



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE NOVIEMBRE 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:

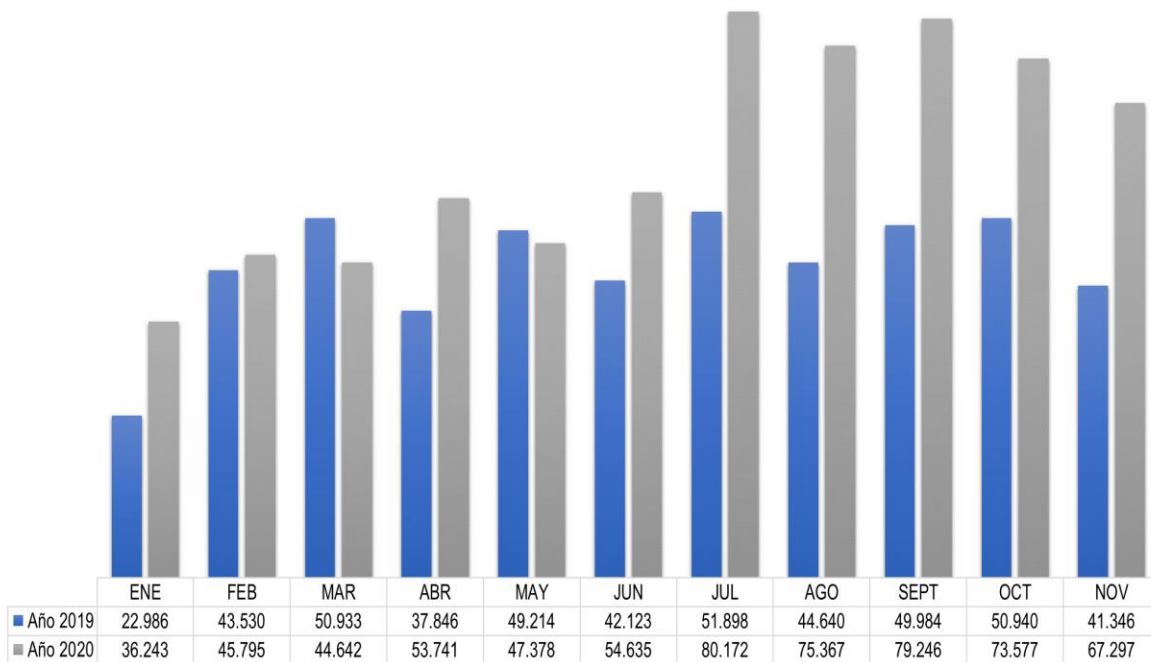




## 1. CANAL ESCRITO

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

En lo corrido del año 2020, se han radicado **658.093** peticiones. Frente a la radicación del mes noviembre del año anterior se evidencia un aumento del 62,77%.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de noviembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 91,28% y Roc con 8,67% sobre las 67.297 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	61.426
ROC	5.838
CONSULTA	20
INFORMACION	13
<b>Total</b>	<b>67.297</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de noviembre, aproximadamente el 57,42% se concentra en Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	30.325	45,06%
ANTIOQUIA	8.315	12,36%
CAQUETA	2.381	3,54%
NARIÑO	2.064	3,07%
VALLE DEL CAUCA	3.360	4,99%
META	1.860	2,76%
MAGDALENA	3.260	4,84%
TOLIMA	1.172	1,74%
BOLIVAR	1.238	1,84%
CUNDINAMARCA	1.322	1,96%
CAUCA	975	1,45%
HUILA	723	1,07%
NORTE DE SANTANDER	1.539	2,29%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	361	0,54%
CESAR	1.311	1,95%
SANTANDER	913	1,36%
CALDAS	494	0,73%
SUCRE	1.145	1,70%
ARAUCA	355	0,53%
ATLANTICO	832	1,24%
QUINDIO	270	0,40%
CORDOBA	581	0,86%
CHOCO	698	1,04%
BOYACA	199	0,30%
RISARALDA	495	0,74%
GUAJIRA	487	0,72%
CASANARE	233	0,35%
PUTUMAYO	199	0,30%
GUAVIARE	124	0,18%
VICHADA	22	0,03%
GUAINIA	20	0,03%
AMAZONAS	12	0,02%
VAUPES	10	0,01%
SAN ANDRES	2	0,003%
<b>Total</b>	<b>67.297</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

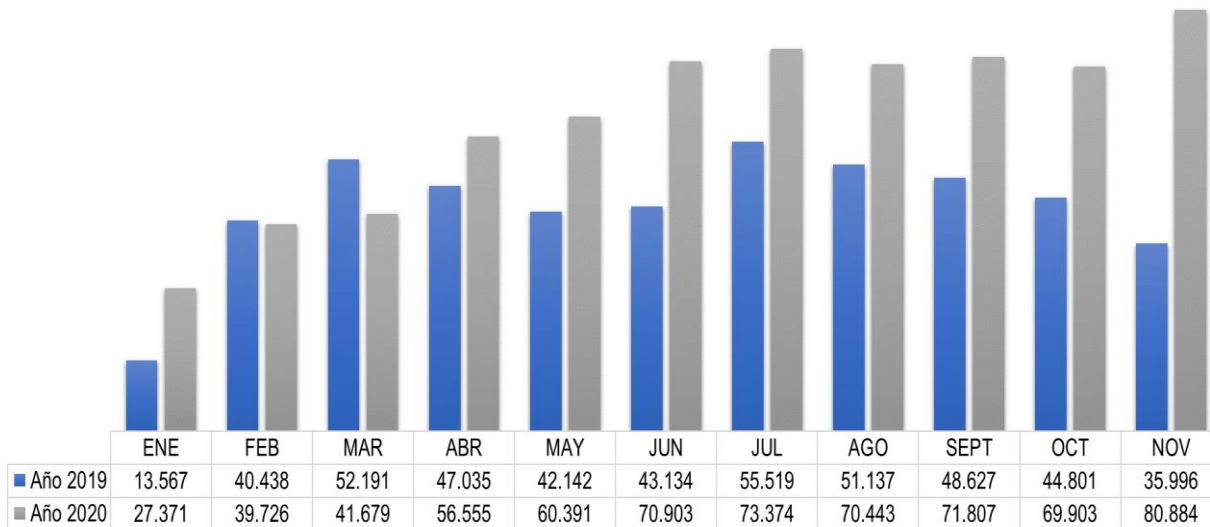
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de noviembre se contestaron **80.884** solicitudes. En relación con el mismo mes, en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 124,70% en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

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	%
BOGOTA	22.302	27,57%
ANTIOQUIA	13.551	16,75%
VALLE DEL CAUCA	5.353	6,62%
CAQUETA	3.946	4,88%
MAGDALENA	3.269	4,04%
META	3.138	3,88%
NARIÑO	3.019	3,73%
NORTE DE SANTANDER	2.292	2,83%
CESAR	2.199	2,72%
CAUCA	2.044	2,53%
BOLIVAR	2.039	2,52%
CUNDINAMARCA	2.028	2,51%
TOLIMA	1.859	2,30%
SUCRE	1.556	1,92%
SANTANDER	1.527	1,89%
HUILA	1.463	1,81%
ATLANTICO	1.320	1,63%
CORDOBA	1.248	1,54%



