



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE AGOSTO 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.

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, prorrogado por la ley 2078 de 2021, 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.

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 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:



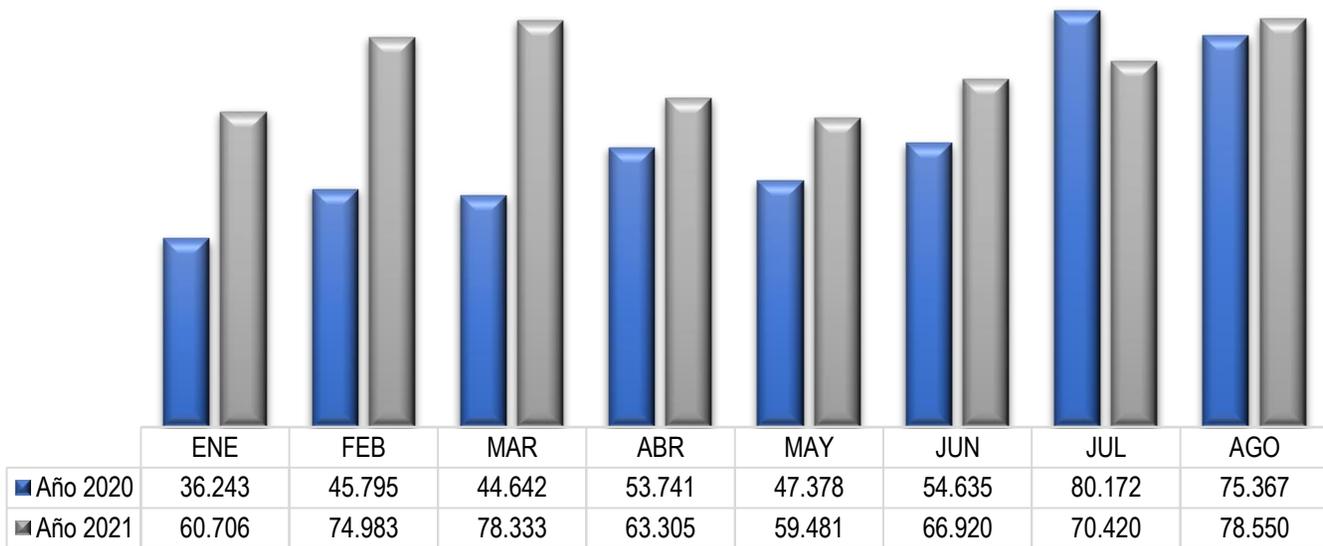


1. CANAL ESCRITO

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación y tramite de respuestas PQR, a través del canal de atención escrito en el mes de agosto de 2021.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2021 se tiene un acumulado de **552.698** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de agosto ingresaron **78.550** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior se evidencia un incremento del **11,55%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de agosto, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **91,05%** y Roc con **8,93%** sobre las **78.550** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	71.516	91,05%
ROC	7.018	8,93%
CONSULTA	11	0,01%
INFORMACION	3	0,00%
CONGRESO	2	0,00%
Total	78.550	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex.





1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de agosto, aproximadamente el 42,87% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	21.744	27,68%
ANTIOQUIA	11.933	15,19%
VALLE DEL CAUCA	5.416	6,89%
CORDOBA	1.239	1,58%
CAQUETA	3.251	4,14%
NARIÑO	3.070	3,91%
META	2.987	3,80%
MAGDALENA	3.048	3,88%
CAUCA	2.110	2,69%
CESAR	2.416	3,08%
NORTE DE SANTANDER	2.258	2,87%
TOLIMA	2.295	2,92%
BOLIVAR	2.485	3,16%
CUNDINAMARCA	1.894	2,41%
SUCRE	1.607	2,05%
ATLANTICO	1.678	2,14%
HUILA	1.114	1,42%
SANTANDER	1.334	1,70%
CHOCO	1.248	1,59%
RISARALDA	623	0,79%
GUAJIRA	536	0,68%
CALDAS	633	0,81%
ARAUCA	755	0,96%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	740	0,94%
QUINDIO	397	0,51%
CASANARE	394	0,50%
BOYACA	374	0,48%
PUTUMAYO	360	0,46%
GUAVIARE	447	0,57%
GUAINIA	35	0,04%
VICHADA	62	0,08%
AMAZONAS	37	0,05%
VAUPES	21	0,03%
SAN ANDRES	9	0,011%
Total	78.550	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

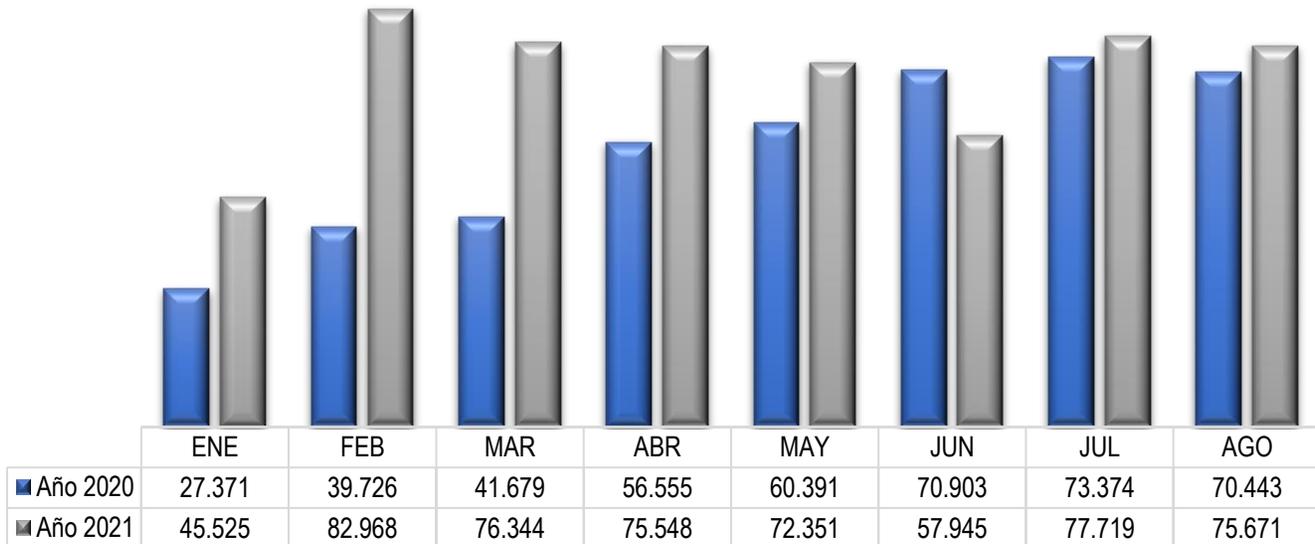
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2021 se han contestado un total de **564.071** casos, de los cuales en el mes de agosto se dio respuesta a **75.671** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior se logra evidenciar un aumento del **7,42%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 38,24%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	16.812	22,22%
ANTIOQUIA	12.124	16,02%
VALLE DEL CAUCA	5.379	7,11%
CAQUETA	3.308	4,37%
MAGDALENA	3.068	4,05%
NARIÑO	3.159	4,17%
CORDOBA	1.728	2,28%
META	3.188	4,21%
NORTE DE SANTANDER	2.339	3,09%
CESAR	2.540	3,36%
CUNDINAMARCA	1.905	2,52%
TOLIMA	2.355	3,11%
CAUCA	2.224	2,94%
BOLIVAR	2.588	3,42%
SUCRE	1.671	2,21%





El futuro
es de todos

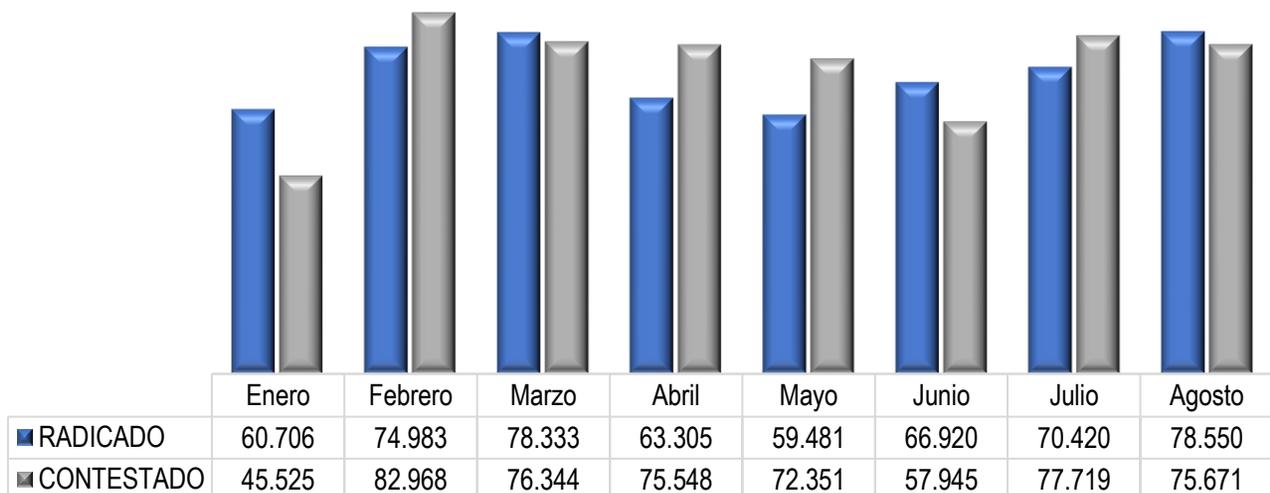
Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
ATLANTICO	1.807	2,39%
SANTANDER	1.458	1,93%
HUILA	1.211	1,60%
CHOCO	1.193	1,58%
RISARALDA	703	0,93%
GUAJIRA	569	0,75%
CALDAS	724	0,96%
ARAUCA	621	0,82%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	721	0,95%
QUINDIO	425	0,56%
CASANARE	446	0,59%
BOYACA	377	0,50%
PUTUMAYO	394	0,52%
GUAVIARE	462	0,61%
GUAINIA	44	0,06%
VICHADA	59	0,08%
VAUPES	24	0,03%
AMAZONAS	38	0,05%
SAN ANDRES	7	0,01%
Total	75.671	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

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 96,33% 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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





1.7. Términos de respuesta.

En el mes de agosto se contestaron **75.671** derechos de petición, de los cuales **63.621** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 85.79%



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	68.481	90,50%
ROC	7.172	9,48%
CONSULTA	12	0,02%
CONGRESO	3	0,00%
INFORMACION	3	0,00%
Total	75.671	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ESTADO DEL METODO	20.850	21,55%
ATENCION HUMANITARIA SM	12.475	12,90%
AGENDAMIENTO	8.579	8,87%
TERMINOS VENCIDOS	7.840	8,10%
SIN DATOS	5.867	6,06%
AVAL	5.283	5,46%



Pretensión	Cantidad	%
ESTADO DEL PAGO	4.530	4,68%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.700	2,79%
SIN PRETENSIÓN	1.873	1,94%
NO ACREDITADO	1.760	1,82%
CASOS ATÍPICOS	1.638	1,69%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.541	1,59%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.474	1,52%
SIN PETICION CONCRETA	1.455	1,50%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.441	1,49%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.236	1,28%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	1.205	1,25%
VIVIENDA CASO CONCRETO	1.162	1,20%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.147	1,19%
ACTUALIZACION DE DOMICILIO	1.063	1,10%
COLOCACION VIGENTE (GIRO COBRADO MODELO TRANSICION- ANTIGUO CARACTERIZACION)	980	1,01%
Total	86.099	89,00%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 11,00%, representando en 10.642 pretensiones, con 147 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de agosto se trasladaron 345 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
Mayo	558
Junio	268
Julio	518
Agosto	345
Total	3.698

Fuente: Aplicativo Lex.



1.10. Confidencialidad

Durante el mes de agosto se dio repuesta con carácter reservado a 93 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
Mayo	101
Junio	74
Julio	151
Agosto	93
Total	758

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de agosto, se adelantaron tres (3) trámites 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
Mayo	0
Junio	1
Julio	4
Agosto	3
Total	18

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 en el mes de agosto.

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 Bogotá con 126 radicaciones de radicación recibidas que constituyen al 19% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 71 radicaciones que corresponde al 11% y finalmente el departamento de Caquetá - Huila con 65 radicaciones que corresponden al 10%.

AGOSTO		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	126	19%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	71	11%
CAQUETÁ Y HUILA	HUILA	65	10%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	36	5%
BOLÍVAR	BOLÍVAR	35	5%
CAUCA	CAUCA	35	5%
CENTRAL	BOYACÁ	33	5%
MAGDALENA	MAGDALENA	32	5%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	32	5%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	26	4%
CÓRDOBA	CÓRDOBA	19	3%
URABÁ	ANTIOQUIA	18	3%
CENTRAL	TOLIMA	16	2%
EJE CAFETERO	CALDAS	15	2%
EJE CAFETERO	RISARALDA	15	2%
ATLÁNTICO	ATLÁNTICO	14	2%
SANTANDER	SANTANDER	14	2%
SUCRE	SUCRE	8	1%
URABÁ	CHOCÓ	8	1%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	6	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	6	1%
NARIÑO	NARIÑO	6	1%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	6	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	4	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	3	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	3	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	3	0%
CHOCÓ	CHOCÓ	1	0%
EJE CAFETERO	QUINDÍO	1	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	1	0%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	1	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	1	0%
TOTAL		660	100%

Fuente: Aplicativo SGV 31 de agosto 2021

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

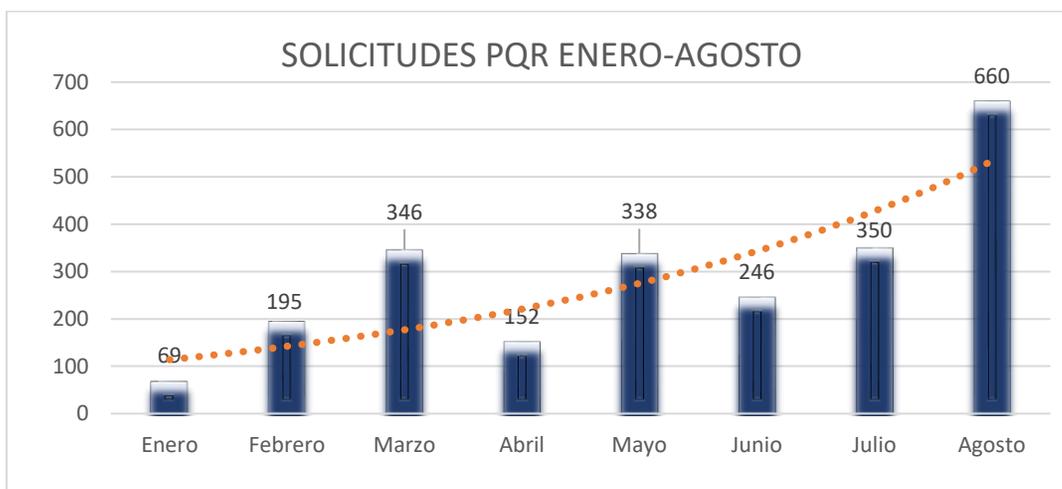
A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de agosto se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 528 radicaciones recibidas que constituyen el 80% del total, seguido de Recursos de Registro con 64 radicaciones lo que corresponde al 10% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	528	80%
RECURSOS REGISTRO	64	10%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	62	9%
RECURSOS SSV	6	1%
TOTAL	660	100%

Fuente: Aplicativo SGV 31 de agosto 2021

ACUMULADO 2021									
TIPO DE RADICACION	ENERO RADICACION ES	FEBRERO RADICACION ES	MARZO RADICACION ES	ABRIL RADICACION ES	MAYO RADICACION ES	JUNIO RADICACION ES	JULIO RADICACION ES	AGOSTO RADICACION ES	TOTAL CONSOLIDA DO
DERECHO DE PETICIÓN	55	144	271	132	265	211	282	528	1888
RECURSOS REGISTRO	9	24	34	6	27	20	38	64	222
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	5	20	36	12	43	12	26	62	216
RECURSOS SSV	0	7	5	2	3	3	4	6	30
TOTAL GENERAL	69	195	346	152	338	246	350	660	2.356

Fuente: Aplicativo SGV 31 de agosto 2021



Fuente: 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. 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 del canal 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 agosto fueron 1.497 estas solicitudes se recibieron por fax, el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chat web

TIPO DE CASO	TOTAL CASOS
PQR	1.497

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 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 agosto de 2021 fueron radicados en total 1.364.494 peticiones verbales de las cuales el 44.92% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 24.06% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	AGOSTO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	612.930
DIRECCION DE REPARACION	328.347
UNIDAD EN LINEA	247.352
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	140.344
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	32.207
GESTION DE PQR	2.213
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	315
OFICINA JURIDICA	355
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	385
RESPUESTA ESCRITA	44
SECRETARIA GENERAL	2
Total general	1.364.494

Fuente: Aplicativo SGV.

Nota: El campo vacío es renombrado y cambia por gestión PQR debido a la gestión realizada por canal escrito ya que esta es realizada en el 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



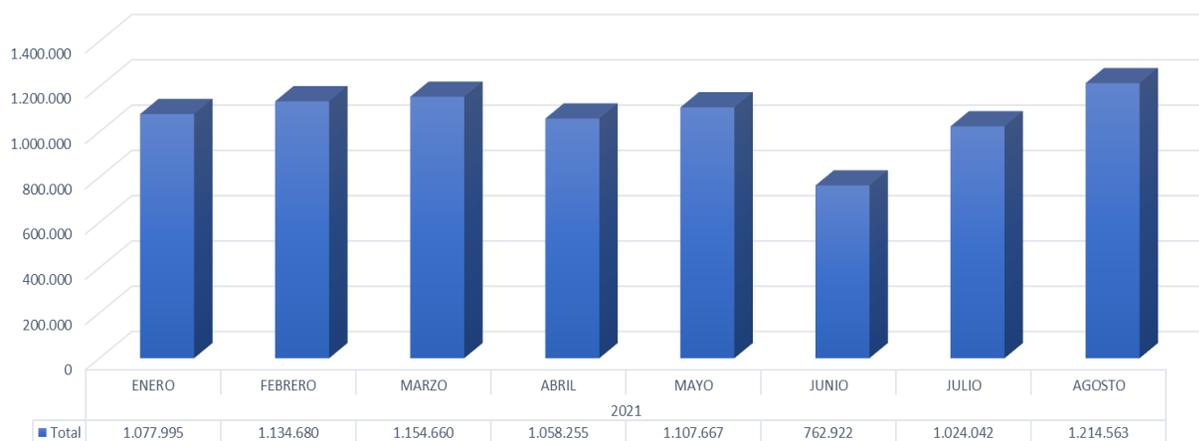
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 agosto de 2021 se finalizaron 1.214.563 casos los cuales representan el 14.23% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	1.077.995
2021	FEBRERO	1.134.680
2021	MARZO	1.154.660
2021	ABRIL	1.058.255
2021	MAYO	1.107.667
2021	JUNIO	762.922
2021	JULIO	1.024.042
2021	AGOSTO	1.214.563
Total general		8.534.784

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de agosto de 2021 se presentó un total de 1.022.738 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 33,73% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	555.107
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	70.960
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	57.603
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	44.652
ESQUEMA NO PRESENCIAL	43.997





DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
UARIV NIVEL NACIONAL	36.244
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	35.332
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	34.730
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	30.944
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	28.431
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	27.540
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	27.531
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	26.618
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	23.848
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	23.318
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	22.331
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	22.238
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	22.127
DIRECCION TERRITORIAL URABA	20.823
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	17.290
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	14.828
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	14.312
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	13.759
Total	1.214.563

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 agosto fueron remitidos en total 149.931 casos lo que equivale al 13.41% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2021.

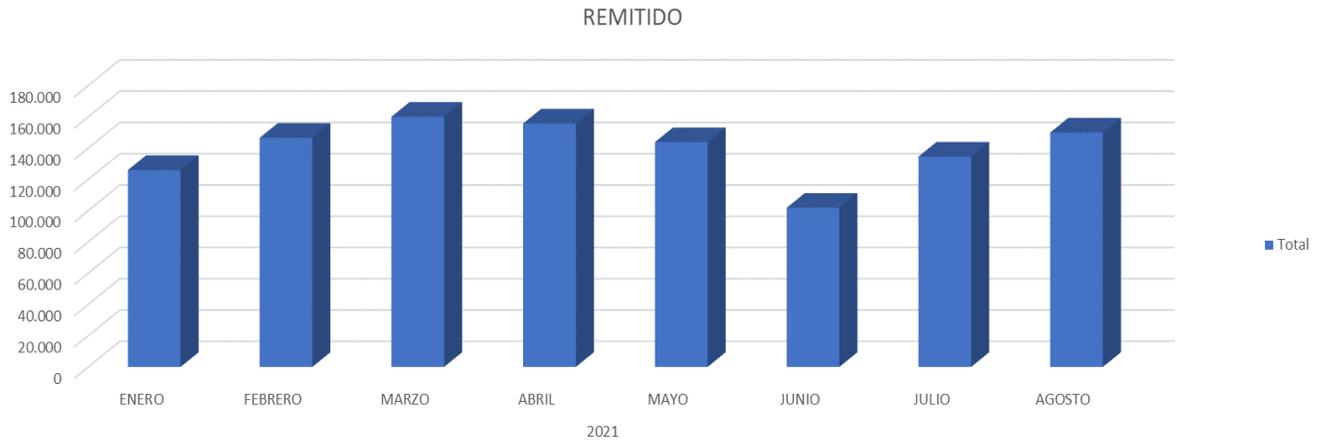
DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	125.933
2021	FEBRERO	146.547
2021	MARZO	160.009
2021	ABRIL	155.749
2021	MAYO	143.807
2021	JUNIO	101.805
2021	JULIO	134.547
2021	AGOSTO	149.931
Total general		1.118.328

Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de agosto de 2021 se presentó un total de 135.851 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 20% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	53.427
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	17.968
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	12.268
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	6.598
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	5.580
DIRECCION TERRITORIAL URABA	5.391
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	5.000
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	4.344
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	4.249
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.028
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.984
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	3.905
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.385
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.098
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.545
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.480
UARIV NIVEL NACIONAL	2.275
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.269
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.199
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.778
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.420
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.283

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:



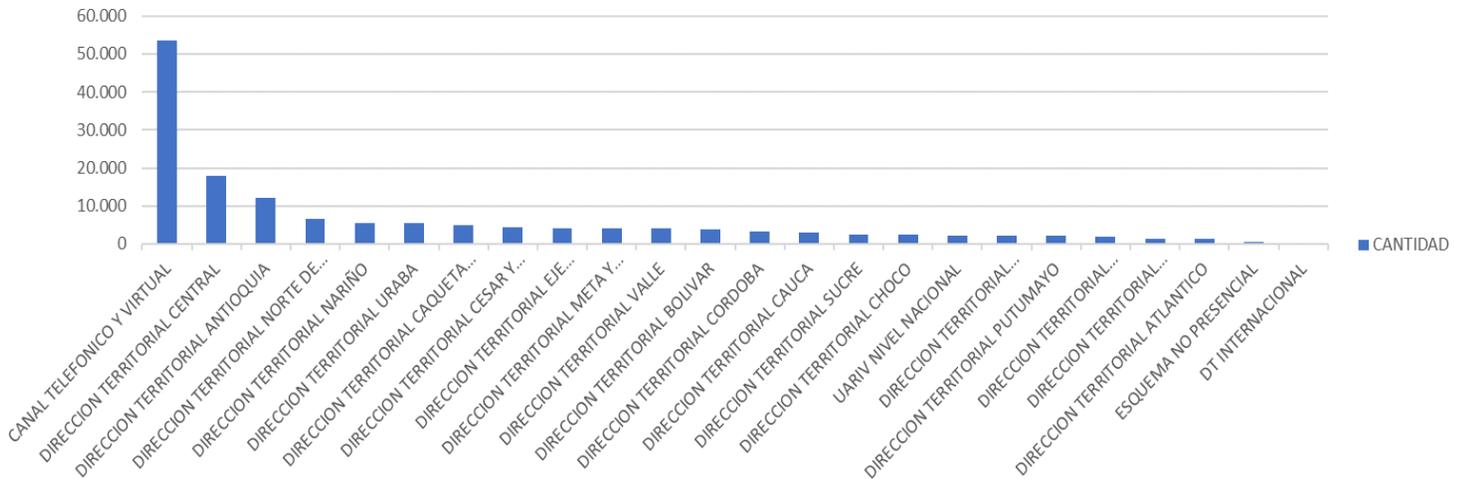


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
ESQUEMA NO PRESENCIAL	453
DT INTERNACIONAL	4
Total	149.931

Fuente: Aplicativo SGV



Fuente: aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 83.024 casos pendientes de gestión de los cuales el 45,19% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 37.520.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		37.520	45,19%
	6_NEGRO	21.142	25,46%
	5_ROJO	1.976	2,38%
	4_NARANJA	3.451	4,16%
	3_AMARILLO	3.549	4,27%
	2_VERDE	5.213	6,28%
	1_BLANCO	2.189	2,64%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		32.299	38,90%
	6_NEGRO	19.904	23,97%
	5_ROJO	1.096	1,32%
	4_NARANJA	1.479	1,78%
	3_AMARILLO	2.904	3,50%
	2_VERDE	3.871	4,66%
	1_BLANCO	3.045	3,67%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		13.174	15,87%

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

	6_NEGRO	5.141	6,19%
	5_ROJO	526	0,63%
	4_NARANJA	1.701	2,05%
	3_AMARILLO	659	0,79%
	2_VERDE	1.126	1,36%
	1_BLANCO	4.021	4,84%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		20	0,02%
	6_NEGRO	15	0,02%
	4_NARANJA	1	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	2_VERDE	2	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		10	0,01%
	6_NEGRO	1	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	2_VERDE	5	0,01%
	1_BLANCO	3	0,00%
SECRETARIA GENERAL		1	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
Total general		83.024	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		25	64,10%
	2_VERDE	2	5,13%
	1_BLANCO	23	58,97%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		8	20,51%
	4_NARANJA	1	2,56%
	3_AMARILLO	1	2,56%
	2_VERDE	2	5,13%
	1_BLANCO	4	10,26%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		6	15,38%
	1_BLANCO	6	15,38%
Total general		39	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	Días
6_NEGRO	>16
5_ROJO	13 A 15
4_NARANJA	10 A 12
3_AMARILLO	7 A 9
2_VERDE	4 A 6
1_BLANCO	0 A 3

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de agosto de 2021 fueron escalados en total 149.931 de los cuales el 81.41% fue solucionado.

MES	ESCALADO DEPENDENCIAS	SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
2021	1.118.328	1.066.834	51.494
ENERO	125.933	125.257	676
FEBRERO	146.547	145.416	1.131
MARZO	160.009	158.624	1.385
ABRIL	155.749	154.015	1.734
MAYO	143.807	141.382	2.425
JUNIO	101.805	97.654	4.151
JULIO	134.547	122.425	12.122
AGOSTO	149.931	122.061	27.870
TOTAL, ESCALADO	1.118.328	1.066.834	51.494

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

Mareila Burgos Negrete

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 Cárdenas - Contratista