



PRESENTACIÓN

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, telefónico y virtual



DERECHO DE PETICION ESCRITO

1. CANAL ESCRITO

1.1 Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2019, se han radicado 22.986 peticiones. Frente a la radicación del mes de enero en el año anterior se evidencia una disminución de 3 %.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.2 Informe transparencia enero 2019

INSTANCIA	Cantidad
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	21.008
ROC	1.936
INFORMACIÓN	35
CONSULTA	5
CONGRESO	1
QUEJA - RECLAMO	1
Total	22.986



1.3 Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de enero del presente año, aproximadamente el 55,1 % se concentra en Antioquia y Bogotá.

DEPARTAMENTO	Cantidad	%
BOGOTA DC	8.615	37,48%
ANTIOQUIA	4.033	17,55%
CAQUETA	2.058	8,95%
VALLE	1.149	5,00%
META	1.090	4,74%
NARINO	786	3,42%
MAGDALENA	768	3,34%
TOLIMA	633	2,75%
CUNDINAMARCA	423	1,84%
CAUCA	342	1,49%
HUILA	341	1,48%
CESAR	329	1,43%
BOLIVAR	323	1,41%
SUCRE	299	1,30%
NORTE DE SANTANDER	295	1,28%
SANTANDER	224	0,97%
ATLANTICO	212	0,92%
ARAUCA	147	0,64%
PUTUMAYO	144	0,63%
CORDOBA	119	0,52%
QUINDIO	117	0,51%
RISARALDA	98	0,43%
CALDAS	94	0,41%
BOYACA	77	0,33%
GUAJIRA	77	0,33%
CASANARE	69	0,30%
CHOCO	63	0,27%
GUAVIARE	39	0,17%
GUAINIA	9	0,04%
AMAZONAS	6	0,03%
VICHADA	4	0,02%
VAUPES	1	0,00%
GUAYAS	1	0,00%



ONTARIO	1	0,00%
Total	22.986	100,00%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.4 Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2019 se han contestado 13.567 peticiones, lo que indica que se contesta una parte del rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la entidad.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.5 Peticiones contestadas por departamento en el mes de enero.

Como se ilustra a continuación el 40,38 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	2.905	21,41%
BOGOTA DC	2.573	18,97%
CAQUETA	1.592	11,73%
VALLE	967	7,13%
MAGDALENA	758	5,59%
META	658	4,85%
TOLIMA	506	3,73%
NARINO	384	2,83%
BOLIVAR	291	2,14%
CESAR	281	2,07%
CUNDINAMARCA	275	2,03%
NORTE DE SANTANDER	274	2,02%
CAUCA	265	1,95%
SUCRE	241	1,78%

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



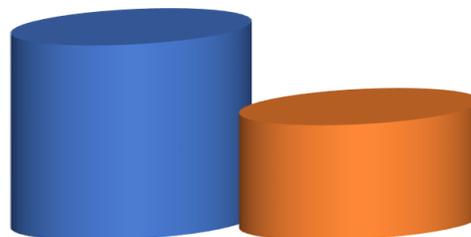


PUTUMAYO	238	1,75%
HUILA	228	1,68%
SANTANDER	178	1,31%
CORDOBA	165	1,22%
CASANARE	149	1,10%
ATLANTICO	143	1,05%
GUAJIRA	91	0,67%
ARAUCA	83	0,61%
CALDAS	66	0,49%
RISARALDA	64	0,47%
QUINDIO	58	0,43%
BOYACA	52	0,38%
CHOCO	38	0,28%
GUAVIARE	28	0,21%
VICHADA	7	0,05%
GUAINIA	7	0,05%
ONTARIO	1	0,01%
AMAZONAS	1	0,01%
Total	13.567	100,00%

Datos Tomados del 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 59 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



