

## 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

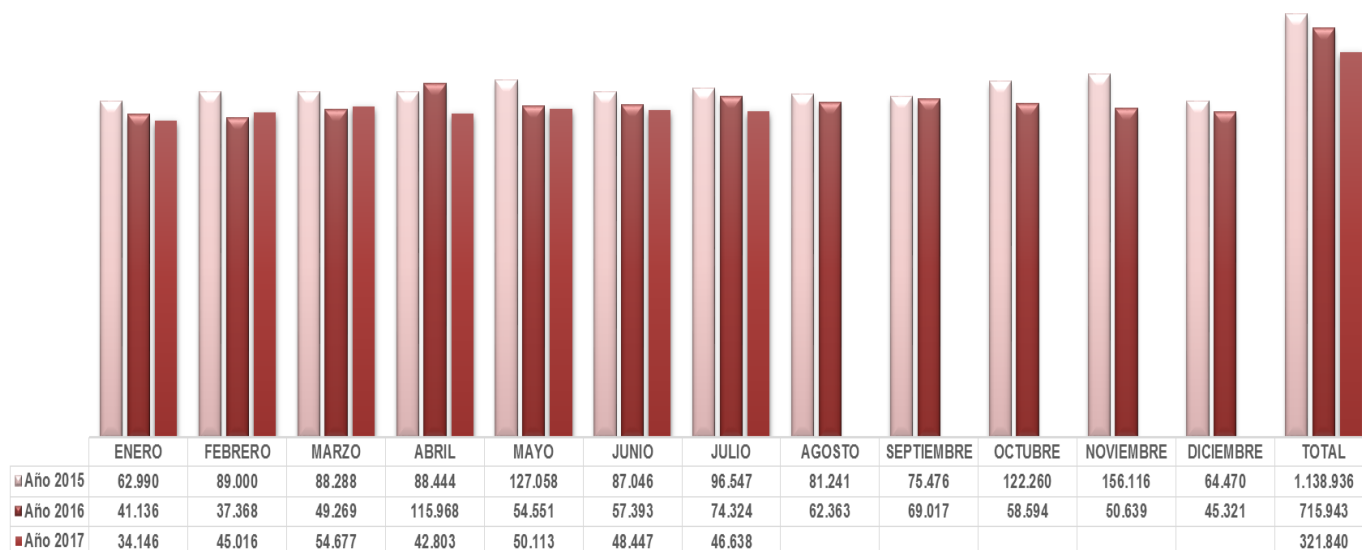
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, 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.

## 1. HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

En lo corrido del año 2017, se han radicado 321.840, peticiones. Frente a la radicación del año anterior se evidencia una disminución del 34%, lo que refleja una mejor atención en la respuesta institucional y en la atención a las víctimas.



## 2. Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Julio, aproximadamente el 44% se concentra en dos zonas, Antioquia y Bogotá.

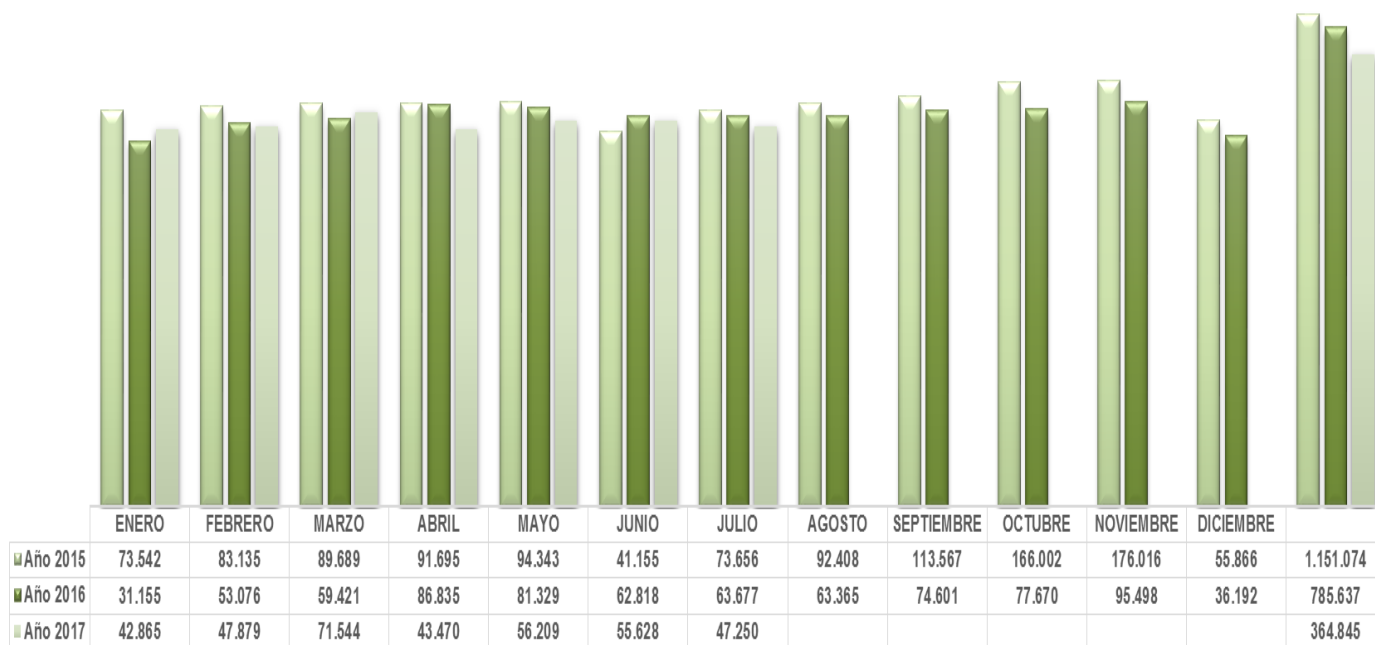
DEPARTAMENTO	Cantidad	%
ANTIOQUIA	11.237	24,09%
BOGOTÁ	9.270	19,88%
VALLE	2.701	5,79%
META	2.651	5,68%
CAQUETÁ	2.620	5,62%
TOLIMA	1.951	4,18%
MAGDALENA	1.745	3,74%
CUNDINAMARCA	1.597	3,42%
CAUCA	1.389	2,98%
HUILA	1.231	2,64%
NORTE DE SANTANDER	1.055	2,26%

BOLÍVAR	1.048	2,25%
CESAR	897	1,92%
PUTUMAYO	854	1,83%
SANTANDER	843	1,81%

DEPARTAMENTO	Cantidad	%
NARIÑO	789	1,69%
ATLÁNTICO	662	1,42%
CHOCO	630	1,35%
CÓRDOBA	526	1,13%
SUCRE	525	1,13%
QUINDÍO	412	0,88%
RISARALDA	387	0,83%
ARAUCA	365	0,78%
CALDAS	319	0,68%
GUAJIRA	257	0,55%
CASANARE	224	0,48%
BOYACÁ	210	0,45%
GUAVIARE	176	0,38%
AMAZONAS	22	0,05%
VICHADA	22	0,05%
GUAINÍA	12	0,03%
VAUPÉS	10	0,02%
EXTERIOR	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>46.638</b>	<b>100,00%</b>

### 3. Histórico de peticiones contestadas:

En lo que va recorrido del año 2017 se han contestado 364.845 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



#### 4. Peticiones contestadas por Departamento en el mes de Julio.

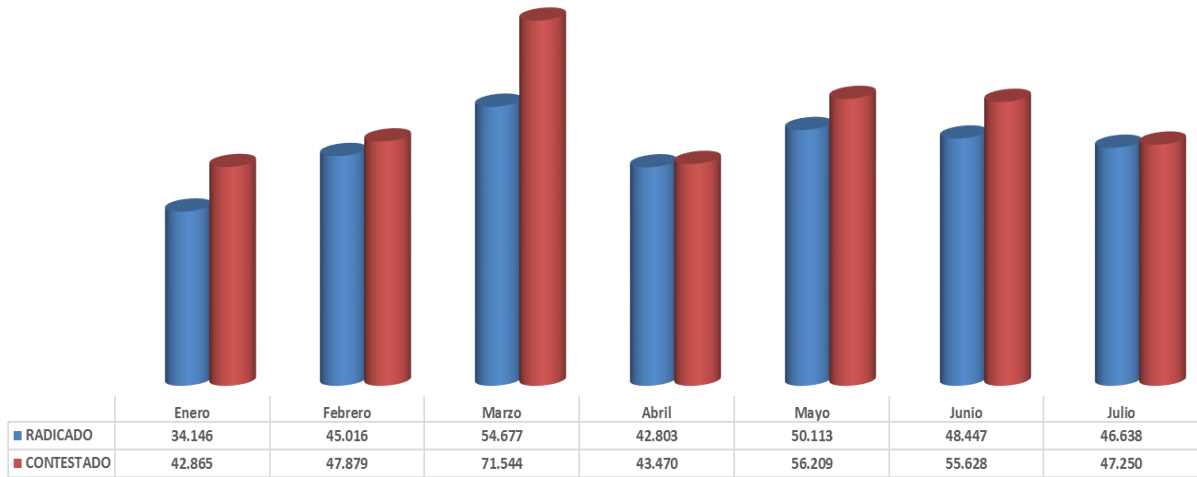
Como se ilustra a continuación el 39,04 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	10.904	23,08%
BOGOTÁ	7.544	15,97%
VALLE	3.369	7,13%
CAQUETÁ	3.098	6,56%
META	2.790	5,90%
MAGDALENA	2.095	4,43%
TOLIMA	1.907	4,04%
CUNDINAMARCA	1.475	3,12%
CAUCA	1.421	3,01%
HUILA	1.190	2,52%
NORTE DE SANTANDER	1.154	2,44%
PUTUMAYO	1.054	2,23%

NARIÑO	1.041	2,20%
BOLÍVAR	990	2,10%
CESAR	976	2,07%
CÓRDOBA	937	1,98%
SANTANDER	898	1,90%
CHOCO	624	1,32%
ATLÁNTICO	600	1,27%
SUCRE	563	1,19%
QUINDÍO	458	0,97%
RISARALDA	410	0,87%
ARAUCA	362	0,77%
CALDAS	351	0,74%
GUAJIRA	280	0,59%
BOYACÁ	252	0,53%
CASANARE	231	0,49%
GUAVIARE	194	0,41%
AMAZONAS	26	0,06%
VICHADA	25	0,05%
GUAINÍA	19	0,04%
VAUPÉS	12	0,03%
<b>Total general</b>	<b>47.250</b>	<b>100,00%</b>

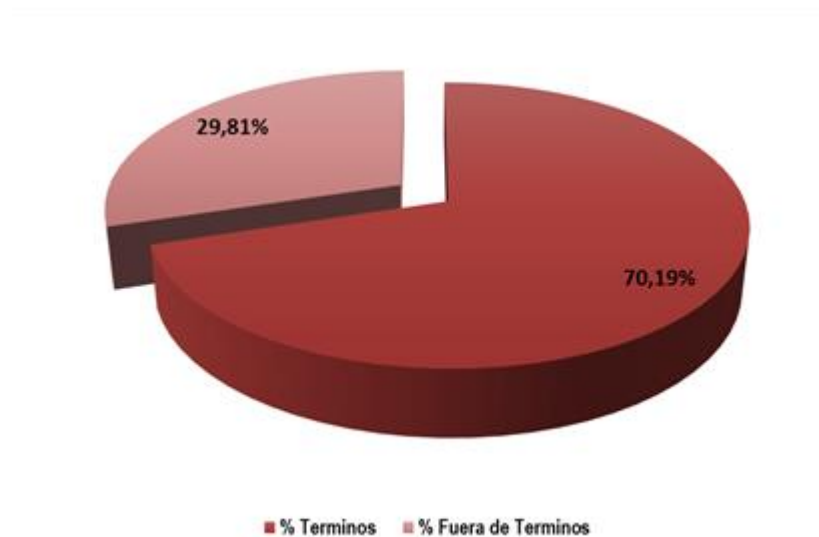
## 5. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2017

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.



## 6. Términos De Respuesta

En el mes de junio se contestaron 47.250 derechos de petición, de los cuales 36.458 fueron dentro de los términos legales.



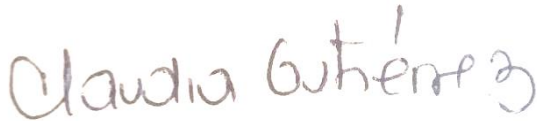
## 7. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
Atención Humanitaria Sm	21.842	31,97%
Indemnización Por Desplazamiento Forzado	14.657	21,45%
Certificación Familiar	2.617	3,83%
Oferta Institucional	2.550	3,73%
Estado De Valoración 1448	2.512	3,68%
Indemnización Por Homicidio	1.920	2,81%
Proyecto Productivo	1.552	2,27%
Acto Administrativo De Valoración	1.535	2,25%
Estado Del Pago	1.484	2,17%
Actualización De Datos Con Soporte	1.250	1,83%
Priorización GRE (Documentos)	1.188	1,74%
Estado En El Registro	951	1,39%
Vivienda Nueva	895	1,31%
No Acreditado	716	1,05%

Hay un 18.53%, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 12.661 pretensiones con 189 tipos de las mismas y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

Cordialmente,



**Claudia Yolima Gutierrez Arguello**

Lider Operativo PQR

Proyecto Omar Valdivieso

Reviso y Aprobó, Yolanda Guerrero