

INFORME PAGINA WEB MES DE ABRIL DE 2021

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

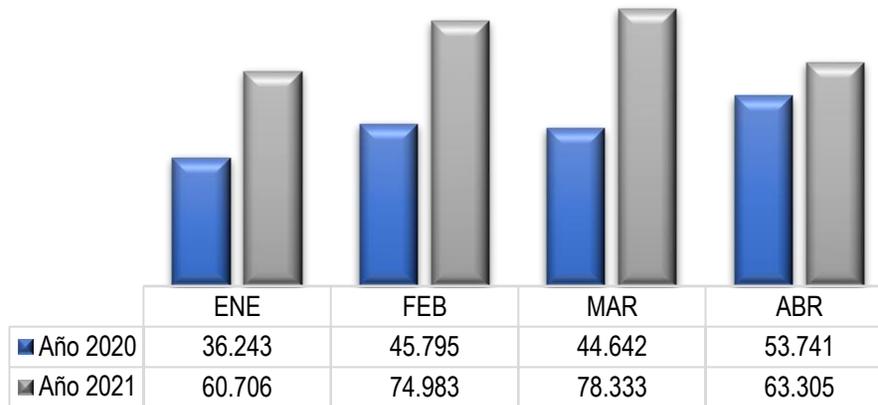




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2021 se tiene un acumulado de **277.327** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de abril ingresaron **63.305** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior se evidencia un aumento del **17,80%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de abril, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **90,39%** y Roc con **9,58%** sobre las **63.305** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	57.222	90,39%
ROC	6.062	9,58%
CONSULTA	10	0,02%
INFORMACION	8	0,01%
CONGRESO	3	0,00%
Total	63.305	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex.

1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de abril, aproximadamente el **52,04%** se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	25.183	39,78%
ANTIOQUIA	7.763	12,26%
VALLE DEL CAUCA	3.904	6,17%
CORDOBA	1.266	2,00%
CAQUETA	2.107	3,33%
NARIÑO	1.808	2,86%
META	1.855	2,93%
MAGDALENA	1.665	2,63%

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

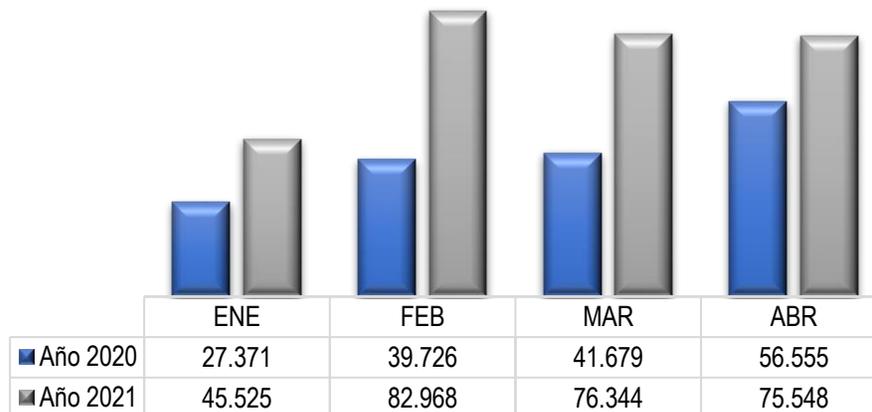


Departamento	Cantidad	%
CAUCA	1.180	1,86%
CESAR	1.623	2,56%
NORTE DE SANTANDER	1.365	2,16%
TOLIMA	1.841	2,91%
BOLIVAR	1.686	2,66%
CUNDINAMARCA	1.350	2,13%
SUCRE	963	1,52%
ATLANTICO	943	1,49%
HUILA	998	1,58%
SANTANDER	973	1,54%
CHOCO	698	1,10%
RISARALDA	690	1,09%
GUAJIRA	369	0,58%
CALDAS	638	1,01%
ARAUCA	330	0,52%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	470	0,74%
QUINDIO	439	0,69%
CASANARE	297	0,47%
BOYACA	324	0,51%
PUTUMAYO	249	0,39%
GUAVIARE	190	0,30%
GUAINIA	55	0,09%
VICHADA	36	0,06%
AMAZONAS	34	0,05%
VAUPES	9	0,01%
SAN ANDRES	4	0,006%
Total	63.305	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.