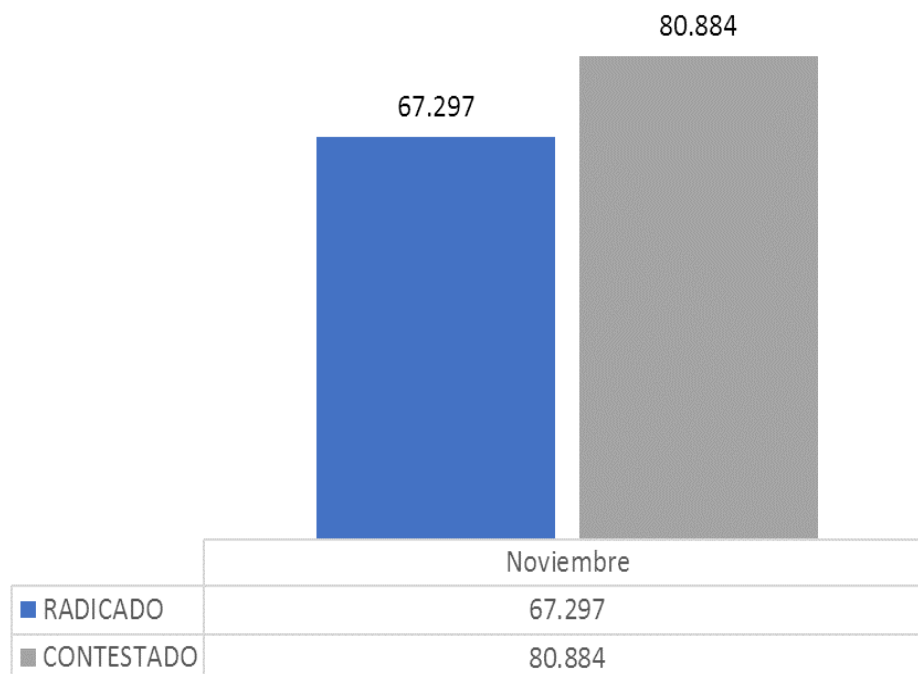


Departamento	Cantidad	%
CHOCO	1.189	1,47%
CALDAS	906	1,12%
RISARALDA	819	1,01%
GUAJIRA	693	0,86%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	670	0,83%
ARAUCA	523	0,65%
QUINDIO	469	0,58%
CASANARE	446	0,55%
PUTUMAYO	382	0,47%
BOYACA	313	0,39%
GUAVIARE	198	0,24%
VICHADA	51	0,06%
GUAINIA	28	0,03%
AMAZONAS	21	0,03%
VAUPES	21	0,03%
SAN ANDRES	2	0,00%
<b>Total</b>	<b>80.884</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2020

La siguiente gráfica 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 120,19% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

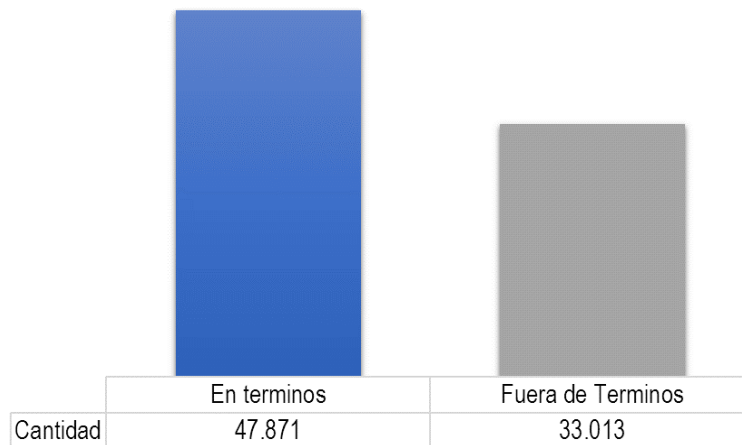


Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de noviembre se contestaron **80.884** derechos de petición, de los cuales **47.871** fueron dentro de los términos legales, equivalentes al 59,18%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	46.383	28.467	74.850
ROC	1.449	4.520	5.969
INFORMACION	10	23	33
CONSULTA	29	2	31
DENUNCIAS	0	1	1
<b>Total</b>	<b>47.871</b>	<b>33.013</b>	<b>80.884</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.8. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de las solicitudes tramitadas las más frecuentes para el mes fueron:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	16.774	16,74%
AGENDAMIENTO	12.684	12,66%
ESTADO DEL METODO	11.357	11,33%
TERMINOS VENCIDOS	7.692	7,68%
SIN DATO	6.317	6,30%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	5.357	5,35%
ESTADO DEL PAGO	5.012	5,00%
NO ACREDITADO	3.974	3,97%
AVAL	3.590	3,58%



Pretensión	Cantidad	%
CERTIFICACION FAMILIAR	3.104	3,10%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	2.214	2,21%
SIN PETICION CONCRETA	1.817	1,81%
ACTUALIZACION DE DOMICILIO	1.112	1,11%
SIN DATOS	1.055	1,05%
VIVIENDA CASO CONCRETO	1.011	1,01%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.004	1,00%
<b>Total</b>	<b>84.074</b>	<b>83,90%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 16,10%, representando 16.133 pretensiones, con 158 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de noviembre se trasladaron 287 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
Octubre	285
Noviembre	287
<b>Total</b>	<b>2.792</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de noviembre se dio repuesta con carácter reservado a 123 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
Abril	55
Mayo	81





