



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE FEBRERO 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, en adelante Unidad para 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 unidad para las víctimas, por los diferentes canales de atención:

1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal Telefónico y Virtual



### 1. CANAL ESCRITO

El objeto de canal escrito es tramitar y elaborar la respuesta a peticiones quejas, reclamos y consultas escritas interpuestas por los ciudadanos, víctimas, entidades y organismos de control.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

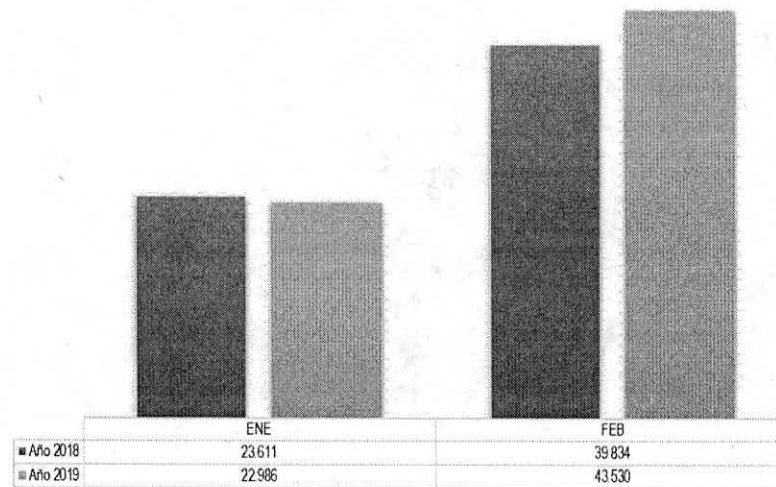
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





### 1.1 Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2019, se han radicado 66.516 peticiones. Frente a la radicación del mes de febrero en el año anterior se evidencia un aumento del 8 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2 Tipo de Petición

Para el mes de febrero, los tipos de petición con mayor número de solicitudes fueron las de interés general y particular con un 92.58% y requerimientos a organismos de control con 7.25% sobre las 43.530 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	40.300
ROC	3.158
INFORMACIÓN	46
CONSULTA	23
CONGRESO	1
DENUNCIAS	1
QUEJA - RECLAMO	1
<b>Total</b>	<b>43.530</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.3 Derechos de petición recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de febrero del presente año, aproximadamente el 57,5 % se concentra en Bogotá, D.C. y Antioquia.

Departamento	Cantidad	Porcentaje
BOGOTA	18.825	43,25%
ANTIOQUIA	6.177	14,19%
CAQUETA	2.282	5,24%
CORDOBA	2.034	4,67%
VALLE DEL CAUCA	1.633	3,75%
NARIÑO	1.305	3,00%
META	1.239	2,85%
TOLIMA	966	2,22%
MAGDALENA	920	2,11%
PUTUMAYO	877	2,01%
CUNDINAMARCA	874	2,01%
HUILA	754	1,73%
NORTE DE SANTANDER	728	1,67%
CAUCA	719	1,65%
SANTANDER	617	1,42%
CESAR	598	1,37%
BOLIVAR	558	1,28%
SUCRE	547	1,26%
ATLANTICO	304	0,70%
CALDAS	235	0,54%
QUINDIO	229	0,53%
ARAUCA	227	0,52%
BOYACA	187	0,43%
RISARALDA	152	0,35%
GUAJIRA	131	0,30%
CASANARE	118	0,27%
CHOCO	118	0,27%
GUAVIARE	83	0,19%
AMAZONAS	35	0,08%
VAUPES	31	0,07%



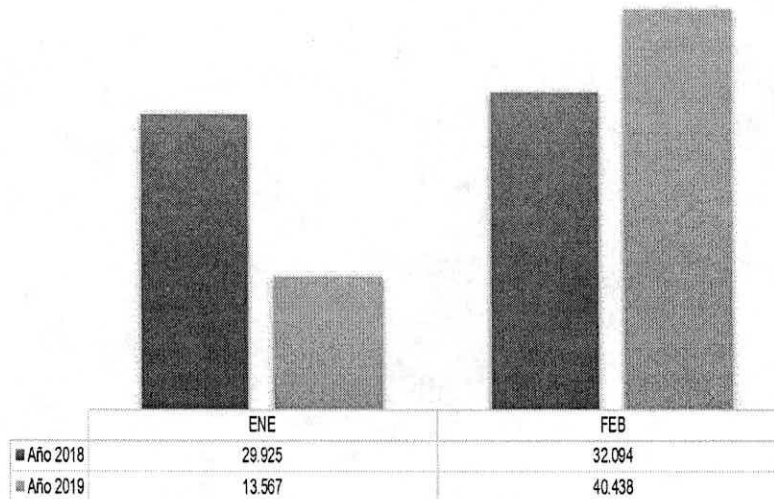


VICHADA	14	0,03%
SAN ANDRES	6	0,01%
CONNACIONALES	4	0,01%
GUAINIA	3	0,01%
<b>Total</b>	<b>43.530</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

#### 1.4 Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de febrero se contestaron 40.438 solicitudes, en relación con febrero del año anterior, se logra evidenciar un aumento en un 21% en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

#### 1.5 Peticiones contestadas por Departamento en el mes de febrero.

Como se ilustra a continuación el 34,79 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá, D.C.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	7.045	17,42%
BOGOTA DC	6.998	17,37%
CAQUETA	4.122	10,20%
VALLE DEL CAUCA	2.854	7,03%
META	2.728	6,76%
MAGDALENA	1.793	4,41%
NARIÑO	1.711	4,22%



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

CORDOBA	1.656	4,12%
CUNDINAMARCA	1.142	2,82%
TOLIMA	1.122	2,77%
NORTE DE SANTANDER	1.048	2,60%
CESAR	928	2,28%
HUILA	885	2,19%
CAUCA	854	2,11%
PUTUMAYO	842	2,09%
BOLIVAR	797	1,96%
SUCRE	657	1,62%
SANTANDER	636	1,57%
ATLANTICO	404	1,00%
CASANARE	375	0,92%
QUINDIO	294	0,73%
CALDAS	276	0,68%
GUAJIRA	256	0,63%
ARAUCA	245	0,61%
RISARALDA	219	0,54%
BOYACA	195	0,48%
CHOCO	163	0,40%
GUAVIARE	119	0,30%
AMAZONAS	19	0,05%
VICHADA	18	0,04%
GUAINIA	17	0,04%
VAUPES	12	0,03%
SAN ANDRES	4	0,01%
PICHINCHA	2	0,01%
GUAYAS	1	0,00%
BARINAS	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>40.438</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

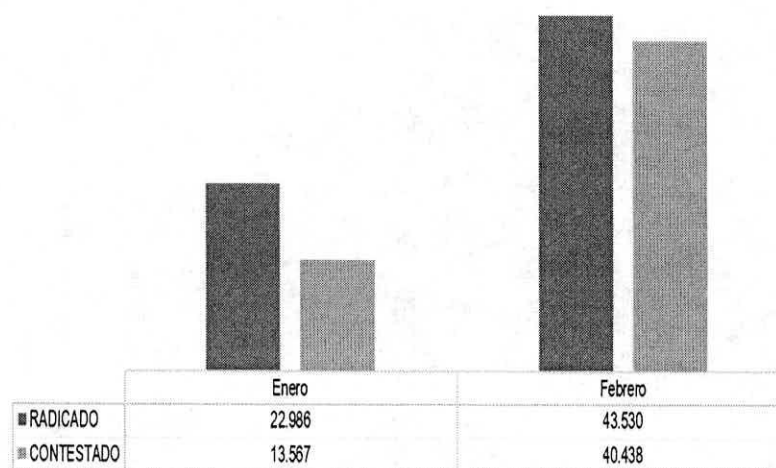
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





### 1.6 Comparativo mensual radicación vs respuestas 2019

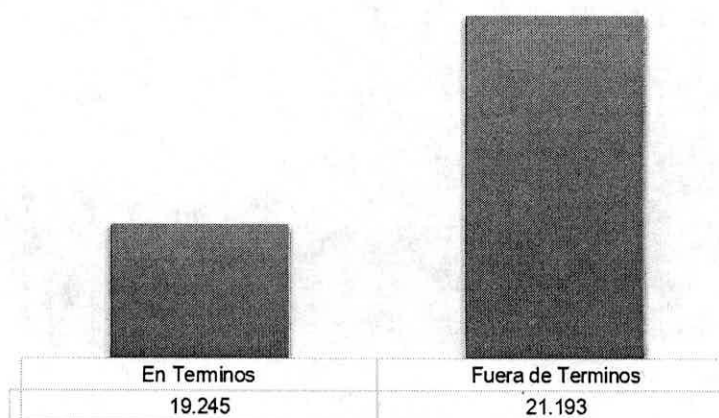
La siguiente grafica ilustra, las peticiones radicadas en el mes, más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 93 % de efectividad de lo tramitadas sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.7 Términos de respuesta

En el mes de febrero se contestaron 40.438 derechos de petición, de los cuales 19.245 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex.

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	18.567	17.815	36.382
ROC	632	3.276	3.908

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

INFORMACION	27	88	115
CONSULTA	19	9	28
QUEJA - RECLAMO		3	3
DENUNCIAS		1	1
CONGRESO		1	1
<b>Total</b>	<b>19.245</b>	<b>21.193</b>	<b>40.438</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.8 Tipología de las solicitudes.

Del 100% de solicitudes tramitadas las más frecuentes son:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	15.966	24,09%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	10.032	15,14%
CASOS ATIPICOS	5.914	8,92%
GRUPO DE SISTEMAS INTERNACIONALES - MABEL CASAS	3.594	5,42%
AVAL	3.251	4,91%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.992	4,51%
CERTIFICACION FAMILIAR	2.155	3,25%
OFERTA INSTITUCIONAL	2.003	3,02%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.762	2,66%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	1.312	1,98%
INDEMNIZACION POR DESP. FORZADO (SUPERADO CARENCIAS SM)	1.230	1,86%
VIVIENDA NUEVA	1.069	1,61%
ESTADO DEL PAGO	1.064	1,61%
RESPUESTA TIPO	993	1,50%
ESTADO EN EL REGISTRO	909	1,37%
PROYECTO PRODUCTIVO	892	1,35%

Fuente: Aplicativo Lex.

Hay un 16,80 %, representando 11.137 pretensiones con 169 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

### 1.9 Denuncias

Para el mes de febrero se interpusieron 46 denuncias ante la Fiscalía General de la Nación.

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

## 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 febrero 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 1.184 solicitudes recibidas que constituyen el 27,57% de la demanda total, seguido del Departamento de Antioquia con 365 solicitudes recibidas y una participación del 8,5% y finalmente las solicitudes del Departamento del Huila con 349 y una participación 8,12% reúnen la mayor demanda de las solicitudes durante el mes de febrero de 2019 a nivel nacional.

FEBRERO		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
BOGOTA D.C	1.184	303
ANTIOQUIA	365	196
HUILA	349	199
SANTANDER	322	169
NORTE DE SANTANDER	265	162
BOLIVAR	238	158
META	181	125
CAUCA	159	111
ARAUCA	125	66
VALLE	104	41
CALDAS	103	83
MAGDALENA	102	48
PUTUMAYO	73	42
CESAR	68	26
TOLIMA	68	37
BOYACA	66	34
CHOCO	66	46
CUNDINAMARCA	66	31
ATLANTICO	65	26
RISARALDA	65	54
AMAZONAS	34	6
QUINDIO	34	10
GUAVIARE	27	13
CASANARE	18	11
CAQUETA	14	4
SUCRE	12	6
CORDOBA	9	4
SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	9	7
GUAJIRA	3	2
Total	4.294	2.076

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 febrero, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 4.140 Solicitudes recibidas que constituyen el 96.44% de la demanda total, seguido de Recursos Registro con 107 Solicitudes recibidas Registro con el 2.58% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de las solicitudes recibidas de PQR.

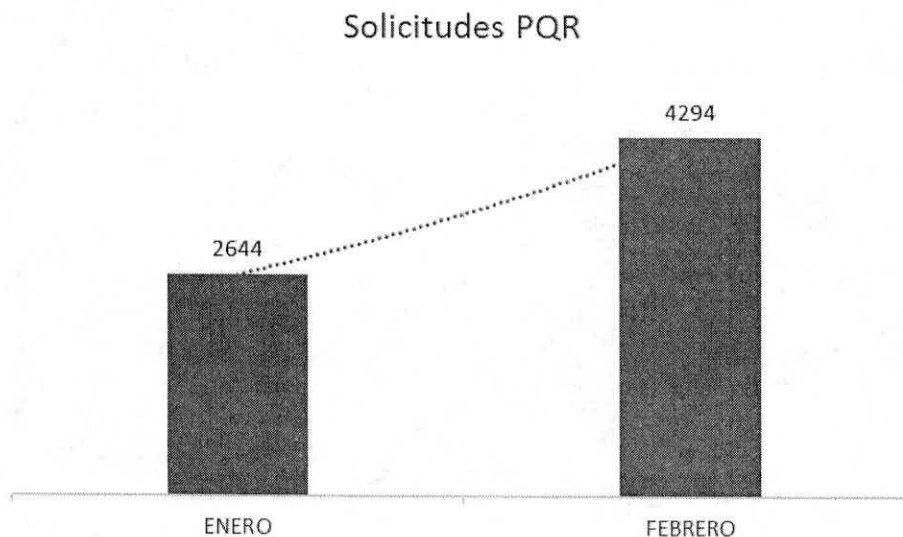
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	TOTAL
DERECHO DE PETICION NORMAL	2.563	4.140	6.703
RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA	19	43	62
RECURSOS REGISTRO	61	107	168
RECURSOS SSV	1	4	5
<b>Total</b>	<b>2.644</b>	<b>4.294</b>	<b>6.938</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

En el año 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 6.703 la cual constituye un 96.61% de la demanda total, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 168 solicitudes constituyendo un 2.42% de la demanda total.

## 2.3. Comparativo mensual de Solicitudes PQR

En lo corrido del año 2019, se han recibido 6.938 solicitudes de PQR. En el mes de febrero se evidencia un aumento de 38.42% en el número de solicitudes recibidas.



Fuente: Aplicativo SGV.

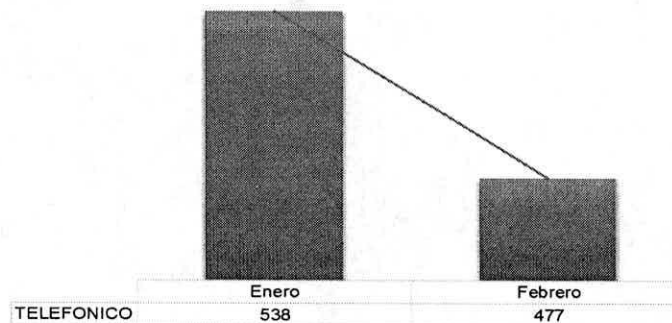


### 3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

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 a.

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

Como se evidencia en la línea de tendencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual, se encuentran con una tendencia a la baja, con un 17% respecto a enero y frente al mismo con 61 solicitudes menos.



Modalidad	Enero	Febrero	Total
TELEFONICO	538	477	1.015

Fuente: Aplicativo SGV.

#### 3.2. 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

##### 3.2.1. Radicación de derechos de petición por misional año 2019

La Dirección de Gestión Social Humanitaria presenta la mayor participación de radicados en el transcurso del 2019 en un 57,56 % representando un total de 1.080.620 a comparación del histórico de casos.

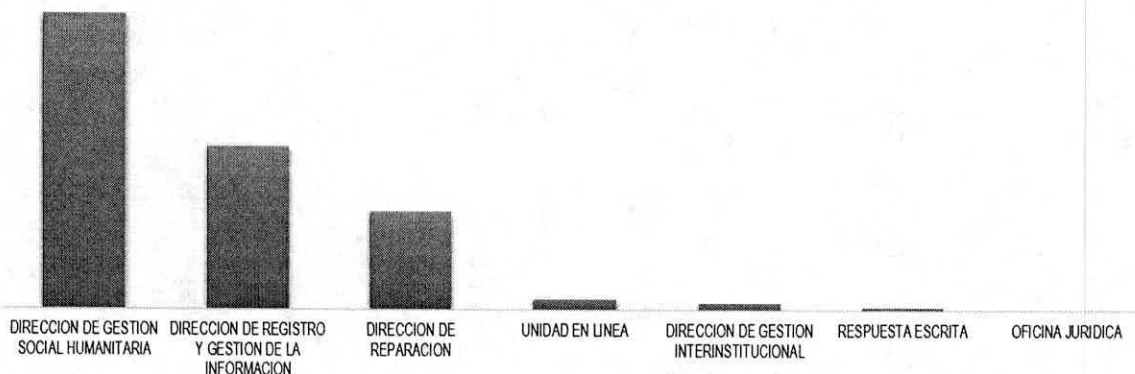
PROCESO	ENERO	FEBRERO	TOTAL
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.903	500.717	1.080.620
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	197.511	276.278	473.789
DIRECCION DE REPARACION	89.970	166.725	256.695



UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	35.656
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.920	11.153	21.073
RESPUESTA ESCRITA	4.403	4.647	9.050
OFICINA JURIDICA	162	219	381
SECRETARIA GENERAL	4		4
<b>Total</b>	<b>899.965</b>	<b>977.303</b>	<b>1.877.268</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### RADICACION POR MISIONAL MES DE FEBRERO



Fuente: Aplicativo SGV.

### 3.2.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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

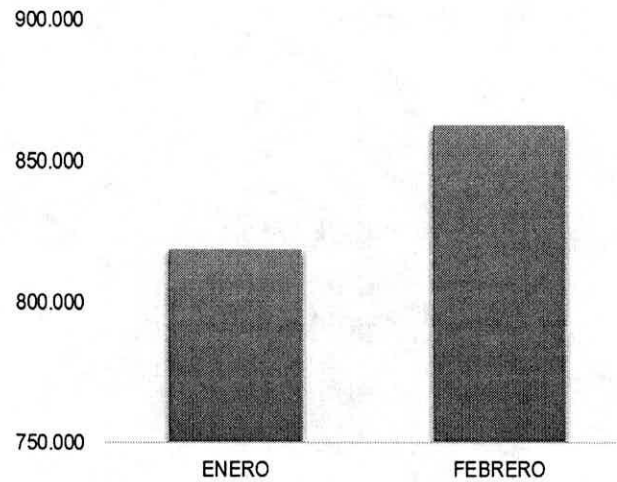
La tendencia de casos finalizados se presenta positiva durante los dos primeros meses de 2019, estableciendo un aumento del 5% en el mes de febrero en comparación con el primer mes del año.

MES	Total
ENERO	819.003
FEBRERO	862.839
<b>Total</b>	<b>1.681.842</b>



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

En el último mes se presenta un total de 862.839 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 62,47% del total de casos finalizados.

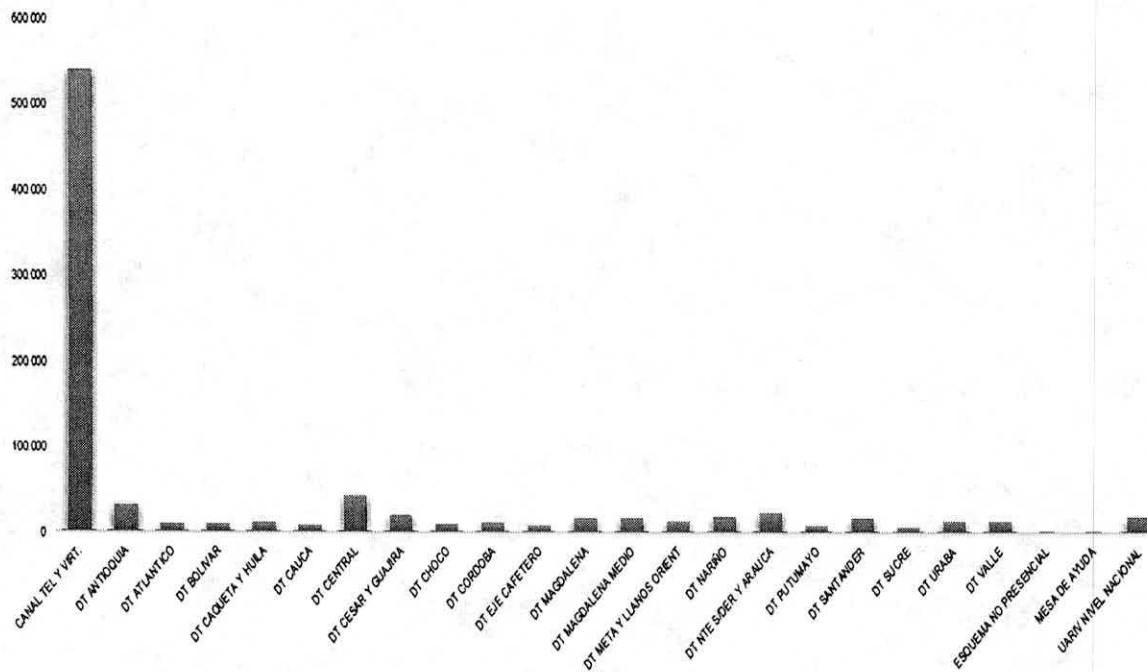
DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	539.079
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	31.676
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	9.030
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	10.443
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	11.458
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	7.665
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	42.779
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	19.994
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	9.151
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	11.444
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	7.440
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	17.111
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	15.767
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	13.211
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	18.843
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	23.179
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	7.325
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	16.343
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	5.854
DIRECCION TERRITORIAL URABA	12.700
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	13.037
ESQUEMA NO PRESENCIAL	620
MESA DE AYUDA	3
UARIV NIVEL NACIONAL	18.687
<b>Total</b>	<b>862.839</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



Fuente: Aplicativo SGV.

### 3.2.3. 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

La tendencia de casos remitidos se presenta positiva durante el primer bimestre de 2019, presentando un aumento del 41.3 % frente al primer mes del año.

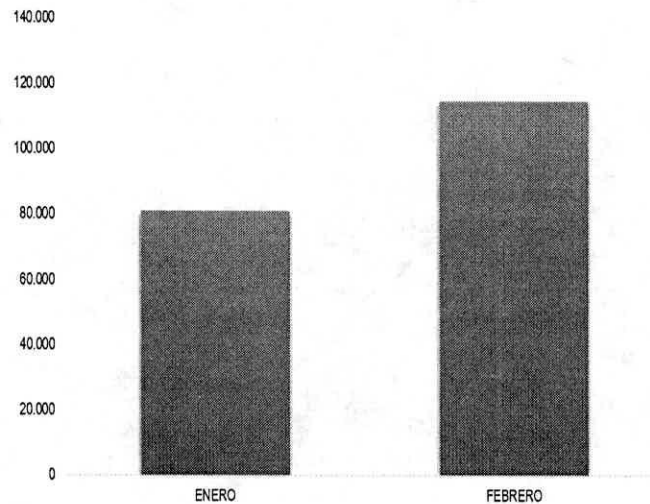
MES	Total
ENERO	80.962
FEBRERO	114.464
<b>Total</b>	<b>195.426</b>





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

En los últimos 2 meses se presenta un total de 195.426 casos Remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 23,47% con mayor participación de los casos remitidos en comparación a las 24 direcciones identificadas en el cuadro.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	26.866
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	10.819
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	2.229
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	3.020
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	3.253
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.083
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	9.791
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	5.055
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	3.443
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.487
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	2.405
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	3.122
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	2.023
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	3.904
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	4.028
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	4.864
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.539
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.289
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.673
DIRECCION TERRITORIAL URABA	5.309
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.936
ESQUEMA NO PRESENCIAL	3.612
MESA DE AYUDA	3
UARIV NIVEL NACIONAL	3.711
<b>Total</b>	<b>114.464</b>

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

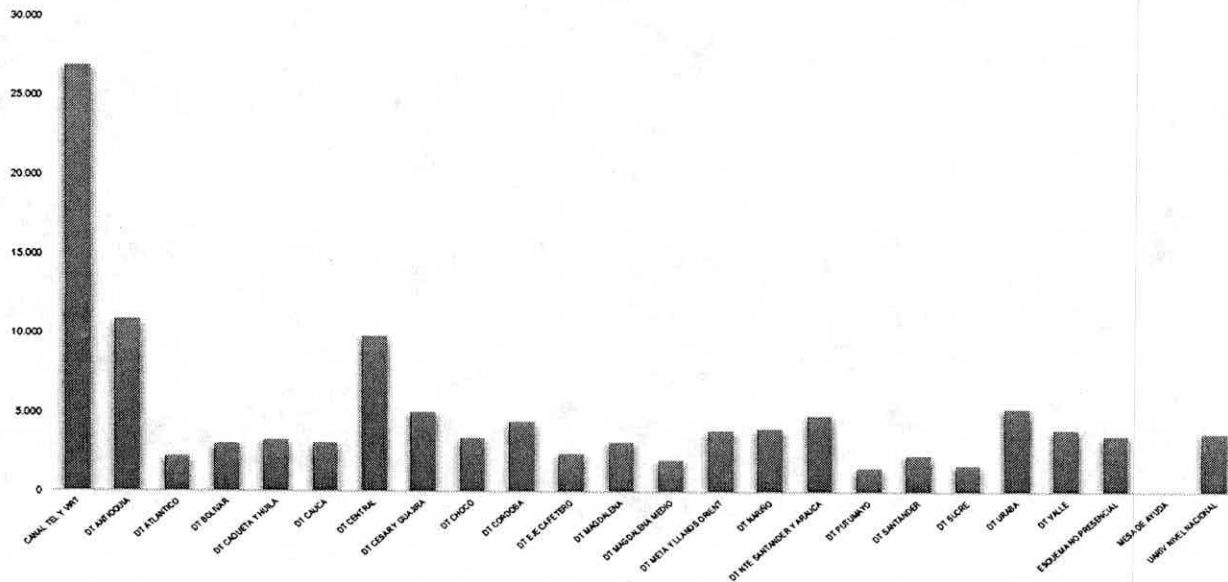
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 - Bogotá: 426 1111

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



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

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

Dentro de las solicitudes pendientes de respuesta el 84% se encuentran fuera de los términos señalados de respuesta, la Dirección de Registro y Gestión de la Información representan el 98,7%

PROCESO	CANTIDAD
	263.311
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	● 221.573
	● 8.191
	● 16.795
	● 23.283
	1.324
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	● 12
	● 31
	● 187
	● 1.754
	957
DIRECCION DE REPARACION	● 273
	● 29
	● 128
	● 527
	491
RESPUESTA ESCRITA	● 91
	● 21
	● 114
	● 265
	51
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	● 1
	● 4
	● 0
	● 46
	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	● 6
	● 0
	● 0
<b>Total</b>	<b>273.331</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

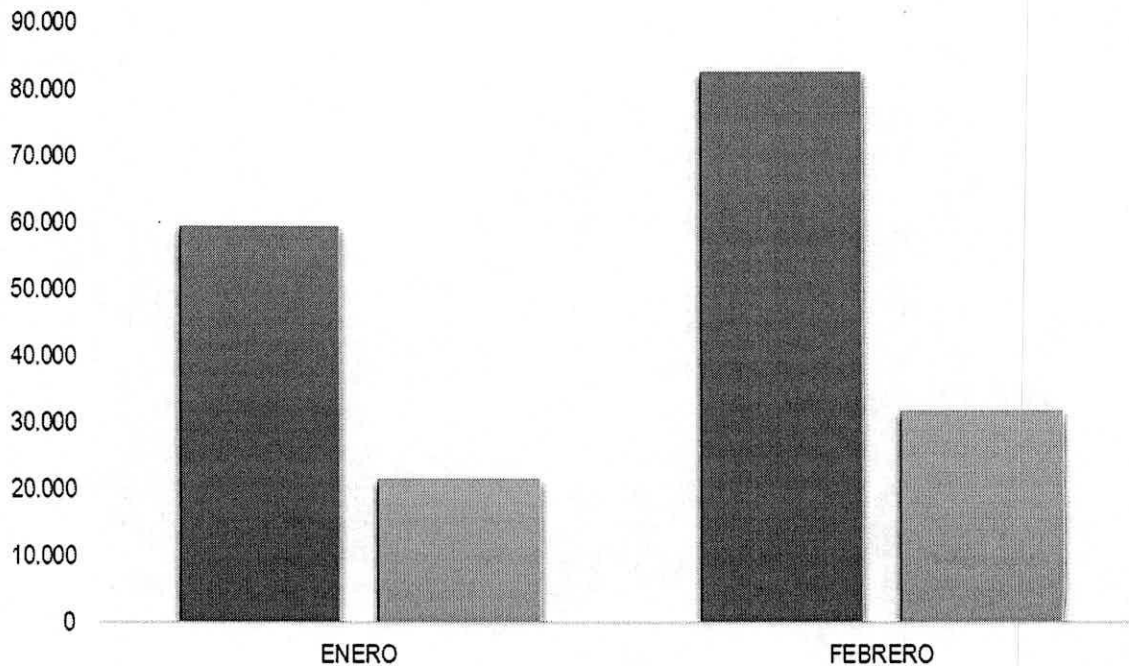


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

### 3.4. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

MES	SOLUCIONADO	ESCALADO	TOTAL
ENERO	59.399	21.563	80.962
FEBRERO	82.716	31.748	114.464
<b>TOTAL</b>	<b>142.115</b>	<b>53.311</b>	<b>195.426</b>



Fuente: Aplicativo SGV.

*Beatriz Carmenza Ochoa*  
Beatriz Carmenza Ochoa.  
Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria

Elaboró: Sonia Meliza Castro Hurtado - Líder Canal Telefónico  
Claudia Marcela Guerrero Torres - Líder Canal Escrito  
Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Líder Canal Presencial

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