



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE AGOSTO DE 2019

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:

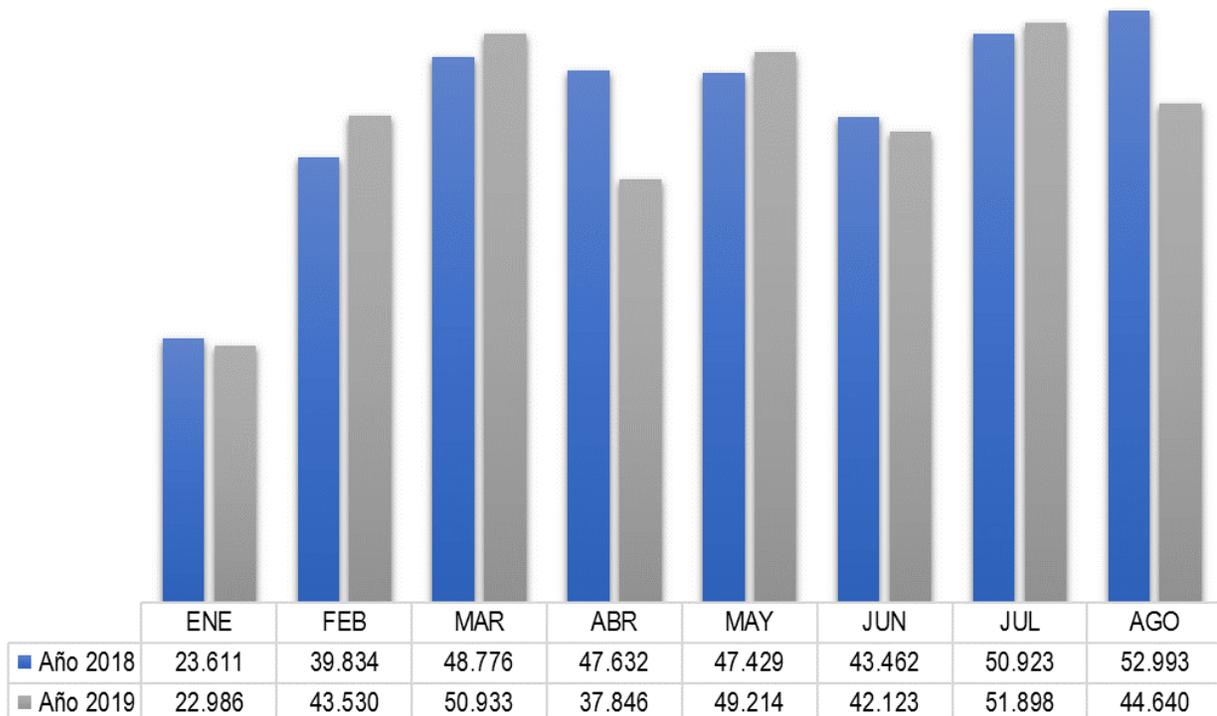




## 1. CANAL ESCRITO

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

En lo corrido del año 2019, se han radicado 343.170 peticiones, frente a la radicación del mes agosto en el año anterior se evidencia una disminución del 15,7 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de agosto, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 89,5% y Roc con 10,4% sobre las 44.640 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	39.954
ROC	4.643
INFORMACION	20
CONSULTA	19
CONGRESO	3
DENUNCIAS	0
QUEJA - RECLAMO	1
<b>Total</b>	<b>44.640</b>

Fuente: Aplicativo Lex.





