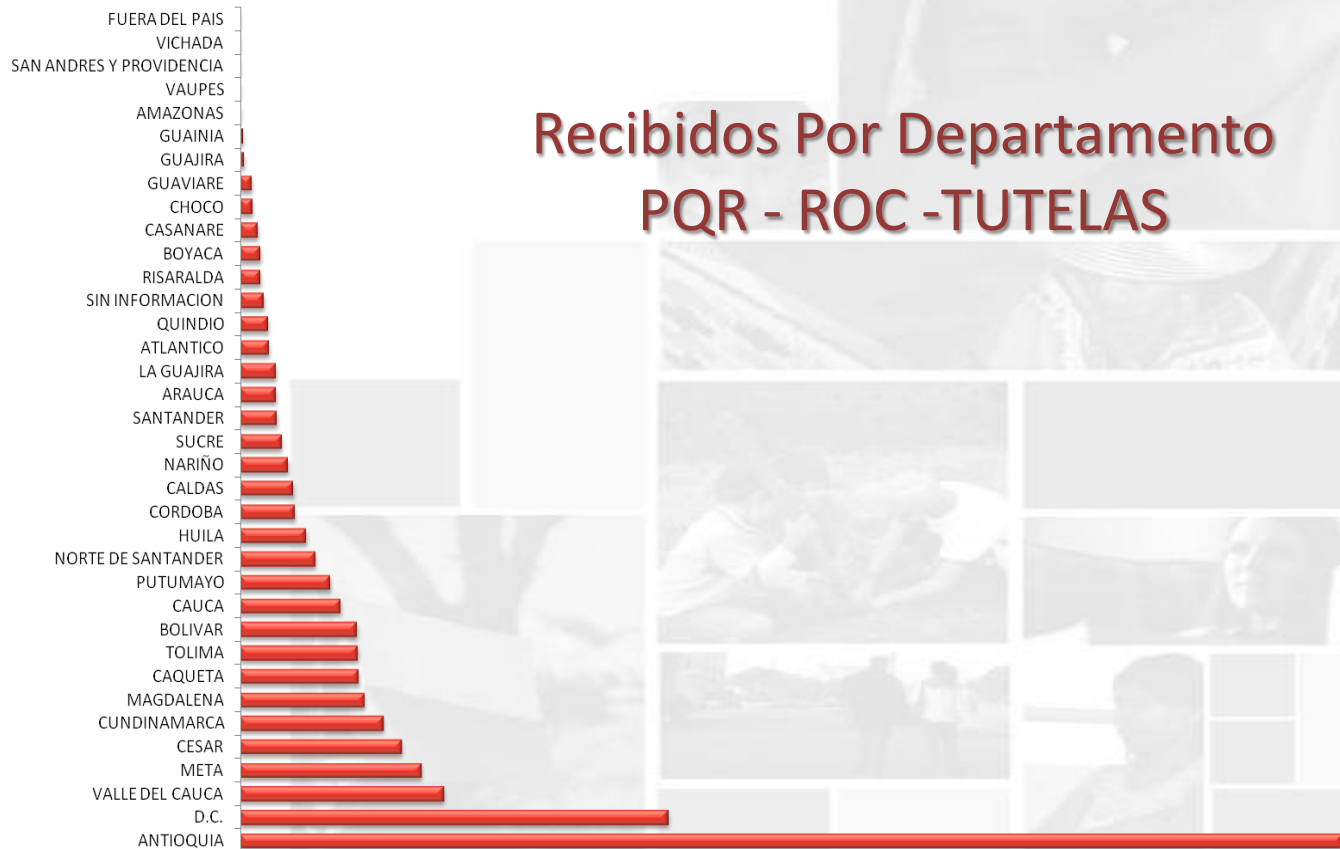


Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

## Recibidos Por Departamento PQR - ROC - TUTELAS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	23.135	31,29%
D.C.	9.004	12,18%
VALLE DEL CAUCA	4.287	5,80%
META	3.811	5,15%
CESAR	3.397	4,59%
CUNDINAMARCA	3.016	4,08%
MAGDALENA	2.619	3,54%
CAQUETA	2.502	3,38%
TOLIMA	2.483	3,36%
BOLIVAR	2.463	3,33%
CAUCA	2.115	2,86%
PUTUMAYO	1.903	2,57%
NORTE DE SANTANDER	1.586	2,14%
HUILA	1.403	1,90%
CORDOBA	1.152	1,56%
CALDAS	1.128	1,53%
NARIÑO	1.021	1,38%
SUCRE	882	1,19%
SANTANDER	786	1,06%
ARAUCA	765	1,03%
LA GUAJIRA	761	1,03%
ATLANTICO	617	0,83%
QUINDIO	600	0,81%
SIN INFORMACION	512	0,69%
RISARALDA	440	0,60%
BOYACA	438	0,59%
CASANARE	380	0,51%
CHOCO	264	0,36%
GUAVIARE	251	0,34%
GUAJIRA	93	0,13%
GUAINIA	71	0,10%
AMAZONAS	25	0,03%
VAUPES	22	0,03%
SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	7	0,01%
VICHADA	6	0,01%
FUERA DEL PAIS	2	0,00%
<b>Total general</b>	<b>73.947</b>	<b>100,00%</b>





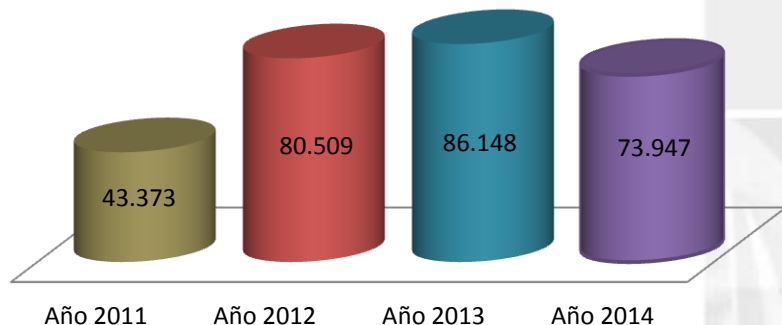
Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD**  
**PARA TODOS**

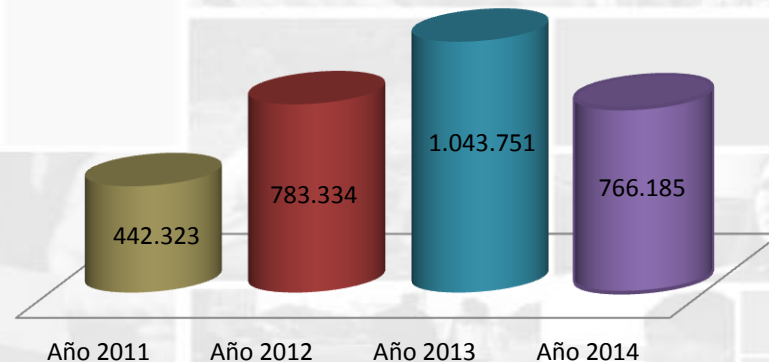
# Histórico de radicación

## Comparativo mensual frente a los años anteriores

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

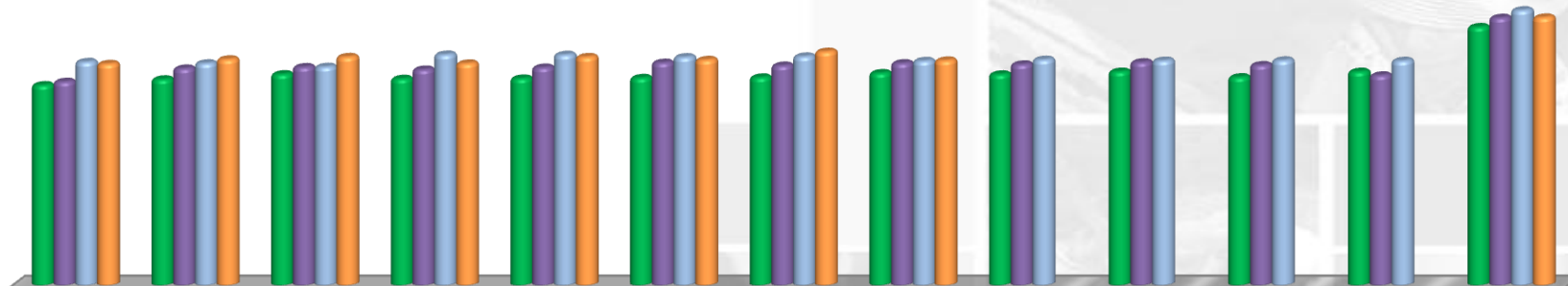


**Histórico de Radicación Anual**





## Histórico de Contestados PQR - ROC



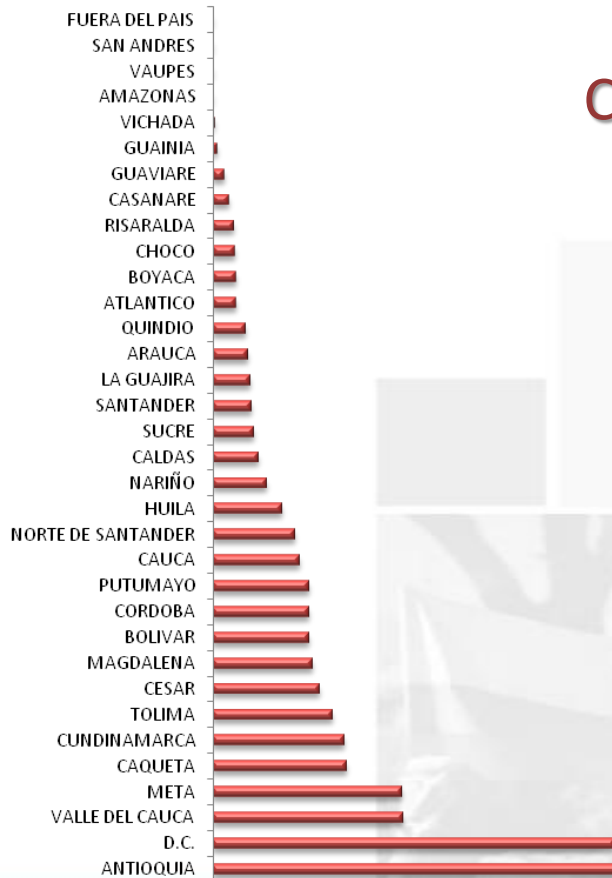
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2011	23.817	31.822	41.164	32.742	33.217	34.171	35.091	43.626	40.987	47.006	35.389	46.669	445.701
■ Año 2012	28.207	54.951	59.241	52.099	57.628	73.754	63.631	71.740	67.664	75.414	65.376	38.900	708.605
■ 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					719.508



Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	26.894	32,54%
D.C.	9.289	11,75%
VALLE DEL CAUCA	4.388	5,62%
META	4.377	5,41%
CAQUETA	3.083	3,82%
CUNDINAMARCA	3.034	3,87%
TOLIMA	2.755	3,51%
CESAR	2.464	3,11%
MAGDALENA	2.291	2,93%
BOLIVAR	2.228	2,85%
CORDOBA	2.219	2,84%
PUTUMAYO	2.215	2,76%
CAUCA	1.996	2,56%
NORTE DE SANTANDER	1.885	2,41%
HUILA	1.586	2,02%
NARIÑO	1.244	1,59%
CALDAS	1.043	1,33%
SUCRE	948	1,21%
SANTANDER	887	1,14%
LA GUAJIRA	848	1,08%
ARAUCA	791	1,01%
QUINDIO	744	0,95%
ATLANTICO	527	0,68%
BOYACA	526	0,67%
CHOCO	501	0,64%
RISARALDA	489	0,62%
CASANARE	357	0,46%
GUAVIARE	252	0,32%
GUAINIA	100	0,13%
VICHADA	53	0,07%
AMAZONAS	24	0,03%
VAUPES	24	0,03%
SAN ANDRES	6	0,01%
FUERA DEL PAIS	5	0,01%
<b>Total general</b>	<b>80.073</b>	<b>100,00%</b>



## Contestados Por Departamento PQR - ROC - TUTELAS

2.304 Radicados fueron archivados  
en el mes de Julio

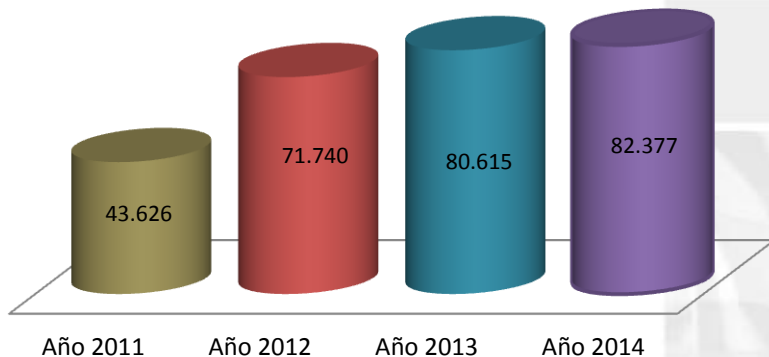




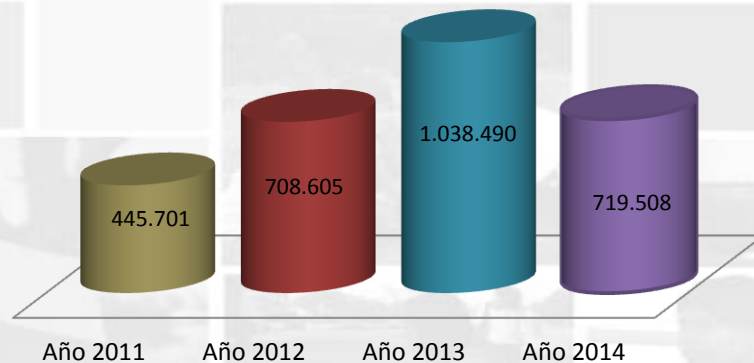
# Comparativo mensual frente a los años anteriores

## Histórico de Contestados

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



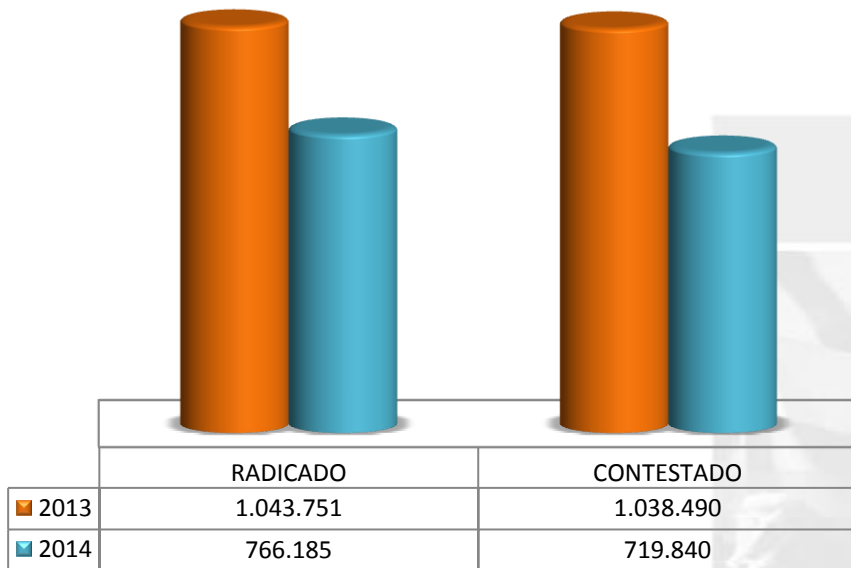
**Historico de Contestados Anual**



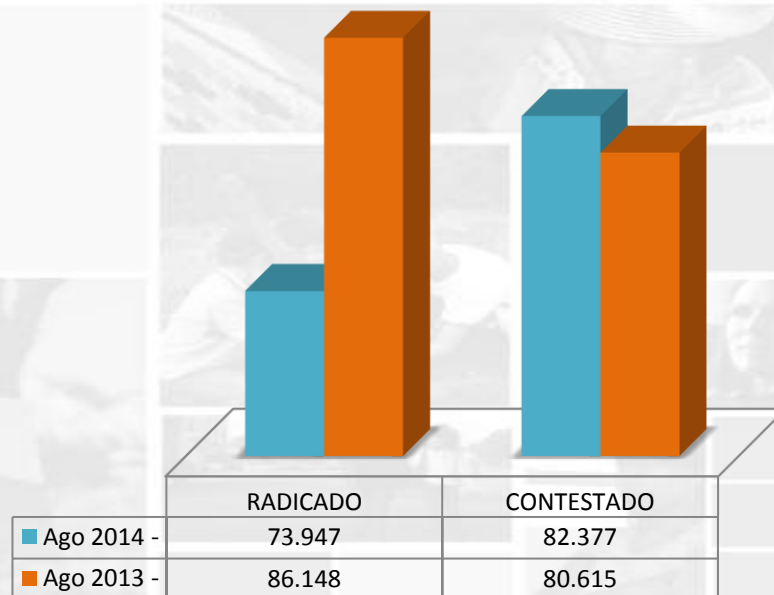


# Comparativo de casos Contestados y radicados según el año anterior.

### Operación General 2014 vs. 2013



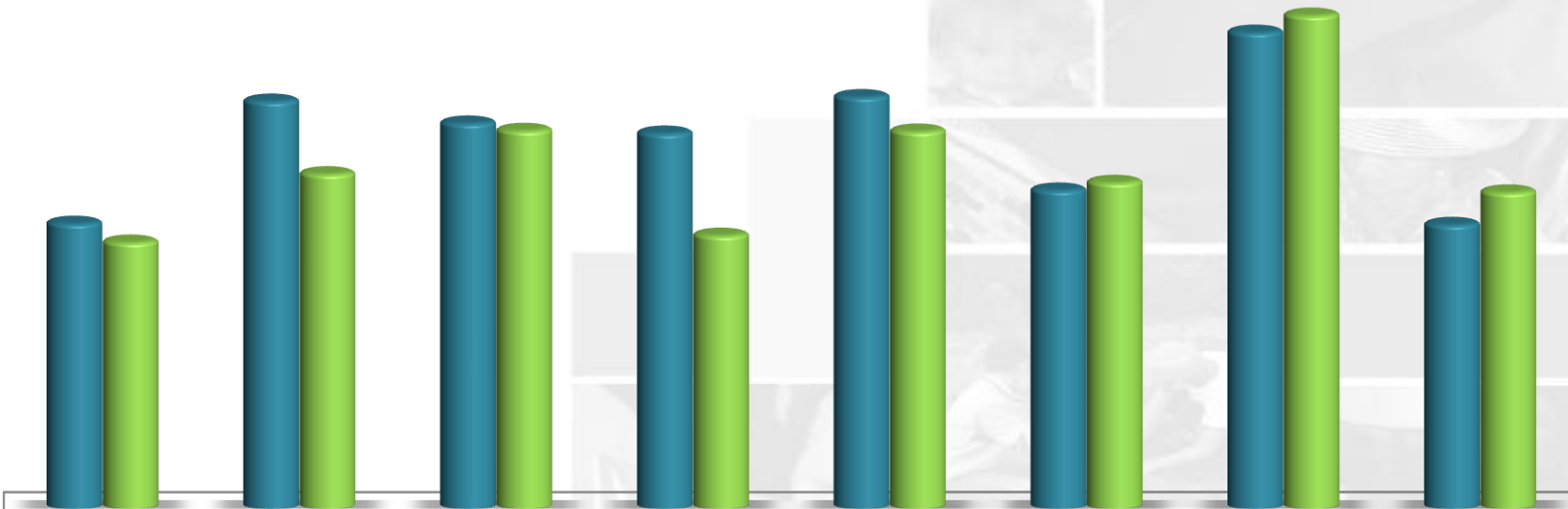
### Operación Agosto 2013 vs. 2014







## Estado de Operación

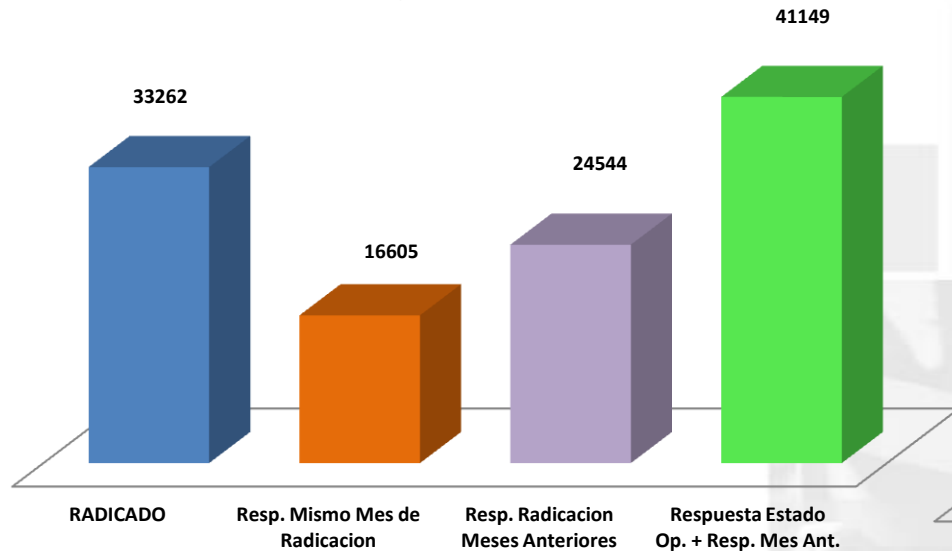


	Ene 2014 -	Feb 2014 -	Mar 2014 -	Abr 2014 -	May 2014 -	Jun 2014 -	Jul 2014 -	Ago 2014 -
■ RADICADO	74.248	106.010	100.300	97.693	107.169	82.879	123.939	73.947
■ CONTESTADO	69.340	87.124	98.402	71.142	98.210	84.881	128.364	82.377

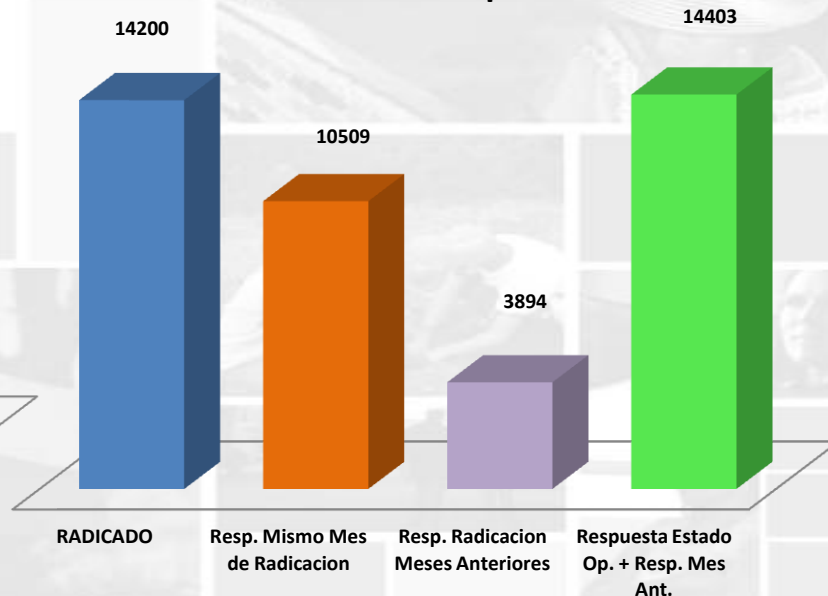


## Comportamiento de la radicación y proyección Por línea

Datos Proyección Caso a Caso



Datos Casos Especiales

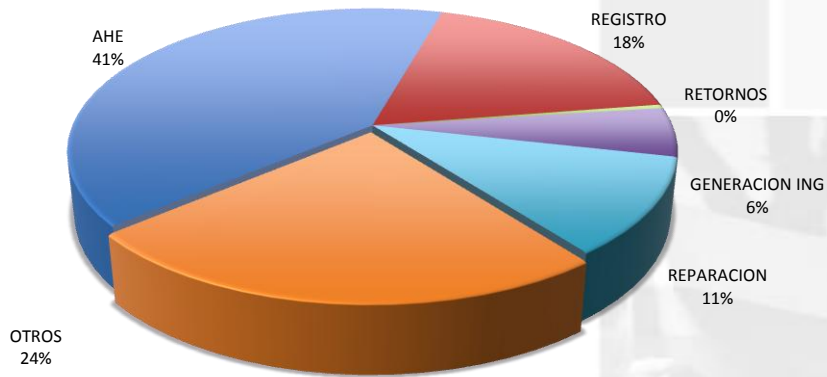




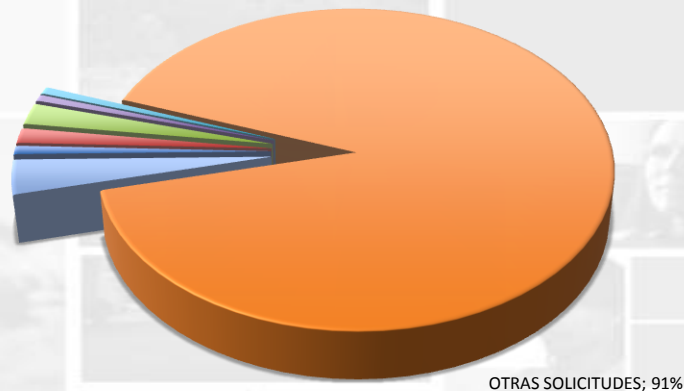
## Porcentaje de casos recibidos por tipo de solicitud en PQR.

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

Tipo de Solicitud  
Derechos de Petición - Agosto 2014



Tipo de Solicitud  
PQR - Víctimas - Otros



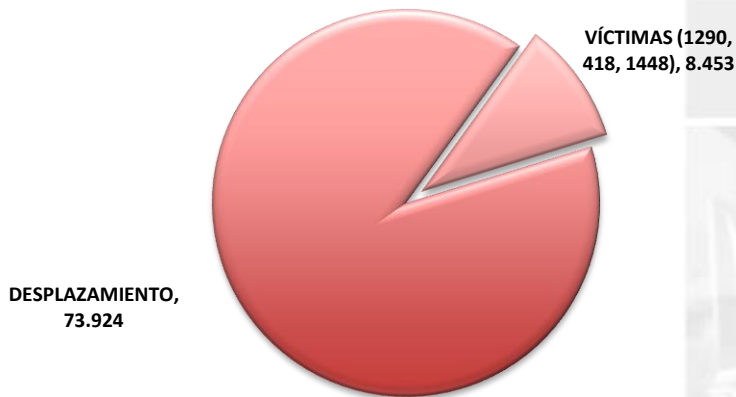


## Porcentaje Participación PQR y Víctimas

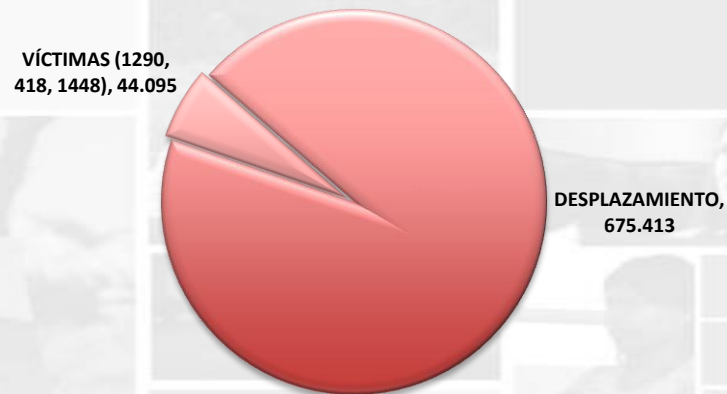
PARTICIPACIÓN CONTESTADO AGOSTO	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	73.924	89,74%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	8.453	10,26%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2014	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	675.413	93,87%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	44.095	6,13%

Participación Agosto

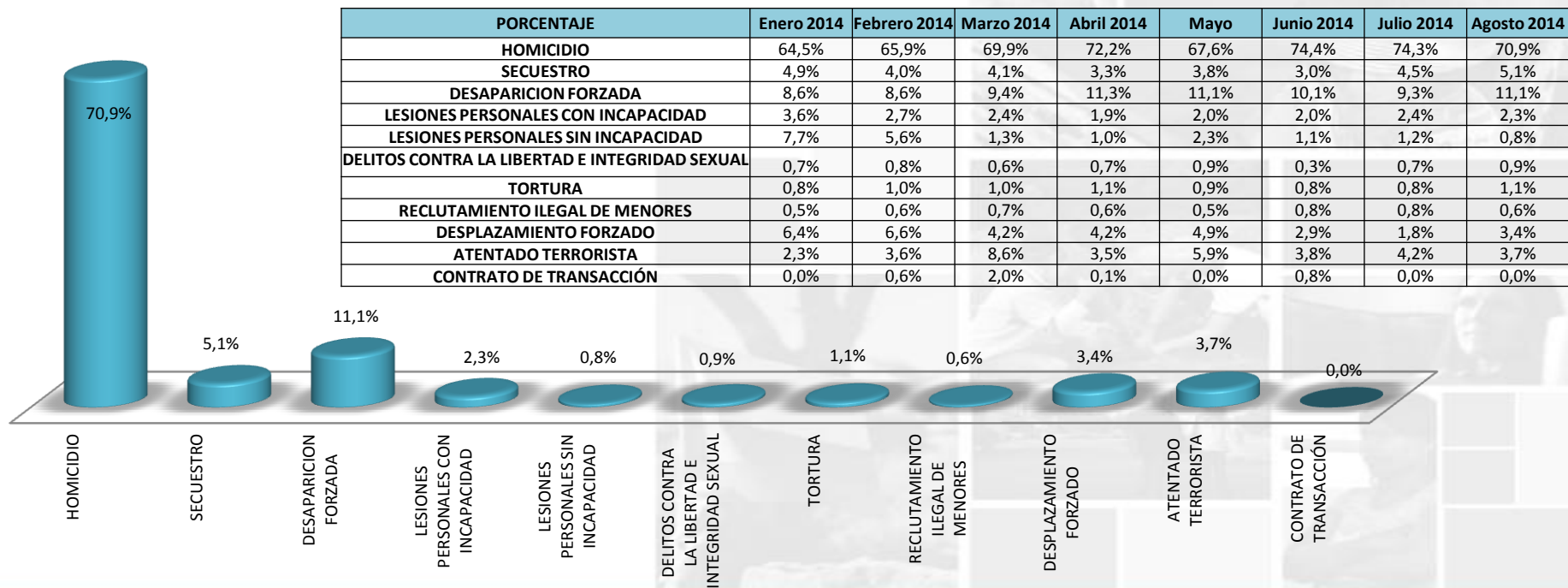


Participación Año 2014





## Casos recibidos por tipo de solicitud Víctimas Agosto 2014





## Radicación Página WEB

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	7791
Agosto	8707
<b>Total general</b>	<b>76732</b>

Estado	Cantidad
<b>PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN</b>	
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	438
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	5
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	2
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	7
PARA TRAMITE PRIORITARIO	97
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	388
PENDIENTE POR RESPUESTA	2438
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	1289
<b>PENDIENTE POR INSUMO</b>	
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	1980
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	15
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	5
ESCALAMIENTOS	1897
ESCALAMIENTOS CRM	1095
ESCALAMIENTOS Víctimas	527
PROBLEMAS DE IMAGEN	12
<b>TRAMITADO</b>	
CON SALIDA	58746
REASIGNADO	7791
<b>Total general</b>	<b>76732</b>