



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE OCTUBRE 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

Síguenos en:

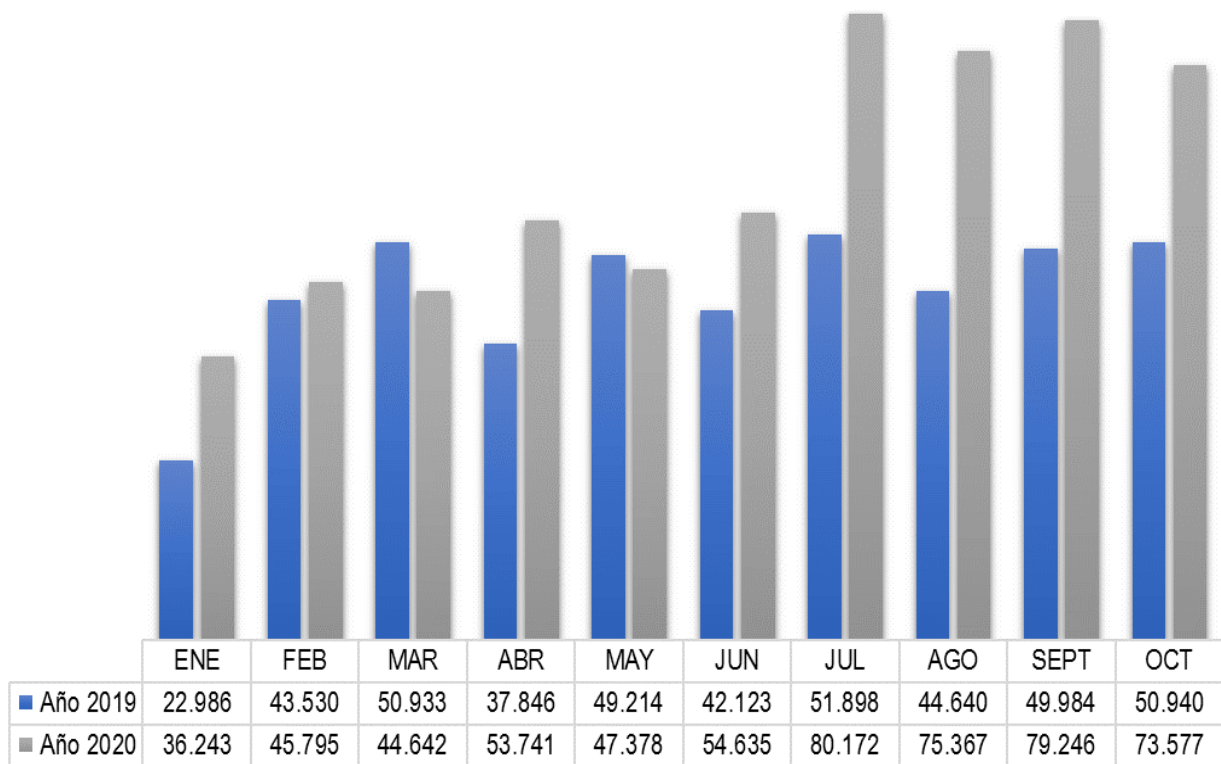




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2020, se han radicado **590.796** peticiones. Frente a la radicación del mes octubre en el año anterior se evidencia un aumento del 44,44%.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de octubre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 91,57% y Roc con 8,35% sobre las 73.577 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	67.378
ROC	6.144
CONSULTA	28
INFORMACION	25
CONGRESO	1
QUEJA - RECLAMO	1
Total	73.577

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de octubre, aproximadamente el 70,29% se concentra en Bogotá y Antioquia.

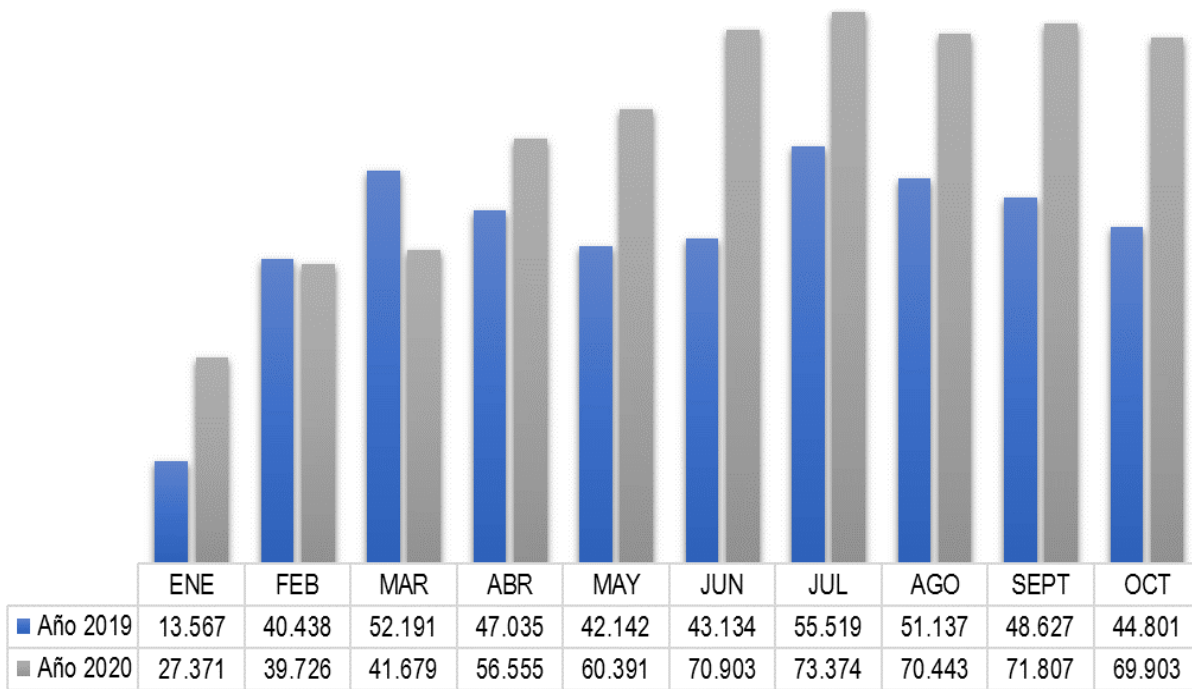
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	44.915	61,04%
ANTIOQUIA	6.804	9,25%
VALLE DEL CAUCA	2.407	3,27%
CAQUETA	2.113	2,87%
META	1.547	2,10%
NARIÑO	1.253	1,70%
CUNDINAMARCA	1.178	1,60%
MAGDALENA	1.144	1,55%
CORDOBA	1.112	1,51%
CESAR	1.087	1,48%
NORTE DE SANTANDER	1.077	1,46%
TOLIMA	1.046	1,42%
BOLIVAR	971	1,32%
CAUCA	864	1,17%
SUCRE	755	1,03%
SANTANDER	715	0,97%
HUILA	655	0,89%
ATLANTICO	645	0,88%
CHOCO	538	0,73%
CALDAS	509	0,69%
RISARALDA	352	0,48%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	317	0,43%
ARAUCA	285	0,39%
GUAJIRA	275	0,37%
CASANARE	236	0,32%
QUINDIO	221	0,30%
PUTUMAYO	193	0,26%
BOYACA	182	0,25%
GUAVIARE	120	0,16%
VICHADA	24	0,03%
GUAINIA	18	0,02%
VAUPES	10	0,01%
AMAZONAS	9	0,01%
SAN ANDRES	0	0,00%
Total	73.577	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de octubre se contestaron **69.903** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 56,03% 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	%
ANTIOQUIA	11.454	16,39%
BOGOTA	19.369	27,71%
VALLE DEL CAUCA	4.773	6,83%
CAQUETA	3.343	4,78%
NARIÑO	2.391	3,42%
META	2.690	3,85%
CORDOBA	3.147	4,50%
TOLIMA	1.957	2,80%
MAGDALENA	2.279	3,26%
CUNDINAMARCA	1.595	2,28%
CAUCA	1.371	1,96%
NORTE DE SANTANDER	1.654	2,37%
HUILA	1.114	1,59%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	555	0,79%
CESAR	1.850	2,65%



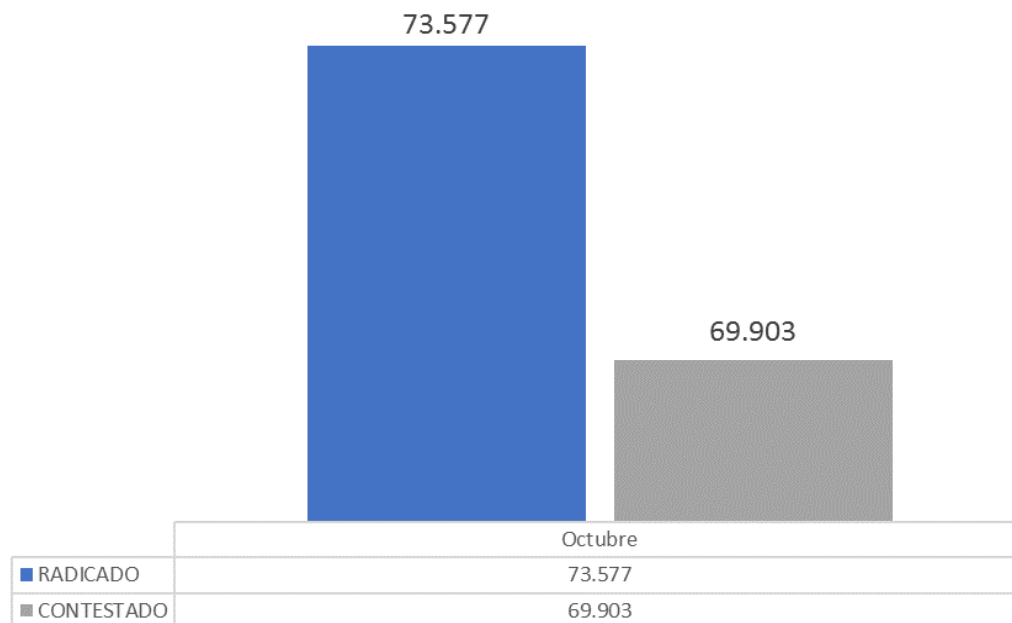


Departamento	Cantidad	%
BOLIVAR	1.625	2,32%
SUCRE	1.277	1,83%
SANTANDER	1.103	1,58%
CALDAS	925	1,32%
PUTUMAYO	333	0,48%
ATLANTICO	1.049	1,50%
QUINDIO	439	0,63%
CASANARE	438	0,63%
RISARALDA	578	0,83%
GUAJIRA	524	0,75%
ARAUCA	556	0,80%
CHOCO	866	1,24%
BOYACA	336	0,48%
GUAVIARE	217	0,31%
AMAZONAS	15	0,02%
GUAINIA	24	0,03%
VICHADA	41	0,06%
VAUPES	12	0,02%
SAN ANDRES	3	0,00%
Total	69.903	100,00%

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 95,01% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

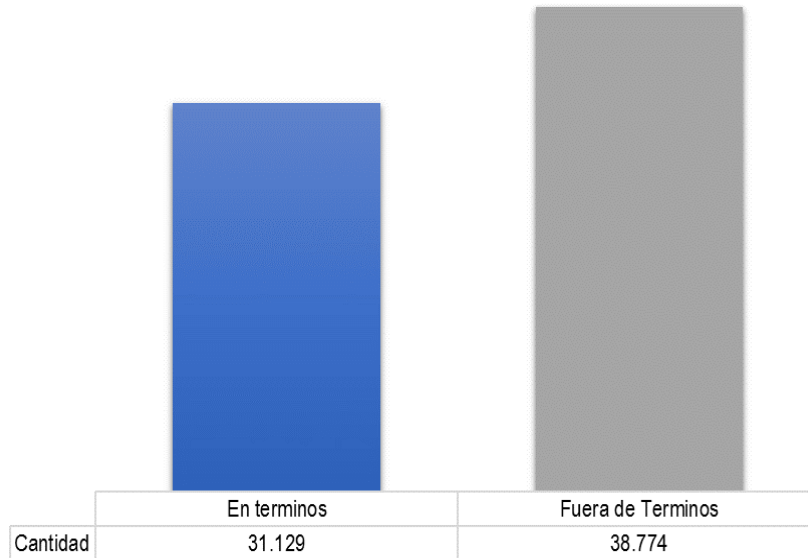


Fuente: Aplicativo Lex.



1.7. Términos de respuesta.

En el mes de octubre se contestaron 69.903 derechos de petición, de los cuales 31.129 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	28.971	34.157	63.128
ROC	2.132	4.604	6.736
INFORMACION	7	12	19
CONSULTA	18	1	19
QUEJA - RECLAMO	1	0	1
Total	31.129	38.774	69.903

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	14.634	15,90%
AGENDAMIENTO	12.406	13,48%
SIN DATOS	9.003	9,78%
TERMINOS VENCIDOS	8.036	8,73%
ESTADO DEL PAGO	6.129	6,66%
ESTADO DEL METODO	5.283	5,74%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	4.306	4,68%
AVAL	4.000	4,35%
CERTIFICACION FAMILIAR	3.097	3,37%
NO ACREDITADO	1.836	2,00%

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



Pretensión	Cantidad	%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.754	1,91%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.198	1,30%
VIVIENDA NUEVA	1.148	1,25%
RESPUESTA TIPO	1.116	1,21%
SIN PETICION CONCRETA	1.071	1,16%
CASOS ATIPICOS	1.024	1,11%
Total	76.041	82,64%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 17,36%, representando 15.971 pretensiones, con 160 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de octubre se trasladaron 285 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
Total	2.505

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de octubre se dio repuesta con carácter reservado a 96 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
Junio	117
Julio	118
Agosto	106



Mes	Cantidad
Septiembre	16
Octubre	96
Total	732

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de octubre, 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 octubre 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 27 solicitudes recibidas que constituyen al 47% de la demanda total, seguido del departamento de Eje Cafetero con 8 solicitudes igual al 14% y finalmente el departamento de Antioquia con 7 solicitudes con un 12%

OCTUBRE		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CAUCA	CAUCA	27	47%
EJE CAFETERO	QUINDIO	8	14%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	7	12%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	3	5%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	3	5%
BOLIVAR	BOLIVAR	2	4%
SUCRE	SUCRE	2	4%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	1	2%
CENTRAL	TOLIMA	1	2%
CORDOBA	CORDOBA	1	2%
MAGDALENA	MAGDALENA	1	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	1	2%
TOTAL		57	100%

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 octubre, se evidencia que los Derechos de Petición con 49 Solicitudes recibidas constituyen el 86% del total de solicitudes,

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

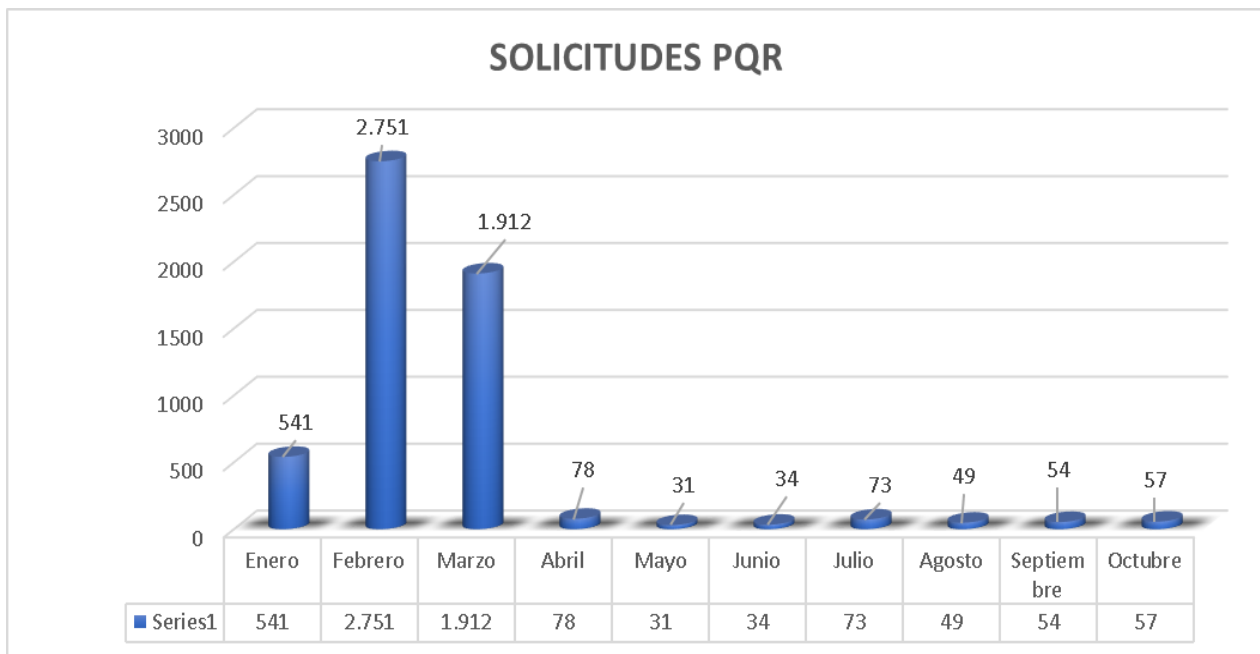
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



seguido de recursos Registro con 7 Solicitudes lo que corresponde al 12% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES	VÍCTIMAS POR PROCESO
DERECHO DE PETICIÓN	49	86%	35
RECURSOS REGISTRO	7	12%	6
RECURSOS SSV	1	2%	1
TOTAL	57	100%	42

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

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

3.1. Radicación solicitudes en el canal telefónico y virtual

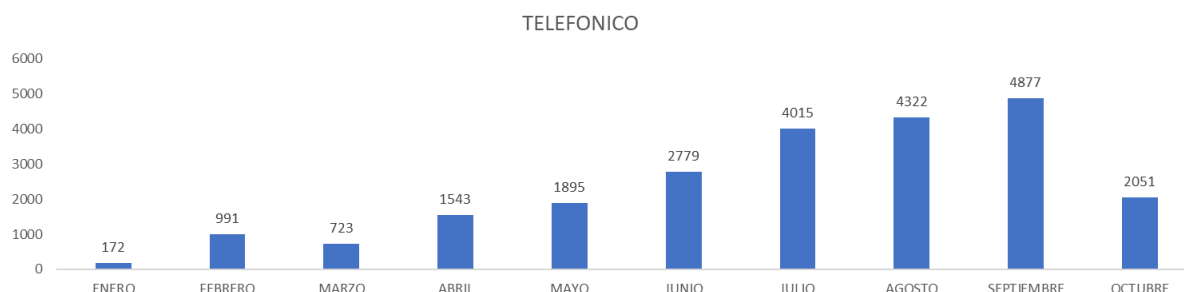
Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual en el mes de Octubre fueron 2.051 lo cual representa el 8.77% sobre el total de radicación correspondiente al año 2020, estas solicitudes se recibieron por fax y el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co





MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total general
TELEFONICO	172	991	723	1543	1895	2779	4015	4322	4877	2051	23.368

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

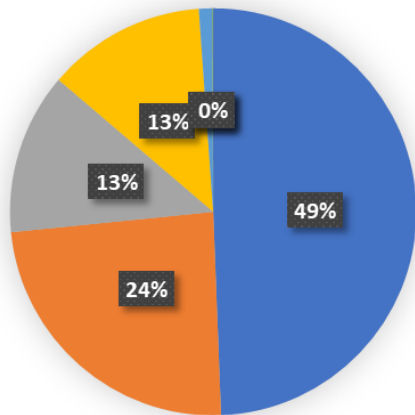
3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2020

Durante el mes de octubre de 2020 fueron radicados en total 1.592.084 peticiones verbales de las cuales el 49.11% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 24.02% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	OCTUBRE
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	786.247
DIRECCION DE REPARACION	382.362
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	204.204
UNIDAD EN LINEA	201.064
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	16.803
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	890
OFICINA JURIDICA	406
RESPUESTA ESCRITA	81
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	23
SECRETARIA GENERAL	4
Total general	1.592.084

Fuente: Aplicativo SGV.





- DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA
- DIRECCION DE REPARACION
- DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION
- UNIDAD EN LINEA
- DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL
- VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL

Fuente: Aplicativo SGV.

3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

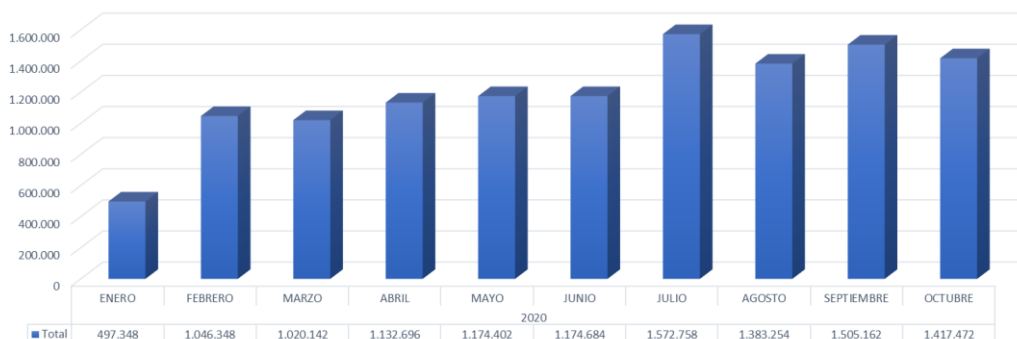
Las solicitudes con estado finalizado hacen referencia al estado en el cual se registran en la herramienta SGV las peticiones que tienen respuesta inmediata por parte de los orientadores.

Durante el mes de octubre de 2020 se finalizaron 1.417.472 casos los cuales representan el 11.88% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

MES	Total
ENERO	497.348
FEBRERO	1.046.348
MARZO	1.020.142
ABRIL	1.132.696
MAYO	1.174.402
JUNIO	1.174.684
JULIO	1.572.758
AGOSTO	1.383.254
SEPTIEMBRE	1.505.162
OCTUBRE	1.417.472
	11.924.266

Fuente: Aplicativo SGV.





Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de octubre de 2020 se presentó un total de 1.417.472 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 11,88% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	717.885
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	49.447
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	14.901
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	28.535
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	21.100
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	22.285
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	54.401
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	28.274
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	13.866
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	24.320
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	30.061
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	17.354
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	26.432
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	20.850
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	25.628
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	46.205
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	16.654
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	24.525
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	14.363
DIRECCION TERRITORIAL URABA	21.358
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	32.187
ESQUEMA NO PRESENCIAL	100.337
MESA DE AYUDA	1.046
UARIV NIVEL NACIONAL	65.458
Total general	1.417.472

Fuente: Aplicativo SGV.





3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

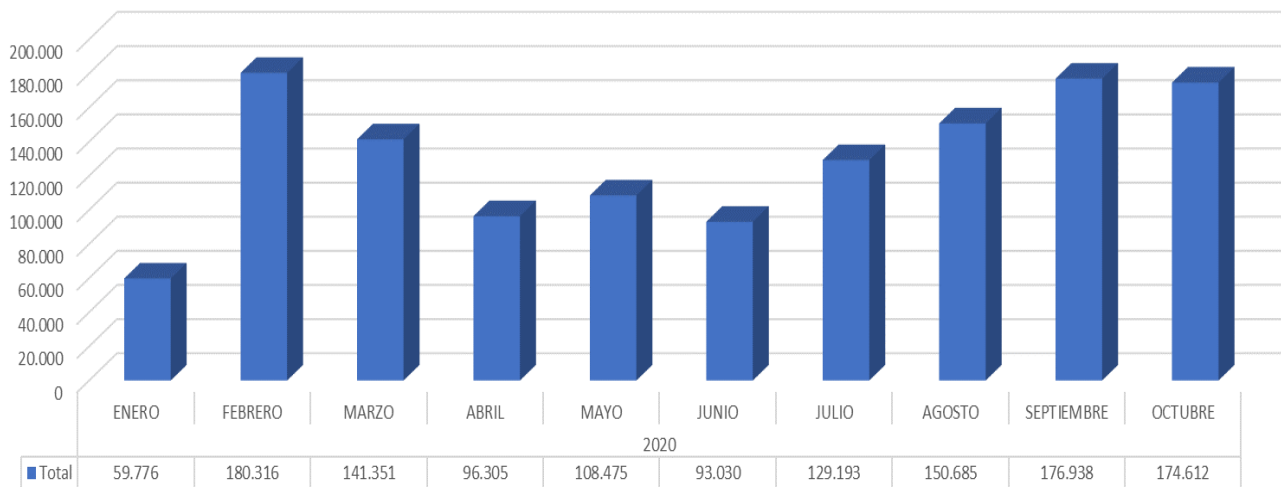
El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a los grupos misionales para obtener un insumo de respuesta, el cual posteriormente será informado a los ciudadanos por medio de una llamada, un mensaje de texto o un punto de atención

En el mes de octubre 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	59.776
FEBRERO	180.316
MARZO	141.351
ABRIL	96.305
MAYO	108.475
JUNIO	93.030
JULIO	129.193
AGOSTO	150.685
SEPTIEMBRE	176.938
OCTUBRE	174.612
	1.310.681

Fuente: Aplicativo SGV.

REMITIDO



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



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

Durante el mes de octubre de 2020 se presentó un total de 174.612 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 29,5% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	60.988
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	23.876
UARIV NIVEL NACIONAL	19.244
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	13.958
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	5.542
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	4.816
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.284
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	4.164
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	4.064
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	3.936
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	3.559
DIRECCION TERRITORIAL URABA	3.410
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.358
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	3.227
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	2.941
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.841
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.204
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	2.090
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.946
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.388
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.258
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.016
ESQUEMA NO PRESENCIAL	487
DT INTERNACIONAL	12
MESA DE AYUDA	3
Total general	174.612

Fuente: Aplicativo SGV

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

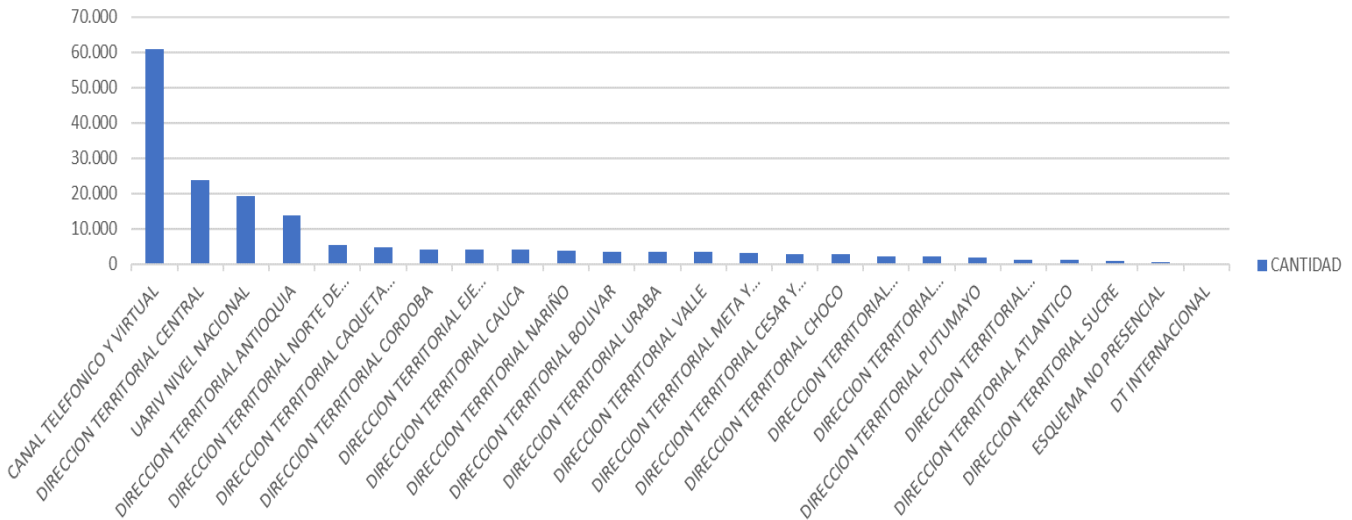
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





Fuente: aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 153.131 casos pendientes de gestión de los cuales el 61,24% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 93.785.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		93.785	61,24%
	6_NEGRO	74.255	48,49%
	5_ROJO	5.389	3,52%
	4_NARANJA	2.732	1,78%
	3_AMARILLO	5.522	3,61%
	2_VERDE	4.369	2,85%
	1_BLANCO	1.518	0,99%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		32.245	21,06%
	6_NEGRO	25.732	16,80%
	5_ROJO	1.344	0,88%
	4_NARANJA	928	0,61%
	3_AMARILLO	1.260	0,82%
	2_VERDE	2.326	1,52%
	1_BLANCO	655	0,43%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		27.084	17,69%
	6_NEGRO	2.356	1,54%
	5_ROJO	636	0,42%
	4_NARANJA	844	0,55%





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

	3_AMARILLO	10.715	7,00%
	2_VERDE	8.464	5,53%
	1_BLANCO	4.069	2,66%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		13	0,01%
	6_NEGRO	3	0,00%
	5_ROJO	3	0,00%
	3_AMARILLO	4	0,00%
	1_BLANCO	3	0,00%
SECRETARIA GENERAL		2	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
	5_ROJO	1	0,00%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		2	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
Total general		153.131	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		51	48,57%
	3_AMARILLO	1	0,95%
	2_VERDE	22	20,95%
	1_BLANCO	28	26,67%
DIRECCION DE REPARACION		32	30,48%
	3_AMARILLO	2	1,90%
	2_VERDE	11	10,48%
	1_BLANCO	19	18,10%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		22	20,95%
	6_NEGRO	4	3,81%
	5_ROJO	2	1,90%
	3_AMARILLO	1	0,95%
	2_VERDE	7	6,67%
	1_BLANCO	8	7,62%
Total general		105	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de octubre de 2020 fueron escalados en total 174.612 se los cuales el 63,86% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
2020	123.303	1.187.378	1.310.681
ENERO	1.135	58.641	59.776
FEBRERO	5.111	175.205	180.316
MARZO	5.092	136.259	141.351
ABRIL	2.988	93.317	96.305
MAYO	4.650	103.825	108.475
JUNIO	5.051	87.979	93.030
JULIO	10.077	119.116	129.193
AGOSTO	11.311	139.374	150.685
SEPTIEMBRE	14.785	162.153	176.938
OCTUBRE	63.103	111.509	174.612
TOTAL, ESCALADO	123.303	1.187.378	1.310.681

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 Cárdenas - 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

Síguenos en:

