



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

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# COMPORTAMIENTO DERECHOS DE PETICIÓN DE LA UARIV NOVIEMBRE 2013





Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Histórico de Radicación de derechos de Petición al 2013

Noviembre 2013





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

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	29613	34,42%
D.C.	13749	15,98%
CAQUETA	4390	5,10%
VALLE DEL CAUCA	4233	4,92%
CESAR	3867	4,49%
META	2862	3,33%
MAGDALENA	2625	3,05%
TOLIMA	2557	2,97%
PUTUMAYO	2530	2,94%
CUNDINAMARCA	2184	2,54%
CORDOBA	1862	2,16%
SUCRE	1775	2,06%
NORTE DE SANTANDER	1687	1,96%
BOLIVAR	1658	1,93%
HUILA	1392	1,62%
NARIÑO	1251	1,45%
CAUCA	1157	1,34%
LA GUAJIRA	868	1,01%
ATLANTICO	825	0,96%
SANTANDER	821	0,95%
ARAUCA	771	0,90%
CALDAS	748	0,87%
QUINDIO	734	0,85%
RISARALDA	518	0,60%
BOYACA	443	0,51%
CHOCO	433	0,50%
GUAVIARE	187	0,22%
CASANARE	175	0,20%
SIN INFORMACION	33	0,04%
VAUPES	31	0,04%
VICHADA	20	0,02%
GUAINIA	15	0,02%
AMAZONAS	14	0,02%
SAN ANDRES	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>86029</b>	



## Recibidos Por Departamento PQR - ROC - TUTELAS



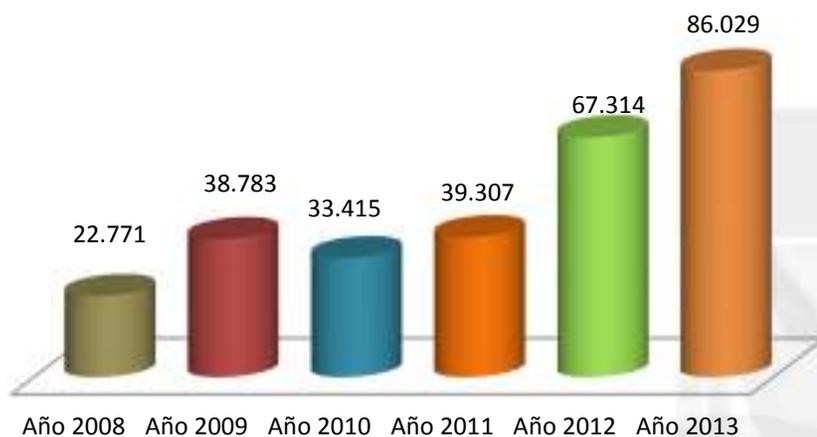


Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

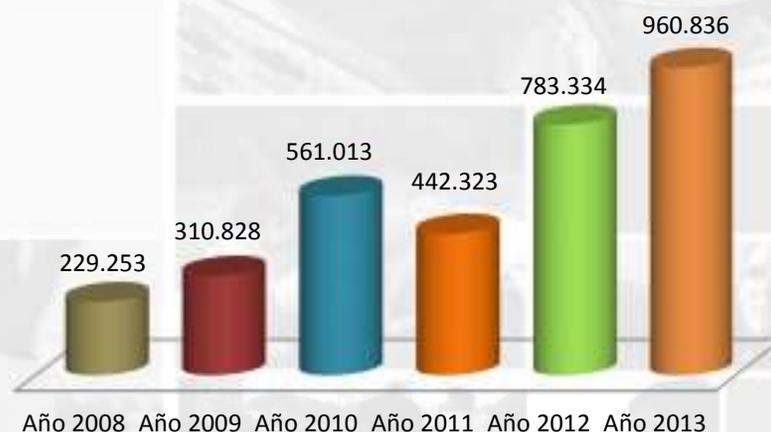
PROSPERIDAD  
PARA TODOS

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

Trazabilidad De Radicación Noviembre 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



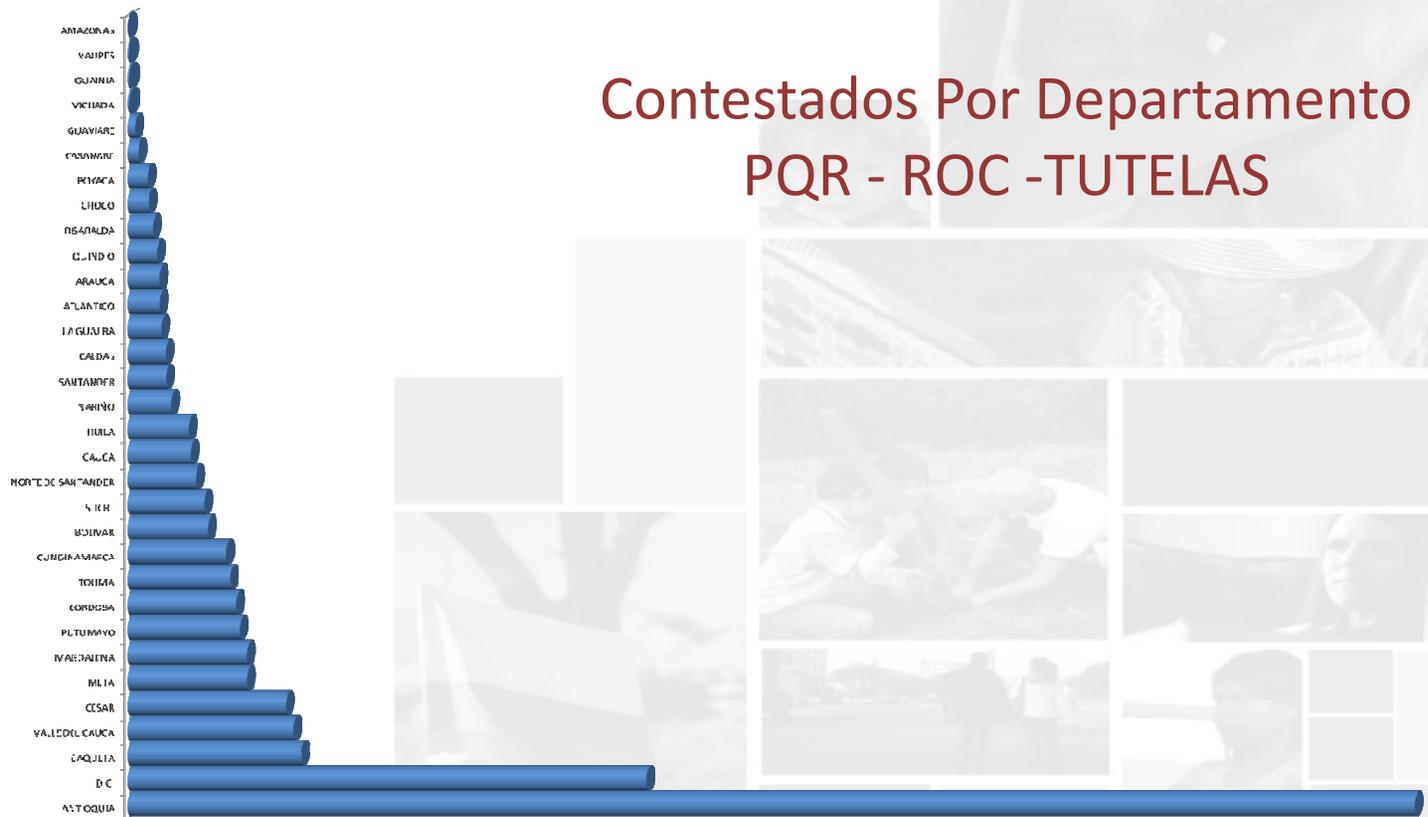
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
■ Año 2010	36.125	63.222	54.893	65.377	56.070	50.880	50.479	52.468	37.533	34.443	33.415	26.108	561.013
■ Año 2011	23.817	31.822	41.164	32.742	33.217	34.171	35.091	43.626	40.987	47.006	35.389	46.669	445.701
■ 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	82.789		957.367



Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	29223	35,30%
D.C.	11776	14,22%
CAQUETA	3925	4,74%
VALLE DEL CAUCA	3755	4,54%
CESAR	3593	4,34%
META	2703	3,26%
MAGDALENA	2701	3,26%
PUTUMAYO	2540	3,07%
CORDOBA	2465	2,98%
TOLIMA	2324	2,81%
CUNDINAMARCA	2218	2,68%
BOLIVAR	1830	2,21%
SUCRE	1720	2,08%
NORTE DE SANTANDER	1539	1,86%
CAUCA	1432	1,73%
HUILA	1391	1,68%
NARIÑO	986	1,19%
SANTANDER	866	1,05%
CALDAS	857	1,04%
LA GUAJIRA	770	0,93%
ATLANTICO	737	0,89%
ARAUCA	731	0,88%
QUIINDIO	648	0,78%
RISARALDA	566	0,68%
CHOCO	466	0,56%
BOYACA	445	0,54%
CASANARE	244	0,29%
GUAVIARE	176	0,21%
VICHADA	60	0,07%
GUAINIA	55	0,07%
VAUPES	33	0,04%
AMAZONAS	14	0,02%
<b>Total general</b>	<b>82789</b>	



## Contestados Por Departamento PQR - ROC - TUTELAS



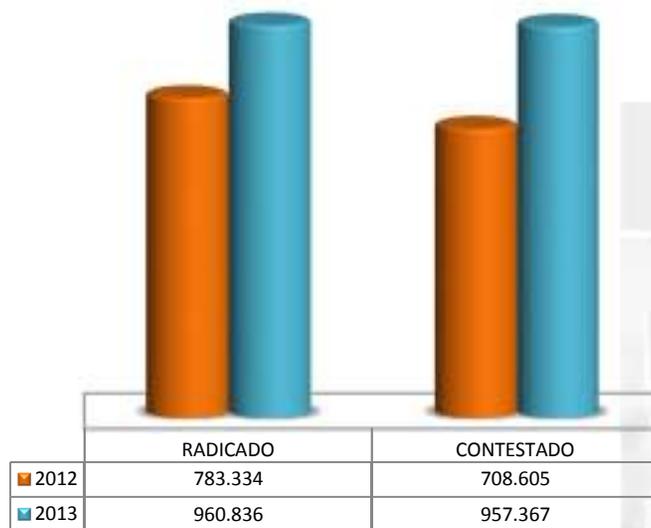


Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

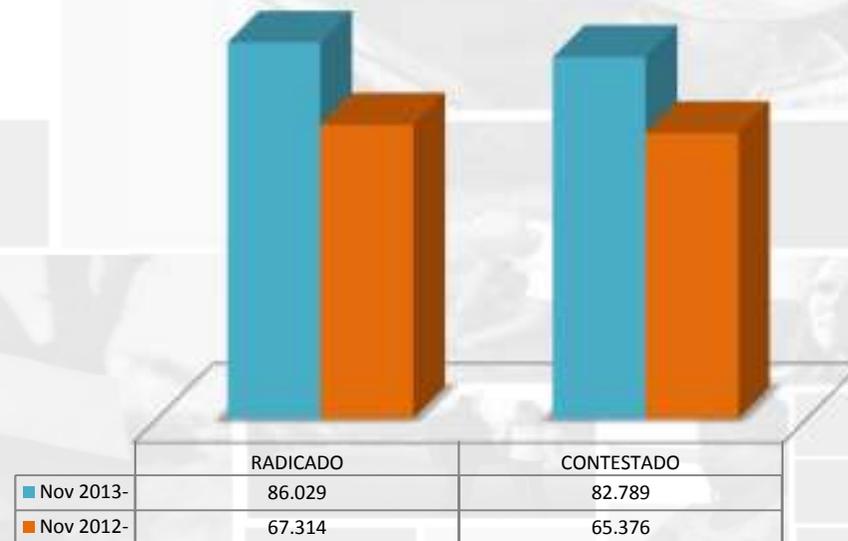
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