### 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 40,95 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

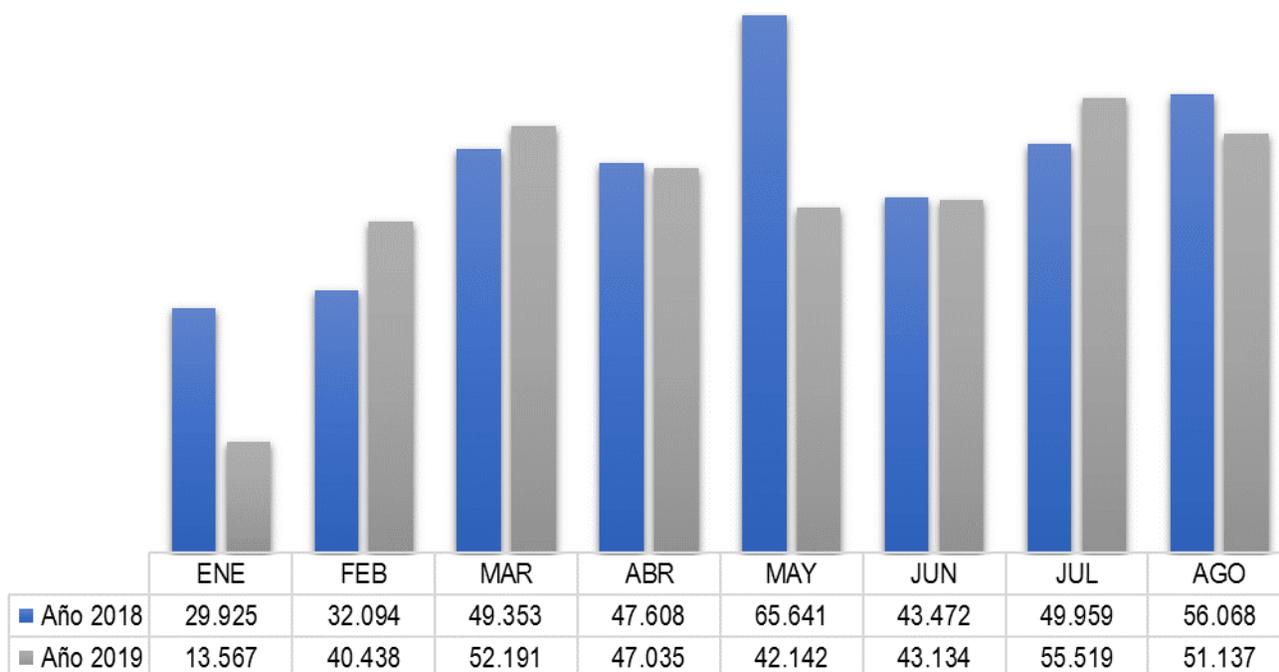
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.336	20,91%
ANTIOQUIA	8.944	20,04%
CAQUETA	3.299	7,39%
VALLE DEL CAUCA	2.961	6,63%
META	2.007	4,50%
NARIÑO	1.948	4,36%
TOLIMA	1.579	3,54%
MAGDALENA	2.270	5,09%
CUNDINAMARCA	1.369	3,07%
BOLIVAR	1.075	2,41%
CESAR	983	2,20%
HUILA	1.083	2,43%
CAUCA	1.140	2,55%
NORTE DE SANTANDER	885	1,98%
SUCRE	678	1,52%
PUTUMAYO	554	1,24%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	809	1,81%
CORDOBA	406	0,91%
SANTANDER	576	1,29%
ATLANTICO	477	1,07%
QUINDIO	324	0,73%
CALDAS	352	0,79%
ARAUCA	303	0,68%
RISARALDA	301	0,67%
CHOCO	179	0,40%
CASANARE	224	0,50%
BOYACA	182	0,41%
GUAJIRA	174	0,39%
GUAVIARE	72	0,16%
GUAINIA	70	0,16%
AMAZONAS	45	0,10%
VICHADA	22	0,05%
VAUPES	8	0,02%
SAN ANDRES	5	0,01%
<b>Total</b>	<b>44.640</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de agosto se contestaron 51.137 solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar una disminución del 8,8 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

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

Como se ilustra a continuación el 34,87 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	11.020	21,55%
BOGOTA	6.810	13,32%
CAQUETA	3.816	7,46%
VALLE DEL CAUCA	3.347	6,55%
META	2.848	5,57%
NARIÑO	2.511	4,91%
TOLIMA	2.012	3,93%
MAGDALENA	2.473	4,84%
CUNDINAMARCA	1.873	3,66%
CESAR	1.379	2,70%
BOLIVAR	1.452	2,84%
NORTE DE SANTANDER	1.166	2,28%
CAUCA	1.425	2,79%

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



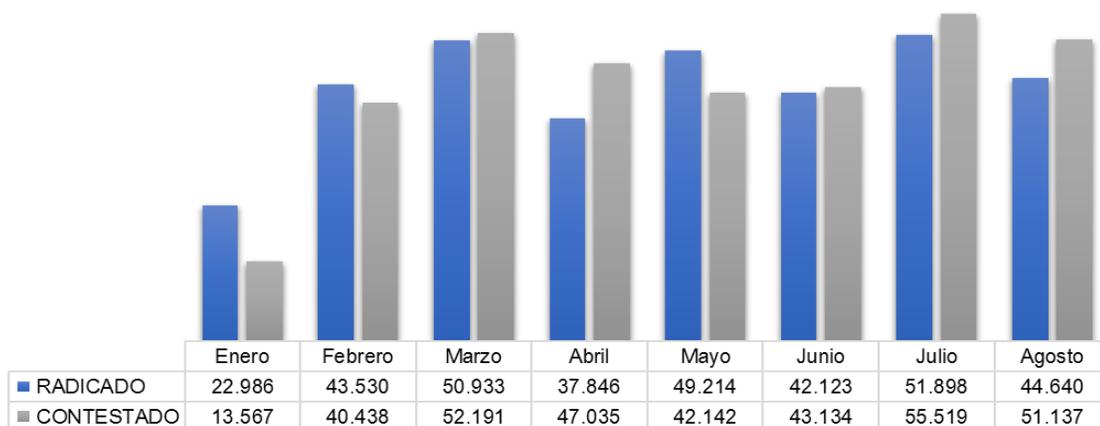


Departamento	Cantidad	%
HUILA	1.343	2,63%
CORDOBA	1.078	2,11%
SUCRE	846	1,65%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	1.144	2,24%
PUTUMAYO	676	1,32%
SANTANDER	618	1,21%
ATLANTICO	485	0,95%
QUINDIO	418	0,82%
CALDAS	476	0,93%
ARAUCA	337	0,66%
RISARALDA	348	0,68%
CHOCO	260	0,51%
CASANARE	251	0,49%
BOYACA	226	0,44%
GUAJIRA	228	0,45%
GUAVIARE	107	0,21%
GUAINIA	77	0,15%
AMAZONAS	33	0,06%
VICHADA	37	0,07%
VAUPES	7	0,01%
SAN ANDRES	10	0,02%
<b>Total</b>	<b>51.137</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2019

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 115 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

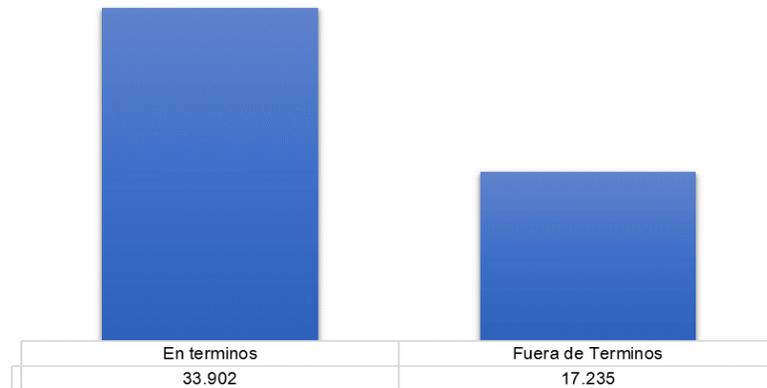
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





### 1.7. Términos de respuesta

En el mes de agosto se contestaron 51.137 derechos de petición, de los cuales 31.554 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	31.919	13.581	45.500
ROC	1.945	3.611	5.556
INFORMACION	12	34	46
CONSULTA	23	7	30
CONGRESO	2	1	3
DENUNCIAS	0	0	0
QUEJA - RECLAMO	1	1	2
<b>Total</b>	<b>33.902</b>	<b>17.235</b>	<b>51.137</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	17.601	23,02%
CONTRATO DE TRANSACCION	11.648	15,23%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	8.331	10,90%
AVAL	4.032	5,27%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	3.664	4,79%
SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO	2.557	3,34%
CASOS ATIPICOS	2.066	2,70%
CERTIFICACION FAMILIAR	2.009	2,63%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.599	2,09%
CERTIFICACIONES ACREDITACIONES CASOS EXCEPCIONALES	1.460	1,91%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.245	1,63%
PROYECTO PRODUCTIVO	1.193	1,56%

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



INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	1.193	1,56%
VIVIENDA NUEVA	1.162	1,52%
ESTADO EN EL REGISTRO	1.106	1,45%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	963	1,26%
OFERTA INSTITUCIONAL	895	1,17%
ESTADO DE VALORACION 1448	878	1,15%
INCLUSION DE NUEVOS MIEMBROS	773	1,01%
RESPUESTA TIPO	741	0,97%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 14,83 %, representando 11.340 pretensiones con 175 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

## 1.9. Denuncias

Para el mes de agosto, 40 quejas fueron tramitadas 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 agosto de 2019.

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

A continuación, se describe el número de solicitudes por proceso de PQR, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al Departamento de Bogotá con 766 solicitudes recibidas que constituyen el 17% de la demanda total, seguido del Departamento de Antioquia con 645 solicitudes recibidas y una participación del 14.25% y finalmente las solicitudes del Departamento de Cauca con 407 y una participación de 9% reúnen la mayor demanda de las solicitudes durante el mes de agosto de 2019 a nivel nacional.

AGOSTO		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
BOGOTA D.C.	766	536
ANTIOQUIA	645	514
CAUCA	407	389
SANTANDER	337	281
BOLIVAR	314	280
NARIÑO	281	229
HUILA	235	200
ARAUCA	217	152
MAGDALENA	212	188
VALLE DEL CAUCA	188	119
CESAR	114	63
NORTE DE SANTANDER	107	87
ATLANTICO	89	61
CUNDINAMARCA	86	62
RISARALDA	57	51
BOYACA	56	42

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



AGOSTO		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
PUTUMAYO	49	40
AMAZONAS	45	31
CALDAS	44	34
SUCRE	44	32
CASANARE	42	38
META	38	26
CHOCO	34	29
TOLIMA	32	23
CORDOBA	30	29
LA GUAJIRA	20	14
QUINDIO	16	7
CAQUETA	13	7
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	5	3
GUAVIARE	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>4.524</b>	<b>3.567</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 agosto, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 3.875 Solicitudes recibidas que constituyen el 86% de la demanda total, seguido de Recursos de Registro con 363 Solicitudes recibidas con el 8.02% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de las solicitudes recibidas de PQR.

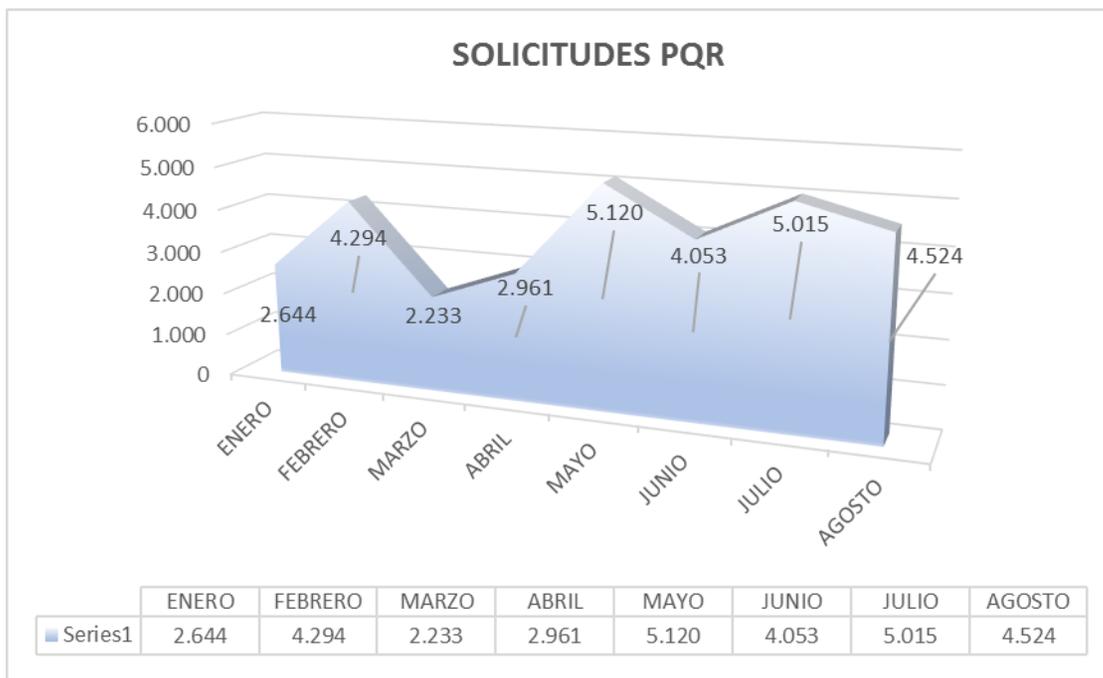
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
DERECHO DE PETICION	2.563	4.140	2.056	2.660	4.447	3.509	4.407	3.875	27.657
RECURSOS REGISTRO	61	107	142	200	304	292	341	363	1.810
RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA	19	43	33	95	345	231	183	258	1.207
RECURSOS SSV	1	4	2	6	24	21	84	28	170
<b>Total</b>	<b>2.644</b>	<b>4.294</b>	<b>2.233</b>	<b>2.961</b>	<b>5.120</b>	<b>4.053</b>	<b>5.015</b>	<b>4.524</b>	<b>30.844</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

En el periodo de enero a agosto del 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 27.657 la cual constituye un 90% de la demanda total, seguido de Recursos de Registro con 1.810 solicitudes constituyendo un 6% de la demanda total.

## 2.3. Comparativo mensual de Solicitudes PQR

En lo corrido del año 2019, se han recibido 30.844 solicitudes de PQR. En el mes de agosto se evidencia una disminución del 10% en el número de solicitudes recibidas con relación al mes de julio; manteniendo un promedio de 3.855 Solicitudes mensuales Recibidas.



Fuente: Aplicativo SGV.

### 3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

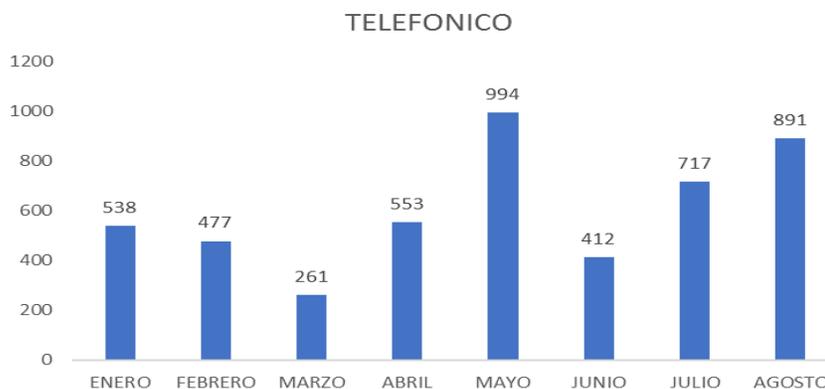
El grupo de servicio al ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQR a través de los canales telefónico y virtual.

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

Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual, se encuentran con una tendencia positiva, presentando un 24.2% más solicitudes con respecto al mes de Julio del año 2019.

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	Total
TELEFONICO	538	477	261	553	994	412	717	891	4.843

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





### 3.1.1 DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

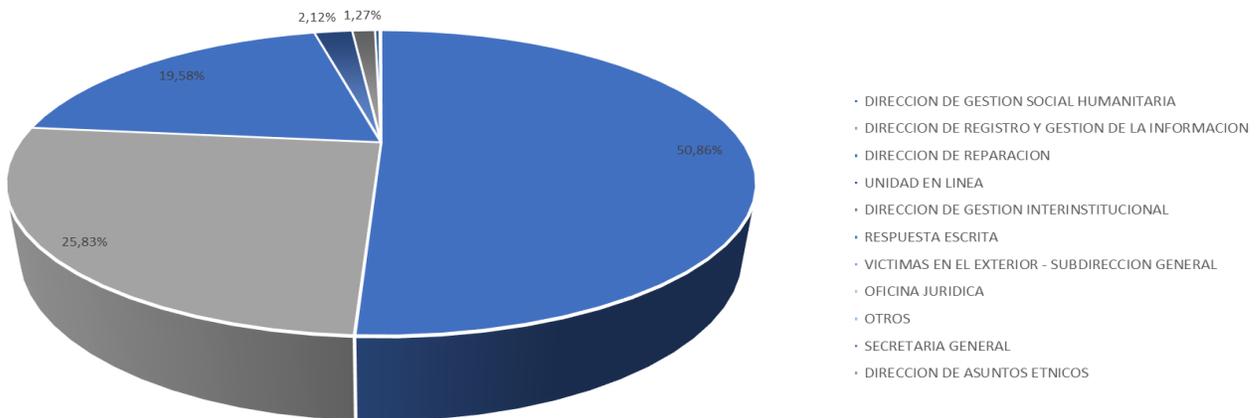
En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas se dividen en dos estados, Finalizado (respuesta inmediata) y Remitido (escalamientos para insumo de respuesta), este último, conlleva a que la petición deba contener un medio de respuesta que permita orientar al ciudadano en lo requerido. 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 2019

Durante lo que va corrido del año 2019 han sido radicados en total 8.800.642 peticiones verbales de las cuales el 50,86% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 25,83% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	Total
DIR. DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.903	500.705	456.670	557.617	598.307	543.729	552.436	686.733	4.476.100
DIR. DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	197.511	276.272	292.659	292.067	312.142	277.149	330.523	294.501	2.272.824
DIRECCION DE REPARACION	89.970	166.725	195.155	186.240	254.337	232.345	298.426	300.118	1.723.316
UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	22.271	18.006	23.430	24.486	28.549	33.756	186.154
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.920	11.153	10.987	9.300	11.811	13.942	22.205	22.710	112.028
RESPUESTA ESCRITA	4.403	4.647	5.009	5.962	1.172	239	319	329	22.080
VICTIMAS EN EL EXTERIOR					344	911	881	1.726	3.862
OFICINA JURIDICA	162	219	164	142	371	358	647	920	2.983
OTROS					192	495	157	132	976
SECRETARIA GENERAL	4		6			6	152	142	310
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS				1	1	2	3	2	9
<b>Total</b>	<b>899.965</b>	<b>977.285</b>	<b>982.921</b>	<b>1.069.335</b>	<b>1.202.107</b>	<b>1.093.662</b>	<b>1.234.298</b>	<b>1.341.069</b>	<b>8.800.642</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.



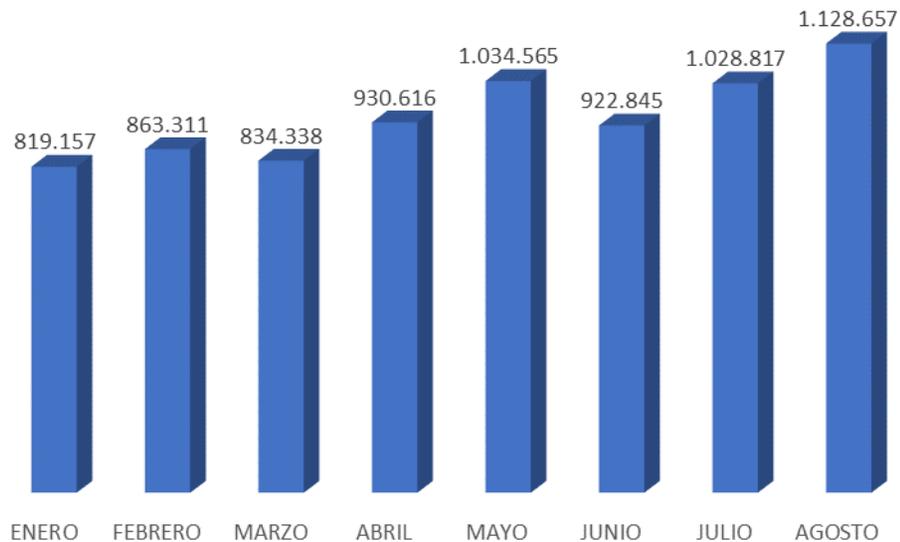
### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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.

La tendencia de casos finalizados se presenta positiva para el mes de agosto de 2019 siendo el más representativo con un total de 1.128.657 casos finalizados.

MES	Total
ENERO	819.157
FEBRERO	863.311
MARZO	834.338
ABRIL	930.616
MAYO	1.034.565
JUNIO	922.845
JULIO	1.028.817
AGOSTO	1.128.657
<b>Total</b>	<b>7.562.306</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante lo que va corrido del año 2019 se presenta un total de 11.034.038 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 59,30% de casos finalizados.

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

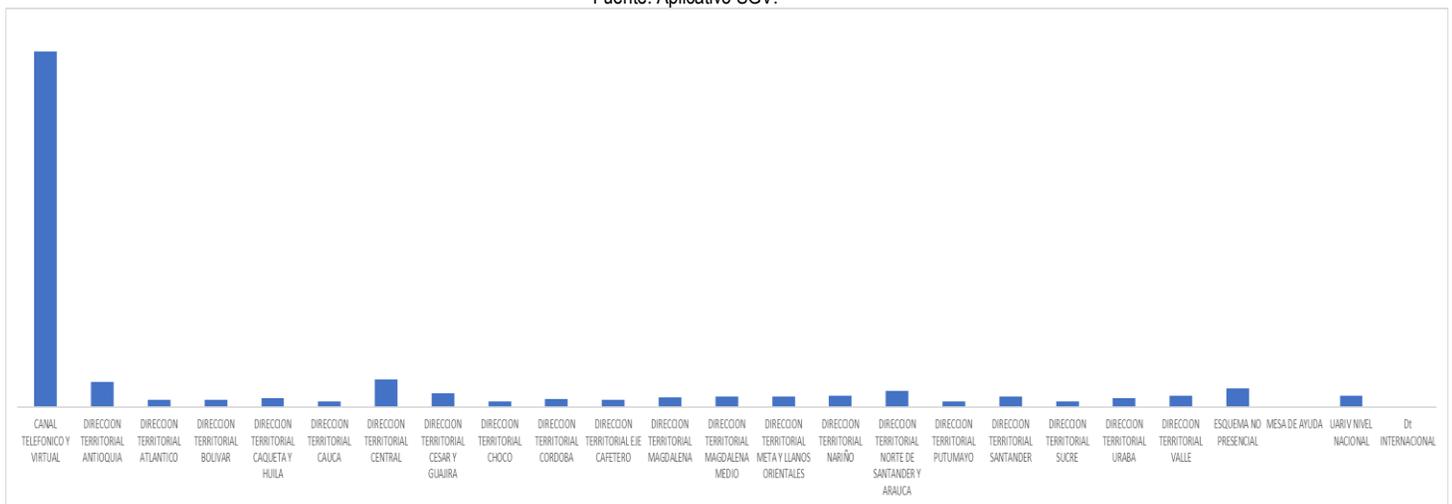


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	6.544.100
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	459.426
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	128.857
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	132.297
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	154.377
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	100.360
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	503.083
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	258.863
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	95.269
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	141.759
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	130.380
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	180.714
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	187.940
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	198.182
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	209.533
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	294.473
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	96.274
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	194.258
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	105.344
DIRECCION TERRITORIAL URABA	168.300
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	201.458
ESQUEMA NO PRESENCIAL	335.844
MESA DE AYUDA	380
UARIV NIVEL NACIONAL	211.577
DT INTERNACIONAL	990
<b>Total general</b>	<b>11.034.038</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



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





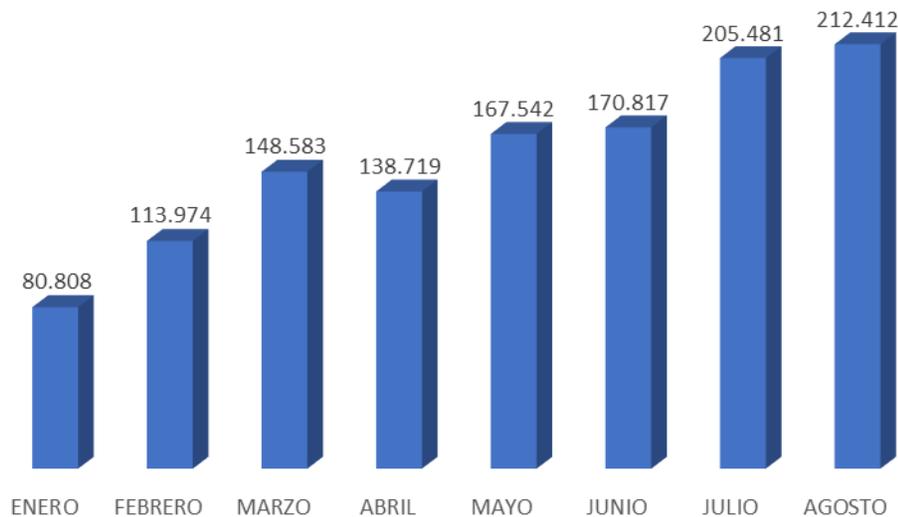
### 3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

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 agosto se presenta un incremento del 3,3% en comparación al mes de julio, obteniendo así un total de 212.412 casos remitidos en el mes de agosto

MES	Total
ENERO	80.808
FEBRERO	113.974
MARZO	148.583
ABRIL	138.719
MAYO	167.542
JUNIO	170.817
JULIO	205.481
AGOSTO	212.412
<b>Total</b>	<b>1.238.336</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	358.000
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	204.837
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	195.106

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

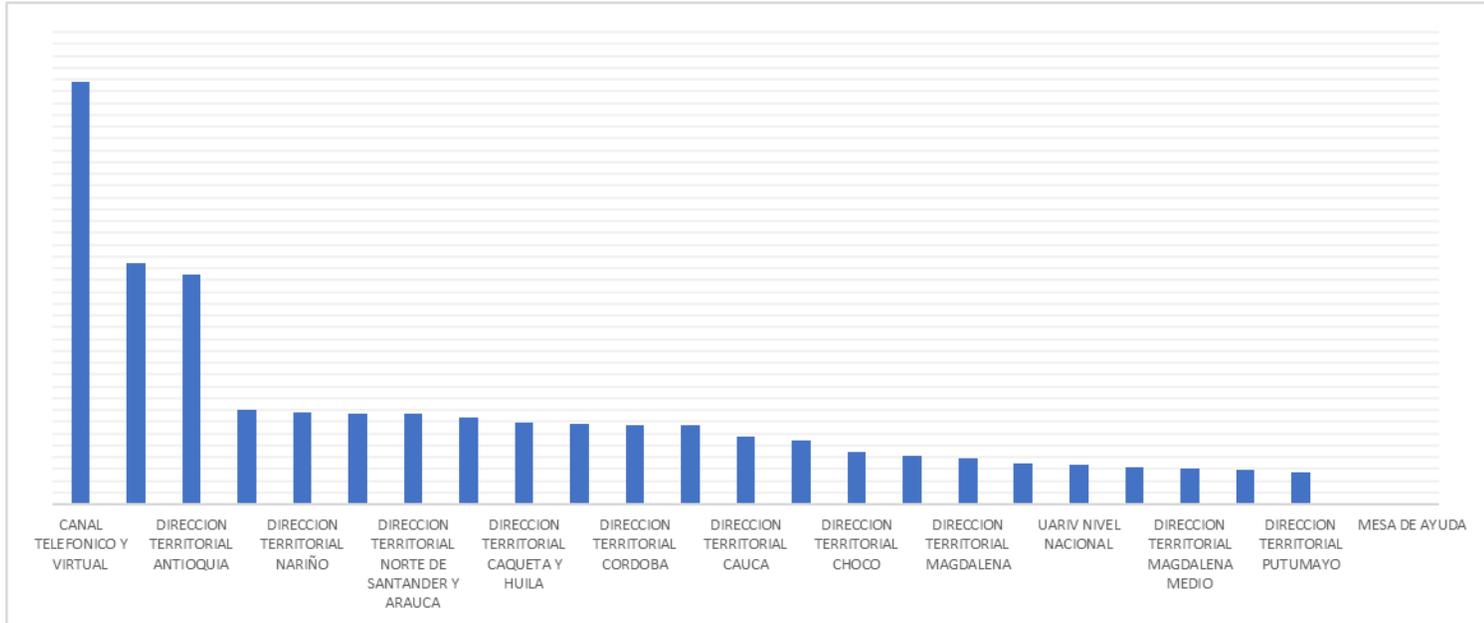
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	79.807
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	78.305
DIRECCION TERRITORIAL URABA	76.890
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	76.883
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	73.862
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	68.774
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	67.933
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	67.330
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	66.549
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	57.571
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	54.302
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	43.854
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	41.465
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	38.658
ESQUEMA NO PRESENCIAL	35.009
UARIV NIVEL NACIONAL	33.036
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	31.323
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	30.332
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	29.619
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	27.005
DT INTERNACIONAL	534
MESA DE AYUDA	232
<b>Total</b>	<b>1.837.216</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 374.073 casos pendientes de gestión de los cuales el 89.61% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información con un total de 335.218 para el mes de agosto.

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





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		<b>335.218</b>	<b>89,61%</b>
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	299.425	80,04%
	5_ROJO	3.839	1,03%
	4_NARANJA	9.505	2,54%
	3_AMARILLO	4.689	1,25%
	2_VERDE	12.920	3,45%
	1_BLANCO	4.840	1,29%
		<b>26.903</b>	<b>7,19%</b>
DIRECCION DE REPARACION	6_NEGRO	14.112	3,77%
	5_ROJO	1.008	0,27%
	4_NARANJA	3.117	0,83%
	3_AMARILLO	1.788	0,48%
	2_VERDE	4.846	1,30%
	1_BLANCO	2.032	0,54%
		<b>11.235</b>	<b>3,00%</b>
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	3.626	0,97%
	5_ROJO	154	0,04%
	4_NARANJA	436	0,12%
	3_AMARILLO	494	0,13%
	2_VERDE	1.607	0,43%
	1_BLANCO	4.918	1,31%
		<b>594</b>	<b>0,16%</b>
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	6_NEGRO	122	0,03%
	5_ROJO	12	0,00%
	4_NARANJA	69	0,02%
	3_AMARILLO	94	0,03%
	2_VERDE	132	0,04%
	1_BLANCO	165	0,04%
		<b>114</b>	<b>0,03%</b>
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	1_BLANCO	114	0,03%
		<b>9</b>	<b>0,00%</b>
DIRECCION GENERAL	6_NEGRO	4	0,00%
	5_ROJO	1	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	2	0,00%
<b>Total</b>		<b>374.073</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		<b>125</b>	<b>75,76%</b>
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	42	25,45%
	4_NARANJA	1	0,61%
	2_VERDE	1	0,61%
	1_BLANCO	81	49,09%

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

		<b>34</b>	<b>20,61%</b>
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	2	1,21%
	2_VERDE	3	1,82%
	1_BLANCO	29	17,58%
		<b>6</b>	<b>3,64%</b>
DIRECCION DE REPARACION	1_BLANCO	6	3,64%
<b>Total</b>		<b>165</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

## 5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de agosto de 2019 fueron escalados en total 212.412 casos fueron escalados de los cuales el 53,7% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
<b>2019</b>	<b>287.048</b>	<b>944.700</b>	<b>1.238.336</b>
ENERO	8.376	72.432	80.808
FEBRERO	13.402	100.572	113.974
MARZO	44.767	103.816	148.583
ABRIL	17.364	121.355	138.719
MAYO	20.515	147.027	167.542
JUNIO	16.153	154.664	170.817
JULIO	68.315	130.578	205.481
AGOSTO	98.156	114.256	212.412
<b>TOTAL</b>	<b>287.048</b>	<b>944.700</b>	<b>1.238.336</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:

