



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE SEPTIEMBRE DE 2019

La Unidad para las Víctimas, mediante Resolución 6420 de 2018, reformó los grupos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas así como su denominación y funciones, por lo anterior, y en virtud del artículo séptimo, creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, que, entre otras funciones, tiene a cargo “(i) Formular un plan de acción y seguimiento con los procesos misionales, estratégicos y de apoyo para generar las acciones de mejora en materia de atención y servicio al ciudadano; (ii) Generar mecanismos de atención oportuna y de calidad para las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, los cuales, deben estar plenamente acordados con cada uno de los procesos de la Unidad, y (iii) articular la respuesta emitida por cada uno de los canales, con las funciones y estrategias de cada una de las áreas misionales y de apoyo. (Numerales 14°, 16° y 27° del citado artículo)

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Servicio al Ciudadano tiene a cargo el desarrollo del proceso operativo de atención, trámite y respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y, consecuentemente, la consolidación del Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas y atendidas por la Unidad para las Víctimas.

MARCO NORMATIVO

En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, modificada por la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”, la Unidad para las Víctimas, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, tiene la obligación legal de atender, tramitar y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Entidad.

A su vez, el art. 49 de la ley 1448 de 2011 define la Medida de Atención a las Víctimas como “la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación”.

En este sentido, la responsabilidad de la Unidad para las Víctimas es brindar una atención integral y efectiva a las víctimas. De tal suerte, que en el marco de la Ley 1448 de 2011, decretos reglamentarios compilados en Decreto Único Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación No. 1084 de 2015, y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la jurisprudencia de la Corte Constitucional y disposiciones complementarias, se destaca el establecimiento de medidas que busquen garantizar los derechos fundamentales de las víctimas del conflicto.

En este informe se da cuenta de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención:

1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal telefónico y virtual



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

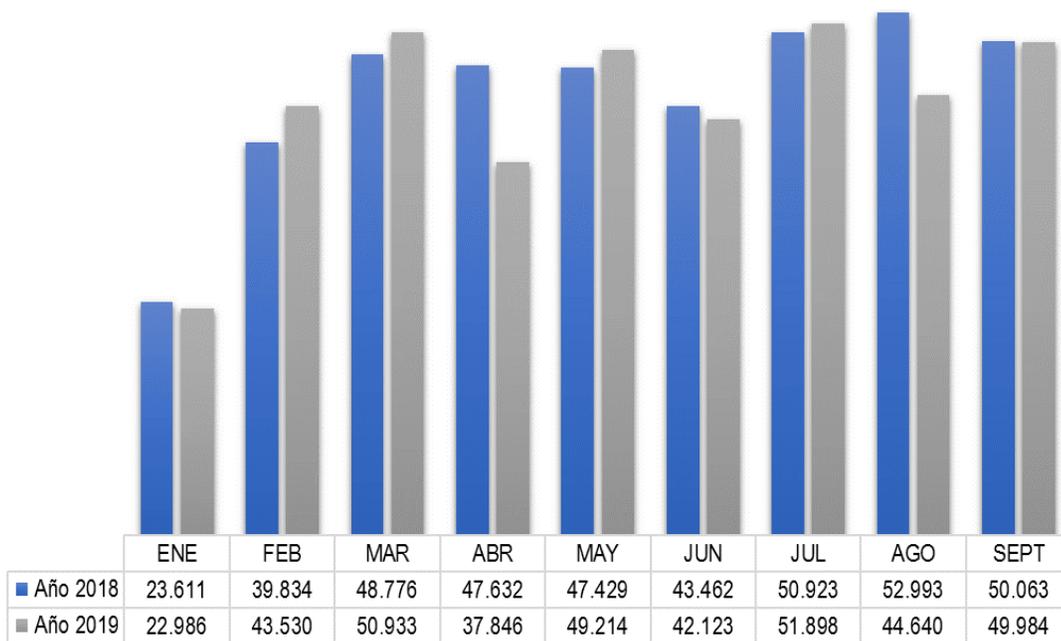




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2019, se han radicado 393.154 peticiones, frente a la radicación del mes septiembre en el año anterior se evidencia una disminución del 0,16 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de septiembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 91,2% y Roc con 8,7% sobre las 49.984 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	45.579
ROC	4.330
INFORMACION	47
CONSULTA	26
CONGRESO	1
DENUNCIAS	1
Total	49.984

Fuente: Aplicativo Lex.





1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de septiembre del presente año, aproximadamente el 46,06 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

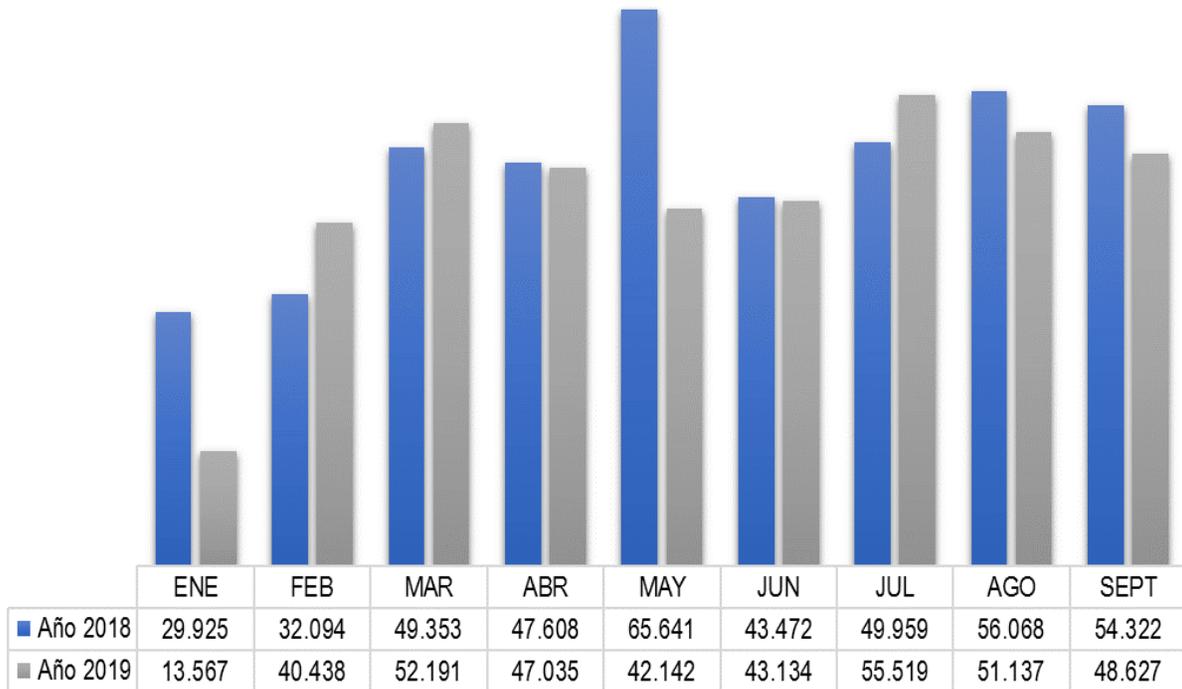
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	13.922	27,85%
ANTIOQUIA	9.099	18,20%
CAQUETA	2.872	5,75%
VALLE DEL CAUCA	2.553	5,11%
META	2.237	4,48%
NARIÑO	2.975	5,95%
TOLIMA	1.592	3,19%
MAGDALENA	1.227	2,45%
CUNDINAMARCA	1.286	2,57%
BOLIVAR	918	1,84%
CESAR	1.053	2,11%
HUILA	948	1,90%
CAUCA	1.110	2,22%
NORTE DE SANTANDER	1.321	2,64%
SUCRE	622	1,24%
PUTUMAYO	518	1,04%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	889	1,78%
CORDOBA	1.251	2,50%
SANTANDER	565	1,13%
ATLANTICO	356	0,71%
QUINDIO	374	0,75%
CALDAS	333	0,67%
ARAUCA	299	0,60%
RISARALDA	271	0,54%
CHOCO	211	0,42%
CASANARE	501	1,00%
BOYACA	292	0,58%
GUAJIRA	187	0,37%
GUAVIARE	63	0,13%
GUAINIA	73	0,15%
AMAZONAS	30	0,06%
VICHADA	23	0,05%
VAUPES	9	0,02%
SAN ANDRES	4	0,01%
Total	49.984	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de septiembre se contestaron **48.627** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar una disminución del 10,48 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento en el mes de septiembre.

Como se ilustra a continuación el 34,99 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	9.934	20,43%
BOGOTA	7.082	14,56%
CAQUETA	3.265	6,71%
VALLE DEL CAUCA	3.163	6,50%
META	3.001	6,17%
NARIÑO	3.490	7,18%
TOLIMA	1.783	3,67%
MAGDALENA	1.808	3,72%
CUNDINAMARCA	1.443	2,97%
CESAR	1.163	2,39%
BOLIVAR	1.137	2,34%
NORTE DE SANTANDER	1.273	2,62%



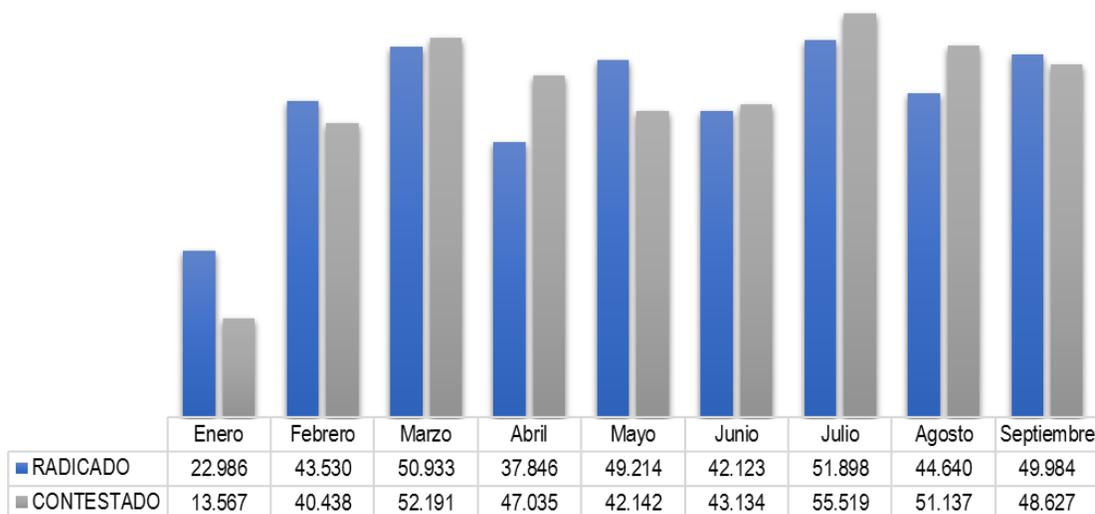


Departamento	Cantidad	%
CAUCA	1.240	2,55%
HUILA	1.119	2,30%
CORDOBA	1.167	2,40%
SUCRE	728	1,50%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	1.135	2,33%
PUTUMAYO	588	1,21%
SANTANDER	651	1,34%
ATLANTICO	491	1,01%
QUINDIO	378	0,78%
CALDAS	384	0,79%
ARAUCA	346	0,71%
RISARALDA	308	0,63%
CHOCO	270	0,56%
CASANARE	477	0,98%
BOYACA	300	0,62%
GUAJIRA	195	0,40%
GUAVIARE	91	0,19%
GUAINIA	108	0,22%
AMAZONAS	61	0,13%
VICHADA	31	0,06%
VAUPES	11	0,02%
SAN ANDRES	6	0,01%
Total	48.627	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2019

La siguiente grafica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las peticiones radicadas en el mes, más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, evidenciando un 97 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

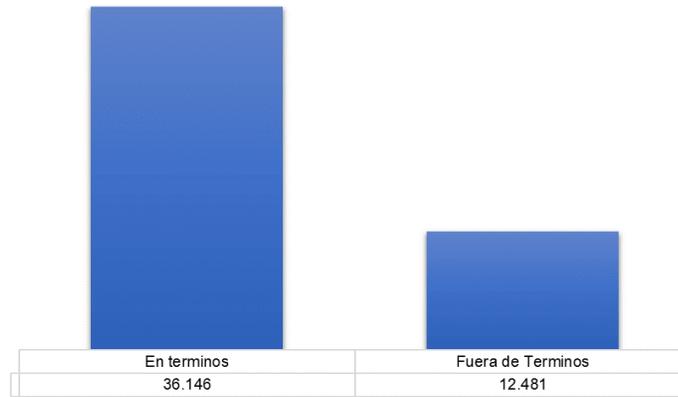
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





1.7. Términos de respuesta

En el mes de septiembre se contestaron 48.627 derechos de petición, de los cuales 36.146 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	33.915	9.188	43.103
ROC	2.162	3.260	5.422
INFORMACION	42	29	71
CONSULTA	25	4	29
CONGRESO	1	0	1
DENUNCIAS	1	0	1
Total	36.146	12.481	48.627

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	15.895	22,83%
AGENDAMIENTO	6.510	9,35%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	4.763	6,84%
CASOS ATIPICOS	4.444	6,38%
AVAL	4.371	6,28%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	3.861	5,55%
CONTRATO DE TRANSACCION	2.469	3,55%
SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO	2.110	3,03%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.874	2,69%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.794	2,58%
RESPUESTA TIPO	1.181	1,70%
ESTADO EN EL REGISTRO	1.175	1,69%
VIVIENDA NUEVA	1.125	1,62%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	1.120	1,61%

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

Pretensión	Cantidad	%
ESTADO DEL PAGO	1.115	1,60%
INCLUSION DE NUEVOS MIEMBROS	990	1,42%
OFERTA INSTITUCIONAL	856	1,23%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	806	1,16%
ESTADO DE VALORACION 1448	779	1,12%
NO ACREDITADO	724	1,04%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 16,75 %, representando 11.661 pretensiones con 182 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de septiembre se trasladaron 306 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	112
Febrero	175
Marzo	471
Abril	231
Mayo	233
Junio	189
Julio	258
Agosto	274
Septiembre	306
Total	2.249

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de septiembre se dio repuesta con carácter reservado a 65 solicitudes en donde se identificó solicitud de información de una víctima por parte de terceros sin previa autorización y/o poder de esta.

Mes	Cantidad
Enero	18
Febrero	35
Marzo	52
Abril	58
Mayo	65
Junio	52
Julio	35
Agosto	53
Septiembre	66
Total	434

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:





1.11. Denuncias

Para el mes de septiembre, 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 septiembre de 2019.

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes por proceso de PQR, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al Departamento de Bogotá con 950 solicitudes recibidas que constituyen el 19% de la demanda total, seguido del Departamento de Antioquia con 657 solicitudes recibidas y una participación del 13% y finalmente las solicitudes del Departamento de Santander con 381 y una participación de 8% reúnen la mayor demanda de las solicitudes durante el mes de septiembre de 2019 a nivel nacional.

SEPTIEMBRE		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
BOGOTA D.C.	950	322
ANTIOQUIA	657	321
SANTANDER	381	172
CAUCA	375	214
BOLIVAR	292	183
HUILA	287	156
VALLE DEL CAUCA	211	101
MAGDALENA	201	133
ARAUCA	161	74
NORTE DE SANTANDER	152	69
CESAR	124	37
NARIÑO	124	50
CUNDINAMARCA	110	56
ATLANTICO	108	52
CHOCO	98	57
BOYACA	95	32
CORDOBA	92	57
CASANARE	73	48
PUTUMAYO	70	36
META	65	39
CALDAS	64	40
SUCRE	59	35
RISARALDA	52	23
TOLIMA	52	30
LA GUAJIRA	35	18
QUINDIO	31	16
AMAZONAS	23	4
CAQUETA	23	11
GUAVIARE	5	4
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES	3	3



SEPTIEMBRE		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA		
VAUPES	2	1
TOTAL	4.975	2.394

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 septiembre, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 4.020 Solicitudes recibidas que constituyen el 81%, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 523 Solicitudes recibidas con el 11% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante este mes.

TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICION	2.563	4.140	2.056	2.660	4.447	3.509	4.407	3.875	4.020	31.677
RECURSOS REGISTRO	61	107	142	200	304	292	341	363	392	2.202
RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA	19	43	33	95	345	231	183	258	523	1.730
RECURSOS SSV	1	4	2	6	24	21	84	28	40	210
Total	2.644	4.294	2.233	2.961	5.120	4.053	5.015	4.524	4.975	35.819

Fuente: Aplicativo SGV.

En el periodo de enero a septiembre del 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 31.677 la cual constituye un 88% de la demanda total, seguido de Recursos de Registro con 2.202 solicitudes constituyendo un 6% de la demanda total.

2.3. Comparativo mensual de Solicitudes PQR

En lo corrido del año 2019, se han recibido 35.819 solicitudes de PQR. En el mes de septiembre se evidencia una disminución del 9% en el número de solicitudes recibidas con relación al mes de agosto; manteniendo un promedio de 3.979 Solicitudes mensuales Recibidas.



Fuente: Aplicativo SGV.



3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

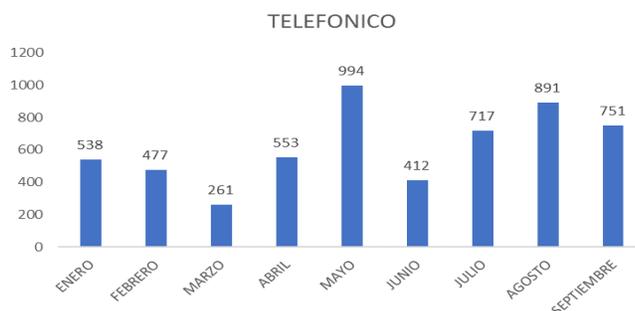
El grupo de servicio al ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQR a través de los canales telefónico y virtual.

3.1. Radicación solicitudes en el canal telefónico y virtual

Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual, se encuentran con una tendencia negativa, presentando un 15.71% menos solicitudes con respecto al mes de septiembre del año 2019.

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
TELEFONICO	538	477	261	553	994	412	717	891	751	5.594

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 2019

Durante lo que va corrido del año 2019 han sido radicados en total 10.299.985 peticiones verbales de las cuales el 51% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 25.82% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

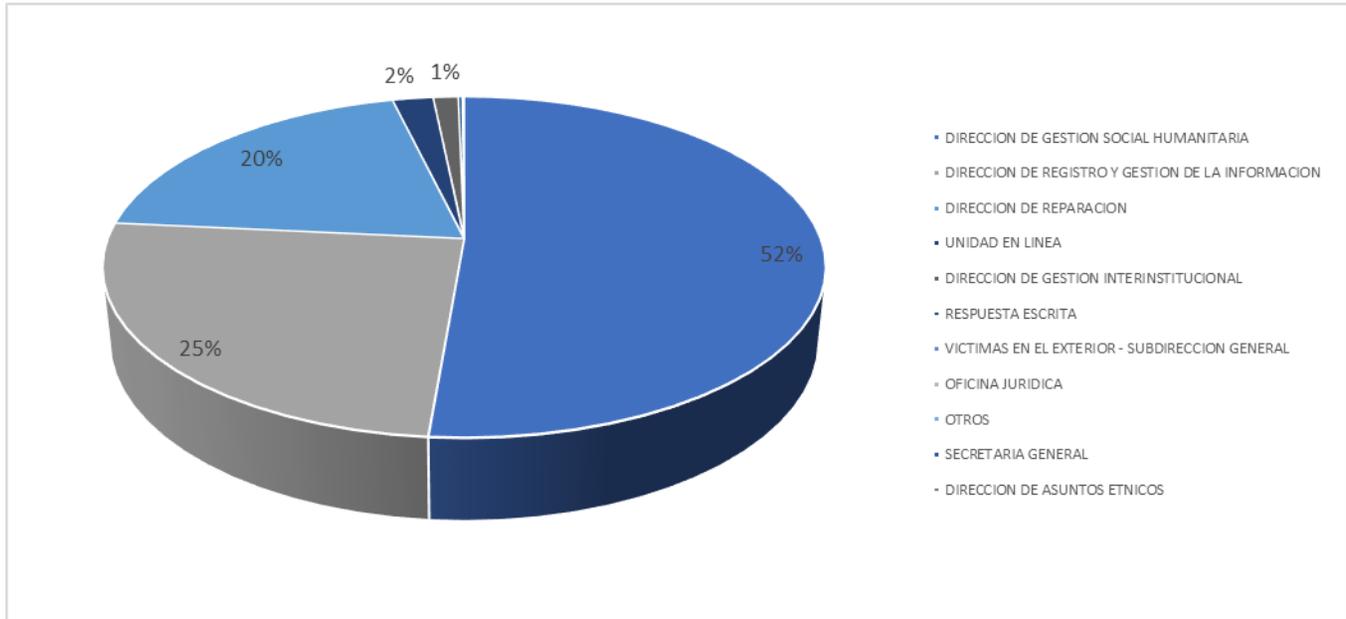
PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total
DIR. DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.549	500.420	456.670	557.617	598.307	543.729	552.436	686.731	812.669	5.288.128
DIR. DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	196.905	275.724	292.651	292.063	312.142	277.149	330.519	294.499	321.719	2.593.371
DIR. DE REPARACION	89.907	166.643	195.117	186.220	254.337	232.345	298.426	300.118	308.276	2.031.389
UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	22.271	18.006	23.430	24.486	28.549	33.756	33.546	219.700
DIR. DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.912	11.153	10.987	9.300	11.811	13.942	22.205	22.710	23.018	135.038
RESPUESTA ESCRITA	4.343	4.647	5.007	5.878	1.082	239	319	329	332	22.176





VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL					344	911	881	1.726	901	4.763
OFICINA JURIDICA	160	209	164	142	371	358	647	920	893	3.864
OTROS					192	495	157	132	251	1.227
SECRETARIA GENERAL	4		6			6	152	142	8	318
DIR. DE ASUNTOS ETNICOS				1	1	2	3	2	2	11
Total general	898.872	976.360	982.873	1.069.227	1.202.017	1.093.662	1.234.294	1.341.065	1.501.615	10.299.985

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.

La tendencia de casos finalizados se presenta positiva para el mes de septiembre de 2019 siendo el más representativo con un total de 1.276.623 casos finalizados.

MES	Total
ENERO	818.865
FEBRERO	863.118
MARZO	834.431
ABRIL	930.694
MAYO	1.034.724
JUNIO	922.914
JULIO	1.029.020
AGOSTO	1.129.793
SEPTIEMBRE	1.276.623
Total	8.840.182

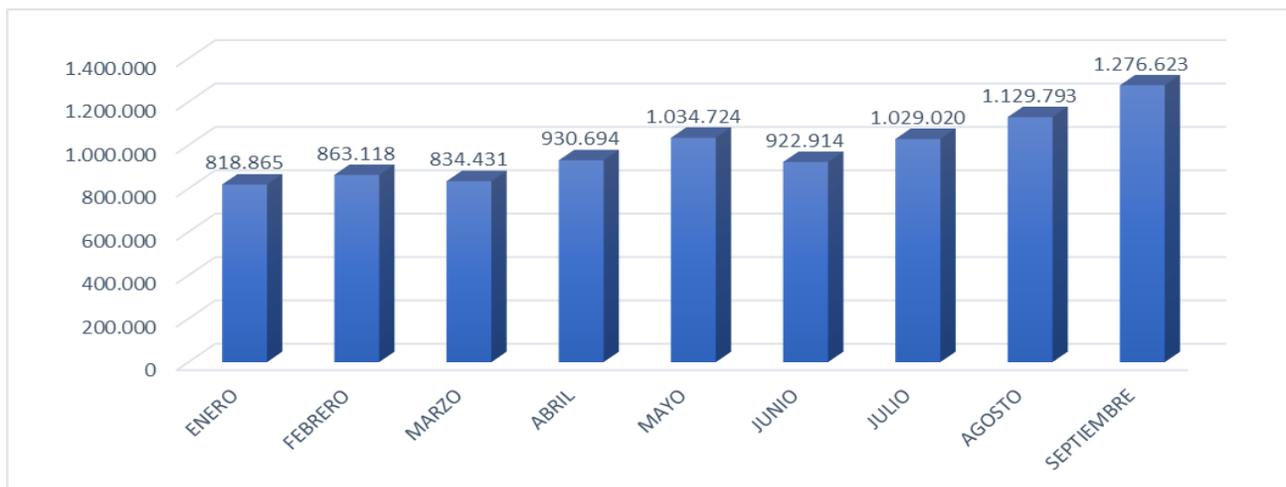
Fuente: Aplicativo SGV.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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





Fuente: Aplicativo SGV.

Durante lo que va corrido del año 2019 presenta un total de 12.440.580 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 57,50% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	7.154.337
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	510.326
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	142.888
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	145.804
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	172.647
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	115.605
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	563.218
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	287.018
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	105.124
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	157.845
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	146.195
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	200.073
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	205.327
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	217.001
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	230.286
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	337.488
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	109.021
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	214.509
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	117.474
DIRECCION TERRITORIAL URABA	188.098
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	227.418
ESQUEMA NO PRESENCIAL	645.960
MESA DE AYUDA	380
UARIV NIVEL NACIONAL	245.506
DT INTERNACIONAL	1032
Total	12.440.580

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





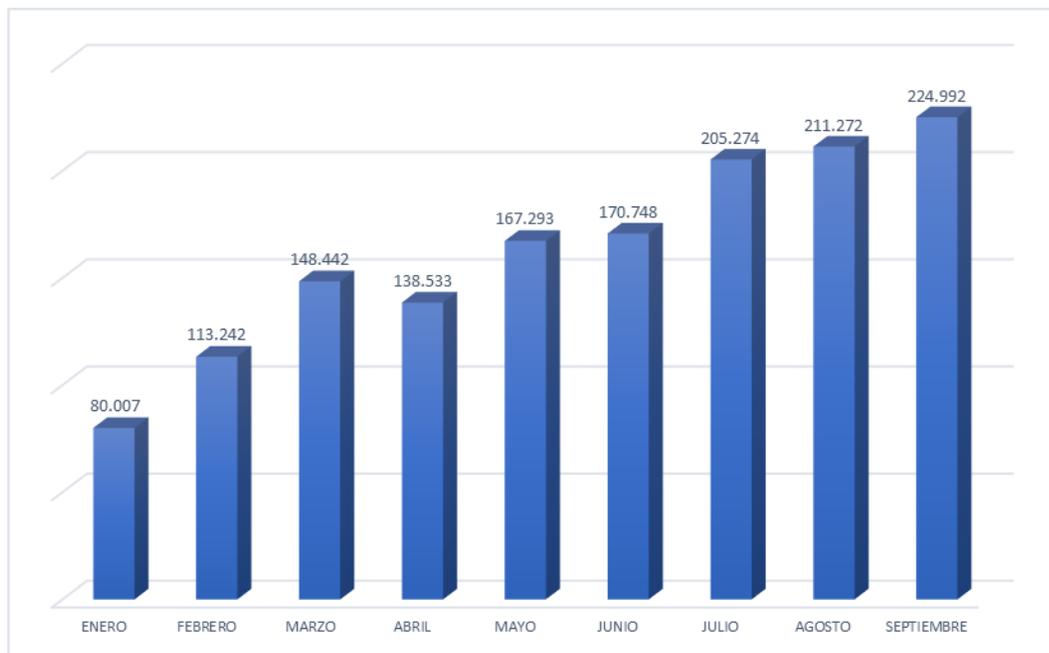
3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

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 septiembre se presenta un incremento del 6,09% en comparación al mes de agosto, obteniendo así un total de 224.992 casos remitidos en el mes de septiembre

MES	Total
ENERO	80.007
FEBRERO	113.242
MARZO	148.442
ABRIL	138.533
MAYO	167.293
JUNIO	170.748
JULIO	205.274
AGOSTO	211.272
SEPTIEMBRE	224.992
Total	1.459.803

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

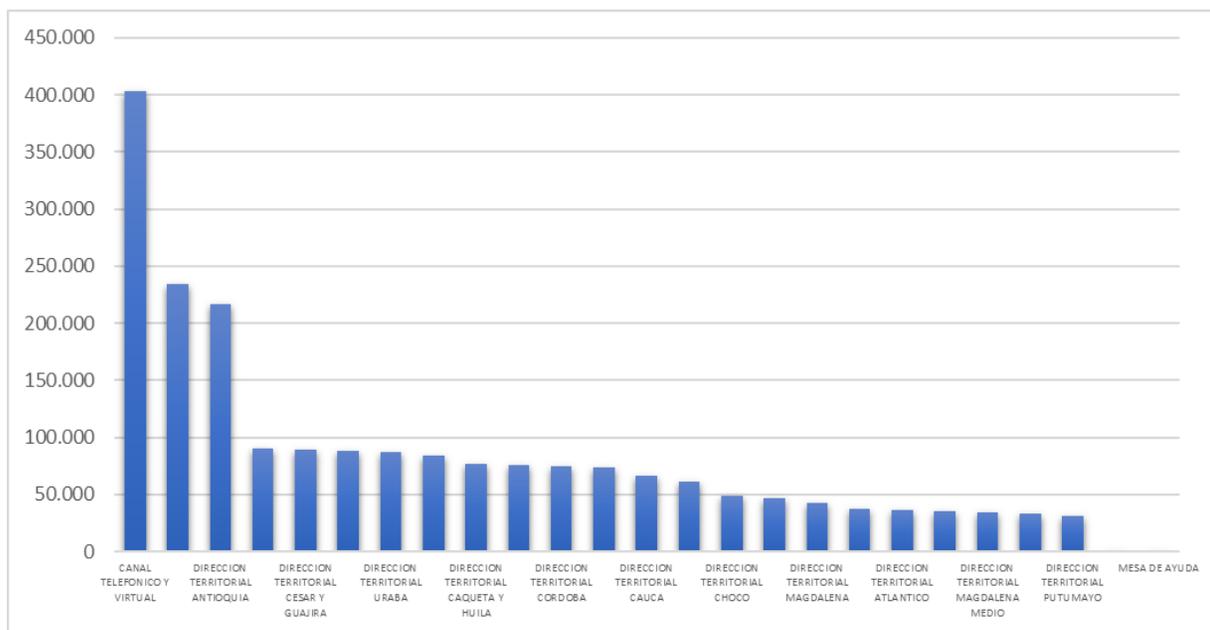


El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	358.000
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	204.837
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	195.106
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	79.807
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	78.305
DIRECCION TERRITORIAL URABA	76.890
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	76.883
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	73.862
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	68.774
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	67.933
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	67.330
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	66.549
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	57.571
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	54.302
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	43.854
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	41.465
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	38.658
ESQUEMA NO PRESENCIAL	35.009
UARIV NIVEL NACIONAL	33.036
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	31.323
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	30.332
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	29.619
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	27.005
DT INTERNACIONAL	534
MESA DE AYUDA	232
Total	1.837.216

Fuente: Aplicativo SGV.



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:





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

Actualmente se presentan un total de 374.073 casos pendientes de gestión de los cuales el 89.61% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información con un total de 335.218 para el mes de agosto.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		341.658	86,98%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	295.233	75,16%
	5_ROJO	10.805	2,75%
	4_NARANJA	4.793	1,22%
	3_AMARILLO	12.934	3,29%
	2_VERDE	4.555	1,16%
	1_BLANCO	13.338	3,40%
		38.470	9,79%
DIRECCION DE REPARACION	6_NEGRO	16.482	4,20%
	5_ROJO	3.943	1,00%
	4_NARANJA	2.328	0,59%
	3_AMARILLO	6.614	1,68%
	2_VERDE	2.758	0,70%
	1_BLANCO	6.345	1,62%
		11.896	3,03%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	1.361	0,35%
	5_ROJO	367	0,09%
	4_NARANJA	222	0,06%
	3_AMARILLO	791	0,20%
	2_VERDE	493	0,13%
	1_BLANCO	8.662	2,21%
		431	0,11%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	5_ROJO	1	0,00%
	3_AMARILLO	70	0,02%
	2_VERDE	112	0,03%
	1_BLANCO	248	0,06%
		325	0,08%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	6_NEGRO	196	0,05%
	5_ROJO	45	0,01%
	4_NARANJA	19	0,00%
	3_AMARILLO	30	0,01%
	2_VERDE	11	0,00%
	1_BLANCO	24	0,01%
		12	0,00%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	6_NEGRO	10	0,00%
	5_ROJO	1	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
Total		392.792	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.



Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		6283	98,74%
DIRECCION DE REPARACION	6_NEGRO	4	0,06%
	5_ROJO	36	0,57%
	4_NARANJA	161	2,53%
	3_AMARILLO	2276	35,77%
	2_VERDE	1452	22,82%
	1_BLANCO	2354	37,00%
		63	0,99%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	5	0,08%
	3_AMARILLO	2	0,03%
	2_VERDE	3	0,05%
	1_BLANCO	53	0,83%
		17	0,27%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	1_BLANCO	17	0,27%
Total		6363	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de agosto de 2019 fueron escalados en total 212.412 casos fueron escalados de los cuales el 53,7% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
ENERO	6.705	73.302	80.007
FEBRERO	11.826	101.416	113.242
MARZO	40.792	107.650	148.442
ABRIL	13.763	124.770	138.533
MAYO	17.708	149.585	167.293
JUNIO	13.354	157.394	170.748
JULIO	56.644	135.503	205.274
AGOSTO	40.308	170.964	211.272
SEPTIEMBRE	94.231	130.761	224.992
TOTAL	295.331	1.151.345	1.459.803

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