1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2021 se han contestado un total de **280.385** casos, de los cuales en el mes de abril se dio respuesta a **75.548** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior se logra evidenciar un aumento del **33,58%** en la generación de respuestas.



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



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 41,85%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	20.490	27,12%
ANTIOQUIA	11.128	14,73%
VALLE DEL CAUCA	5.786	7,66%
CAQUETA	3.222	4,26%
MAGDALENA	2.758	3,65%
NARIÑO	2.819	3,73%
CORDOBA	1.816	2,40%
META	2.742	3,63%
NORTE DE SANTANDER	1.840	2,44%
CESAR	2.220	2,94%
CUNDINAMARCA	2.061	2,73%
TOLIMA	2.511	3,32%
CAUCA	1.604	2,12%
BOLIVAR	2.379	3,15%
SUCRE	1.527	2,02%
ATLANTICO	1.281	1,70%
SANTANDER	1.348	1,78%
HUILA	1.315	1,74%
CHOCO	906	1,20%
RISARALDA	927	1,23%
GUAJIRA	603	0,80%
CALDAS	910	1,20%
ARAUCA	541	0,72%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	577	0,76%
QUINDIO	596	0,79%
CASANARE	403	0,53%
BOYACA	447	0,59%
PUTUMAYO	371	0,49%
GUAVIARE	254	0,34%
GUAINIA	63	0,08%
VICHADA	48	0,06%
VAUPES	14	0,02%
AMAZONAS	38	0,05%
SAN ANDRES	3	0,00%
Total	75.548	100,00%

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

www.unidadvictimas.gov.co

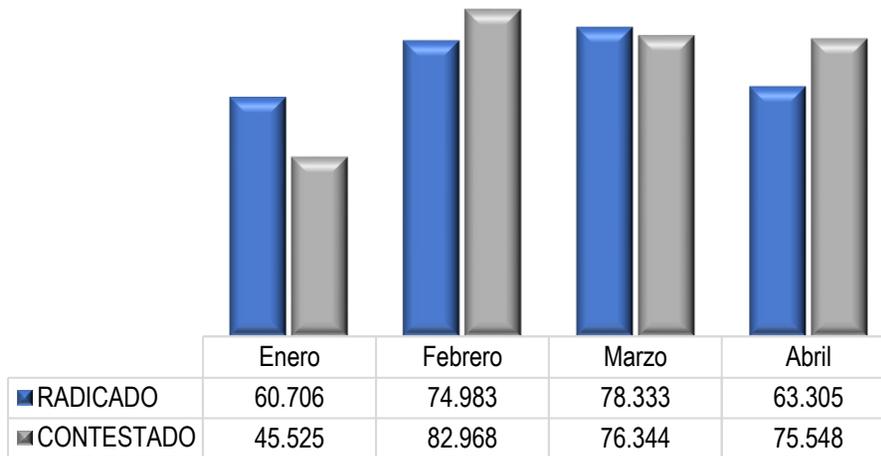
Síguenos en:





1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2021

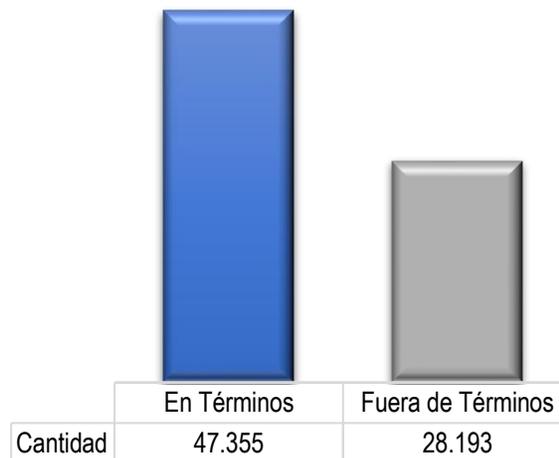
La siguiente gráfica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 119,34% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.7. Términos de respuesta.

En el mes de abril se contestaron **75.548** derechos de petición, de los cuales **47.355** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 62,68%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	67.440	89,27%
ROC	8.071	10,68%
CONSULTA	23	0,03%
INFORMACION	13	0,02%
QUEJA - RECLAMO	1	0,00%
Total	75.548	100,00%

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





1.8. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de las solicitudes tramitadas, las pretensiones más frecuentes para el mes de abril de 2021 fueron:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	18.217	18,61%
ESTADO DEL METODO	13.742	14,04%
AGENDAMIENTO	10.278	10,50%
SIN PRETENSIÓN	7.032	7,18%
TERMINOS VENCIDOS	6.865	7,01%
ESTADO DEL PAGO	4.426	4,52%
AVAL	3.839	3,92%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	3.830	3,91%
NO ACREDITADO	2.998	3,06%
CERTIFICACION FAMILIAR	2.434	2,49%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.602	1,64%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.441	1,47%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.234	1,26%
CASOS ATIPICOS	1.179	1,20%
SIN PETICION CONCRETA	1.150	1,17%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	1.120	1,14%
VIVIENDA CASO CONCRETO	1.095	1,12%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.053	1,08%
Total	83.535	85,34%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 14,66%, representando 14.351 pretensiones, con 160 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de abril se trasladaron 573 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	261
Febrero	392
Marzo	573
Abril	783
Total	2.009

Fuente: Aplicativo Lex.



1.10. Confidencialidad

Durante el mes de abril se dio repuesta con carácter reservado a 92 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	51
Febrero	124
Marzo	72
Abril	92
Total	339

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de abril, no se adelantó trámite de caso por el Grupo de Indagación y Protección contra Fraudes - GIPF, a través de la página WEB.

Mes	Cantidad
Enero	0
Febrero	1
Marzo	9
Abril	0
Total	10

Fuente: Aplicativo Lex.

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 abril.

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes PQR por departamento, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Antioquia con 18 solicitudes recibidas que constituyen al 12% de la demanda total, seguido del departamento de Caldas con 14 solicitudes que corresponde al 9% y finalmente el departamento de Magdalena con 13 solicitudes con un 9%.

ABRIL		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	18	12%
EJE CAFETERO	CALDAS	14	9%
MAGDALENA	MAGDALENA	13	9%
CAUCA	CAUCA	12	8%
CENTRAL	BOGOTÁ D.C.	10	7%
BOLÍVAR	BOLÍVAR	9	6%
CAQUETÁ Y HUILA	HUILA	9	6%

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



ABRIL		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CAQUETÁ Y HUILA	CAQUETÁ	7	5%
CENTRAL	BOYACA	7	5%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	7	5%
SANTANDER	SANTANDER	7	5%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	6	4%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	5	3%
EJE CAFETERO	RISARALDA	5	3%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	5	3%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	5	3%
SUCRE	SUCRE	4	3%
URABÁ	ANTIOQUIA	3	2%
CENTRAL	TOLIMA	2	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	2	1%
CHOCÓ	CHOCÓ	1	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	1	1%
TOTAL		152	100%

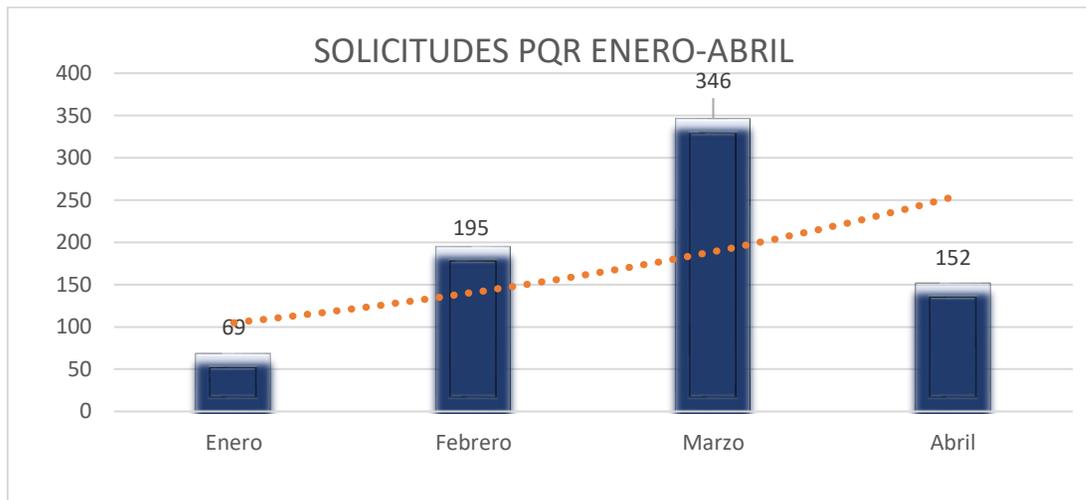
Fuente: Aplicativo SGV corte abril 2021.

2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de abril se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 132 Solicitudes recibidas que constituyen el 87% del total, seguido de Recursos Atención Humanitaria con 12 Solicitudes lo que corresponde al 8% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	VÍCTIMAS	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	132	68	87%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	12	3	8%
RECURSOS REGISTRO	6	2	4%
RECURSOS SSV	2	2	1%
TOTAL	152	75	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte abril 2021.



Fuente: SGV.



Fuente: 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 abril fueron 1.955 lo que demuestra una disminución con respecto al mes anterior. Estas solicitudes se recibieron por fax y el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	1.955

Fuente Aplicativo SGV

3.1.1 DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

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



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 genera insumo este se tramita por medio del servicio denominado cierre de ciclo, en el cual se contacta y notifica la respuesta en los términos establecidos

3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2021

Durante el mes de abril de 2021 fueron radicados en total 1.214.051 peticiones verbales de las cuales el 51.69% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 22.78% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	ABRIL
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	627.594
DIRECCION DE REPARACION	276.504
UNIDAD EN LINEA	177.936
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	104.967
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	23.710
(en blanco)	2.324
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	471
OFICINA JURIDICA	392
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	102
RESPUESTA ESCRITA	49
SECRETARIA GENERAL	2
Total general	1.214.051

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 abril de 2021 se finalizaron 1.057.015 casos los cuales representan el 23.87% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	1.077.946
2021	FEBRERO	1.134.533
2021	MARZO	1.154.156
2021	ABRIL	1.057.015
Total general		4.423.650

Fuente: Aplicativo SGV.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

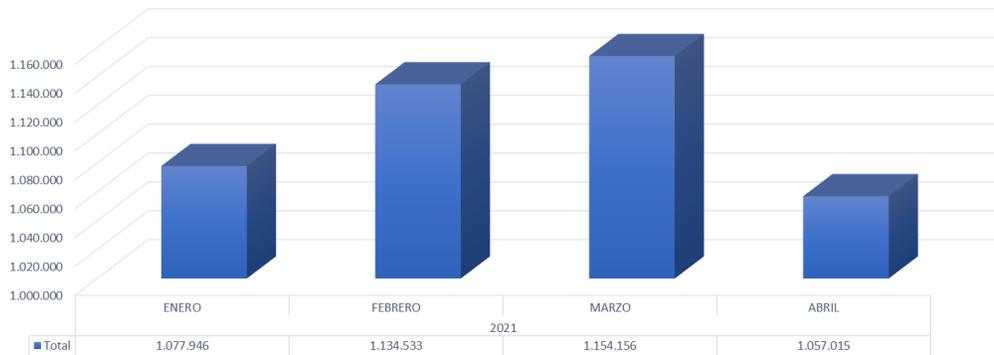
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de abril de 2021 se presentó un total de 1.057.015 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 27,98% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	367.899
UARIV NIVEL NACIONAL	108.273
ESQUEMA NO PRESENCIAL	70.731
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	53.399
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	46.797
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	39.624
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	34.260
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	27.737
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	27.094
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	27.076
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	27.008
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.410
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	23.661
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	21.761
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	21.509
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	21.082
DIRECCION TERRITORIAL URABA	20.195
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	19.954
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	18.596
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	12.720
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	14.827
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.765
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	10.880
MESA DE AYUDA	1.757
Total general	1.057.015

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.

3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a las dependencias 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 abril fueron remitidos en total 157.036 casos lo que equivale al 26.6% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2021.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	125.982
2021	FEBRERO	146.694
2021	MARZO	160.513
2021	ABRIL	157.036
Total general		590.225

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de abril de 2021 se presentó un total de 157.036 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 10,5% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	45.596
UARIV NIVEL NACIONAL	17.040
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	14.913
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	12.849

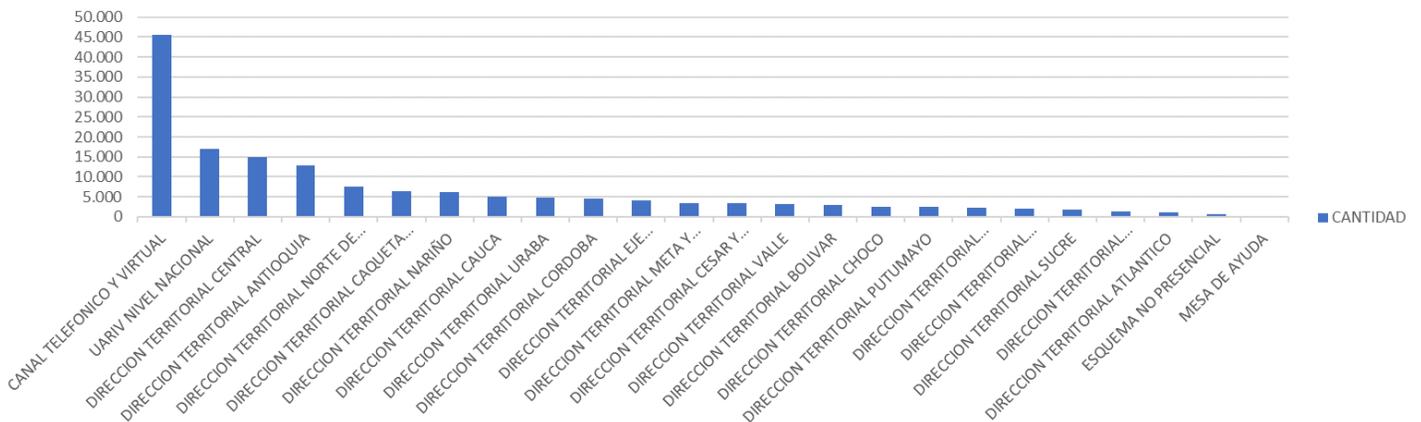


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	7.524
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	6.464
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	6.256
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	4.990
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.910
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.571
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	4.089
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	3.407
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.399
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.283
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.995
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.623
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.442
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.339
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.954
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.895
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.441
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.189
ESQUEMA NO PRESENCIAL	742
MESA DE AYUDA	125
Total general	157.036

Fuente: Aplicativo SGV



Fuente: aplicativo SGV.

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

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

Actualmente se presentan un total de 99.463 casos pendientes de gestión de los cuales el 67,63% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 67.265.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		67.265	67,63%
	6_NEGRO	51.654	51,93%
	5_ROJO	2.729	2,74%
	4_NARANJA	2.790	2,81%
	3_AMARILLO	4.078	4,10%
	2_VERDE	1.421	1,43%
	1_BLANCO	4.593	4,62%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		20.223	20,33%
	6_NEGRO	14.212	14,29%
	5_ROJO	541	0,54%
	4_NARANJA	825	0,83%
	3_AMARILLO	1.735	1,74%
	2_VERDE	542	0,54%
	1_BLANCO	2.368	2,38%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		11.948	12,01%
	6_NEGRO	1.950	1,96%
	5_ROJO	49	0,05%
	4_NARANJA	184	0,18%
	3_AMARILLO	1.364	1,37%
	2_VERDE	1.084	1,09%
	1_BLANCO	7.317	7,36%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		12	0,01%
	6_NEGRO	10	0,01%
	5_ROJO	1	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		11	0,01%
	6_NEGRO	1	0,00%
	4_NARANJA	7	0,01%
	1_BLANCO	3	0,00%
SECRETARIA GENERAL		3	0,00%
	6_NEGRO	2	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS		1	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
Total general		99.463	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:





Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		85	66,41%
	1_BLANCO	85	66,41%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		30	23,44%
	1_BLANCO	30	23,44%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		12	9,38%
	1_BLANCO	12	9,38%
DIRECCION GENERAL		1	0,78%
	1_BLANCO	1	0,78%
Total general		128	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de abril de 2021 fueron escalados en total 157.036 de los cuales el 84% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
2021	49.862	540.363	590.225
ENERO	4.913	121.069	125.982
FEBRERO	9.024	137.670	146.694
MARZO	10.660	149.853	160.513
ABRIL	25.265	131.771	157.036
TOTAL ESCALADO	49.862	540.363	590.225

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

Hector Gabriel Camelo Ramirez

Subdirector de Asistencia y Atención Humanitaria (E)
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Aprobó: Loly Catalina Van Leenden Del Rio – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboró: 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