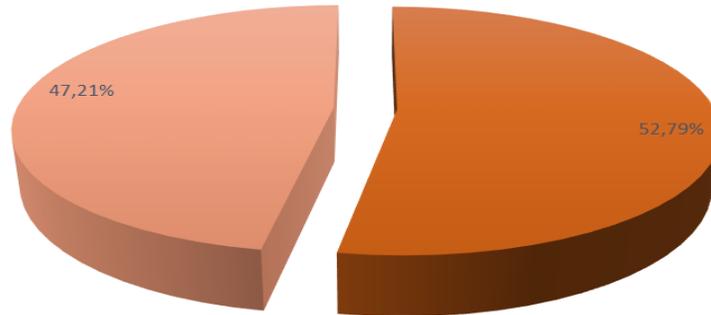
	Enero
RADICADO	22.986
CONTESTADO	13.567

Datos Tomados del aplicativo Lex.



1.7 Términos de respuesta

En el mes de enero se contestaron 13.567 derechos de petición, de los cuales 7.162 fueron dentro de los términos legales.



■ % Terminos ■ % Fuera de Terminos

Datos Tomados del aplicativo Lex.

INSTANCIA	En Términos	Fuera de Términos	Total general
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	6.862	5.349	12.211
ROC	272	1.024	1.296
INFORMACIÓN	23	26	49
CONSULTA	5	4	9
QUEJA - RECLAMO		2	2
Total	7.162	6.405	13.567

1.8 Tipología de las solicitudes.

Del 100% de solicitudes presentadas las más frecuentes son:

PRETENSIÓN	Cantidad	%
ATENCIÓN HUMANITARIA- SM	4.937	20,93%
INDEMNIZACIÓN POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	2.999	12,71%
AVAL	2.634	11,17%
CASOS ATÍPICOS	1.965	8,33%
GRUPO DE SISTEMAS INTERNACIONALES -	1.520	6,44%
CERTIFICACIÓN FAMILIAR	856	3,63%
OFERTA INSTITUCIONAL	785	3,33%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	516	2,19%



ACTUALIZACIÓN DE DATOS CON SOPORTE	487	2,06%
CERTIFICACIONES ACREDITACIONES CASOS EXCEPCIONALES	478	2,03%
RESPUESTA TIPO	467	1,98%
ESTADO EN EL REGISTRO	452	1,92%
VIVIENDA NUEVA	407	1,73%
PROYECTO PRODUCTIVO	388	1,64%
INDEMNIZACIÓN POR DESPLAZAMIENTO FORZADO (SUPERADO CARENCIAS SM)	377	1,60%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	324	1,37%
SIN PETICION CONCRETA	304	1,29%
NO ACREDITADO	278	1,18%
ESTADO DE VALORACION 1448	245	1,04%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

Hay un 13,44 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 3.171 pretensiones con 138 tipos de la misma pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9 Denuncias

En el mes de enero de 2019 no se sustanciaron denuncias.

2. CANAL PRESENCIAL, TELEFONICO Y VIRTUAL

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación de PQR evidenciada a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual durante enero de 2019.

2.1. Radicación Derechos de Petición Canales de Atención

Se estipulan las cifras de Radicación de PQR, por modalidad de atención:

MODALIDAD	Enero	Total
PRESENCIAL	2.649	2.649
TELEFONICO	538	538
Total	3.187	3.187

Fuente: SGV

2.2 Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

DEPARTAMENTO	ENERO	Total
AMAZONAS	6	6
ANTIOQUIA	196	196
ARAUCA	73	73
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES	2	2

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



ATLANTICO	38	38
BOGOTA D.C.	1.545	1545
BOLIVAR	106	106
BOYACA	11	11
CALDAS	77	77
CAQUETA	3	3
CASANARE	23	23
CAUCA	107	107
CESAR	43	43
CHOCO	31	31
CORDOBA	7	7
CUNDINAMARCA	26	26
GUAVIARE	7	7
HUILA	200	200
LA GUAJIRA	2	2
MAGDALENA	57	57
META	98	98
NARIÑO	46	46
NORTE DE SANTANDER	84	84
PUTUMAYO	46	46
QUINDIO	7	7
RISARALDA	10	10
SANTANDER	196	196
SUCRE	24	24
TOLIMA	50	50
VALLE DEL CAUCA	66	66
Total	3.187	3.187

