



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE DICIEMBRE 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:

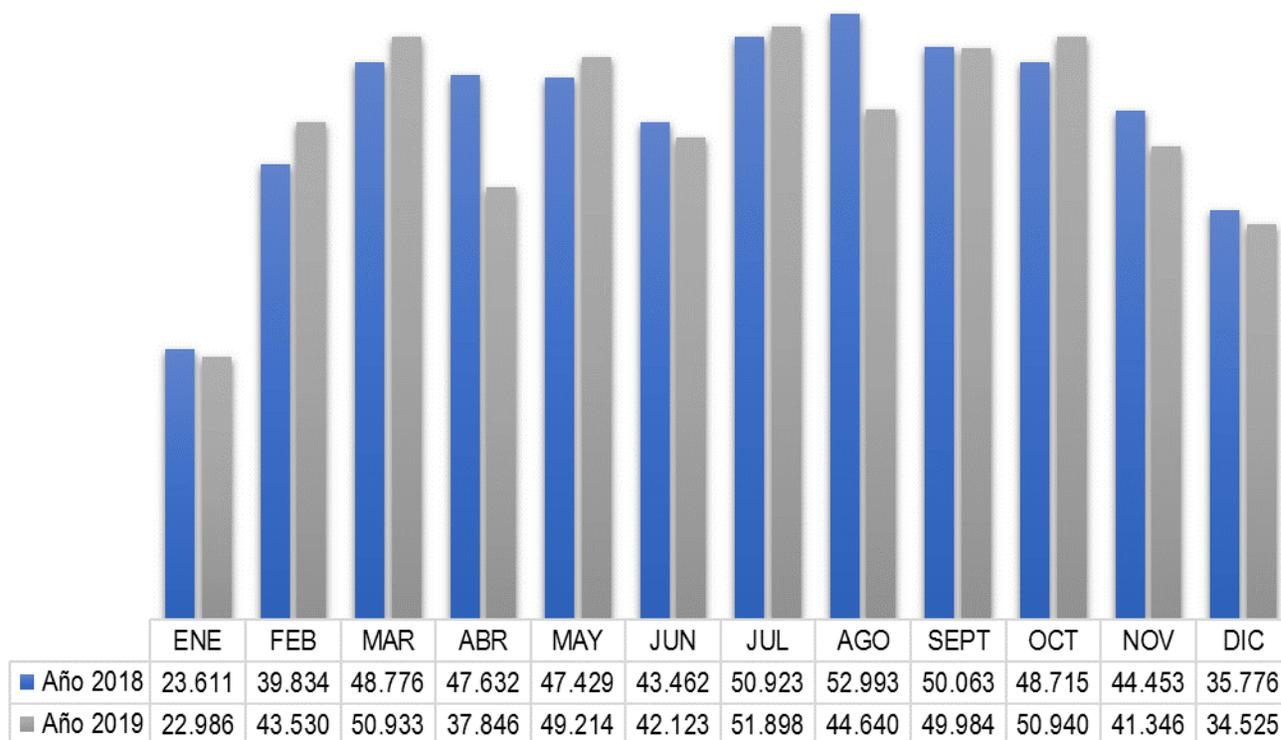




## 1. CANAL ESCRITO

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

En lo corrido del año 2019, se radicaron 519.965 peticiones, frente a la radicación del mes diciembre en el año anterior se evidencia una disminución del 3,50 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de diciembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 90,3% y Roc con 9,5% sobre las 34.525 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	31.184
ROC	3.293
CONSULTA	24
INFORMACION	20
CONGRESO	3
DENUNCIAS	1
<b>Total</b>	<b>34.525</b>

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



### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de diciembre, aproximadamente el 45,41 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

