

PRESENTACIÓN

La Unidad para las Víctimas, a través de la Resolución 113 de 2015, creó el Grupo de Respuesta Escrita adscrito a la Subdirección General, que, entre otras funciones, tiene a cargo *“(i) coordinar y controlar las actividades desarrolladas por los responsables del alistamiento para responder peticiones quejas, reclamos; (ii) consultar las bases de datos y aplicativos de la entidad con el objeto de ubicar la información requerida para emitir la respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y (iii) consolidar los insumos de las direcciones misionales y estructurarlos para dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos que sean radicados por medio de cualquier canal de atención dispuesto por la Entidad. (Numerales 1°, 2° y 4° del artículo noveno)*

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Respuesta Escrita 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

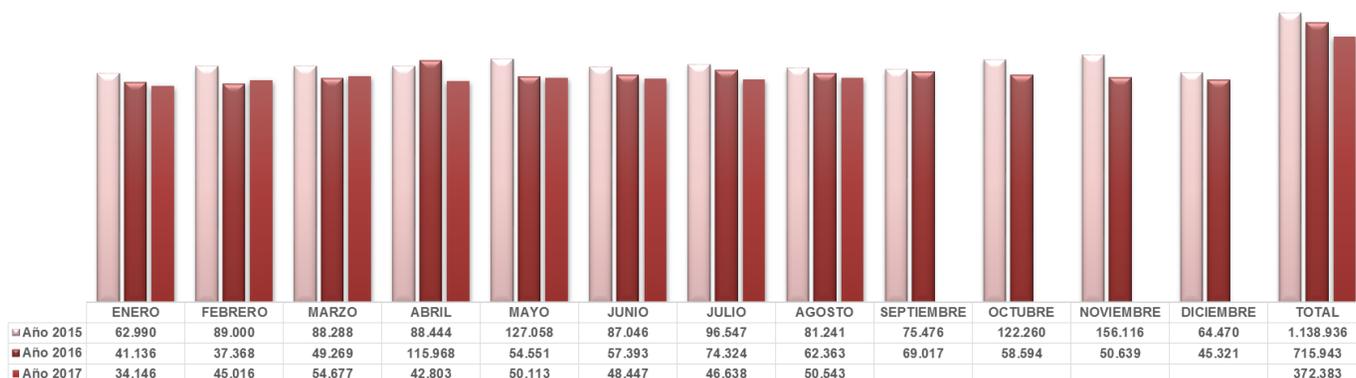
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, la Unidad para las Víctimas, a través del Grupo de Respuesta Escrita, 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.

1. HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

En lo corrido del año 2017, se han radicado 372.383 peticiones. Frente a la radicación del año anterior se evidencia una disminución del 32%, lo que refleja una mejor atención en la respuesta institucional y en la atención a las víctimas.



2. Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Agosto, aproximadamente el 37% se concentra en dos zonas, Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	10.402	20,58%
BOGOTÁ DC	9.109	18,02%
VALLE	3.352	6,63%

MAGDALENA	3.264	6,46%
CAQUETÁ	3.157	6,25%
META	2.546	5,04%
TOLIMA	2.188	4,33%
CAUCA	1.615	3,20%
CÓRDOBA	1.507	2,98%
HUILA	1.424	2,82%
CUNDINAMARCA	1.423	2,82%
NARIÑO	1.237	2,45%
CESAR	1.173	2,32%
BOLÍVAR	1.173	2,32%
NORTE DE SANTANDER	973	1,93%

Departamento	Cantidad	%
SANTANDER	908	1,80%
SUCRE	879	1,74%
PUTUMAYO	575	1,14%
RISARALDA	493	0,98%
QUINDÍO	471	0,93%
ATLÁNTICO	459	0,91%
CHOCO	445	0,88%
ARAUCA	423	0,84%
CASANARE	295	0,58%
GUAJIRA	280	0,55%
CALDAS	266	0,53%
BOYACÁ	253	0,50%
GUAVIARE	168	0,33%
GUAINÍA	27	0,05%
AMAZONAS	22	0,04%
VICHADA	19	0,04%
VAUPÉS	17	0,03%
TOTAL	50.543	100,00%

3. Histórico de peticiones contestadas:

En lo que va recorrido del año 2017 se han contestado 428.618 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



4. Peticiones contestadas por Departamento en el mes de Agosto.

Como se ilustra a continuación el 37,04 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogota.

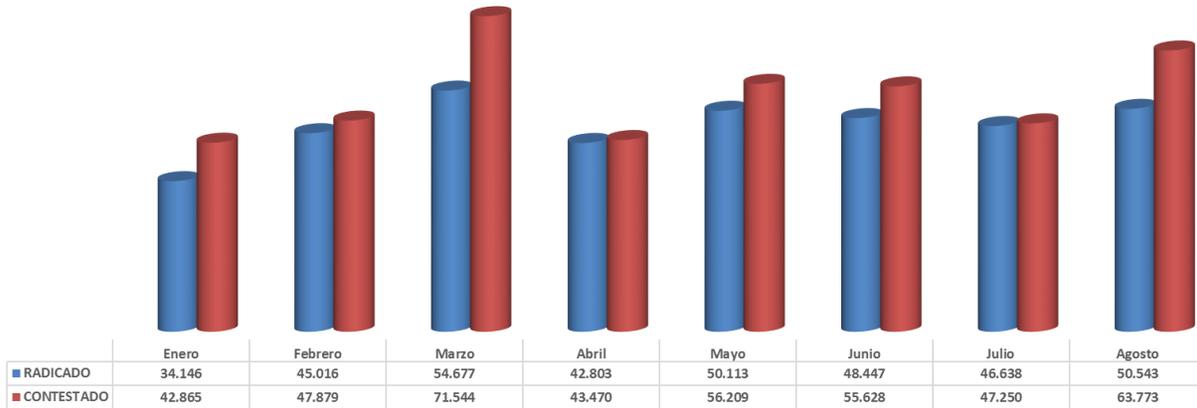
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	13.504	21,18%
BOGOTÁ DC	10.116	15,86%
VALLE	4.352	6,82%
CAQUETÁ	4.191	6,57%
MAGDALENA	3.857	6,05%
META	3.414	5,35%
TOLIMA	2.768	4,34%

CUNDINAMARCA	2.058	3,23%
CAUCA	1.965	3,08%
HUILA	1.865	2,92%
CÓRDOBA	1.668	2,62%
BOLÍVAR	1.594	2,50%
NORTE DE SANTANDER	1.515	2,38%
NARIÑO	1.455	2,28%
CESAR	1.445	2,27%
SANTANDER	1.167	1,83%
SUCRE	976	1,53%
PUTUMAYO	883	1,38%
CHOCO	722	1,13%
ATLÁNTICO	699	1,10%
RISARALDA	621	0,97%
QUINDÍO	617	0,97%
ARAUCA	536	0,84%
GUAJIRA	503	0,79%
CALDAS	349	0,55%
BOYACÁ	342	0,54%
CASANARE	310	0,49%
GUAVIARE	186	0,29%
AMAZONAS	29	0,05%
VICHADA	25	0,04%
GUAINÍA	25	0,04%
VAUPÉS	16	0,03%
TOTAL	63.773	100,00%



5. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2017

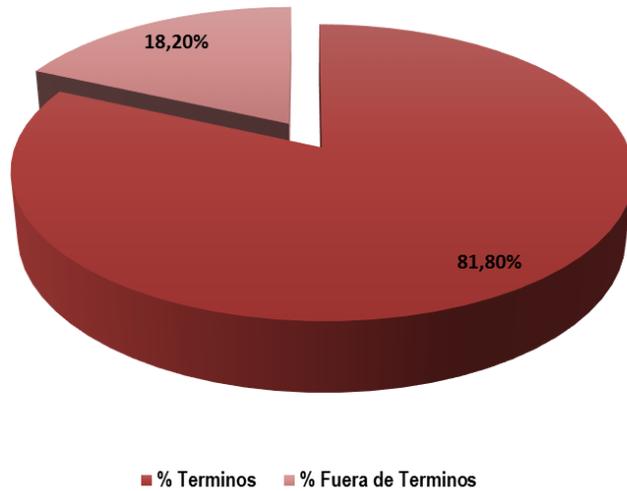
El siguiente cuadro ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende igual número de peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores.



6. Términos De Respuesta



En el mes de Agosto se contestaron 63.773 derechos de petición, de los cuales 52.167 fueron dentro de los términos legales.



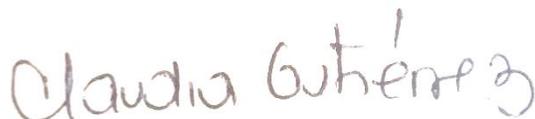
7. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de solicitudes presentadas las más frecuentes se encuentran en el siguiente orden:

Pretensión	Cantidad	%
Atención Humanitaria	30.382	34,36%
Indemnización Por Desplazamiento Forzado	18.035	20,40%
Oferta Institucional	4.804	5,43%
Certificación Familiar	3.375	3,82%
Estado De Valoración 1448	2.832	3,20%
Indemnización Por Homicidio	2.378	2,69%
Estado Del Pago	2.078	2,35%
División De Núcleo Familiar	1.850	2,09%
Actualización De Datos con Soporte	1.816	2,05%
Proyecto Productivo	1.804	2,04%
Acto Administrativo de Valoración	1.286	1,45%
Estado en el Registro	1.255	1,42%
Vivienda	1.094	1,24%
No Acreditado	905	1,02%

Hay un 16.43%, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 14.531 pretensiones con 180 tipos de las mismas y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

Cordialmente,



Claudia Yolima Gutierrez Arguello

Líder Operativo PQR

Proyecto Omar Valdivieso

Reviso y Aprobó, Yolanda Guerrero