Fuente: SGV

- DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

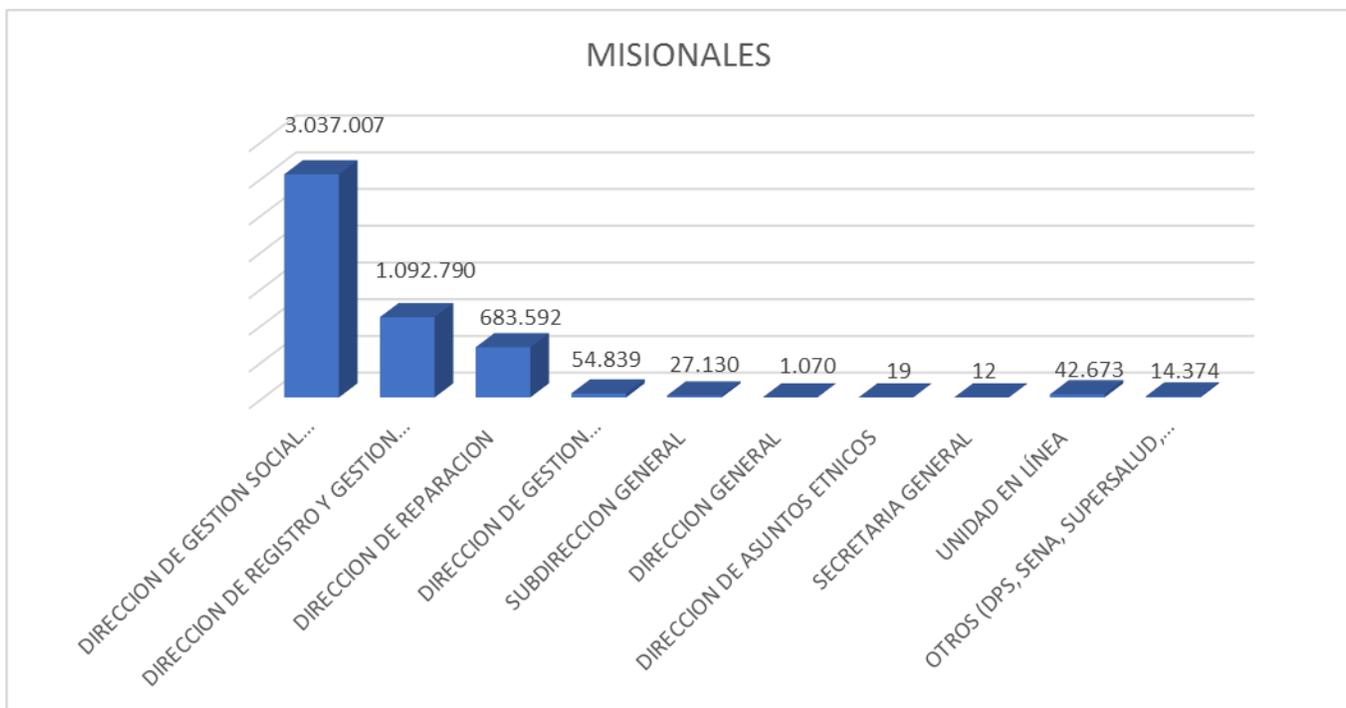
En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas se dividen en dos estados, Finalizado (respuesta inmediata) y Remitido (escalamientos para insumo de respuesta), este último, conlleva a que la petición deba contener un medio de respuesta que permita orientar al ciudadano en lo requerido.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





