



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE ENERO 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



### 1. CANAL ESCRITO

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)

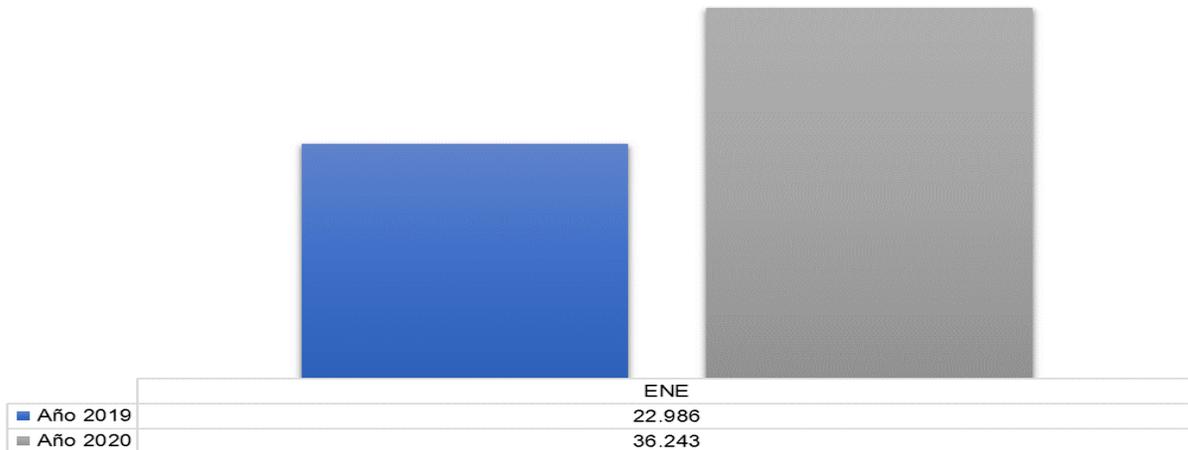
Síguenos en:





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

En lo corrido del año 2020, se han radicado **36.243** peticiones, frente a la radicación del mes enero en el año anterior se evidencia un aumento del 36,58 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de enero, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 91,8% y Roc con 8,1% sobre las 36.243 solicitudes recibidas.

| Tipo Petición                | Total         |
|------------------------------|---------------|
| INTERES GENERAL Y PARTICULAR | 33.272        |
| ROC                          | 2.935         |
| CONSULTA                     | 25            |
| INFORMACION                  | 8             |
| CONGRESO                     | 2             |
| DENUNCIAS                    | 1             |
| <b>Total</b>                 | <b>36.243</b> |

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de enero, aproximadamente el 65,67 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

| Departamento    | Cantidad | %      |
|-----------------|----------|--------|
| BOGOTA          | 18.783   | 51,83% |
| ANTIOQUIA       | 5.018    | 13,85% |
| CAQUETA         | 1.074    | 2,96%  |
| VALLE DEL CAUCA | 1.557    | 4,30%  |
| NARIÑO          | 765      | 2,11%  |
| CORDOBA         | 305      | 0,84%  |
| META            | 1.092    | 3,01%  |



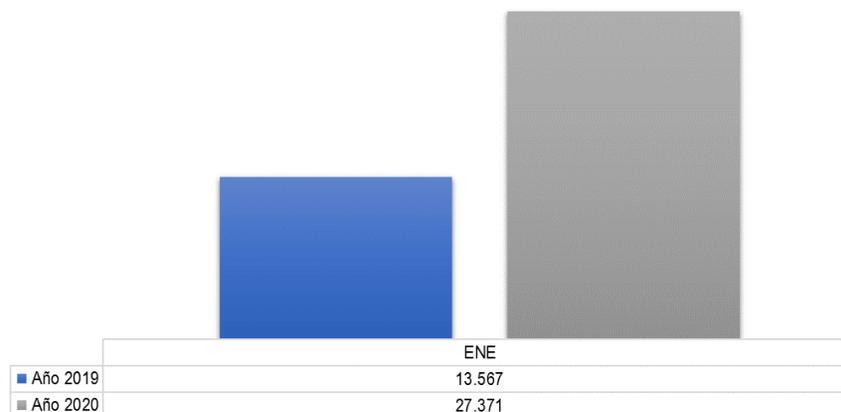


|                         |               |                |
|-------------------------|---------------|----------------|
| TOLIMA                  | 900           | 2,48%          |
| MAGDALENA               | 929           | 2,56%          |
| HUILA                   | 505           | 1,39%          |
| CAUCA                   | 595           | 1,64%          |
| CUNDINAMARCA            | 615           | 1,70%          |
| NORTE DE SANTANDER      | 287           | 0,79%          |
| CESAR                   | 494           | 1,36%          |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR | 326           | 0,90%          |
| BOLIVAR                 | 511           | 1,41%          |
| SUCRE                   | 413           | 1,14%          |
| SANTANDER               | 393           | 1,08%          |
| CALDAS                  | 227           | 0,63%          |
| ATLANTICO               | 286           | 0,79%          |
| QUINDIO                 | 145           | 0,40%          |
| ARAUCA                  | 130           | 0,36%          |
| CHOCO                   | 97            | 0,27%          |
| CASANARE                | 99            | 0,27%          |
| PUTUMAYO                | 62            | 0,17%          |
| RISARALDA               | 335           | 0,92%          |
| BOYACA                  | 139           | 0,38%          |
| GUAJIRA                 | 101           | 0,28%          |
| GUAVIARE                | 33            | 0,09%          |
| GUAINIA                 | 6             | 0,02%          |
| AMAZONAS                | 5             | 0,01%          |
| VICHADA                 | 12            | 0,03%          |
| VAUPES                  | 3             | 0,01%          |
| SAN ANDRES              | 1             | 0,003%         |
| <b>Total</b>            | <b>36.243</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: aplicativo Lex.

#### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de enero se contestaron **27.371** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 50,43 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

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

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



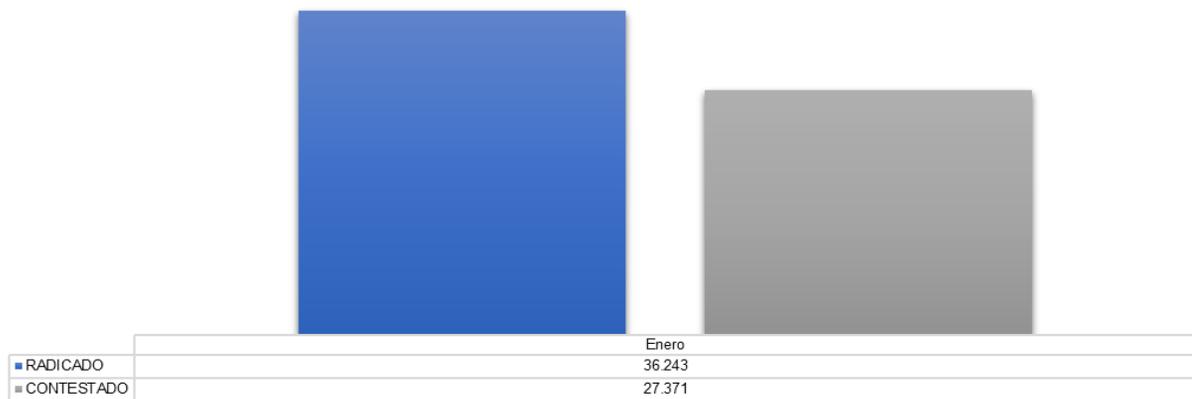
Como se ilustra a continuación el 40,34 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

| Departamento            | Cantidad      | %              |
|-------------------------|---------------|----------------|
| ANTIOQUIA               | 5.539         | 20,24%         |
| BOGOTA                  | 5.502         | 20,10%         |
| VALLE DEL CAUCA         | 1.881         | 6,87%          |
| CAQUETA                 | 1.631         | 5,96%          |
| NARIÑO                  | 1.051         | 3,84%          |
| META                    | 2.066         | 7,55%          |
| CORDOBA                 | 434           | 1,59%          |
| TOLIMA                  | 960           | 3,51%          |
| MAGDALENA               | 903           | 3,30%          |
| CUNDINAMARCA            | 722           | 2,64%          |
| CAUCA                   | 608           | 2,22%          |
| NORTE DE SANTANDER      | 517           | 1,89%          |
| HUILA                   | 625           | 2,28%          |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR | 667           | 2,44%          |
| CESAR                   | 613           | 2,24%          |
| BOLIVAR                 | 585           | 2,14%          |
| SUCRE                   | 546           | 1,99%          |
| SANTANDER               | 470           | 1,72%          |
| CALDAS                  | 261           | 0,95%          |
| PUTUMAYO                | 133           | 0,49%          |
| ATLANTICO               | 323           | 1,18%          |
| QUINDIO                 | 203           | 0,74%          |
| CASANARE                | 142           | 0,52%          |
| RISARALDA               | 354           | 1,29%          |
| GUAJIRA                 | 129           | 0,47%          |
| ARAUCA                  | 124           | 0,45%          |
| CHOCO                   | 156           | 0,57%          |
| BOYACA                  | 144           | 0,53%          |
| GUAVIARE                | 49            | 0,18%          |
| AMAZONAS                | 9             | 0,03%          |
| GUAINIA                 | 11            | 0,04%          |
| VICHADA                 | 12            | 0,04%          |
| VAUPES                  | 1             | 0,00%          |
| SAN ANDRES              | 0             | 0,00%          |
| <b>Total</b>            | <b>27.371</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Aplicativo Lex

## 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2020

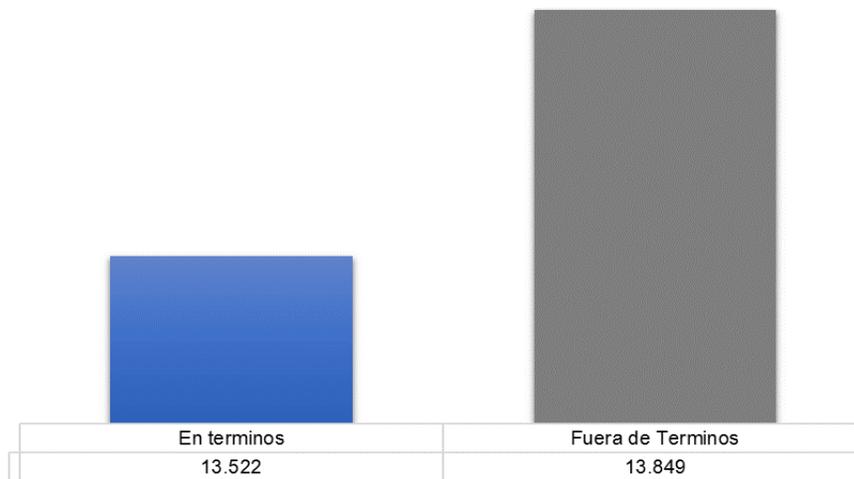
La siguiente grafica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 76 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de enero se contestaron 27.371 derechos de petición, de los cuales 13.522 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

| Tipo de Petición             | En Términos   | Fuera de Términos | Total         |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| INTERES GENERAL Y PARTICULAR | 12.718        | 11.831            | 24.549        |
| ROC                          | 780           | 1.999             | 2.779         |
| CONSULTA                     | 19            | 2                 | 21            |
| INFORMACION                  | 4             | 15                | 19            |
| CONGRESO                     | 1             | 2                 | 3             |
| <b>Total</b>                 | <b>13.522</b> | <b>13.849</b>     | <b>27.371</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                                   | 6.255    | 16,83% |
| AGENDAMIENTO  | 6.077    | 16,35% |
| AVAL  | 3.277    | 8,82%  |
| TERMINOS VENCIDOS   | 2.582    | 6,95%  |
| ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE                        | 2.160    | 5,81%  |
| CASOS ATIPICOS  | 1.607    | 4,32%  |
| ESTADO DEL PAGO   | 1.485    | 4,00%  |
| CERTIFICACION FAMILIAR                                    | 1.093    | 2,94%  |
| RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR                               | 1.085    | 2,92%  |
| SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO | 868      | 2,34%  |
| RESPUESTA TIPO  | 785      | 2,11%  |
| SIN DATOS   | 667      | 1,79%  |
| ESTADO EN EL REGISTRO                                     | 633      | 1,70%  |
| OFERTA INSTITUCIONAL                                      | 624      | 1,68%  |
| PROYECTO PRODUCTIVO                                       | 505      | 1,36%  |
| VIVIENDA NUEVA  | 482      | 1,30%  |
| SIN PETICION CONCRETA                                     | 453      | 1,22%  |
| ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE                        | 444      | 1,19%  |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR                                   | 427      | 1,15%  |
| ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION                         | 402      | 1,08%  |
| NO ACREDITADO   | 387      | 1,04%  |

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,11 %, representando 4.871 pretensiones con 162 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

## 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de enero se trasladaron 157 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas

| Mes   | Cantidad |
|-------|----------|
| Enero | 157      |
| Total | 157      |

## 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de enero se dio repuesta con carácter reservado a 26 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       |
| Total | 26       |



### 1.11. Denuncias

Para el mes de enero, 1 queja fue tramitada 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 enero 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 Bogotá con 130 solicitudes recibidas que constituyen al 24% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 71 solicitudes recibidas y una participación del 13% y finalmente las solicitudes del departamento de Arauca con 48 y una participación de 9%.

| ENERO              |             |            |
|--------------------|-------------|------------|
| DEPARTAMENTO       | SOLICITUDES | VÍCTIMAS   |
| BOGOTA D.C.        | 130         | 31         |
| ANTIOQUIA          | 71          | 27         |
| ARAUCA             | 48          | 19         |
| SANTANDER          | 47          | 29         |
| HUILA              | 34          | 27         |
| BOYACA             | 33          | 5          |
| VALLE DEL CAUCA    | 20          | 5          |
| BOLIVAR            | 18          | 12         |
| CALDAS             | 17          | 13         |
| CAUCA              | 16          | 5          |
| PUTUMAYO           | 16          | 8          |
| MAGDALENA          | 11          | 7          |
| NORTE DE SANTANDER | 11          | 11         |
| SUCRE              | 10          | 5          |
| TOLIMA             | 10          | 2          |
| RISARALDA          | 7           | 5          |
| CHOCO              | 6           | 2          |
| CORDOBA            | 6           | 3          |
| CUNDINAMARCA       | 6           | 3          |
| NARIÑO             | 5           | 3          |
| ATLANTICO          | 4           | 2          |
| LA GUAJIRA         | 4           | 2          |
| QUINDIO            | 4           | 3          |
| VICHADA            | 4           | 1          |
| META               | 2           | 2          |
| CAQUETA            | 1           | 1          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>541</b>  | <b>233</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



## 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 enero, se evidencia que los Derechos de Petición con 460 Solicitudes recibidas constituyen el 85% del total de solicitudes, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 54 Solicitudes lo que corresponde al 10% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

| TIPO DE RADICACION               | ENERO      | TOTAL      |
|----------------------------------|------------|------------|
| DERECHO DE PETICION              | 460        | 460        |
| RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA | 54         | 54         |
| RECURSOS REGISTRO                | 22         | 22         |
| RECURSOS SSV                     | 5          | 5          |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>541</b> | <b>541</b> |

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

Durante el mes de enero de 2020 fueron radicados 172 derechos de petición por medio de canal telefónico y virtual.

| MODALIDAD  | ENERO |
|------------|-------|
| TELEFONICO | 172   |

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 ha 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

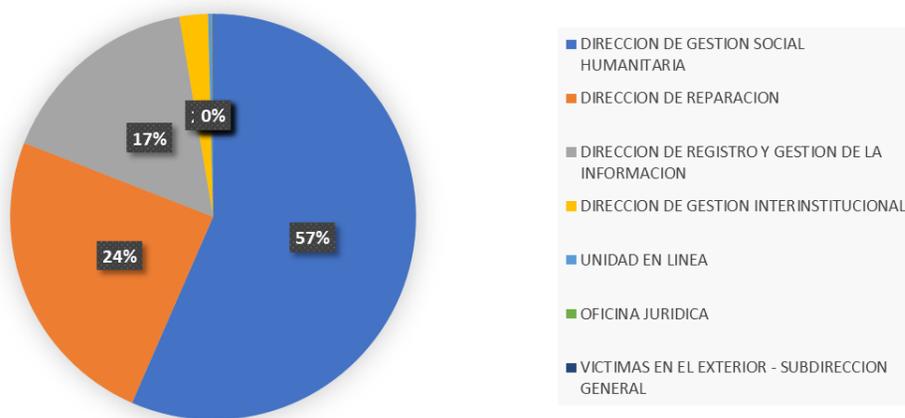
#### 3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2020

Durante el mes de enero de 2020 fueron radicados en total 557.124 peticiones verbales de las cuales el 56,55% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 24,38% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.



| CANTIDAD  | AÑO            |
|---|----------------|
|   | 2020           |
| PROCESO   | ENERO          |
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA           | 315.037        |
| DIRECCION DE REPARACION                           | 135.849        |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | 91.342         |
| DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL           | 12.676         |
| UNIDAD EN LINEA                                   | 1.630          |
| OFICINA JURIDICA                                  | 285            |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL    | 232            |
| RESPUESTA ESCRITA                                 | 70             |
| SECRETARIA GENERAL                                | 3              |
| <b>Total general</b>                              | <b>557.124</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.

Durante el mes de enero de 2020 se finalizaron 496.267 casos, como se evidencia a continuación:

| MES   | Total   |
|-------|---------|
| ENERO | 496.267 |
| Total | 496.267 |

Fuente: Aplicativo SGV.





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Durante el mes de enero de 2020 se presentó un total de 496.267 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 66,74% de casos finalizados.

| DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS                 | CANTIDAD       |
|---|----------------|
| CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL                        | 331.219        |
| DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA                   | 18.690         |
| DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO                   | 6.478          |
| DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR                     | 7.959          |
| DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA             | 6.781          |
| DIRECCION TERRITORIAL CAUCA                       | 6.290          |
| DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL                     | 37.473         |
| DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA             | 2.895          |
| DIRECCION TERRITORIAL CHOCO                       | 3.250          |
| DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA                     | 8.632          |
| DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO                | 5.710          |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA                   | 4.113          |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO             | 5.343          |
| DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES    | 2.657          |
| DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO                      | 1.071          |
| DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | 20.322         |
| DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO                    | 2.863          |
| DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER                   | 3.799          |
| DIRECCION TERRITORIAL SUCRE                       | 3.791          |
| DIRECCION TERRITORIAL URABA                       | 3.124          |
| DIRECCION TERRITORIAL VALLE                       | 10.101         |
| ESQUEMA NO PRESENCIAL                             | 3.541          |
| UARIV NIVEL NACIONAL                              | 165            |
| <b>Total</b>                                      | <b>496.267</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

Durante el mes de enero de 2020 fueron remitidos un total de 60.857 derechos de petición verbal.

| Mes          | Total         |
|--------------|---------------|
| Enero        | 60.857        |
| <b>Total</b> | <b>60.857</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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

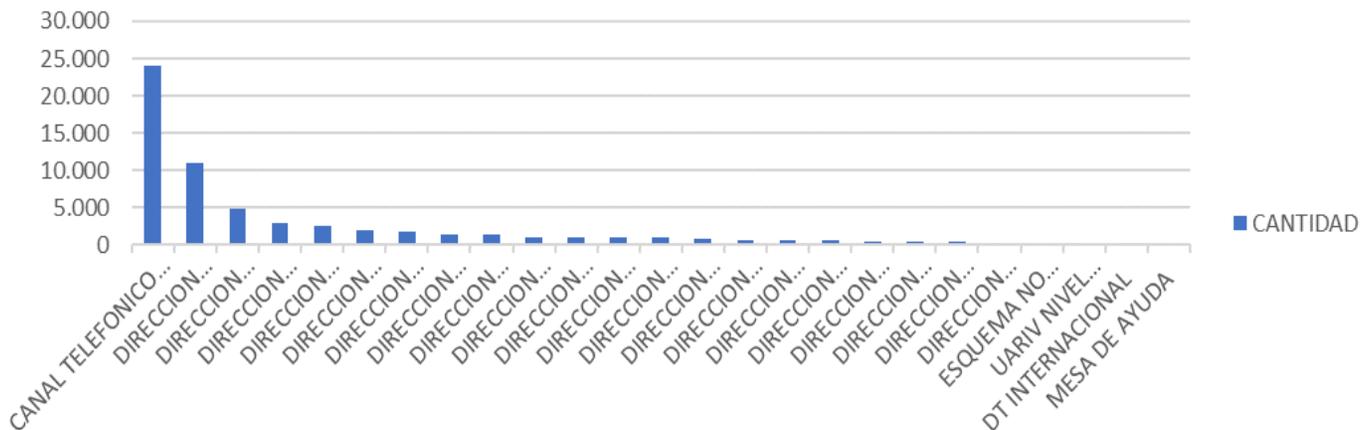
Síguenos en:





| DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS                   | CANTIDAD      |
|---|---------------|
| CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL                        | 23.495        |
| DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL                     | 11.038        |
| DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA                   | 4.902         |
| DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR                     | 2.957         |
| DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | 2.522         |
| DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA             | 2.093         |
| DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA                     | 1.843         |
| DIRECCION TERRITORIAL VALLE                       | 1.500         |
| DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO                | 1.333         |
| DIRECCION TERRITORIAL CAUCA                       | 1.043         |
| DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER                   | 1.011         |
| DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO                   | 1.009         |
| DIRECCION TERRITORIAL URABA                       | 968           |
| DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES    | 833           |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO             | 694           |
| DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO                    | 637           |
| DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA             | 578           |
| DIRECCION TERRITORIAL CHOCHO                      | 461           |
| DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO                      | 447           |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA                   | 423           |
| DIRECCION TERRITORIAL SUCRE                       | 311           |
| ESQUEMA NO PRESENCIAL                             | 264           |
| UARIV NIVEL NACIONAL                              | 39            |
| DT INTERNACIONAL                                  | 5             |
| MESA DE AYUDA                                     | 1             |
| <b>Total</b>                                      | <b>60.857</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 397.329 casos pendientes de gestión de los cuales el 50,11% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información con un total de 199.106 para el mes de enero de 2020.

| PROCESO  | SEMAFORO   | CANTIDAD       | %              |
|--|------------|----------------|----------------|
| <b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b> |            | <b>199.106</b> | <b>50,11%</b>  |
|  | 6_NEGRO    | 185.267        | 46,63%         |
|  | 5_ROJO     | 1.178          | 0,30%          |
|  | 4_NARANJA  | 2.955          | 0,74%          |
|  | 3_AMARILLO | 1.828          | 0,46%          |
|  | 2_VERDE    | 5.508          | 1,39%          |
|  | 1_BLANCO   | 2.370          | 0,60%          |
| <b>DIRECCION DE REPARACION</b>                           |            | <b>187.108</b> | <b>47,09%</b>  |
|  | 6_NEGRO    | 157.842        | 39,73%         |
|  | 5_ROJO     | 3.728          | 0,94%          |
|  | 4_NARANJA  | 7.060          | 1,78%          |
|  | 3_AMARILLO | 3.565          | 0,90%          |
|  | 2_VERDE    | 10.206         | 2,57%          |
|  | 1_BLANCO   | 4.707          | 1,18%          |
| <b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>           |            | <b>10.642</b>  | <b>2,68%</b>   |
|  | 6_NEGRO    | 2.264          | 0,57%          |
|  | 5_ROJO     | 400            | 0,10%          |
|  | 4_NARANJA  | 617            | 0,16%          |
|  | 3_AMARILLO | 453            | 0,11%          |
|  | 2_VERDE    | 3.282          | 0,83%          |
|  | 1_BLANCO   | 3.626          | 0,91%          |
| <b>DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL</b>           |            | <b>345</b>     | <b>0,09%</b>   |
|  | 2_VERDE    | 99             | 0,02%          |
|  | 1_BLANCO   | 246            | 0,06%          |
| <b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>    |            | <b>109</b>     | <b>0,03%</b>   |
|  | 6_NEGRO    | 62             | 0,02%          |
|  | 5_ROJO     | 3              | 0,00%          |
|  | 4_NARANJA  | 17             | 0,00%          |
|  | 3_AMARILLO | 4              | 0,00%          |
|  | 2_VERDE    | 15             | 0,00%          |
|  | 1_BLANCO   | 8              | 0,00%          |
| <b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>                      |            | <b>19</b>      | <b>0,00%</b>   |
|  | 6_NEGRO    | 17             | 0,00%          |
|  | 4_NARANJA  | 1              | 0,00%          |
|  | 1_BLANCO   | 1              | 0,00%          |
| <b>Total</b>   |            | <b>397.329</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Aplicativo SGV.



### Estado Mesa de Ayuda

| PROCESO  | SEMAFORO   | CANTIDAD   | %              |
|--|------------|------------|----------------|
| <b>DIRECCION DE REPARACION</b>                           |            | <b>123</b> | <b>49,60%</b>  |
|  | 6_NEGRO    | 86         | 34,68%         |
|  | 4_NARANJA  | 2          | 0,81%          |
|  | 3_AMARILLO | 2          | 0,81%          |
|  | 2_VERDE    | 3          | 1,21%          |
|  | 1_BLANCO   | 30         | 12,10%         |
| <b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>           |            | <b>89</b>  | <b>35,89%</b>  |
|  | 2_VERDE    | 1          | 0,40%          |
|  | 1_BLANCO   | 88         | 35,48%         |
| <b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b> |            | <b>35</b>  | <b>14,11%</b>  |
|  | 1_BLANCO   | 35         | 14,11%         |
| <b>DIRECCION GENERAL</b>                                 |            | <b>1</b>   | <b>0,40%</b>   |
|  | 1_BLANCO   | 1          | 0,40%          |
| <b>Total</b>   |            | <b>248</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Aplicativo SGV.

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

En el mes de enero de 2020 fueron escalados en total 60.857 casos fueron escalados de los cuales el 49,92% fue solucionado.

| MES   | ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR | TOTAL SOLUCIONADO | TOTAL ESCALADO |
|-------|----------------------------------|-------------------|----------------|
| ENERO | 30.477                           | 30.380            | 60.857         |
| TOTAL | 30.477                           | 30.380            | 60.857         |

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