Mes	Cantidad
Junio	117
Julio	118
Agosto	106
Septiembre	16
Octubre	96
Noviembre	123
<b>Total</b>	<b>855</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.11. Denuncias

Para el mes de noviembre, 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 el mes de noviembre 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 20 solicitudes recibidas que constituyen al 28% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 18 solicitudes igual al 25% y finalmente el departamento de Valle con 13 solicitudes con un 18%

NOVIEMBRE		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CAUCA	CAUCA	20	28%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	18	25%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	13	18%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	7	10%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	3	4%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	3	4%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	2	3%
MAGDALENA	MAGDALENA	2	3%
CENTRAL	TOLIMA	1	1%
CORDOBA	CORDOBA	1	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	1	1%
<b>TOTAL</b>		<b>71</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.







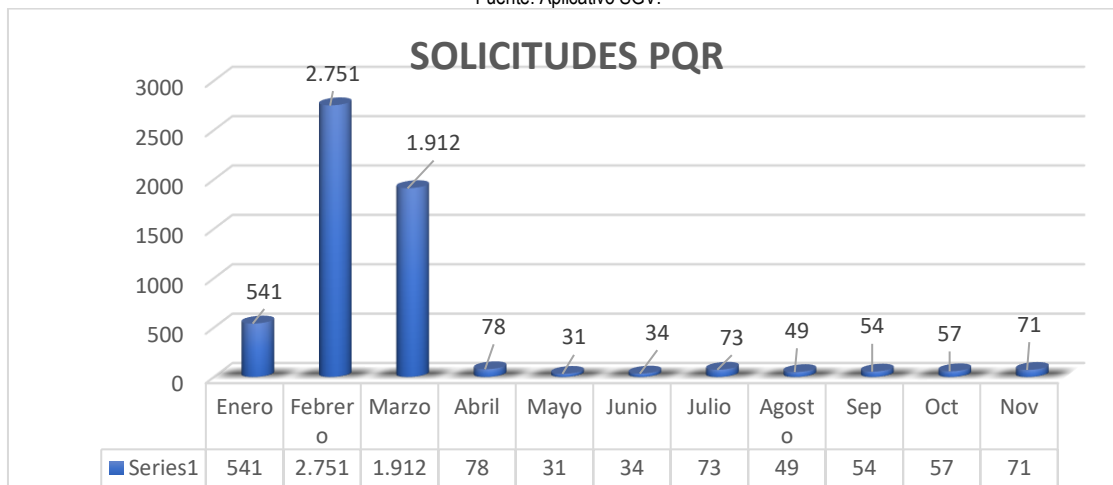
## 2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por el tipo de radicación de PQR en el mes de noviembre, se evidencia que los Derechos de Petición con 55 Solicitudes recibidas constituyen el 77% del total de solicitudes, seguido de recursos Registro con 9 Solicitudes lo que corresponde al 13% 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	55	77%	30
RECURSOS REGISTRO	9	13%	3
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	5	7%	2
RECURSOS SSV	2	3%	1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: 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.

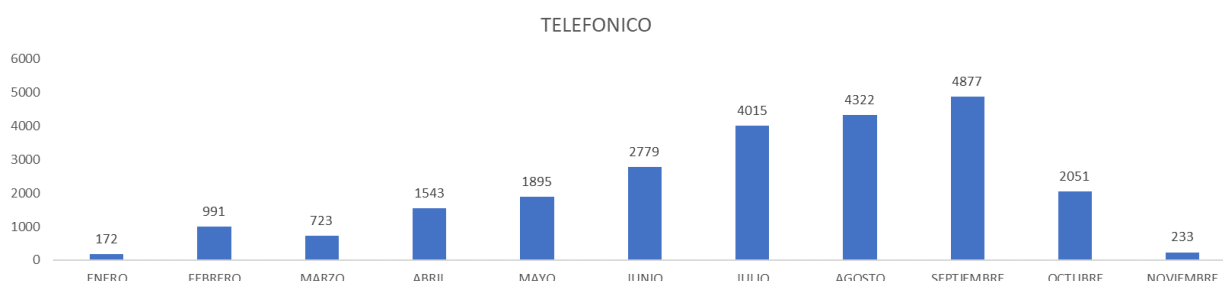


### 3.1. Radicación solicitudes en el canal telefónico y virtual

Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual en el mes de Noviembre fueron 233 lo cual representa el 1% 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)

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Total general
TELEFONICO	172	991	723	1543	1895	2779	4015	4322	4877	2051	233	23.601

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 Noviembre de 2020 fueron radicados en total 1.403.570 peticiones verbales de las cuales el 48.88% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 25.17% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	NOVIEMBRE
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	686.116
DIRECCION DE REPARACION	353.221
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	172.886
UNIDAD EN LINEA	176.758
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	13.446
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	556
OFICINA JURIDICA	295
RESPUESTA ESCRITA	77
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	214
SECRETARIA GENERAL	1
<b>Total general</b>	<b>1.403.570</b>

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

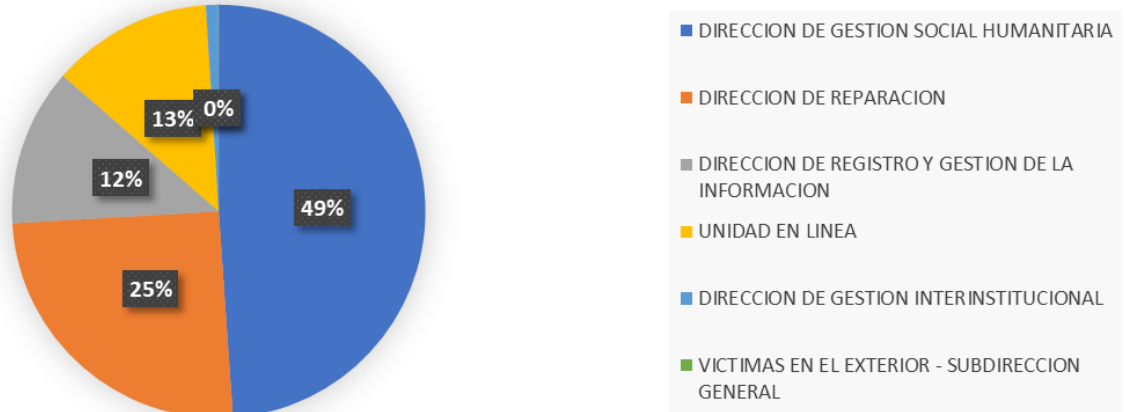
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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





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 noviembre de 2020 se finalizaron 1.412.032 casos los cuales representan el 10.6% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

MES	Total
ENERO	498.121
FEBRERO	1.050.347
MARZO	1.022.936
ABRIL	1.134.334
MAYO	1.176.392
JUNIO	1.177.557
JULIO	1.577.150
AGOSTO	1.388.093
SEPTIEMBRE	1.510.620
OCTUBRE	1.420.344
NOVIEMBRE	1.412.032
	<b>13.367.926</b>

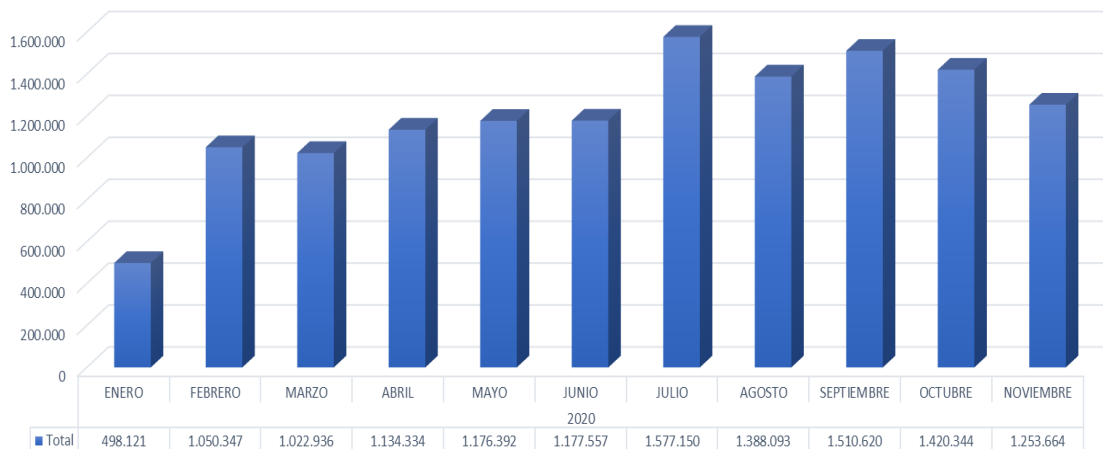
Fuente: Aplicativo SGV.





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de noviembre de 2020 se presentó un total de 1.412.032 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 43,77% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	617.992
UARIV NIVEL NACIONAL	172.239
ESQUEMA NO PRESENCIAL	109.200
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	57.907
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	52.217
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	49.139
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	30.473
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.583
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	26.338
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	25.755
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	24.375
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	24.200
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	23.599
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	22.239
DIRECCION TERRITORIAL URABA	20.540
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	20.030
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	19.942
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	19.269
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	14.601
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	14.453
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.616
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	13.562
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	13.337

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
MESA DE AYUDA	426
<b>Total general</b>	<b>1.412.032</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### 3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

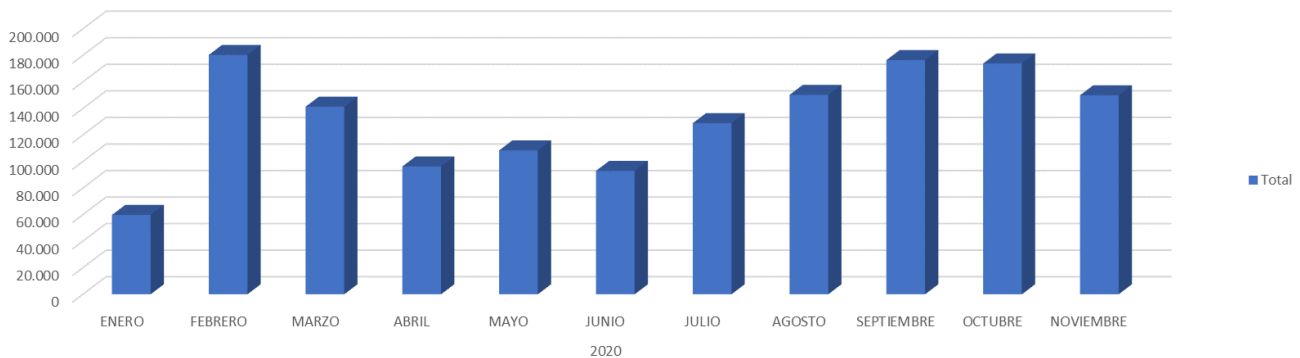
El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a los grupos misionales para obtener un insumo de respuesta, el cual posteriormente será informado a los ciudadanos por medio de una llamada, un mensaje de texto o un punto de atención

En el mes de noviembre fueron remitidos en total 174.612 casos lo que equivale al 15.6% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2020.

MES	Total
ENERO	59.765
FEBRERO	180.298
MARZO	141.296
ABRIL	96.289
MAYO	108.413
JUNIO	92.970
JULIO	128.892
AGOSTO	150.225
SEPTIEMBRE	176.411
OCTUBRE	173.848
NOVIEMBRE	152.854
	<b>1.458.313</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 noviembre de 2020 se presentó un total de 152.854 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 10,5% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	50.121
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	21.339
UARIV NIVEL NACIONAL	15.943
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	12.993
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	5.508
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	5.286
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.239
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	4.159
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	3.626
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.488
DIRECCION TERRITORIAL URABA	3.258
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.128
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	2.938
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.629
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.265
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	2.226
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.918
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.853
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.786
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.676
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.080
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	884
ESQUEMA NO PRESENCIAL	495
DT INTERNACIONAL	15
MESA DE AYUDA	1
<b>Total general</b>	<b>152.854</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)

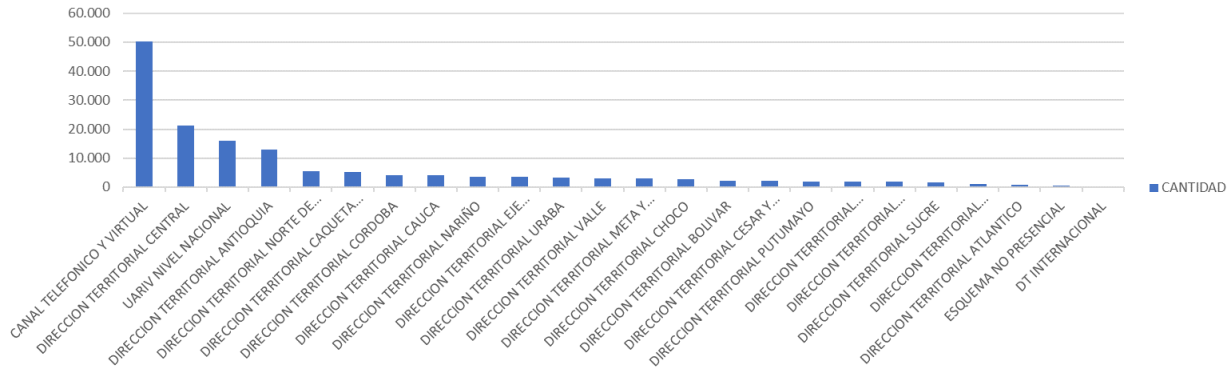
Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 152.465 casos pendientes de gestión de los cuales el 71,32% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 108.740.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>108.740</b>	<b>71,32%</b>
	6_NEGRO	88.172	57,83%
	5_ROJO	4.707	3,09%
	4_NARANJA	2.103	1,38%
	3_AMARILLO	5.954	3,91%
	2_VERDE	4.779	3,13%
	1_BLANCO	3.025	1,98%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>25.957</b>	<b>17,02%</b>
	6_NEGRO	18.968	12,44%
	5_ROJO	1.138	0,75%
	4_NARANJA	1.188	0,78%
	3_AMARILLO	1.297	0,85%
	2_VERDE	1.597	1,05%
	1_BLANCO	1.769	1,16%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>17.755</b>	<b>11,65%</b>
	6_NEGRO	3.902	2,56%
	5_ROJO	787	0,52%
	4_NARANJA	354	0,23%
	3_AMARILLO	1.365	0,90%
	2_VERDE	2.897	1,90%
	1_BLANCO	8.450	5,54%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>11</b>	<b>0,01%</b>
	6_NEGRO	3	0,00%
	3_AMARILLO	2	0,00%

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	%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	5	0,00%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		2	0,00%
	6_NEGRO	2	0,00%
<b>Total general</b>		<b>152.465</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		20	46,51%
	2_VERDE	1	2,33%
	1_BLANCO	19	44,19%
DIRECCION DE REPARACION		14	32,56%
	6_NEGRO	1	2,33%
	3_AMARILLO	1	2,33%
	2_VERDE	1	2,33%
	1_BLANCO	11	25,58%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		9	20,93%
	1_BLANCO	9	20,93%
<b>Total general</b>		<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

## 5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de noviembre de 2020 fueron escalados en total 149.906 se los cuales el 63,86% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
<b>2020</b>	<b>127.147</b>	<b>1.331.166</b>	<b>1.458.313</b>
ENERO	967	58.798	59.765
FEBRERO	4.206	176.092	180.298
MARZO	4.239	137.057	141.296
ABRIL	2.649	93.640	96.289
MAYO	4.175	104.238	108.413
JUNIO	4.345	88.625	92.970
JULIO	8.201	120.691	128.892
AGOSTO	7.404	142.821	150.225
SEPTIEMBRE	10.083	166.328	176.411

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
OCTUBRE	26.214	147.634	173.848
NOVIEMBRE	54.664	95.242	149.906
<b>TOTAL ESCALADO</b>	<b>127.147</b>	<b>1.331.166</b>	<b>1.458.313</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 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:

