



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

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# COMPORTAMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN DE LA UARIV ABRIL 2014







Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

PROSPERIDAD  
PARA TODOS

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	34028	34,83%
D.C.	11758	12,04%
VALLE DEL CAUCA	5177	5,30%
CAQUETA	4482	4,59%
META	4171	4,27%
TOLIMA	3719	3,81%
MAGDALENA	3402	3,48%
CUNDINAMARCA	3065	3,14%
CESAR	3029	3,10%
CORDOBA	2372	2,43%
NORTE DE SANTANDER	2075	2,12%
SUCRE	2059	2,11%
CHOCO	2031	2,08%
HUILA	2026	2,07%
CAUCA	1877	1,92%
BOLIVAR	1877	1,92%
PUTUMAYO	1649	1,69%
ARAUCA	1385	1,42%
LA GUAJIRA	1279	1,31%
NARIÑO	1172	1,20%
QUINDIO	965	0,99%
SANTANDER	811	0,83%
ATLANTICO	807	0,83%
CALDAS	667	0,68%
RISARALDA	610	0,62%
BOYACA	416	0,43%
CASANARE	303	0,31%
GUAVIARE	256	0,26%
VAUPES	91	0,09%
AMAZONAS	57	0,06%
SAN ANDRES	29	0,03%
VICHADA	22	0,02%
GUAINIA	21	0,02%
EXTERIOR	3	0,00%
SIN INFORMACION	2	0,00%
<b>Total general</b>	<b>97693</b>	<b>100,00%</b>

SIN INFORMACION  
EXTERIOR  
GUAINIA  
VICHADA  
SAN ANDRES  
AMAZONAS  
VAUPES  
GUAVIARE  
CASANARE  
BOYACA  
RISARALDA  
CALDAS  
ATLANTICO  
SANTANDER  
QUINDIO  
NARIÑO  
LA GUAJIRA  
ARAUCA  
PUTUMAYO  
BOLIVAR  
CAUCA  
HUILA  
CHOCO  
SUCRE  
NORTE DE SANTANDER  
CORDOBA  
CESAR  
CUNDINAMARCA  
MAGDALENA  
TOLIMA  
META  
CAQUETA  
VALLE DEL CAUCA  
D.C.  
ANTIOQUIA



## Recibidos Por Departamento PQR - ROC - TUTELAS



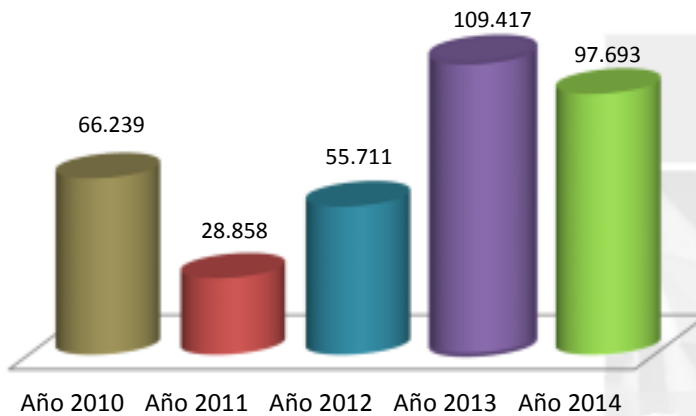


Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

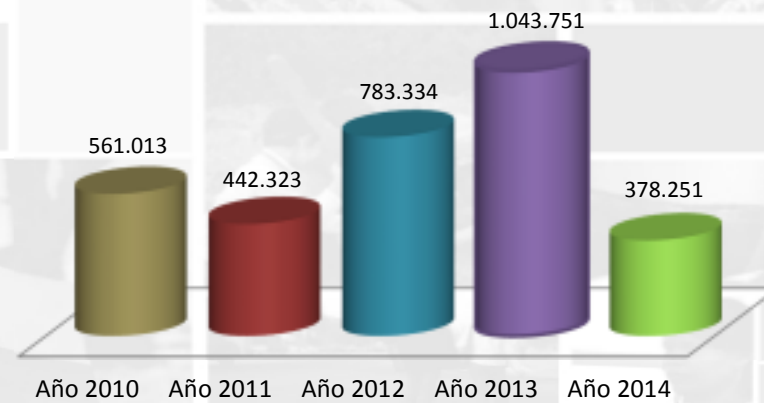
**PROSPERIDAD**  
**PARA TODOS**

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

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



**Historico de Radicación Anual**







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

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	24134	34,60%
D.C.	8625	12,37%
VALLE DEL CAUCA	3714	5,32%
META	3256	4,67%
CAQUETA	3111	4,46%
MAGDALENA	2905	4,16%
CESAR	2757	3,95%
CUNDINAMARCA	2163	3,10%
TOLIMA	2139	3,07%
NORTE DE SANTANDER	1839	2,64%
BOLIVAR	1605	2,30%
HUILA	1532	2,20%
SUCRE	1467	2,10%
CAUCA	1324	1,90%
CORDOBA	1159	1,66%
PUTUMAYO	1070	1,53%
NARIÑO	980	1,41%
LA GUAJIRA	808	1,16%
CHOCO	747	1,07%
QUINDIO	637	0,91%
SANTANDER	631	0,90%
ARAUCA	627	0,90%
CALDAS	602	0,86%
ATLANTICO	520	0,75%
BOYACA	466	0,67%
RISARALDA	383	0,55%
CASANARE	179	0,26%
GUAVIARE	172	0,25%
AMAZONAS	54	0,08%
VAUPES	54	0,08%
VICHADA	43	0,06%
SAN ANDRES	28	0,04%
GUAINIA	17	0,02%
LA GUAJIRA	1	0,00%
FUERA DEL PAIS	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>69750</b>	<b>100,00%</b>

FUERA...  
GUAINIA  
SAN...  
VICHADA  
AMAZON...  
VAUPES  
GUAVIARE  
CASANARE  
RISARALDA  
BOYACA  
ATLANTICO  
CALDAS  
ARAUCA  
SANTAN...  
QUINDIO  
CHOCO  
LA...  
NARIÑO  
PUTUMA...  
CORDOBA  
CAUCA  
SUCRE  
HUILA  
BOLIVAR  
NORTE...  
TOLIMA  
CUNDINA...  
CESAR  
MAGDAL...  
CAQUETA  
META  
VALLE...  
D.C.  
ANTIOQU...

## Contestados Por Departamento PQR - ROC - TUTELAS

1060 Radicados fueron archivados  
en el mes de Febrero



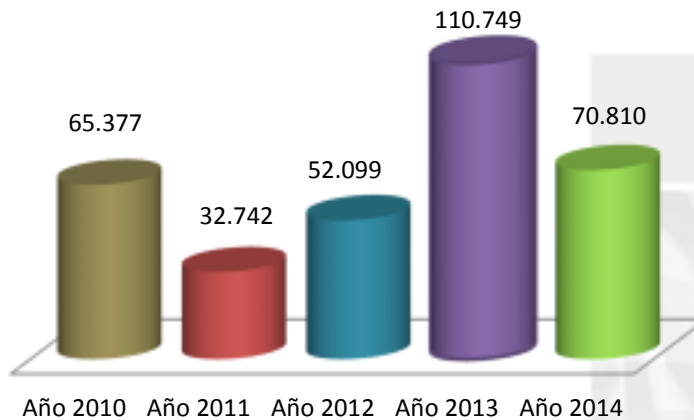


Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

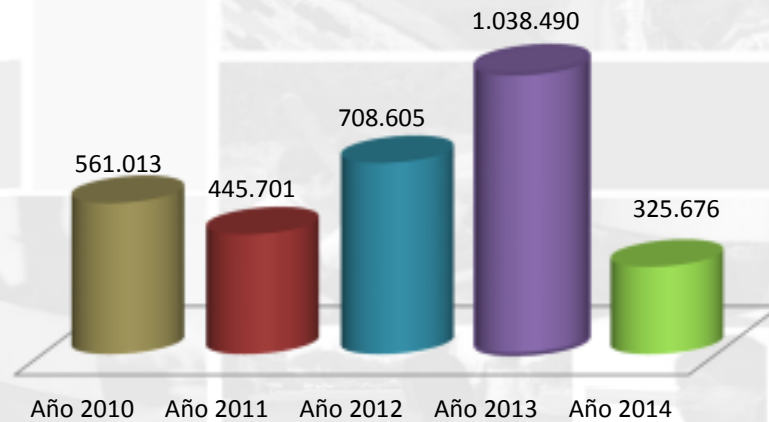
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

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

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



**Historico de Contestados Anual**



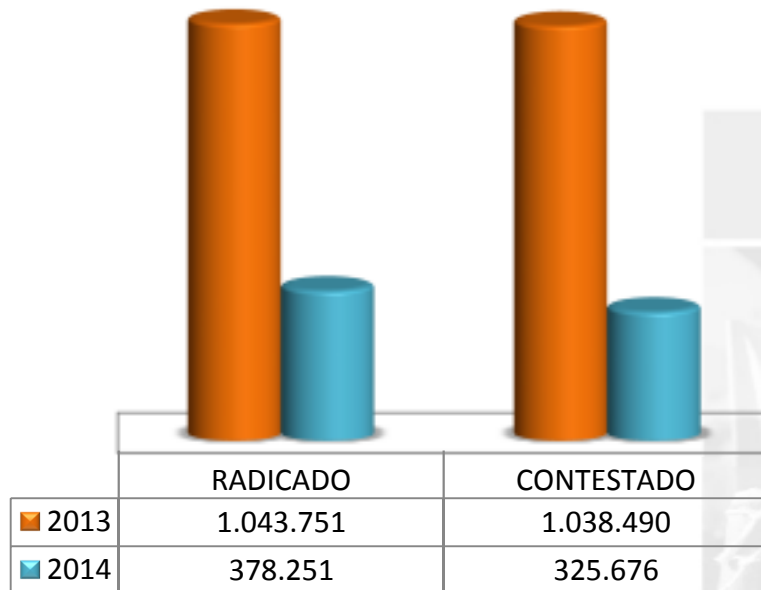


Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

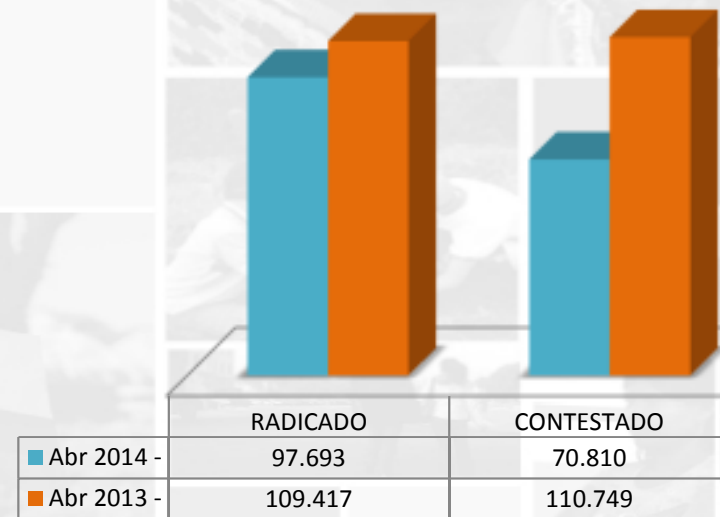
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

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

### Operación General 2014 Vs. 2013



### Operación Mes Abril 2013 vs. 2014



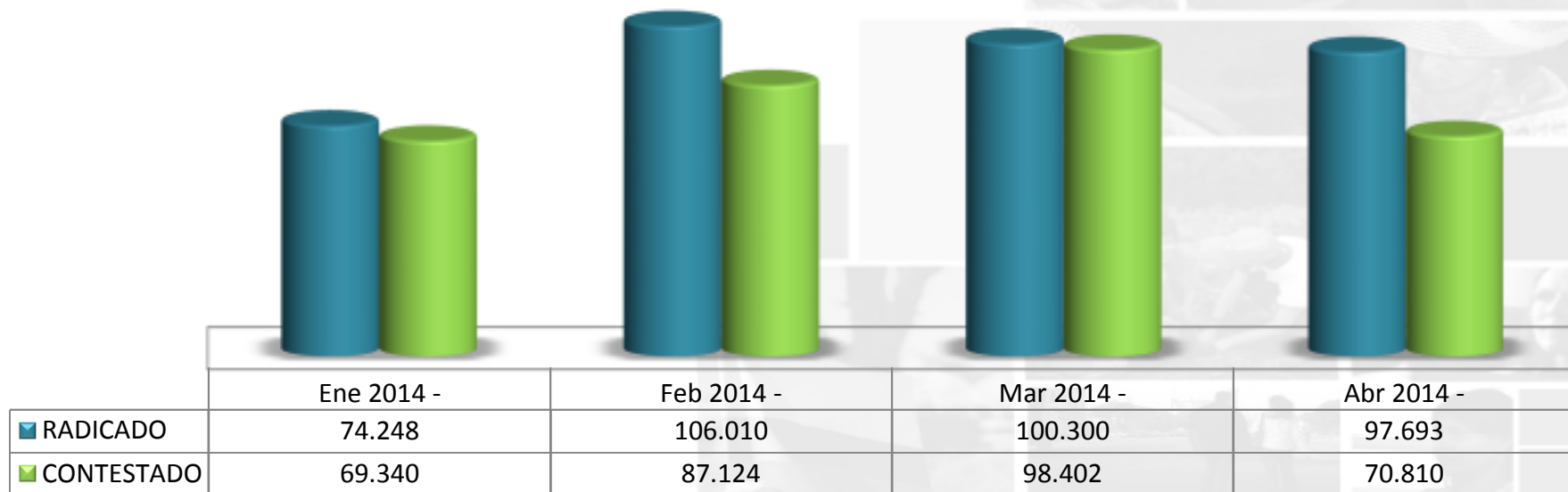




Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Estado de Operación



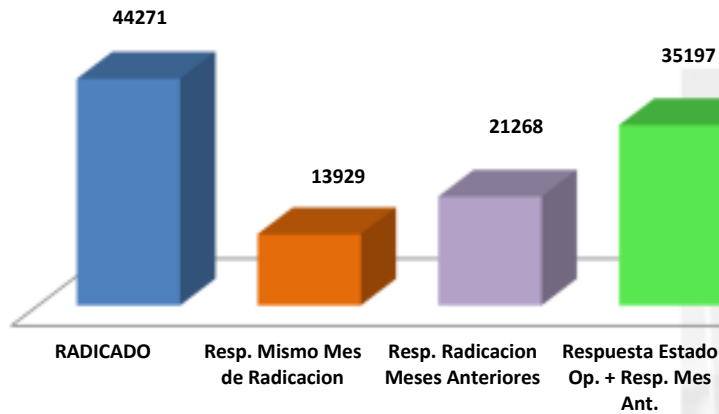


Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

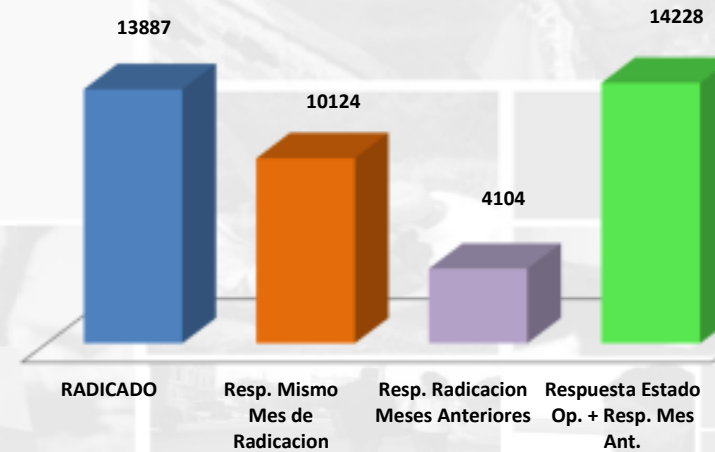
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Comportamiento de la radicación y proyección Por línea

Datos Proyeccion Caso a Caso



Datos Casos Especiales





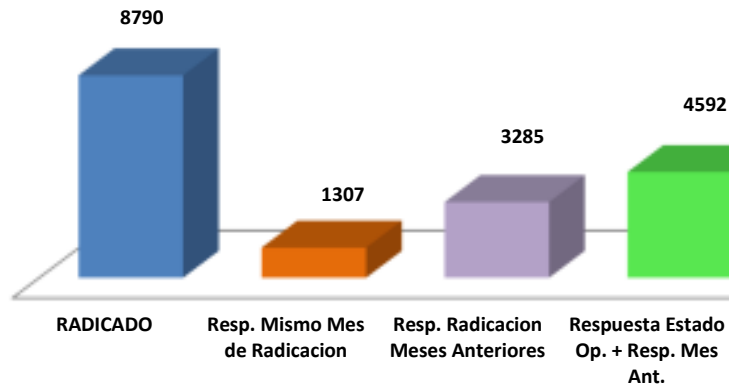
Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

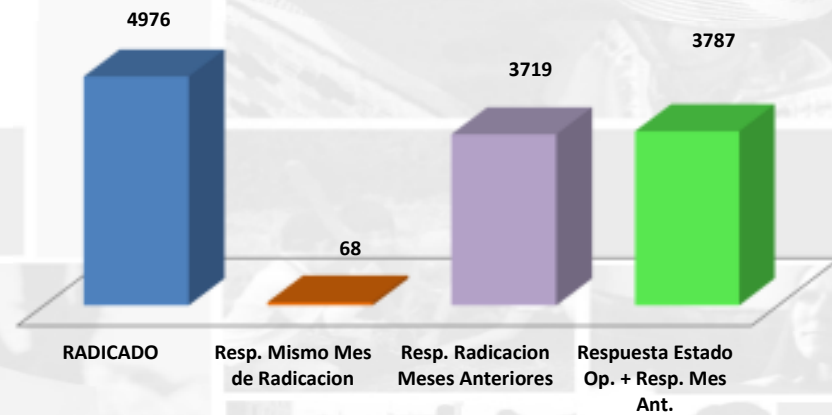
## Estado operativo

Comportamiento de la radicación y proyección por línea ABRIL 2014

Datos Roc



Datos Víctimas





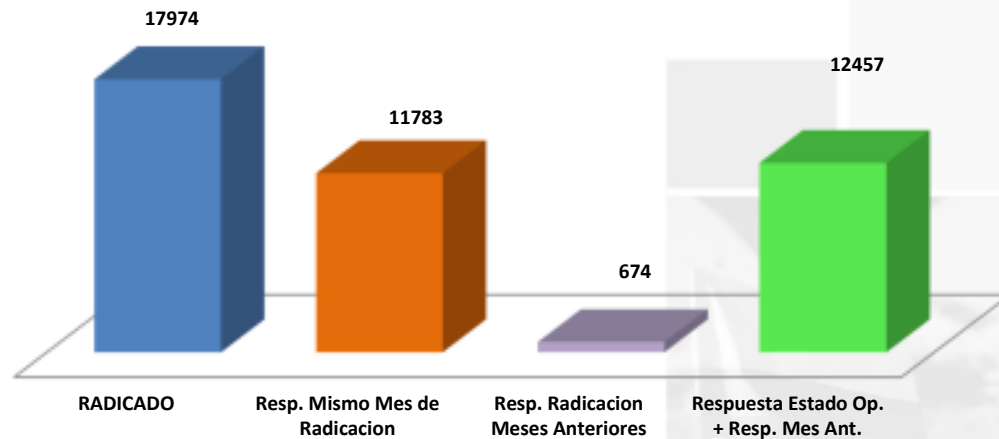
Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## *Estado operativo*

Comportamiento de la radicación y proyección por línea ABRIL 2014

### Datos Tutelas



7795 Registros se encuentran en el área de clasificación. Debido a esto no pueden ser reportados en ninguna línea.



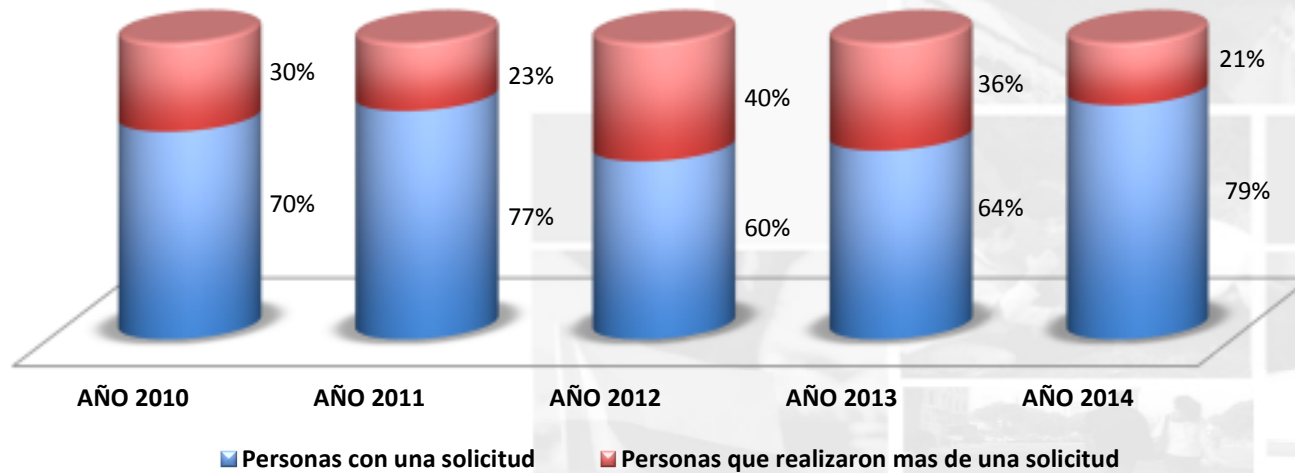
Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Estado operativo

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

## Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes





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

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# Estado operativo

Indicador Reiteración de solicitudes

## REITERACIONES SOLICITUDES AÑO



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

## REITERACIONES SOLICITUDES ABRIL



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



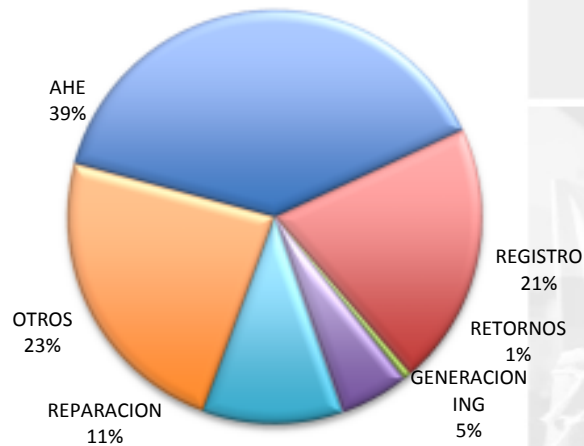
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

PROSPERIDAD PARA TODOS

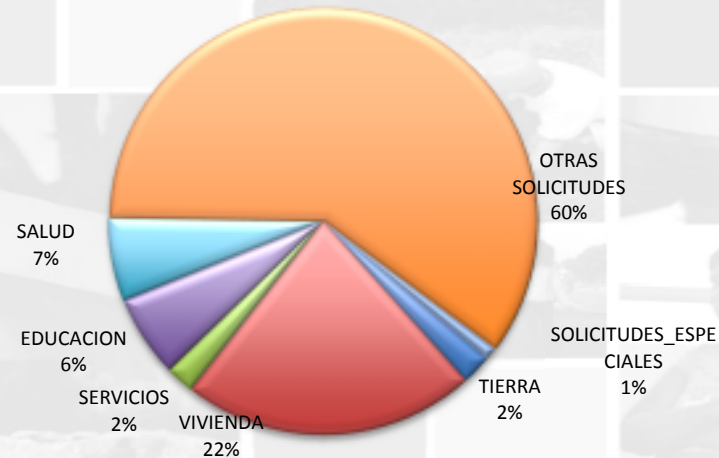
## Porcentaje de casos recibidos por tipo de solicitud en PQR.

PORCENTAJE	2011	2012	2013	ENERO 2014	FEBRERO 2014	MARZO 2014	ABRIL 2014
AHE	49,8%	47,9%	37,3%	36,3%	37,7%	39,0%	42,9%
REGISTRO	8,9%	6,1%	19,5%	20,8%	22,2%	18,5%	20,1%
RETORNOS	1,0%	0,5%	0,9%	0,4%	1,0%	0,5%	0,4%
GENERACION ING	9,3%	9,3%	6,0%	5,2%	5,8%	5,5%	4,8%
REPARACION	0,0%	7,1%	13,0%	12,8%	10,5%	11,6%	9,4%
OTROS	31,0%	29,0%	23,4%	24,4%	22,8%	24,9%	22,4%

Tipo de Solicitud  
Derechos de Petición - Abril 2014



Tipo de solicitud  
PQR - Víctimas - Otros





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

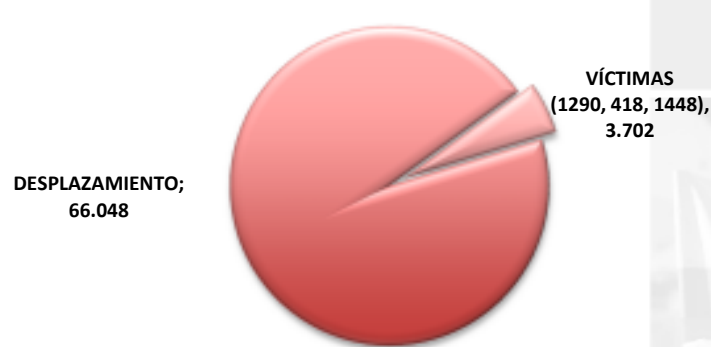
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Porcentaje Participación PQR y Víctimas

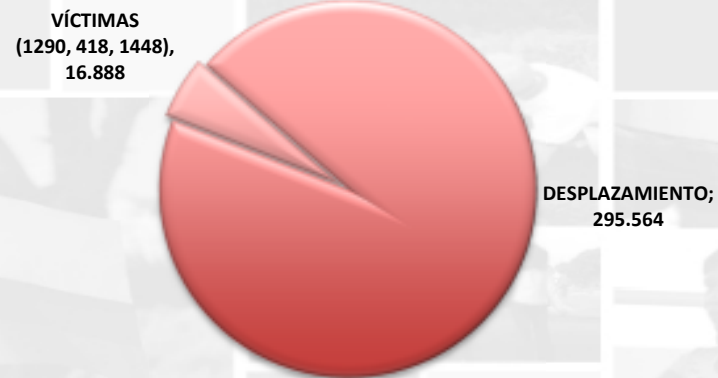
PARTICIPACIÓN CONTESTADO ABRIL	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	66.048	94,69%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	3.702	5,31%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2014	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	295.564	94,60%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	16.888	5,40%

**Participación Abril**



**Participación Año 2014**



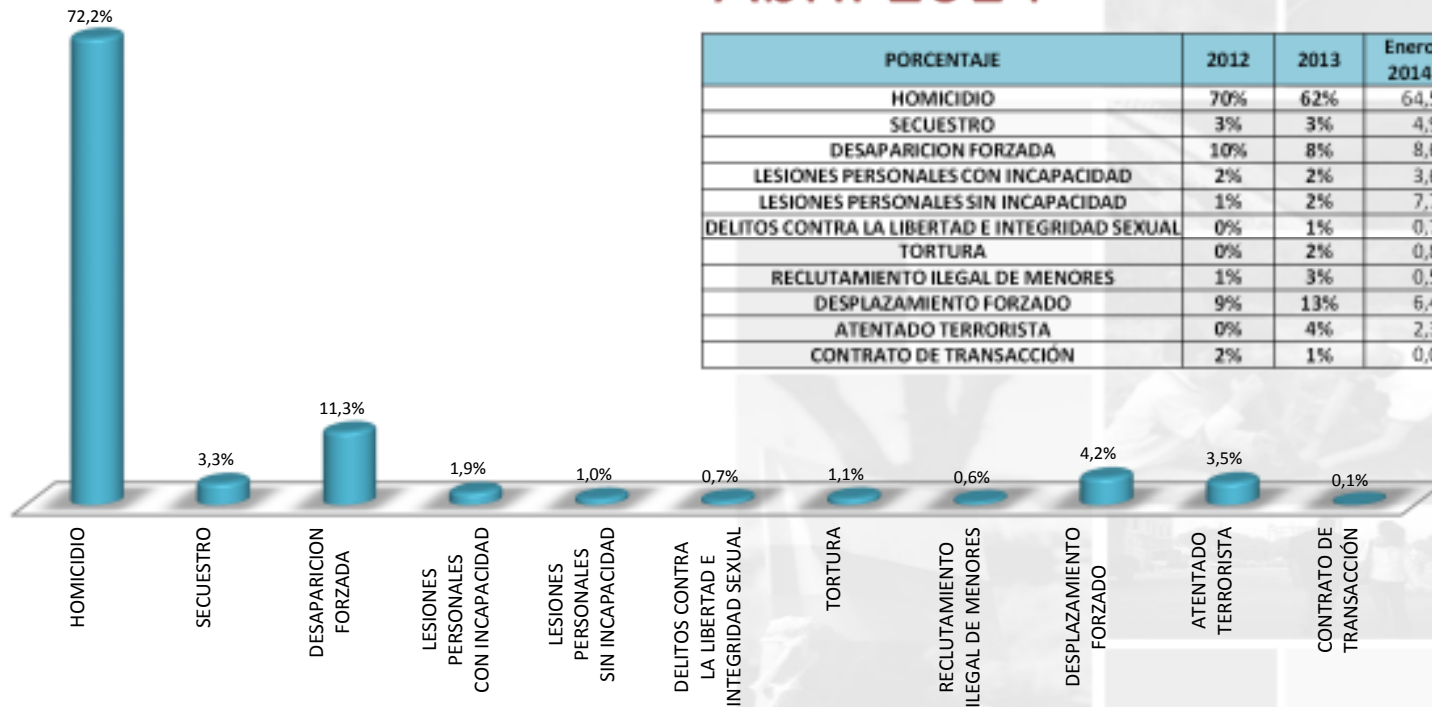




Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

PROSPERIDAD PARA TODOS

## Casos recibidos por tipo de solicitud Víctimas Abril 2014



PORCENTAJE	2012	2013	Enero 2014	Febrero 2014	Marzo 2014	Abril 2014
HOMICIDIO	70%	62%	64,5%	65,9%	69,9%	72,2%
SECUESTRO	3%	3%	4,9%	4,0%	4,1%	3,3%
DESAPARICION FORZADA	10%	8%	8,6%	8,6%	9,4%	11,3%
LESIONES PERSONALES CON INCAPACIDAD	2%	2%	3,6%	2,7%	2,4%	1,9%
LESIONES PERSONALES SIN INCAPACIDAD	1%	2%	7,7%	5,6%	1,3%	1,0%
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTEGRIDAD SEXUAL	0%	1%	0,7%	0,8%	0,6%	0,7%
TORTURA	0%	2%	0,8%	1,0%	1,0%	1,1%
RECLUTAMIENTO ILEGAL DE MENORES	1%	3%	0,5%	0,6%	0,7%	0,6%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	9%	13%	6,4%	6,6%	4,2%	4,2%
ATENTADO TERRORISTA	0%	4%	2,3%	3,6%	8,6%	3,5%
CONTRATO DE TRANSACCION	2%	1%	0,0%	0,6%	2,0%	0,1%



Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

FECHA	Aplicativo	Descripción caída	Hora Caída	Hora reinicio	Duración
07/04/2014	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	09:30:00 a.m.	09:56:00 a.m.	00:26:00
07/04/2014	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	03:59:00 p.m.	04:25:00 p.m.	00:26:00
10/04/2014	VIVANTO	CAIDA	09:31:00 a.m.	10:18:00 a.m.	00:47:00
10/04/2014	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	11:36:00 a.m.	11:58:00 a.m.	00:22:00
10/04/2014	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	04:10:00 p.m.	04:32:00 p.m.	00:22:00
21/04/2014	VIVANTO	CAIDA	10:46:00 a.m.	11:08:00 a.m.	00:22:00
28/04/2014	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	10:20:00 a.m.	10:56:00 a.m.	00:36:00
30/04/2014	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	09:31:00 a.m.	09:55:00 a.m.	00:24:00
30/04/2014	VIVANTO	INTERMITENCIA/LENTITUD	10:58:00 a.m.	11:07:00 a.m.	00:09:00
07/04/2014	SIPOD	CAIDA	07:58:00 p.m.	08:24:00 p.m.	00:26:00
08/04/2014	SIPOD	CAIDA	03:35:00 a.m.	04:38:00 a.m.	01:03:00
08/04/2014	SIPOD	CAIDA	06:28:00 a.m.	07:01:00 a.m.	00:33:00
08/04/2014	SIPOD	CAIDA	03:33:00 p.m.	03:48:00 p.m.	00:15:00
24/04/2014	SIPOD	INTERMITENCIA/LENTITUD	03:53:00 p.m.	04:07:00 p.m.	00:14:00
25/04/2014	SIPOD	CAIDA	10:13:00 a.m.	10:32:00 a.m.	00:19:00
28/04/2014	ORFEO	CAIDA	10:51:00 a.m.	11:10:00 a.m.	00:19:00
09/04/2014	INDEMNIZA	CAIDA	07:28:00 a.m.	07:43:00 a.m.	00:15:00
10/04/2014	INDEMNIZA	CAIDA	06:30:00 p.m.	06:46:00 p.m.	00:16:00
21/04/2014	INDEMNIZA	INTERMITENCIA/LENTITUD	08:12:00 a.m.	08:32:00 a.m.	00:20:00
21/04/2014	INDEMNIZA	INTERMITENCIA/LENTITUD	09:06:00 a.m.	09:18:00 a.m.	00:12:00
23/04/2014	INDEMNIZA	INTERMITENCIA/LENTITUD	03:44:00 p.m.	04:02:00 p.m.	00:18:00
23/04/2014	INDEMNIZA	INTERMITENCIA/LENTITUD	07:22:00 p.m.	07:36:00 p.m.	00:14:00
24/04/2014	INDEMNIZA	INTERMITENCIA/LENTITUD	07:55:00 a.m.	08:19:00 a.m.	00:24:00
24/04/2014	INDEMNIZA	INTERMITENCIA/LENTITUD	03:41:00 p.m.	03:58:00 p.m.	00:17:00

# Bitácora De Aplicativos

Caída Aplicativos – ABRIL 2014

REPORTE BITACORAS			
APLICATIVO	CAIDA TOTAL	INTERMITENCIA/LENTITUD	TOTAL TIEMPO
SIPOD	02:36	00:14	02:50
ASTREA	00:00	00:00	00:00
ORFEO	00:19	00:00	00:19
VIVANTO	01:09	02:45	03:54
RUV	00:00	00:00	00:00
ACEDOC	00:00	00:00	00:00
INDEMNIZA	00:31	00:00	00:31
<b>TOTAL</b>	<b>04:35</b>	<b>02:59</b>	<b>07:34</b>



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

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Radicación Página WEB

### Radicación por Año/Mes

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
<b>Total general</b>	<b>46597</b>

ESTADO	CANTIDAD
<b>PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN</b>	<b>4812</b>
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	92
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	5
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	3
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	4
PARA TRAMITE PRIORITARIO	173
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	1049
PENDIENTE POR RESPUESTA	2837
REASIGNACIONES OTRAS AREAS UARIV	1
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	648
<b>PENDIENTE POR INSUMO</b>	<b>1965</b>
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	194
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	4
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	3
ESCALAMIENTOS	1313
ESCALAMIENTOS CRM	161
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	164
PENDIENTE DIRECTRIZ	81
PROBLEMAS DE IMAGEN	45
<b>TRAMITADO</b>	<b>39820</b>
CON SALIDA	36066
REASIGNADO	3754
<b>Total general</b>	<b>46597</b>