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

Operación General 2013 Vs 2012



Oper. Al Mes De Octubre 2013 vs. 2012





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

**PROSPERIDAD**  
**PARA TODOS**

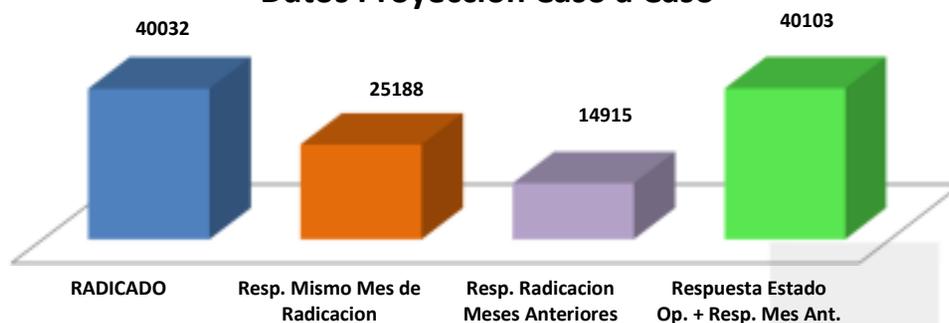
## Estado de Operación 2013





## Comportamiento de la radicación y proyección Por línea

### Datos Proyeccion Caso a Caso



### Datos Casos Especiales



### Datos Roc



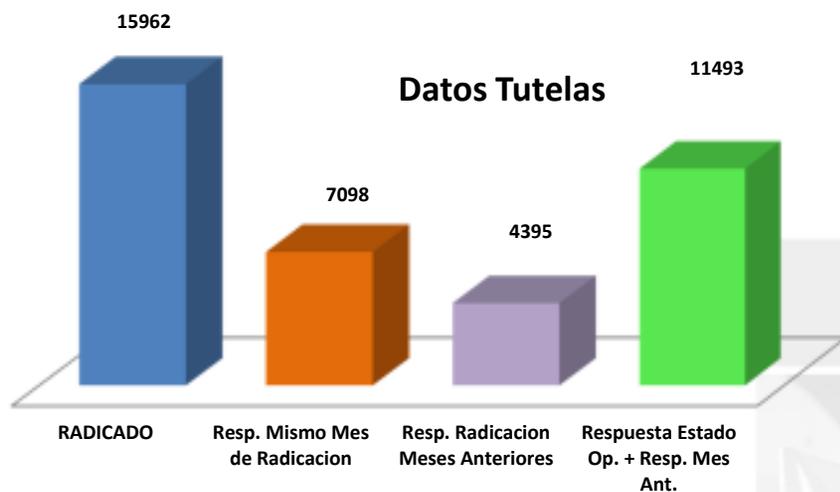


Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Estado operativo

Comportamiento de la radicación y proyección por línea **NOVIEMBRE 2013**



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



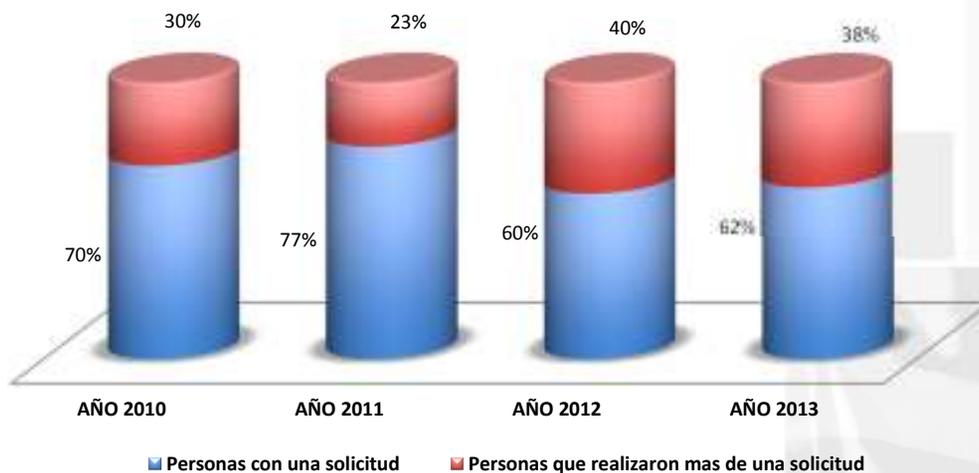
Unidad para la **Atención**  
y **Reparación Integral**  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD**  
**PARA TODOS**

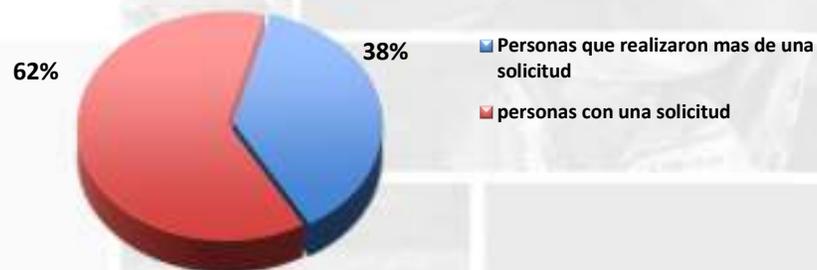
# Estado operativo

Indicador Reiteración de solicitudes Ant. Anual VS. Comparativo **NOVIEMBRE 2013**

### Comparativo Anual - Reiteración Solicitudes



### REITERACIONES SOLICITUDES POR AÑO



### REITERACIONES SOLICITUDES NOVIEMBRE





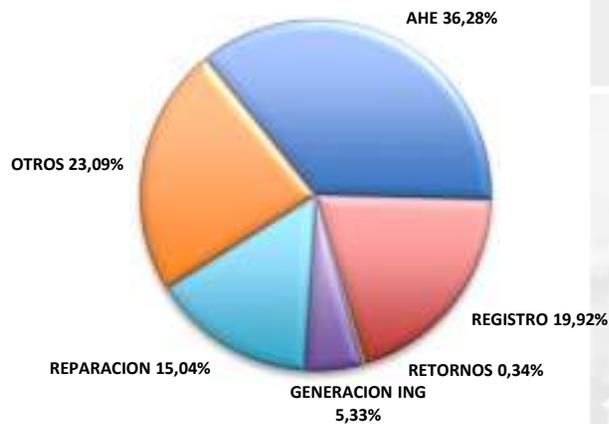
Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

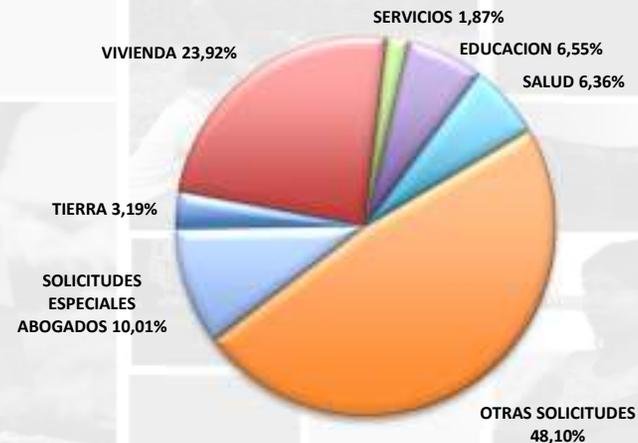
## Porcentaje de casos recibidos por tipo de solicitud en PQR.

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

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



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





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

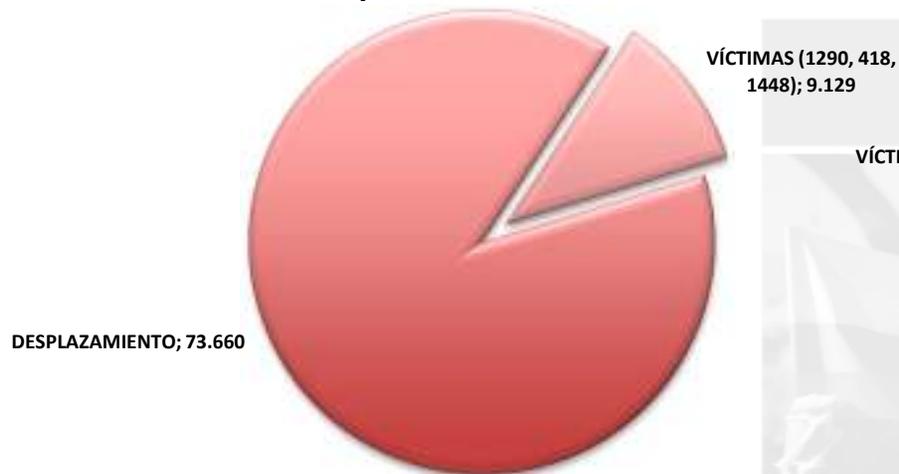
**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## Porcentaje Participación PQR y Víctimas

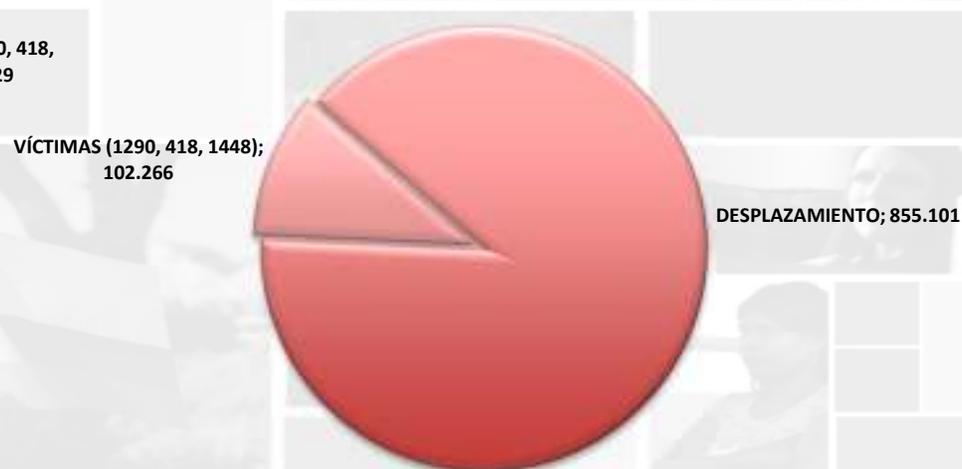
PARTICIPACIÓN CONTESTADO OCTUBRE	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	73.660	88,97%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	9.129	11,03%

PARTICIPACIÓN CONTESTADO 2013	CANTIDAD	%
DESPLAZAMIENTO	855.101	89,32%
VÍCTIMAS (1290, 418, 1448)	102.266	10,68%

**Participación Noviembre**



**Participación Año 2013**







Unidad para la Atención  
y Reparación Integral  
a las Víctimas

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Fecha	Aplicativo	Descripción caída	Hora Caída	Hora reinicio	Duración
01/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	11:58	15:00	03:02:00
01/11/2013	VIVANTO	INTERMITENCIA	10:37	11:00	00:23:00
02/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	10:37	17:53	07:16:00
02/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	12:34	14:50	02:16:00
06/11/2013	ORFEO	CAIDA	13:01	15:28	02:27:00
06/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	10:47	14:22	03:35:00
06/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	14:20	14:35	00:15:00
06/11/2013	VIVANTO	CAIDA	09:13	11:00	01:47:00
07/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	09:30	16:31	07:01:00
07/11/2013	VIVANTO	INTERMITENCIA	12:27	16:31	04:04:00
08/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	07:15	07:50	00:35:00
08/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	08:30	19:21	10:51:00
09/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	08:43	09:10	00:27:00
11/11/2013	VIVANTO	INTERMITENCIA	06:20	15:28	09:08:00
12/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	07:06	07:25	00:19:00
13/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	12:19	13:50	01:31:00
14/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	12:29	17:39	05:10:00
14/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	07:47	08:00	00:13:00
15/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	07:07	16:04	08:57:00
15/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	09:29	09:49	00:20:00
15/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	17:10	17:30	00:20:00
18/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	10:18	14:00	03:42:00
18/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	19:08	19:20	00:12:00
18/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	19:08	19:20	00:12:00
19/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	08:19	09:03	00:44:00
19/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	12:45	13:20	00:35:00
20/11/2013	SIPOD	CAIDA	09:33	16:44	07:11:00
20/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	10:41	11:00	00:19:00
21/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	08:35	12:20	03:45:00
21/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	07:10	08:00	00:50:00
22/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	15:03	15:33	00:30:00
25/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	09:23	10:30	01:07:00
25/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	14:20	14:50	00:30:00
25/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	12:19	16:56	04:37:00
26/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	08:38	12:46	04:08:00
26/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	07:41	07:50	00:09:00
27/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	08:00	16:20	08:20:00
27/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	12:25	17:46	05:21:00
28/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	09:18	17:58	08:40:00
28/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	07:17	10:43	03:26:00
28/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	19:18	19:30	00:12:00
29/11/2013	SIPOD	INTERMITENCIA	12:37	13:34	00:57:00
29/11/2013	ORFEO	INTERMITENCIA	09:22	10:41	01:19:00
30/11/2013	SIPOD	CAIDA	10:20	12:00	01:40:00

# Bitácora De Aplicativos

Caída Aplicativos – NOVIEMBRE 2013

REPORTES BITACORAS			
APLICATIVO	CAIDA TOTAL	INTERMITENCIA/ LENTITUD	TOTAL TIEMPO
SIPOD	7:11:00	5:55:00	13:06:00
ASTREA	0:00:00	00:00:00	00:00:00
ORFEO	2:27:00	11:18:00	13:45:00
VIVANTO	0:00:00	01:35:00	1:35:00
RUV	0:00:00	00:00:00	00:00:00
ACEDOC	0:00:00	00:00:00	0:00:00
<b>TOTAL</b>	<b>9:38:00</b>	<b>18:48:00</b>	<b>28:26:00</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
<b>Total general</b>	<b>21967</b>

ESTADO	Cantidad
<b>PARA TRAMITAR POR LA OPERACIÓN</b>	<b>941</b>
CONTESTADO POR AREA DE ESCALAMIENTO	52
CONTESTADO POR CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	1
CONTESTADO POR VULNERABILIDAD	4
DEVUELTO POR IMPRESIÓN	3
PARA TRAMITE PRIORITARIO	8
PENDIENTE POR IMPRESIÓN	258
PENDIENTE POR RESPUESTA	456
PROCESO XLIRA	132
SIN LOTE - PENDIENTE POR CLASIFICAR	27
<b>PENDIENTE POR INSUMO</b>	<b>1401</b>
EN ACREDITACIÓN / CARACTERIZACIÓN	528
ENVIADO CARACTERIZACIÓN ESPECIAL	2
ENVIADO MOTIVO DE RECHAZO	39
ENVIADO POR VULNERABILIDAD	12
ESCALAMIENTOS	661
ESCALAMIENTOS VICTIMAS	136
PENDIENTE DIRECTRIZ	17
PROBLEMAS DE IMAGEN	6
<b>TRAMITADO</b>	<b>19625</b>
CON SALIDA	17876
REASIGNADO	1749
<b>Total general</b>	<b>21967</b>