- **Histórico De Radiación De Derechos De Petición por misional**

MISIONAL	CANTIDAD
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	3.037.007
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	1.092.790
DIRECCION DE REPARACION	683.592
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	54.839
SUBDIRECCION GENERAL	27.130
DIRECCION GENERAL	1.070
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	19
SECRETARIA GENERAL	12
UNIDAD EN LÍNEA	42.673
OTROS (DPS, SENA, SUPERSALUD, PERSONERÍA, ETC)	14.374
TOTAL	4.953.506

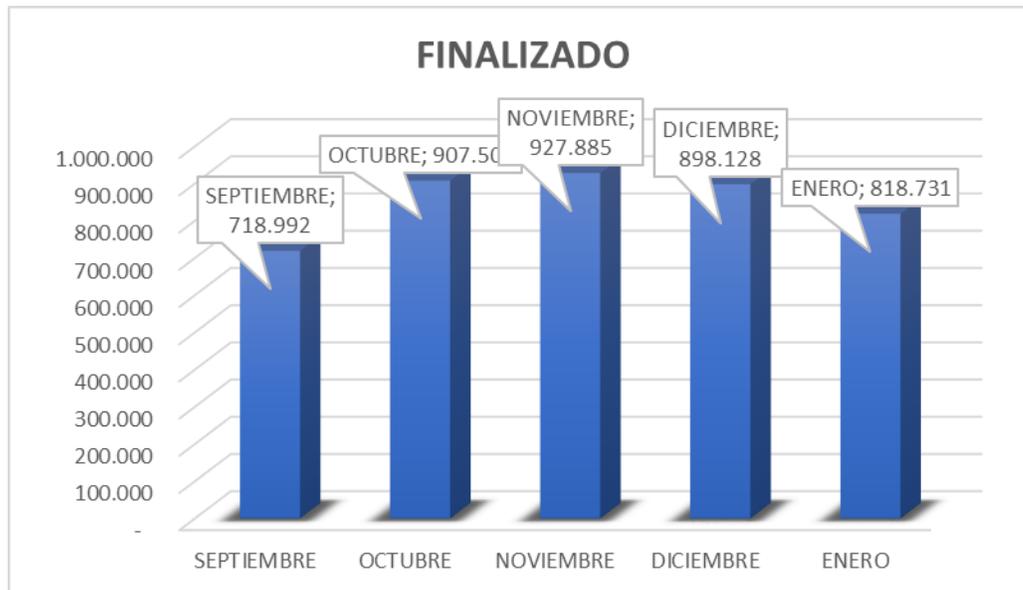


Total de casos capturados por mes finalizados y remitidos

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

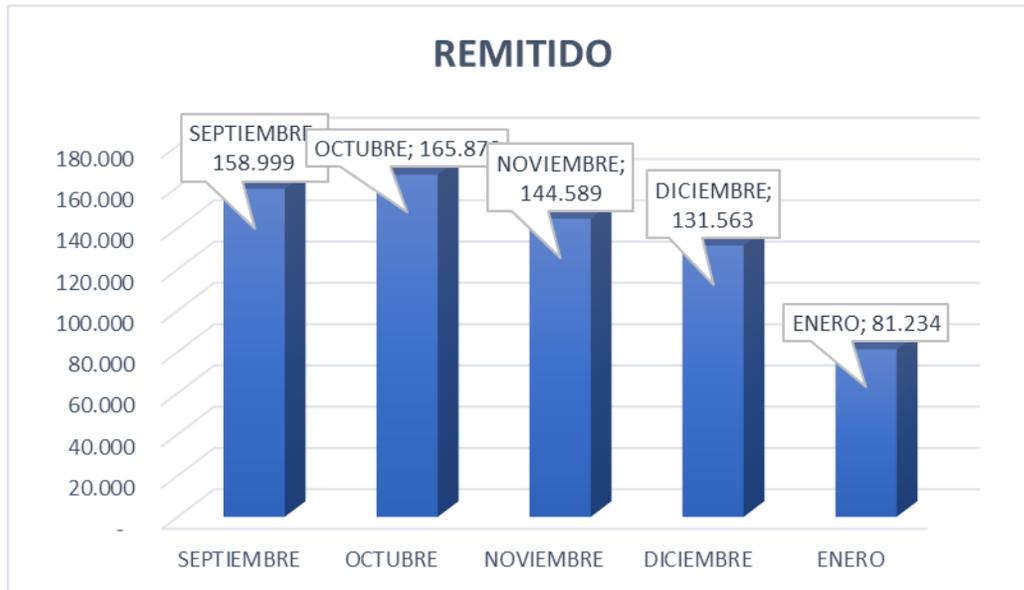


AÑO	MES	CANTIDAD
2018	SEPTIEMBRE	718.992
2018	OCTUBRE	907.506
2018	NOVIEMBRE	927.885
2018	DICIEMBRE	898.128
2019	ENERO	818.731
TOTAL		4.271.242



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

AÑO	MES	CANTIDAD
2018	SEPTIEMBRE	158.999
2018	OCTUBRE	165.879
2018	NOVIEMBRE	144.589
2018	DICIEMBRE	131.563
2019	ENERO	81.234
TOTAL		682.264



- Semáforo de términos

PROCESO	SEMAFORIZACIÓN	CANTIDAD
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		245.973
	4_NEGRO	208.196
	3_ROJO	4.333
	2_AMARILLO	15.293
	1_VERDE	18.151
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		7.595
	4_NEGRO	333
	3_ROJO	87
	2_AMARILLO	206
	1_VERDE	6.969
DIRECCION DE REPARACION		1.120
	4_NEGRO	427
	3_ROJO	45
	2_AMARILLO	174
	1_VERDE	474
SUBDIRECCION GENERAL		628
	4_NEGRO	188
	3_ROJO	64
	2_AMARILLO	156
	1_VERDE	220