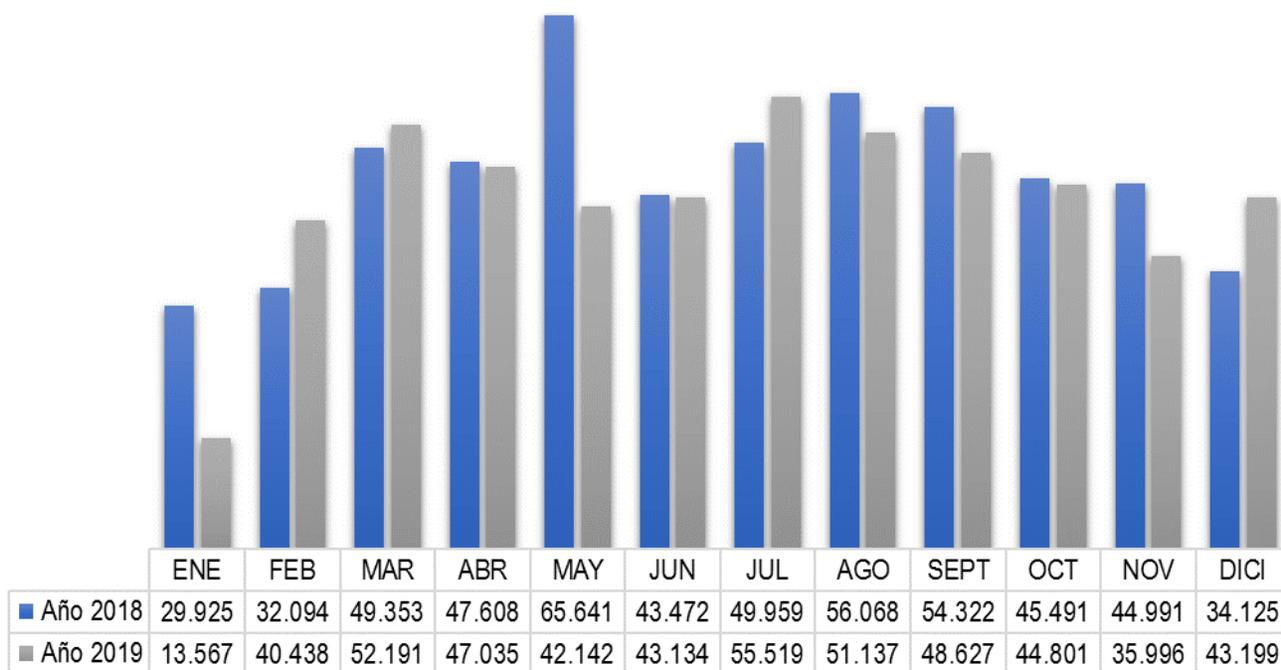
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.162	26,54%
ANTIOQUIA	6.515	18,87%
CAQUETA	2.654	7,69%
VALLE DEL CAUCA	1.733	5,02%
NARIÑO	1.240	3,59%
CORDOBA	811	2,35%
META	1.946	5,64%
TOLIMA	972	2,82%
MAGDALENA	948	2,75%
HUILA	777	2,25%
CAUCA	669	1,94%
CUNDINAMARCA	831	2,41%
NORTE DE SANTANDER	730	2,11%
CESAR	662	1,92%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	590	1,71%
BOLIVAR	645	1,87%
SUCRE	865	2,51%
SANTANDER	489	1,42%
CALDAS	271	0,78%
ATLANTICO	416	1,20%
QUINDIO	216	0,63%
ARAUCA	203	0,59%
CHOCO	208	0,60%
CASANARE	163	0,47%
PUTUMAYO	131	0,38%
RISARALDA	218	0,63%
BOYACA	158	0,46%
GUAJIRA	165	0,48%
GUAVIARE	88	0,25%
GUAINIA	14	0,04%
AMAZONAS	10	0,03%
VICHADA	20	0,06%
VAUPES	3	0,01%
SAN ANDRES	2	0,01%
<b>Total</b>	<b>34.525</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de diciembre se contestaron **43.199** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 26,59 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

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

Como se ilustra a continuación el 36,98 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	9.066	20,99%
BOGOTA	6.909	15,99%
VALLE DEL CAUCA	2.708	6,27%
CAQUETA	3.577	8,28%
NARIÑO	2.385	5,52%
META	1.791	4,15%
CORDOBA	1.224	2,83%
TOLIMA	1.479	3,42%
MAGDALENA	1.803	4,17%
CUNDINAMARCA	1.115	2,58%
CAUCA	1.253	2,90%
NORTE DE SANTANDER	1.281	2,97%
HUILA	971	2,25%





El futuro  
es de todos

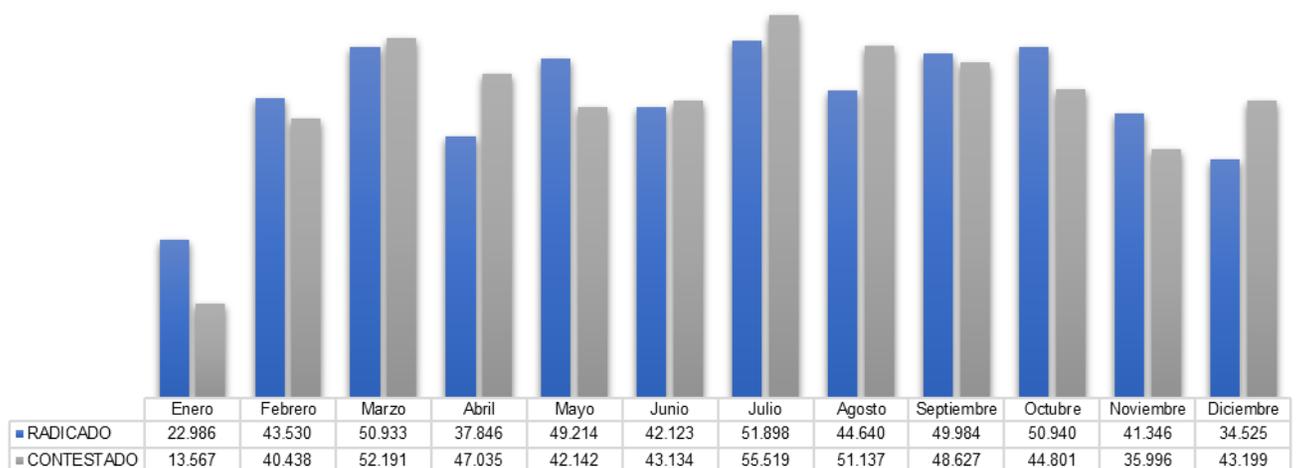
Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	730	1,69%
CESAR	1.034	2,39%
BOLIVAR	1.033	2,39%
SUCRE	879	2,03%
SANTANDER	675	1,56%
CALDAS	465	1,08%
PUTUMAYO	322	0,75%
ATLANTICO	521	1,21%
QUINDIO	280	0,65%
CASANARE	251	0,58%
RISARALDA	290	0,67%
GUAJIRA	225	0,52%
ARAUCA	284	0,66%
CHOCO	249	0,58%
BOYACA	218	0,50%
GUAVIARE	107	0,25%
AMAZONAS	26	0,06%
GUAINIA	28	0,06%
VICHADA	11	0,03%
VAUPES	6	0,01%
SAN ANDRES	3	0,01%
<b>Total</b>	<b>43.199</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 125 % 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

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

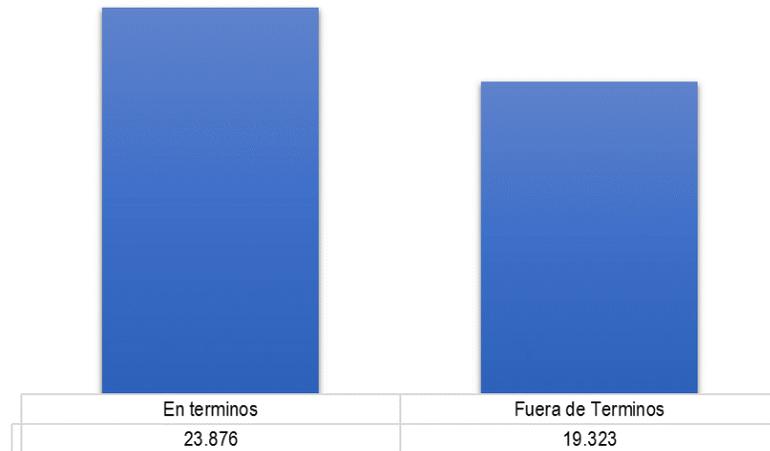
Síguenos en:





### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de diciembre se contestaron 43.199 derechos de petición, de los cuales 23.876 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	22.777	16.725	39.502
ROC	1.059	2.582	3.641
INFORMACION	15	12	27
CONSULTA	24	3	27
CONGRESO		1	1
DENUNCIAS	1		1
<b>Total</b>	<b>23.876</b>	<b>19.323</b>	<b>43.199</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
AGENDAMIENTO	13.708	22,69%
ATENCION HUMANITARIA SM	10.569	17,49%
TERMINOS VENCIDOS	4.228	7,00%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	3.904	6,46%
AVAL	3.804	6,30%
ESTADO DEL PAGO	2.309	3,82%
CASOS ATIPICOS	2.020	3,34%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.718	2,84%
SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO	1.225	2,03%



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Pretensión	Cantidad	%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.169	1,94%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.043	1,73%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.017	1,68%
RESPUESTA TIPO	1.012	1,68%
ESTADO EN EL REGISTRO	786	1,30%
VIVIENDA NUEVA	699	1,16%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	674	1,12%
INCLUSION DE NUEVOS MIEMBROS	613	1,01%
ESTADO DE VALORACION 1448	607	1,00%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	605	1,00%
NO ACREDITADO	603	1,00%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,41 %, representando 8.100 pretensiones con 160 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de diciembre se trasladaron 185 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas

Mes	Cantidad
Enero	112
Febrero	175
Marzo	471
Abril	231
Mayo	233
Junio	189
Julio	258
Agosto	274
Septiembre	306
Octubre	252
Noviembre	188
Diciembre	185
<b>Total</b>	<b>2.874</b>

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de diciembre se dio repuesta con carácter reservado a 50 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	18
Febrero	35
Marzo	52
Abril	58
Mayo	65
Junio	52
Julio	35

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
Agosto	53
Septiembre	66
Octubre	60
Noviembre	53
Diciembre	50
<b>Total</b>	<b>597</b>

### 1.11. Denuncias

Para el mes de diciembre, 4 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 diciembre 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 489 solicitudes recibidas que constituyen el 16% de la demanda total, seguido del Departamento de Antioquia con 382 solicitudes recibidas y una participación del 12% y finalmente las solicitudes del Departamento de Santander con 255 y una participación de 8% reúnen la mayor demanda de las solicitudes con corte al 20 del mes de diciembre de 2019 a nivel nacional.

DICIEMBRE		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
BOGOTA D.C.	489	154
ANTIOQUIA	382	201
SANTANDER	255	129
CAUCA	227	161
META	175	107
VALLE DEL CAUCA	151	80
HUILA	138	88
ARAUCA	124	55
NARIÑO	119	67
ATLANTICO	90	39
MAGDALENA	90	58
CORDOBA	82	66
CUNDINAMARCA	70	47
GUAVIARE	68	41
CASANARE	58	39
CALDAS	55	31
CESAR	53	18
NORTE DE SANTANDER	53	29
BOLIVAR	52	37
BOYACA	52	24
SUCRE	45	31



DICIEMBRE		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
RISARALDA	43	30
CHOCO	40	26
LA GUAJIRA	36	24
PUTUMAYO	35	19
TOLIMA	31	14
CAQUETA	24	14
QUINDIO	13	7
AMAZONAS	9	6
VICHADA	3	2
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>3.064</b>	<b>1.645</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 diciembre, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 2.362 Solicitudes recibidas que constituyen el 77%, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 408 Solicitudes recibidas con el 13% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante este mes.

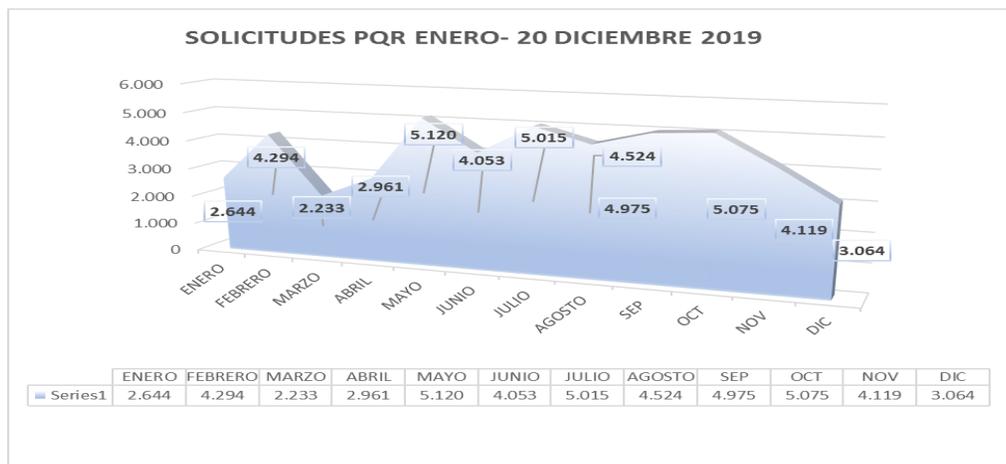
TIPO DE RADICACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DERECHO DE PETICION	2.563	4.140	2.056	2.660	4.447	3.509	4.407	3.875	4.020	3.952	3.322	2.362	41.313
RECURSOS DE AH	19	43	33	95	345	231	183	258	523	726	507	408	3.371
RECURSOS REGISTRO	61	107	142	200	304	292	341	363	392	346	252	271	3.071
RECURSOS SSV	1	4	2	6	24	21	84	28	40	51	38	23	322
<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>4.975</b>	<b>5.075</b>	<b>4.119</b>	<b>3.064</b>	<b>48.077</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

En el periodo de enero a diciembre del 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 41.313 la cual constituye un 86% de la demanda total, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 3.371 solicitudes constituyendo un 7% de la demanda total.

## 2.3. Comparativo mensual de Solicitudes PQR

En lo corrido del año 2019, se han recibido 48.077 solicitudes de PQR, en el mes de diciembre con corte al 20, se evidencia una disminución del 25% en el número de solicitudes recibidas con relación al mes de noviembre; manteniendo un promedio de 4.006 Solicitudes mensuales Recibidas.



Fuente: Aplicativo SGV.

### 3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

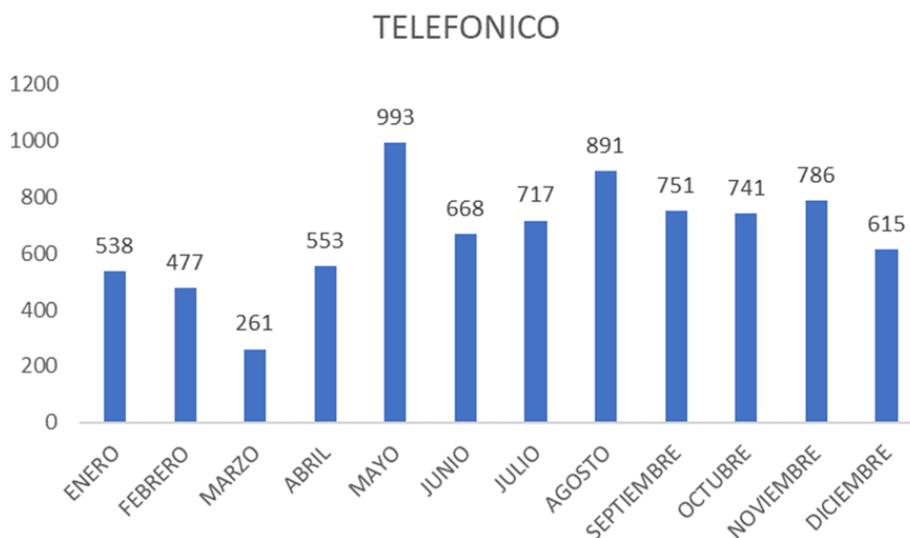
El grupo de servicio al ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQR a través de los canales telefónico y virtual.

#### 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 negativa, presentando un 27.8% menos solicitudes con respecto al mes de noviembre del año 2019.

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
TELEFONICO	538	477	261	553	993	668	717	891	751	741	786	615	7.991

Fuente: Aplicativo SGV.





### 3.1.1 DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

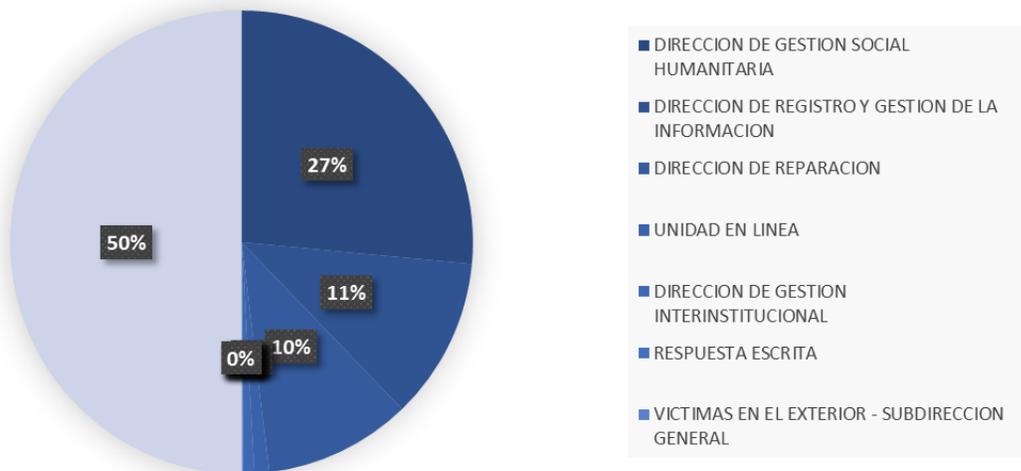
En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas se dividen en dos estados, Finalizado (respuesta inmediata) y Remitido (escalamientos para insumo de respuesta), este último, conlleva a que la petición deba contener un medio de respuesta que permita orientar al ciudadano en lo requerido.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

En el año 2019 fueron radicados en total 15.236.695 peticiones verbales de las cuales el 52,99% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 17.33% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	2019												Total 2019	Total
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.617	500.543	456.316	555.555	595.853	543.036	551.369	685.537	808.933	1.034.648	894.630	868.670	8.074.707	
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	183.229	264.440	281.217	282.838	295.475	267.415	320.168	284.502	312.311	340.529	328.688	280.247	3.441.059	3.441.059
DIRECCION DE REPARACION	89.059	165.859	194.185	184.437	251.035	229.753	295.841	297.426	305.563	356.575	357.993	411.905	3.139.631	3.139.631
UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	22.271	18.006	23.430	24.512	28.550	33.764	33.550	33.137	30.679	28.743	312.298	312.298
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.915	11.153	10.986	9.299	11.809	13.942	22.203	22.708	23.014	33.490	36.573	25.207	230.299	230.299
RESPUESTA ESCRITA	4.172	4.536	4.895	5.615	1.021	191	180	147	134	132	139	150	21.312	21.312
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL					344	911	881	1.725	896	1.374	2.061	1.221	9.413	9.413
OFICINA JURIDICA	161	214	164	142	371	357	647	919	892	511	423	558	5.359	5.359
OTROS					192	495	157	132	251	292	388	329	2.236	2.236
SECRETARIA GENERAL	4		6			6	152	142	8	14	15	10	357	357
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS				1	1	2	3	2	2	7	4	2	24	24
<b>Total</b>	<b>884.249</b>	<b>964.309</b>	<b>970.040</b>	<b>1.055.893</b>	<b>1.179.531</b>	<b>1.080.620</b>	<b>1.220.151</b>	<b>1.327.004</b>	<b>1.485.554</b>	<b>1.800.709</b>	<b>1.651.593</b>	<b>1.617.042</b>	<b>15.236.695</b>	<b>15.236.695</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.





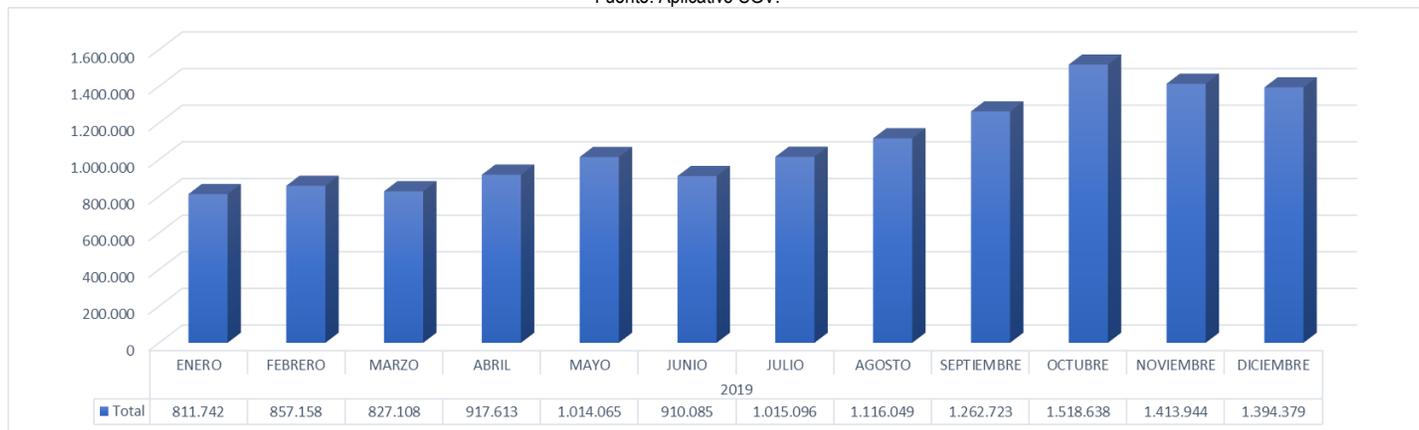
El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

La tendencia de casos finalizados se presenta negativa para el mes de diciembre de 2019 siendo octubre el más representativo con un total de 1.518.638 casos finalizados.

MES	Total
ENERO	811.742
FEBRERO	857.158
MARZO	827.108
ABRIL	917.613
MAYO	1.014.065
JUNIO	910.085
JULIO	1.015.096
AGOSTO	1.116.049
SEPTIEMBRE	1.262.723
OCTUBRE	1.518.638
NOVIEMBRE	1.413.944
DICIEMBRE	1.394.379
<b>TOTAL</b>	<b>13.058.600</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

En el año 2019 se presentó un total de 16.273.256 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 55,79% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	9.079.518
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	633.640
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	175.418
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	176.734
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	215.094
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	146.637
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	733.360
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	352.238
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	122.579
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	194.296
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	181.651
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	241.117

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:





DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	247.395
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	263.836
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	286.533
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	451.195
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	135.277
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	265.877
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	144.998
DIRECCION TERRITORIAL URABA	230.914
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	278.683
ESQUEMA NO PRESENCIAL	1.388.427
MESA DE AYUDA	446
UARIV NIVEL NACIONAL	325.813
Dt INTERNACIONAL	1.580
<b>Total</b>	<b>16.273.256</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 diciembre se presenta una disminución del 6,73% en comparación al mes de noviembre, obteniendo así un total de 238.901 casos remitidos en el mes de diciembre

MES	Total
ENERO	80.377
FEBRERO	113.537
MARZO	148.363
ABRIL	138.536
MAYO	167.200
JUNIO	170.648
JULIO	205.196
AGOSTO	211.119
SEPTIEMBRE	223.259
OCTUBRE	283.537
NOVIEMBRE	238.901
<b>Total</b>	<b>1.980.673</b>

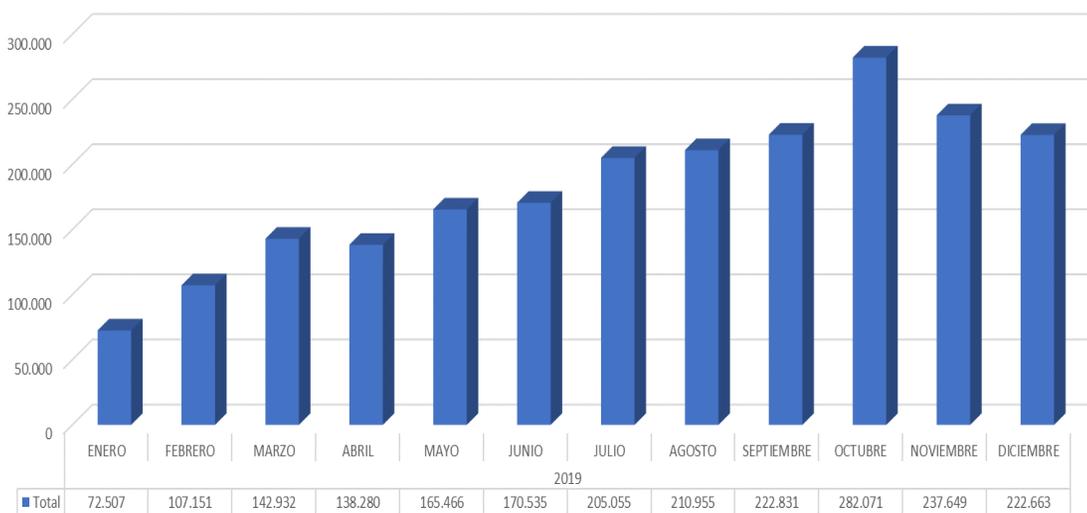
Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

REMITIDO



Fuente: Aplicativo SGV.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	555.844
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	246.164
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	202.842
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	96.775
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	89.676
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	86.507
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	80.705
DIRECCION TERRITORIAL URABA	79.490
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	72.404
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	72.163
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	68.656
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	66.124
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	63.420
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	59.798
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	42.877
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	42.337
UARIV NIVEL NACIONAL	39.422
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	38.443
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	38.104
ESQUEMA NO PRESENCIAL	36.971
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	34.313
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	33.433
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	30.465
Dt INTERNACIONAL	893
MESA DE AYUDA	269
<b>Total</b>	<b>2.178.095</b>

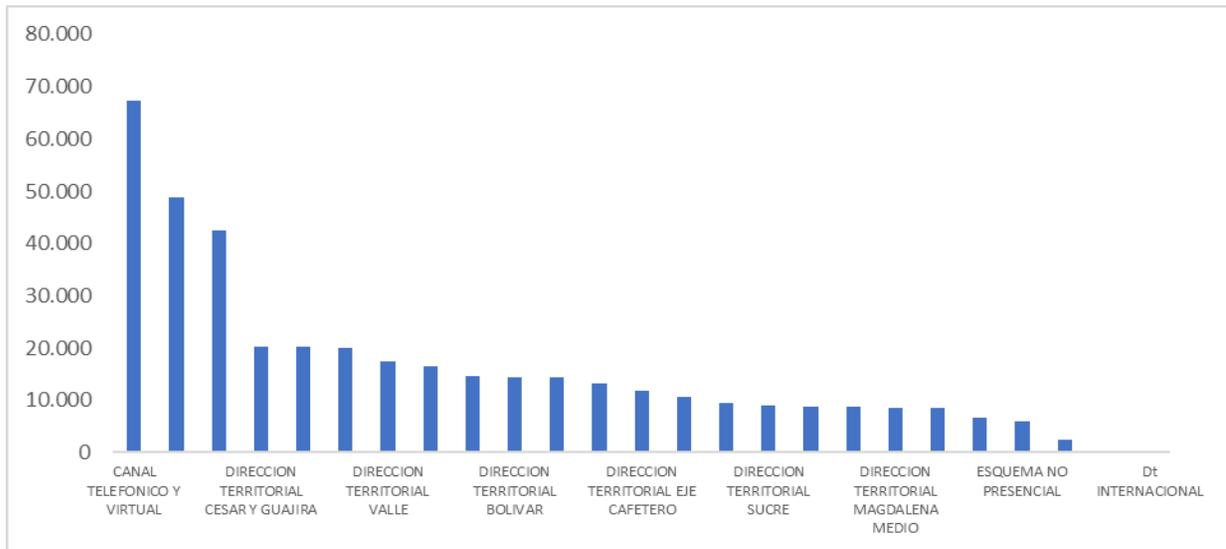
Fuente: Aplicativo SGV.

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.

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

Actualmente se presentan un total de 412.904 casos pendientes de gestión de los cuales el 50,17% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información con un total de 207.152 para el mes de diciembre.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>207.152</b>	<b>50,17%</b>
	6_NEGRO	205.548	49,78%
	5_ROJO	117	0,03%
	4_NARANJA	126	0,03%
	3_AMARILLO	563	0,14%
	2_VERDE	192	0,05%
	1_BLANCO	606	0,15%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>184.029</b>	<b>44,57%</b>
	6_NEGRO	176.373	42,72%
	5_ROJO	140	0,03%
	4_NARANJA	185	0,04%
	3_AMARILLO	1.352	0,33%
	2_VERDE	1.551	0,38%
	1_BLANCO	4.428	1,07%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>20.042</b>	<b>4,85%</b>
	6_NEGRO	8.641	2,09%
	5_ROJO	1.515	0,37%
	4_NARANJA	1.036	0,25%
	3_AMARILLO	2.693	0,65%
	2_VERDE	1.705	0,41%
	1_BLANCO	4.452	1,08%
<b>DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL</b>		<b>1.348</b>	<b>0,33%</b>
	6_NEGRO	666	0,16%





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	5_ROJO	109	0,03%
	4_NARANJA	95	0,02%
	3_AMARILLO	183	0,04%
	2_VERDE	86	0,02%
	1_BLANCO	209	0,05%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>314</b>	<b>0,08%</b>
	6_NEGRO	277	0,07%
	4_NARANJA	1	0,00%
	3_AMARILLO	8	0,00%
	2_VERDE	6	0,00%
	1_BLANCO	22	0,01%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>19</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	17	0,00%
	1_BLANCO	2	0,00%
<b>Total</b>		<b>412.904</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

#### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>28</b>	<b>70,00%</b>
	1_BLANCO	28	70,00%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>9</b>	<b>22,50%</b>
	6_NEGRO	1	2,50%
	1_BLANCO	8	20,00%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>2</b>	<b>5,00%</b>
	1_BLANCO	2	5,00%
<b>DIRECCION GENERAL</b>		<b>1</b>	<b>2,50%</b>
	6_NEGRO	1	2,50%
<b>Total general</b>		<b>40</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

#### 5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de diciembre de 2019 fueron escalados en total 222.663 casos fueron escalados de los cuales el 62,32% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
<b>2019</b>	<b>336.657</b>	<b>1.841.438</b>	<b>2.178.095</b>
ENERO	4.858	67.649	72.507
FEBRERO	8.138	99.013	107.151
MARZO	29.789	113.143	142.932
ABRIL	12.192	126.088	138.280
MAYO	14.394	151.072	165.466
JUNIO	10.963	159.572	170.535
JULIO	17.744	187.311	205.055
AGOSTO	10.779	200.176	210.955

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

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
SEPTIEMBRE	20.777	202.054	222.831
OCTUBRE	56.371	225.700	282.071
NOVIEMBRE	66.754	170.895	237.649
DICIEMBRE	83.898	138.765	222.663
<b>TOTAL</b>	<b>336.657</b>	<b>1.841.438</b>	<b>2.178.095</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

Elaboró: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista

Ingrid Carolina Rodríguez 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:

