



PRESENTACIÓN

La Unidad para las Víctimas, a través de la Resolución 113 de 2015, creó el Grupo de Respuesta Escrita adscrito a la Subdirección General, que, entre otras funciones, tiene a cargo *“(i) coordinar y controlar las actividades desarrolladas por los responsables del alistamiento para responder peticiones quejas, reclamos; (ii) consultar las bases de datos y aplicativos de la entidad con el objeto de ubicar la información requerida para emitir la respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y (iii) consolidar los insumos de las direcciones misionales y estructurarlos para dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos que sean radicados por medio de cualquier canal de atención dispuesto por la Entidad. (Numerales 1°, 2° y 4° del artículo noveno)*

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Respuesta Escrita tiene a cargo el desarrollo del proceso operativo de atención, trámite y respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y, consecuentemente, la consolidación del Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas y atendidas por la Unidad para las Víctimas.

MARCO NORMATIVO

En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, la Unidad para las Víctimas, a través del Grupo de Respuesta Escrita, tiene la obligación legal de atender, tramitar y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Entidad.

A su vez, el art. 49 de la ley 1448 de 2011 define la Medida de Atención a las Víctimas como *“la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación”*.

En este sentido, la responsabilidad de la Unidad para las Víctimas es brindar una atención integral y efectiva a las víctimas. De tal suerte que en el marco de la Ley 1448 de 2011, decretos reglamentarios compilados en Decreto Único Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación No. 1084 de 2015, y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la jurisprudencia de la Corte Constitucional y disposiciones complementarias, se destaca el establecimiento de medidas que busquen garantizar los derechos fundamentales de las víctimas del conflicto.

En este informe se da cuenta de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención:

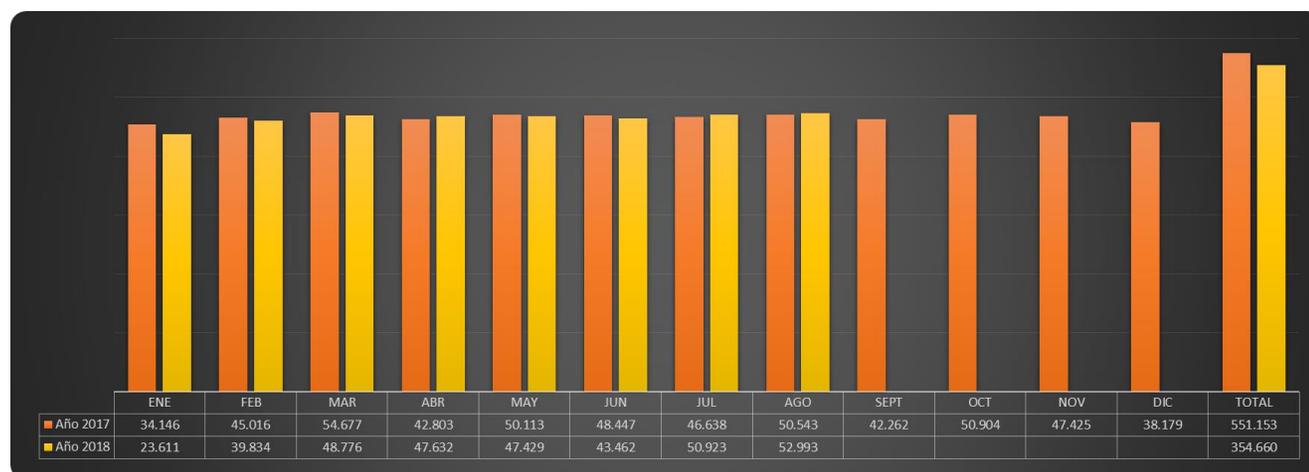
1. Escrito
2. Presencial Telefónico y virtual



1. CANAL ESCRITO

1.1 Histórico De Radicación De Derechos De Petición

En lo corrido del año 2018, se han radicado 354.660 peticiones. Frente a la radicación del mes de Agosto en el año anterior se evidencia un aumento del 5%.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.2 Informe Transparencia Agosto 2018

Tipo Solicitud	Cantidad
De información	36.736
Interés General y Particular	6.012
Consultas	5.205
ROC	4.951
Denuncias	51
Queja / Reclamo	35
Congreso	3
Total	52.993

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
 Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111
 Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

1.3 Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Agosto del presente año, aproximadamente el 42 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA DC	12.201	23,02%
ANTIOQUIA	10.148	19,15%
VALLE	3.657	6,90%
MAGDALENA	2.796	5,28%
CAQUETA	2.748	5,19%
META	2.328	4,39%
CORDOBA	1.938	3,66%
CUNDINAMARCA	1.558	2,94%
TOLIMA	1.530	2,89%
CESAR	1.468	2,77%
NARINO	1.275	2,41%
BOLIVAR	1.229	2,32%
SUCRE	1.214	2,29%
N SANTANDER	1.209	2,28%
CAUCA	1.194	2,25%
HUILA	973	1,84%
CASANARE	902	1,70%
SANTANDER	882	1,66%
PUTUMAYO	769	1,45%
ATLANTICO	525	0,99%
ARAUCA	441	0,83%
QUINDIO	385	0,73%
GUAJIRA	333	0,63%
CALDAS	304	0,57%
CHOCO	295	0,56%
RISARALDA	257	0,48%
GUAVIARE	199	0,38%
BOYACA	174	0,33%
AMAZONAS	22	0,04%
GUAINIA	17	0,03%
VICHADA	14	0,03%
VAUPES	4	0,01%
SAN ANDRES	2	0,00%
URABA	1	0,00%
ONTARIO	1	0,00%
TOTAL	52.993	100,00%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

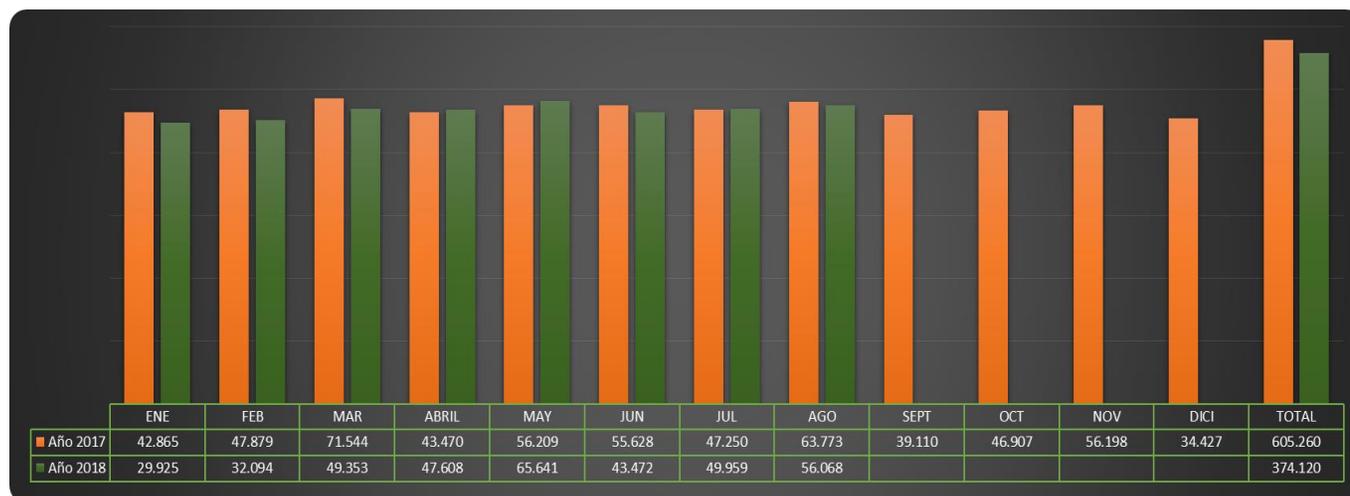
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

1.4 Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 374.120 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.5 Peticiones Contestadas por Departamento en el Mes de Agosto

Como se ilustra a continuación el 37,86 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogota.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	11.200	19,98%
BOGOTA DC	10.025	17,88%
VALLE	4.121	7,35%
CAQUETA	3.253	5,80%
MAGDALENA	3.005	5,36%
META	2.728	4,87%
CAUCA	2.428	4,33%
TOLIMA	1.932	3,45%
CORDOBA	1.723	3,07%
CUNDINAMARCA	1.712	3,05%
CESAR	1.521	2,71%
NARINO	1.492	2,66%
N SANTANDER	1.222	2,18%

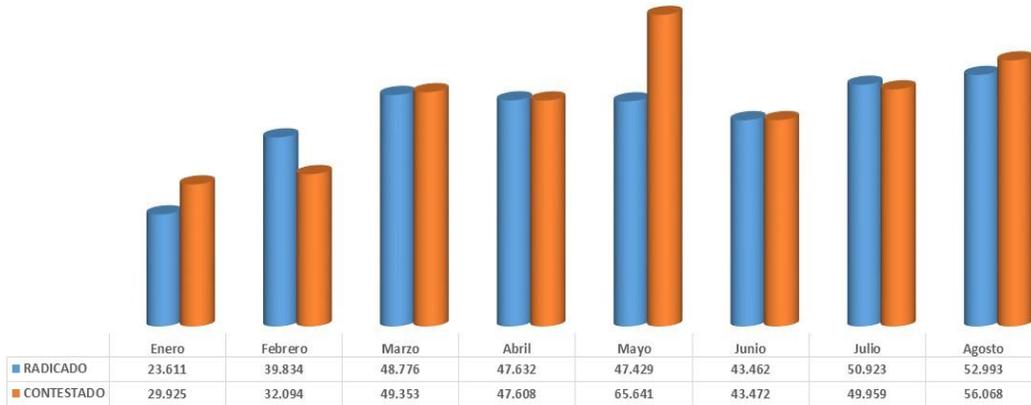


SUCRE	1.160	2,07%
PUTUMAYO	1.159	2,07%
BOLIVAR	1.157	2,06%
HUILA	1.099	1,96%
SANTANDER	903	1,61%
Departamento	Cantidad	%
CASANARE	816	1,46%
ATLANTICO	611	1,09%
QUINDIO	505	0,90%
ARAUCA	473	0,84%
GUAJIRA	349	0,62%
CHOCO	328	0,59%
RISARALDA	306	0,55%
CALDAS	301	0,54%
GUAVIARE	223	0,40%
BOYACA	217	0,39%
GUAINIA	43	0,08%
AMAZONAS	30	0,05%
VICHADA	20	0,04%
VAUPES	5	0,01%
SAN ANDRES	1	0,00%
TOTAL	56.068	100,00%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

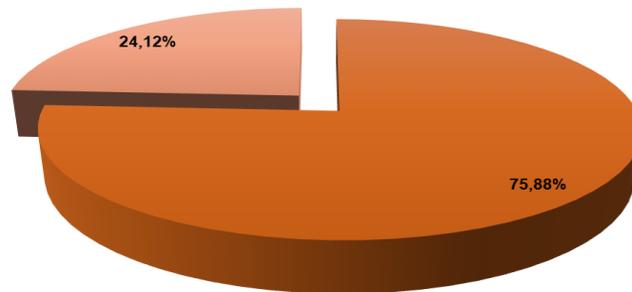
1.6 Comparativo mensual radicación vs respuestas 2018

El siguiente cuadro ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende igual número de peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 106% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



1.7 Términos De Respuesta

En el mes de Agosto se contestaron 56.068 derechos de petición, de los cuales 42.543 fueron dentro de los términos legales.



■ % Terminos ■ % Fuera de Terminos

Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.8 Tipología de las solicitudes.

Del 100% de solicitudes presentadas las más frecuentes se encuentran en el siguiente orden:

Pretensión	Cantidad	%
Atención humanitaria sm	34.654	30,57%
Indemnización por Desplazamiento Forzado	27.038	23,85%
Indemnización por Homicidio	3.808	3,36%
Actualización de Datos con Soporte	3.089	2,72%
Indemnización por Desplazamiento Forzado (Superado Carencias sm)	2.981	2,63%
Oferta Institucional	2.608	2,30%
Estado en el Registro	2.532	2,23%
Actualización en el Registro por Muerte	2.529	2,23%
Certificación familiar	2.436	2,15%
No Acreditado	1.934	1,71%
Certificaciones Acreditaciones Casos Excepcionales	1.896	1,67%
Vivienda Nueva	1.859	1,64%
Proyecto Productivo	1.695	1,50%
Estado de Valoración 1448	1.673	1,48%
Respuesta Tipo	1.344	1,19%
Acto Administrativo de Valoración	1.338	1,18%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

Hay un 17.60 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 19.949 pretensiones con 164 tipos de la misma pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9 Denuncias

Las denuncias presentadas por la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas en el mes de Agosto fueron 126.



2. CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Desde la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria se presenta la información relacionada con solicitudes verbales y radicación de PQR evidenciada a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual a agosto de 2018.

2.1. Radicación Derechos de Petición Canales de Atención

Se estipulan las cifras de Radicación de PQR, por modalidad de atención:

MODALIDAD DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
PRESENCIAL	4.224	6.567	5.570	6.162	6.352	4.561	4.810	5.018	43.264
TELEFONICO	234	280	314	321	337	263	380	301	2.430
Total	4.458	6.847	5.884	6.483	6.689	4.824	5.190	5.319	45.694

Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total
AMAZONAS	34	97	62	65	96	48	62	58	522
ANTIOQUIA	236	697	451	530	654	513	459	613	4.153
ARAUCA	301	453	304	275	262	149	157	213	2.114
ARCH. SAN ANDRES PROVIDENCIA Y STA CATALINA	6	22	22	96	32	16	42	41	277
ATLANTICO	59	50	67	95	82	52	49	58	512
BOGOTA D.C.	865	898	964	1.157	1.342	1.161	1.219	1.158	8.764
BOLIVAR	71	343	339	376	246	84	161	175	1.795
BOYACA	26	18	22	22	11	16	46	17	178
CALDAS	130	114	102	151	132	108	112	109	958
CAQUETA	52	125	188	215	161	84	139	125	1.089
CASANARE	25	45	15	6	5	5	1		102
CAUCA	74	186	248	341	350	272	312	327	2.110
CESAR	22	71	63	29	15	13	8	17	238
CHOCO	46	110	109	151	112	69	89	102	788
CORDOBA	182	259	216	143	37	15	19	54	925
CUNDINAMARCA	73	144	114	93	77	110	97	74	782
GUAINIA	20	14	7	3	7				51
GUAVIARE	97	63	43	50	53	25	19	16	366
HUILA	329	403	324	369	333	269	359	324	2.710
LA GUAJIRA	22	47	27	30	31	20	33	7	217
MAGDALENA	90	115	161	47	68	30	56	43	610
META	73	194	200	226	299	259	373	386	2.010
NARIÑO	442	563	514	611	629	353	309	310	3.731
NORTE DE SANTANDER	205	347	275	301	371	239	136	156	2.030
PUTUMAYO	114	66	108	145	156	102	115	93	899

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



QUINDIO	37	69	55	68	84	33	77	62	485
RISARALDA	50	78	67	64	40	36	40	30	405
SANTANDER	271	618	379	442	522	375	324	376	3.307
SUCRE	32	54	48	64	36	41	44	25	344
TOLIMA	109	141	93	41	31	21	6	17	459
VALLE DEL CAUCA	352	424	297	274	415	305	327	333	2.727
VICHADA	13	19		3		1			36
Total	4.458	6.847	5.884	6.483	6.689	48	5.190	5.319	45.694

Cordialmente,

Claudia Yolima Gutierrez Arguello

Líder Operativo PQR

Revisó y Aprobó, Yolanda Guerrero