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL		979





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

	4_NEGRO	382
	3_ROJO	66
	2_AMARILLO	209
	1_VERDE	322
DIRECCION GENERAL		17
	4_NEGRO	21
	2_AMARILLO	2
	1_VERDE	3
Total general		256.312

- Derechos de petición verbal recibidos por Dirección territorial, en estado finalizado

INSTANCIA	Cantidad
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	21.008
DT. CENTRAL	221.143
DT. ANTIOQUIA	170.745
DT. CESAR Y GUAJIRA	107.198
DT. NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	104.112
DT. META Y LLANOS ORIENTALES	86.676
DT. SANTANDER	82.877
DT. NARIÑO	82.609
DT. VALLE	76.360
DT. MAGDALENA MEDIO	75.715
DT. URABA	70.209
DT. MAGDALENA	66.909
DT. CAQUETA Y HUILA	60.332
DT. EJE CAFETERO	57.328
DT. BOLIVAR	53.877
DT. CORDOBA	51.747
DT. ATLANTICO	51.403
DT. CHOCO	41.976
DT. CAUCA	41.430
DT. PUTUMAYO	39.963
DT. SUCRE	37.766
ESQUEMA NO PRESENCIAL	842
UNIDAD EN LÍNEA	36.522
Total general	1.638.747

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:





- Derechos de petición verbal recibidos por dirección territorial, en estado remitido

DIRECCIÓN TERRITORIAL	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	124.469
DT. ANTIOQUIA	75.939
DT. CENTRAL	61.524
DT. CESAR Y GUAJIRA	34.321
DT. URABA	33.148
DT. NARIÑO	30.037
DT. CORDOBA	28.759
DT. NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	28.241
DT. CAQUETA Y HUILA	28.107
DT. VALLE	28.075
DT. BOLIVAR	27.989
DT. META Y LLANOS ORIENTALES	27.744
DT. CAUCA	21.690
DT. EJE CAFETERO	20.391

