



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE SEPTIEMBRE DE 2020

La Unidad para las Víctimas, mediante Resolución 6420 de 2018, reformó los grupos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas así como su denominación y funciones, por lo anterior, y en virtud del artículo séptimo, creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, que, entre otras funciones, tiene a cargo “(i) Formular un plan de acción y seguimiento con los procesos misionales, estratégicos y de apoyo para generar las acciones de mejora en materia de atención y servicio al ciudadano; (ii) Generar mecanismos de atención oportuna y de calidad para las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, los cuales, deben estar plenamente acordados con cada uno de los procesos de la Unidad, y (iii) articular la respuesta emitida por cada uno de los canales, con las funciones y estrategias de cada una de las áreas misionales y de apoyo. (Numerales 14°, 16° y 27° del citado artículo)

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Servicio al Ciudadano 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 Servicio al Ciudadano, 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. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal telefónico y virtual



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

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

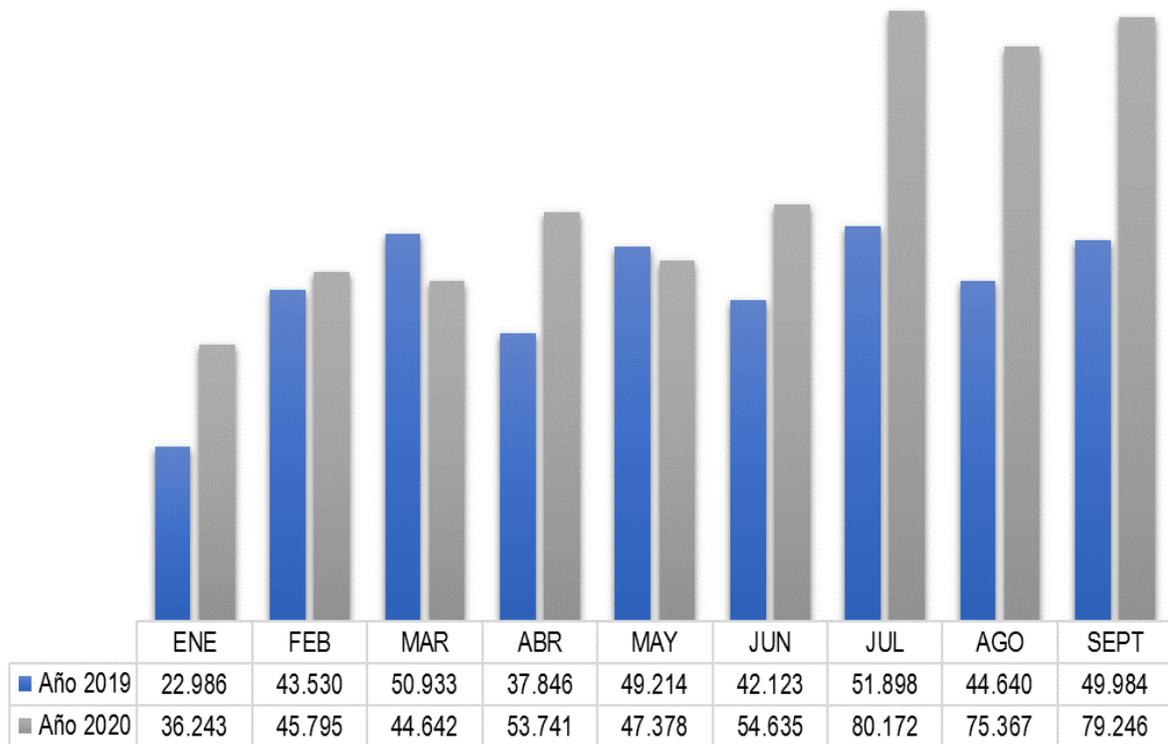




## 1. CANAL ESCRITO

### 1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2020, se han radicado **517.219** peticiones. Frente a la radicación del mes septiembre en el año anterior se evidencia un aumento del 58,54 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de septiembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 92,4% y Roc con 7,5% sobre las 79.246 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	73.255
ROC	5.964
CONSULTA	18
INFORMACION	8
CONGRESO	1
<b>Total</b>	<b>79.246</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de septiembre, aproximadamente el 65,26 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

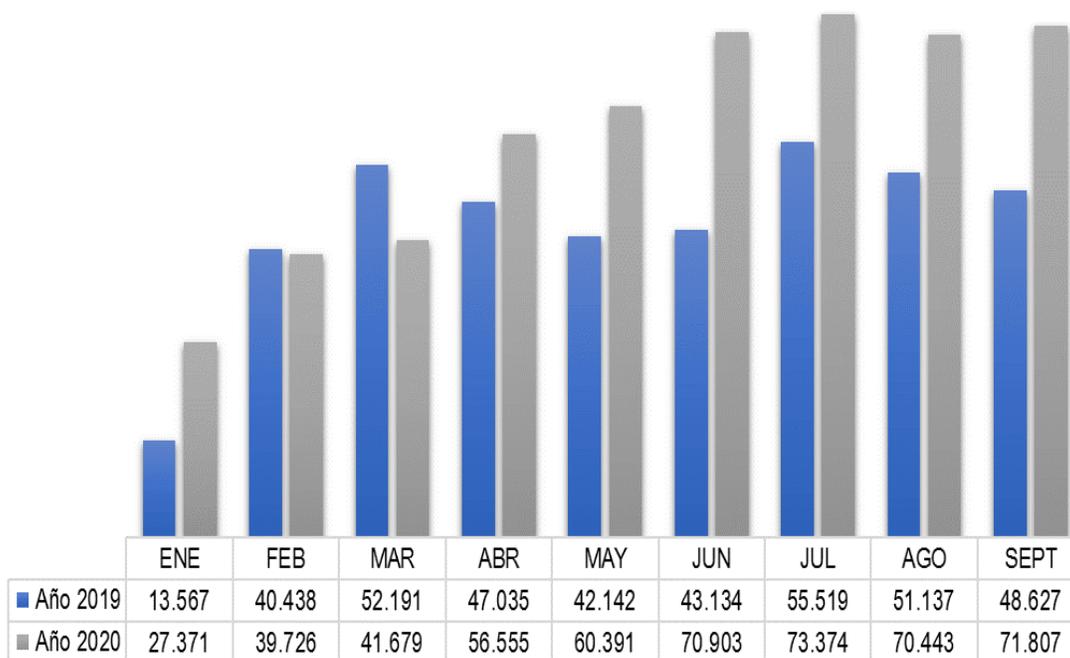
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	43.480	54,87%
ANTIOQUIA	8.238	10,40%
CAQUETA	2.357	2,97%
NARIÑO	2.021	2,55%
VALLE DEL CAUCA	3.625	4,57%
META	1.848	2,33%
MAGDALENA	1.647	2,08%
TOLIMA	1.398	1,76%
BOLIVAR	1.480	1,87%
CUNDINAMARCA	1.077	1,36%
CAUCA	939	1,18%
HUILA	865	1,09%
NORTE DE SANTANDER	1.106	1,40%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	342	0,43%
CESAR	1.226	1,55%
SANTANDER	699	0,88%
CALDAS	675	0,85%
SUCRE	852	1,08%
ARAUCA	313	0,39%
ATLANTICO	733	0,92%
QUINDIO	343	0,43%
CORDOBA	1.701	2,15%
CHOCO	466	0,59%
BOYACA	251	0,32%
RISARALDA	407	0,51%
GUAJIRA	363	0,46%
CASANARE	321	0,41%
PUTUMAYO	248	0,31%
GUAVIARE	161	0,20%
VICHADA	28	0,04%
GUAINIA	11	0,01%
AMAZONAS	18	0,02%
VAUPES	6	0,01%
SAN ANDRES	1	0,001%
<b>Total</b>	<b>79.246</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de septiembre se contestaron **71.807** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 47,67 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento en el mes de septiembre.

Como se ilustra a continuación el 44,33 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	10.883	15,16%
BOGOTA	20.937	29,17%
VALLE DEL CAUCA	5.117	7,13%
CAQUETA	3.279	4,57%
NARIÑO	2.702	3,76%
META	2.941	4,10%
CORDOBA	2.665	3,71%
TOLIMA	2.013	2,80%
MAGDALENA	2.676	3,73%
CUNDINAMARCA	1.546	2,15%
CAUCA	1.324	1,84%
NORTE DE SANTANDER	1.568	2,18%
HUILA	1.277	1,78%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	696	0,97%
CESAR	1.771	2,47%



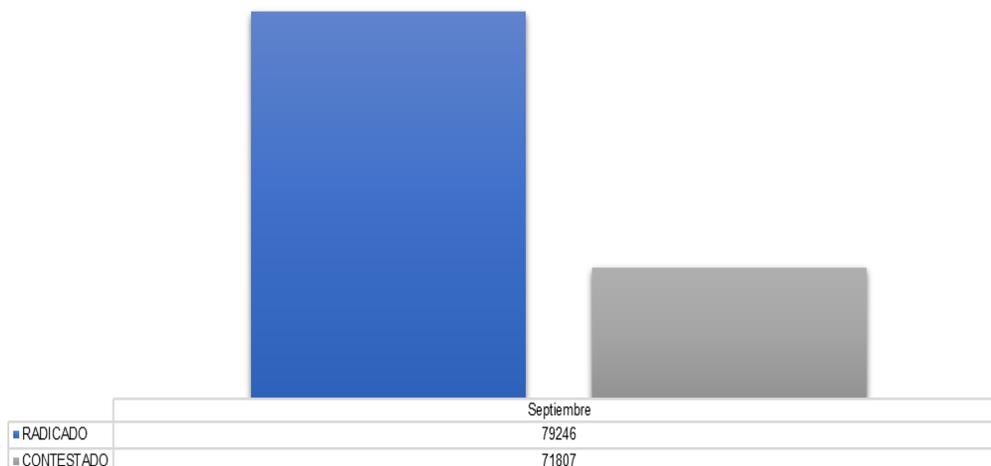


Departamento	Cantidad	%
BOLIVAR	1.783	2,48%
SUCRE	1.304	1,82%
SANTANDER	1.064	1,48%
CALDAS	995	1,39%
PUTUMAYO	396	0,55%
ATLANTICO	1.105	1,54%
QUINDIO	445	0,62%
CASANARE	518	0,72%
RISARALDA	612	0,85%
GUAJIRA	564	0,79%
ARAUCA	440	0,61%
CHOCO	500	0,70%
BOYACA	355	0,49%
GUAVIARE	197	0,27%
AMAZONAS	29	0,04%
GUAINIA	27	0,04%
VICHADA	36	0,05%
VAUPES	10	0,01%
SAN ANDRES	3	0,00%
<b>Total</b>	<b>71.778</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2020

La siguiente grafica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 90.61% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

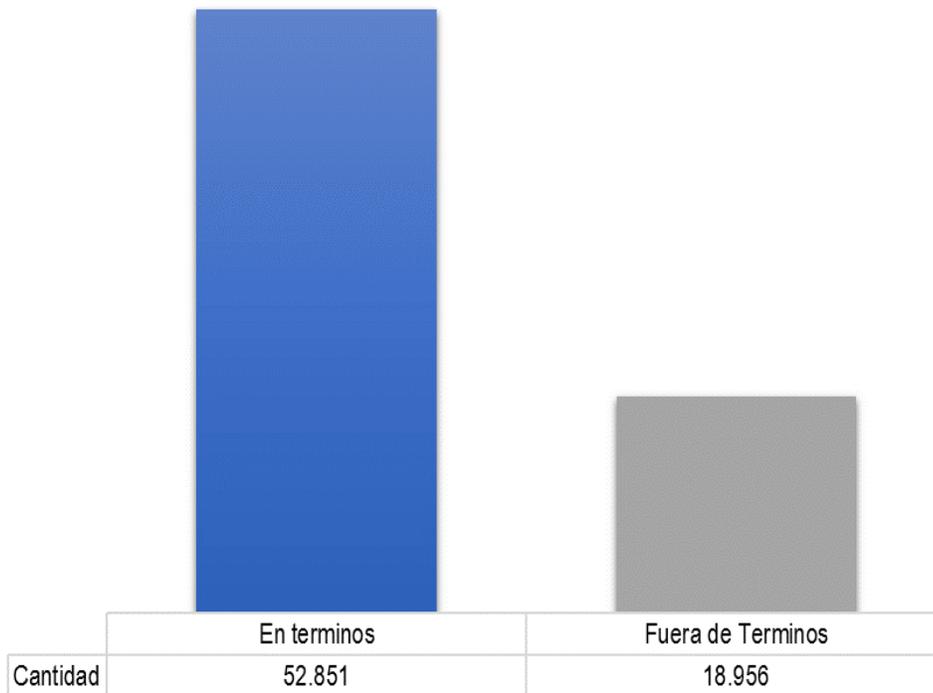


Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de septiembre se contestaron 71.807 derechos de petición, de los cuales 52.851 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Terminos	Fuera de Terminos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	50.662	15.115	65.777
ROC	2.168	3.826	5.994
CONSULTA	20	1	21
INFORMACION	1	13	14
CONGRESO	0	1	1
<b>Total</b>	<b>52.851</b>	<b>18.956</b>	<b>71.807</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.8. Tipología de las solicitudes.

De las 100% de solicitudes tramitadas las más frecuentes son:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	2.405	14,42%
AGENDAMIENTO	2.371	14,21%
AVAL	1.714	10,27%



Pretensión	Cantidad	%
TERMINOS VENCIDOS	1.606	9,63%
ESTADO DEL PAGO	1.436	8,61%
AVAL	936	5,61%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	762	4,57%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	382	2,29%
CERTIFICACION FAMILIAR	372	2,23%
ESTADO DEL METODO	354	2,12%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	343	2,06%
SIN DATOS	338	2,03%
SIN PETICION CONCRETA	259	1,55%
NO ACREDITADO	237	1,42%
RESPUESTA TIPO	213	1,28%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	204	1,22%
ESTADO EN EL REGISTRO	187	1,12%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 15,37%, representando 2.565 pretensiones con 125 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de septiembre se trasladaron 62 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas

Mes	Cantidad
Enero	157
Febrero	247
Marzo	199
Abril	247
Mayo	253
Junio	384
Julio	367
Agosto	304
Septiembre	62
<b>Total</b>	<b>2.220</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de septiembre se dio repuesta con carácter reservado a 16 solicitudes en donde se identificó solicitud de información de una víctima por parte de terceros sin previa autorización y/o poder de esta.

Mes	Cantidad
Enero	26
Febrero	57
Marzo	60

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



Mes	Cantidad
Abril	55
Mayo	81
Junio	117
Julio	118
Agosto	106
Septiembre	16
<b>Total</b>	<b>636</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.11. Denuncias

Para el mes de septiembre, no se adelantó trámite de casos por el grupo de indagación y protección contra fraudes - GIPF, a través de la página WEB.

## 2. CANAL PRESENCIAL

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación de PQR, a través del canal de atención presencial durante septiembre de 2020.

### 2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes por departamento de PQR, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Cauca con 23 solicitudes recibidas que constituyen al 42,6% de la demanda total, seguido del departamento de Eje Cafetero con 12 solicitudes igual al 22,2% y finalmente el departamento de Central con 4 solicitudes con un 7,4%

SEPTIEMBRE		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CAUCA	CAUCA	23	42,6
EJE CAFETERO	QUINDIO	12	22,2
CENTRAL	CUNDINAMARCA	4	7,4
META Y LLANOS ORIENTALES	META	4	7,4
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	3	5,6
BOLIVAR	ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	2	3,7
BOLIVAR	BOLIVAR	2	3,7
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	2	3,7
CAQUETA Y HUILA	HUILA	1	1,9
MAGDALENA	MAGDALENA	1	1,9
<b>TOTAL</b>		<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



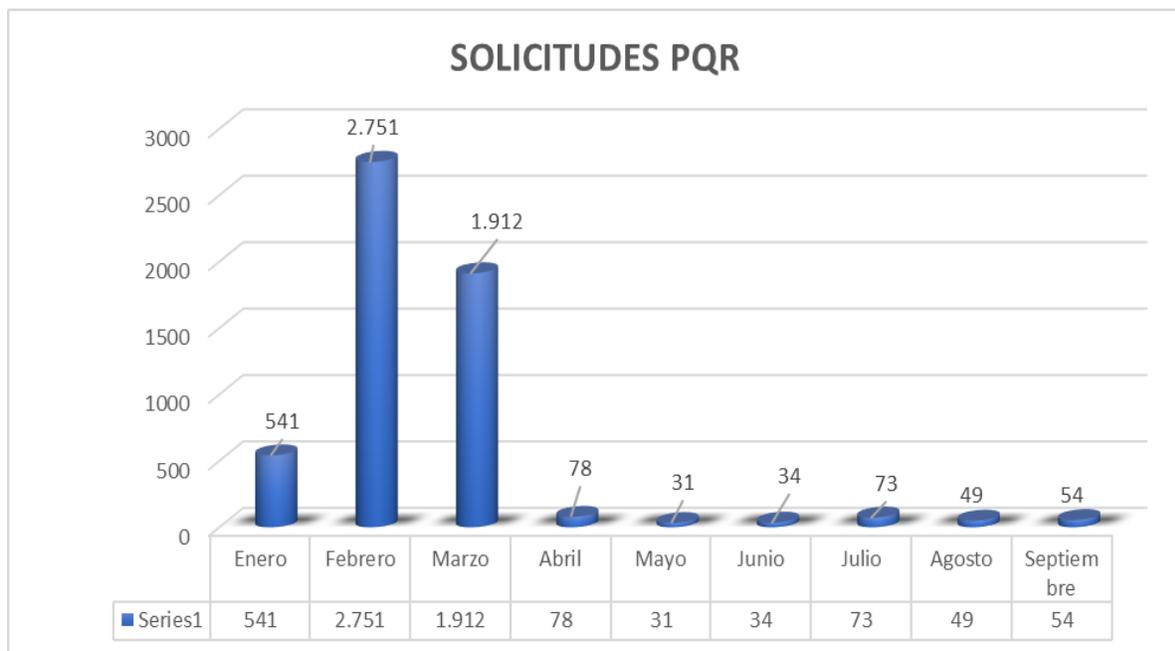


### 2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por el tipo de radicación de PQR en el mes de septiembre, se evidencia que los Derechos de Petición con 49 Solicitudes recibidas constituyen el 90,7% del total de solicitudes, seguido de recursos Registro con 3 Solicitudes lo que corresponde al 5,6% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES	VÍCTIMAS POR PROCESO
DERECHO DE PETICIÓN	49	90,7	37
RECURSOS REGISTRO	3	5,6	2
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	1	1,9	1
RECURSOS SSV	1	1,9	1
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

### 3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

El grupo de servicio al ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQR a través de los canales telefónico y virtual.

#### 3.1. Radicación solicitudes en el canal telefónico y virtual

Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual en el mes de Septiembre fueron 4.877 lo cual representa el 22,87% sobre el total de radicación correspondiente al año 2020, estas solicitudes se recibieron por fax y el correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co)



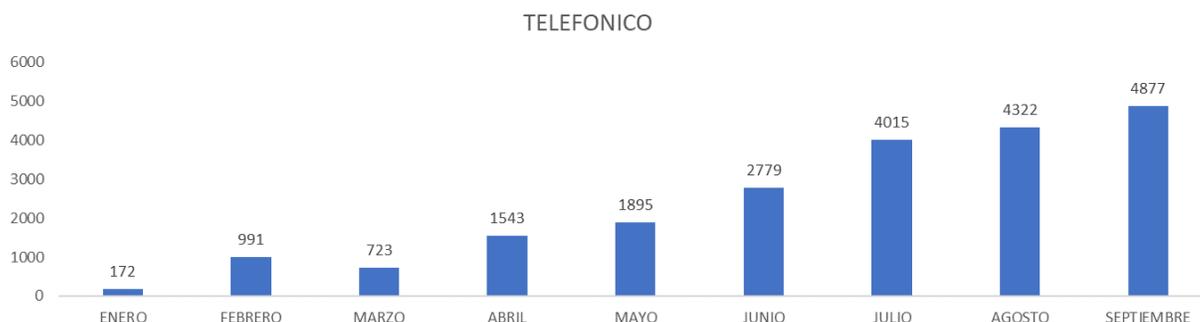


El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
TELEFONICO	172	991	723	1543	1895	2779	4015	4322	4877	21.317

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

### 3.1.1 DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas se dividen en dos estados, Finalizado (respuesta inmediata) y Remitido (escalamientos para insumo de respuesta), este último, conlleva a que la petición deba contener un medio de respuesta que permita orientar al ciudadano en lo requerido. Una vez, el área misional a generado un insumo este se tramita por medio del servicio denominada cierre de ciclo, el cual es el grupo de trabajo encargado de contactar y notificar la respuesta en los términos establecidos

#### 3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2020

Durante el mes de septiembre de 2020 fueron radicados en total 1.682.100 peticiones verbales de las cuales el 53.11% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 21.77% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	SEPTIEMBRE
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	893.282
DIRECCION DE REPARACION	366.156
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	205.419
UNIDAD EN LINEA	200.640
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	15.332
RESPUESTA ESCRITA	77
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	832
OFICINA JURIDICA	357
SECRETARIA GENERAL	3
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	2
<b>Total general</b>	<b>1.682.100</b>

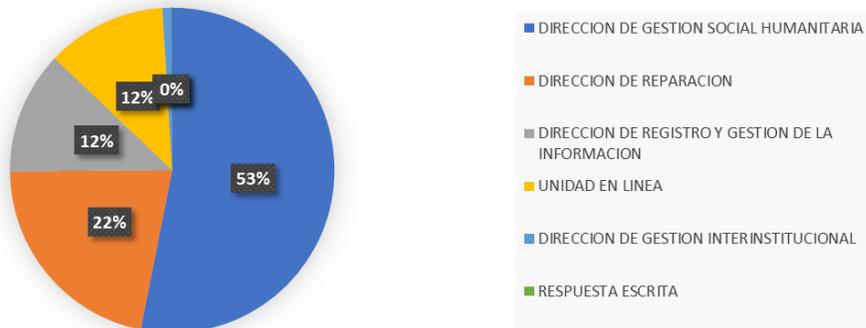
Fuente: Aplicativo SGV.

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





Fuente: Aplicativo SGV.

C

### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

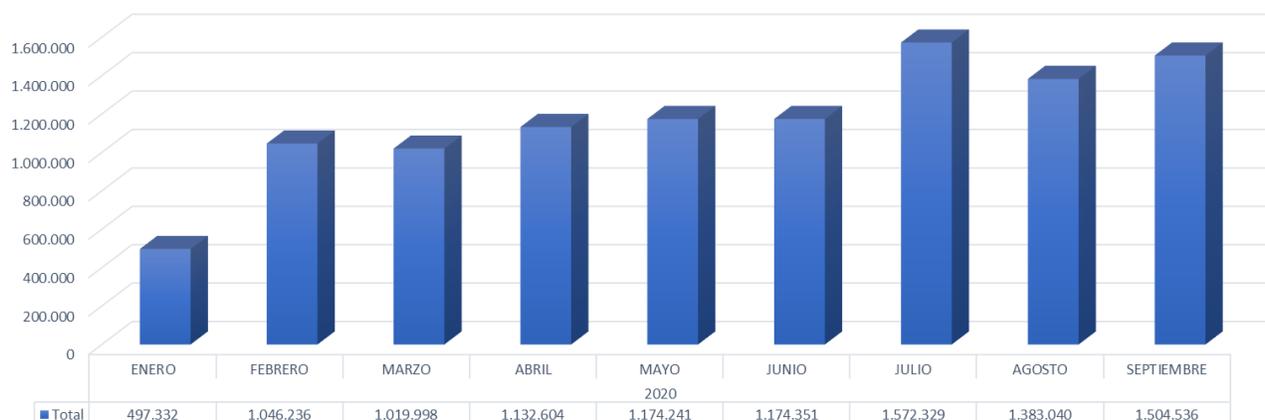
Las solicitudes con estado finalizado hacen referencia al estado en el cual se registran en la herramienta SGV las peticiones que tienen respuesta inmediata por parte de los orientadores.

Durante el mes de septiembre de 2020 se finalizaron 1.504.536 casos los cuales representan el 14.32% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

MES	Total
ENERO	497.332
FEBRERO	1.046.236
MARZO	1.019.998
ABRIL	1.132.604
MAYO	1.174.241
JUNIO	1.174.351
JULIO	1.572.329
AGOSTO	1.383.040
SEPTIEMBRE	1.504.536
	<b>10.504.667</b>

Fuente: Aplicativo SGV.





Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de septiembre de 2020 se presentó un total de 1.381.749 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 33,5% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	578.429
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	78.349
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	25.289
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	31.076
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	37.387
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	35.616
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	68.059
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	49.016
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	24.099
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	30.052
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	32.856
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	20.113
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	30.058
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	26.663
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	33.214
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	70.889
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	18.791
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	32.039
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	13.136
DIRECCION TERRITORIAL URABA	25.835
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	33.582
ESQUEMA NO PRESENCIAL	109.405
MESA DE AYUDA	103





DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
UARIV NIVEL NACIONAL	100.480
<b>Total general</b>	<b>1.504.536</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### 3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

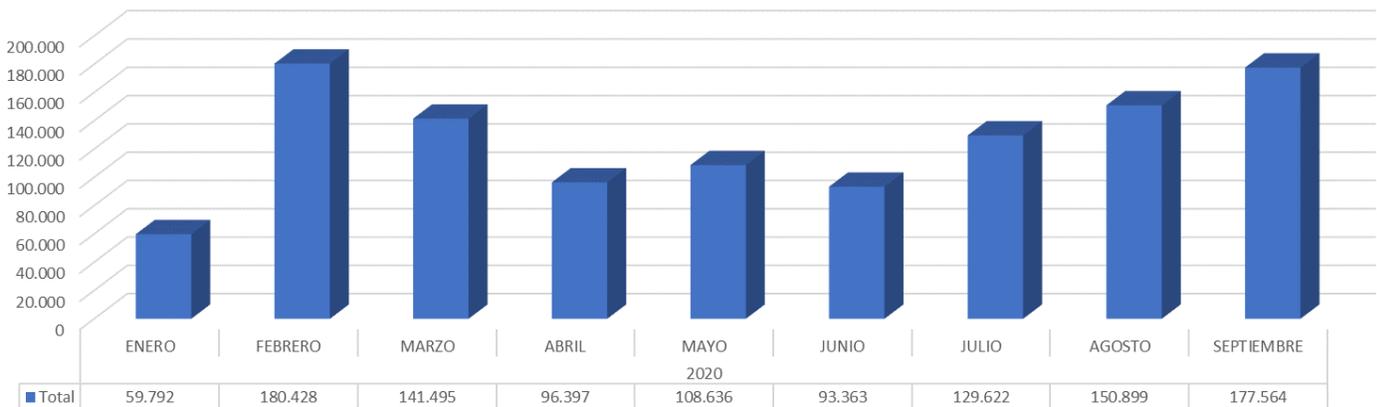
El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a los grupos misionales para obtener un insumo de respuesta, el cual posteriormente será informado a los ciudadanos por medio de una llamada, un mensaje de texto o un punto de atención

En el mes de septiembre fueron remitidos en total 177.564 casos lo que equivale al 15.60 sobre el total de los casos remitidos durante el año 2020.

MES	Total
ENERO	59.792
FEBRERO	180.428
MARZO	141.495
ABRIL	96.397
MAYO	108.636
JUNIO	93.363
JULIO	129.622
AGOSTO	150.899
SEPTIEMBRE	177.564
	<b>1.138.196</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

REMITIDO



Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Durante el mes de septiembre de 2020 se presentó un total de 177.564 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 29,5% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	58.134
UARIV NIVEL NACIONAL	27.783
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	15.869
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	18.567
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	14.929
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	4.532
DIRECCION TERRITORIAL URABA	3.287
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.942
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	3.197
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	2.769
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	2.715
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	2.643
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	2.640
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	2.344
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.895
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.051
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.670
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	1.666
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	1.517
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.515
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.255
ESQUEMA NO PRESENCIAL	998
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	636
DT INTERNACIONAL	10
<b>Total general</b>	<b>177.564</b>

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

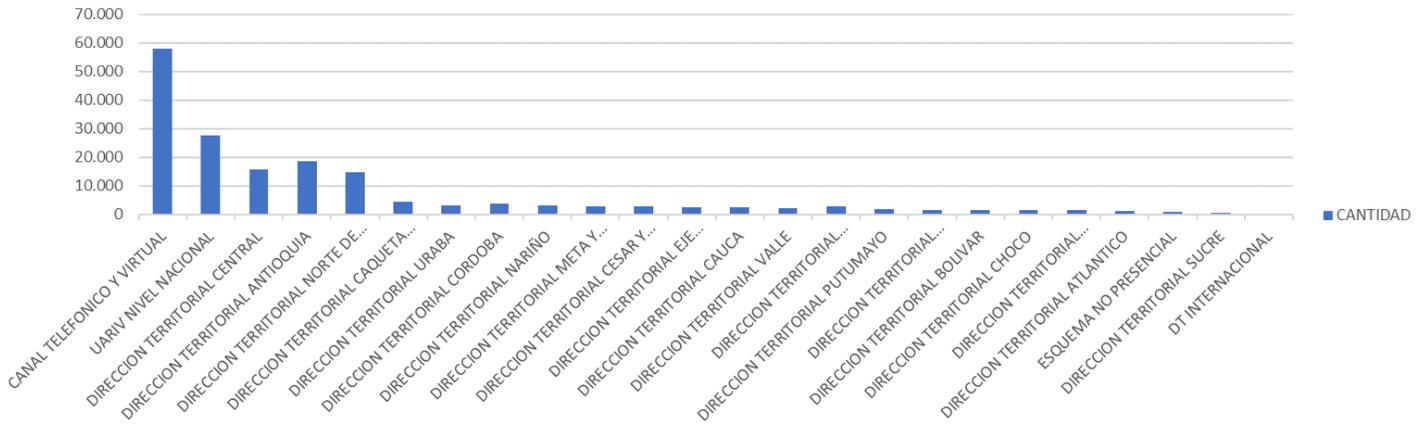
[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:





Fuente:



aplicativo SGV.

#### 4. Semáforo de términos de solicitudes pendientes de respuesta por parte de las áreas misionales

Actualmente se presentan un total de 149.308 casos pendientes de gestión de los cuales el 66,03% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 98.588.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>98.588</b>	<b>66,03%</b>
	6_NEGRO	82.189	55,05%
	5_ROJO	2.966	1,99%
	4_NARANJA	5.012	3,36%
	3_AMARILLO	646	0,43%
	2_VERDE	5.165	3,46%
	1_BLANCO	2.610	1,75%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>36.740</b>	<b>24,61%</b>
	6_NEGRO	27.022	18,10%
	5_ROJO	991	0,66%
	4_NARANJA	2.568	1,72%
	3_AMARILLO	1.100	0,74%
	2_VERDE	2.774	1,86%
	1_BLANCO	2.285	1,53%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>13.599</b>	<b>9,11%</b>
	6_NEGRO	2.775	1,86%
	5_ROJO	329	0,22%
	4_NARANJA	1.107	0,74%
	3_AMARILLO	239	0,16%
	2_VERDE	2.169	1,45%



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	1_BLANCO	6.980	4,67%
<b>DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL</b>		<b>359</b>	<b>0,24%</b>
	2_VERDE	162	0,11%
	1_BLANCO	197	0,13%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>20</b>	<b>0,01%</b>
	6_NEGRO	8	0,01%
	5_ROJO	1	0,00%
	4_NARANJA	6	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	2_VERDE	3	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>1</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	1	0,00%
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		<b>1</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	1	0,00%
<b>Total general</b>		<b>149.308</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>94</b>	<b>48,70%</b>
	6_NEGRO	1	0,52%
	4_NARANJA	8	4,15%
	2_VERDE	18	9,33%
	1_BLANCO	67	34,72%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>71</b>	<b>36,79%</b>
	2_VERDE	2	1,04%
	1_BLANCO	69	35,75%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>28</b>	<b>14,51%</b>
	2_VERDE	7	3,63%
	1_BLANCO	21	10,88%
<b>Total general</b>		<b>193</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## 5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de septiembre de 2020 fueron escalados en total 177.564 se los cuales el 81,45% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL, SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
<b>2020</b>	<b>97.402</b>	<b>1.040.794</b>	<b>1.138.196</b>
ENERO	1.470	58.322	59.792
FEBRERO	6.717	173.711	180.428
MARZO	6.977	134.518	141.495
ABRIL	4.401	91.996	96.397
MAYO	6.275	102.361	108.636
JUNIO	10.462	82.901	93.363
JULIO	13.690	115.932	129.622
AGOSTO	14.471	136.428	150.899
SEPTIEMBRE	32.939	144.625	177.564
<b>TOTAL ESCALADO</b>	<b>97.402</b>	<b>1.040.794</b>	<b>1.138.196</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

**Beatriz Carmenza Ochoa Osorio.**  
Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria  
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Aprobó: Loly Catalina Van Leenden Del Rio – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano  
Elaboro: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista  
Ingrid Carolina Rodriguez Ovalle - Contratista  
Luz Karime Giraldo Cardenas - Contratista

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

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