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

DT. CHOCO	19.916
DT. MAGDALENA	17.084
DT. SUCRE	15.620
DT. MAGDALENA MEDIO	14.004
DT. SANTANDER	13.058
DT. ATLANTICO	12.261
DT. PUTUMAYO	11.675
ESQUEMA NO PRESENCIAL	2.058
MESA DE AYUDA	3
UNIDAD EN LÍNEA	6.151
Total	682.264



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:



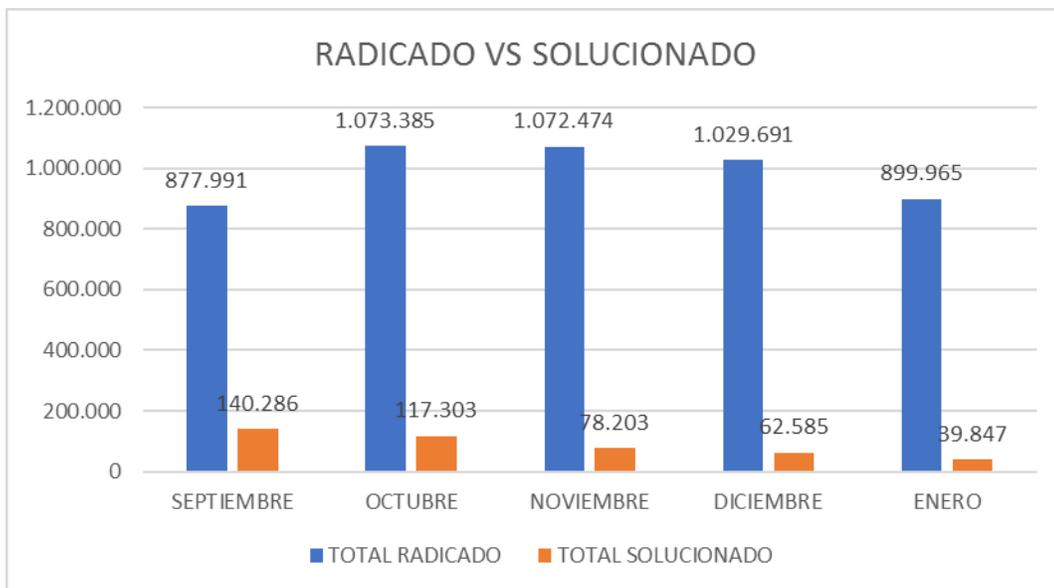


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Comparativo mensual radiación escalada vs solución

MES	TOTAL RADICADO	TOTAL SOLUCIONADO
SEPTIEMBRE	877.991	140.286
OCTUBRE	1.073.385	117.303
NOVIEMBRE	1.072.474	78.203
DICIEMBRE	1.029.691	62.585
ENERO	899.965	39.847



- Semáforo de peticiones solucionadas según termino de 15 días términos

PROCESO	COLOR SEMAFORO	CANTIDAD
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		279.121
	1_VERDE	235.631
	2_AMARILLO	21.830
	3_ROJO	8.744
	4_NEGRO	12.916
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		141.980
	1_VERDE	2.033
	2_AMARILLO	1.224
	3_ROJO	6.232
	4_NEGRO	132.491
DIRECCION DE REPARACION		8.838

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

	1_VERDE	7.073
	2_AMARILLO	1.062
	3_ROJO	194
	4_NEGRO	509
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL		5.095
	1_VERDE	2.099
	2_AMARILLO	1.774
	3_ROJO	325
	4_NEGRO	897
SUBDIRECCION GENERAL		3.164
	1_VERDE	1.875
	2_AMARILLO	647
	3_ROJO	192
	4_NEGRO	450
DIRECCION GENERAL		23
	1_VERDE	10
	2_AMARILLO	5
	3_ROJO	1
	4_NEGRO	7
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS		2
	1_VERDE	2
SECRETARIA GENERAL		1
	1_VERDE	
Total		438.224

Cordialmente,



Diana Constanza Meza
Coordinadora Servicio al Ciudadano

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:

