



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE DICIEMBRE 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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



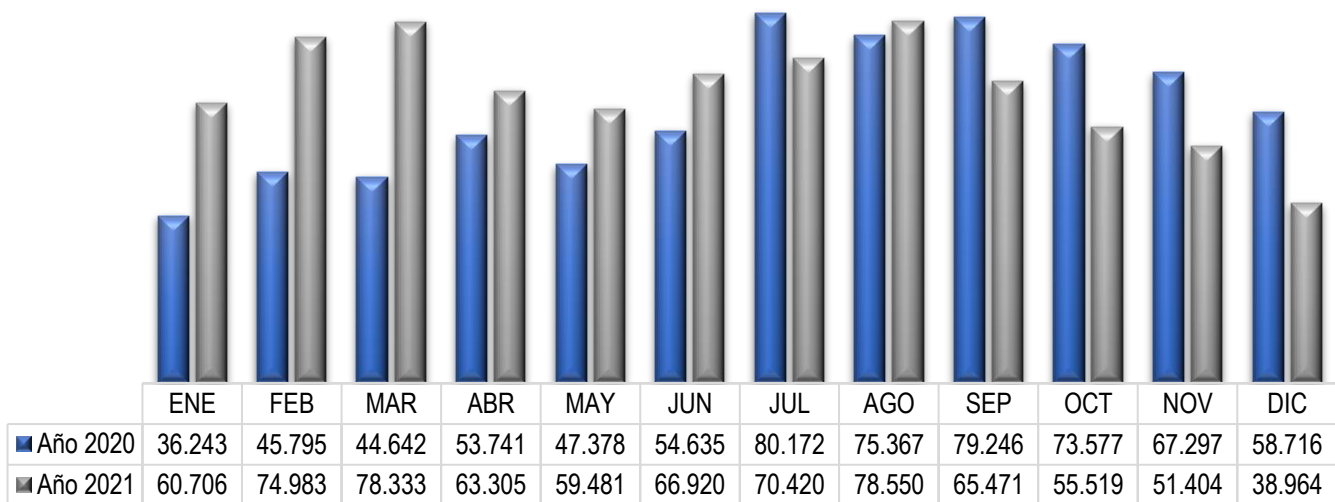


## 1. CANAL ESCRITO

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

### 1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2021 se tiene un acumulado de **764.056** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de diciembre ingresaron **38.964** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior, se evidencia un decremento del **33,64%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de diciembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **89,16%** y Roc con **10,81%** sobre las **38.964** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	34.739	89,16%
ROC	4.213	10,81%
CONSULTA	8	0,02%
INFORMACION	3	0,01%
QUEJA - RECLAMO	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>38.964</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex.





### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de diciembre, aproximadamente el 36,53% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	8.171	20,97%
ANTIOQUIA	6.061	15,56%
VALLE DEL CAUCA	2.645	6,79%
CORDOBA	1.900	4,88%
CAQUETA	2.284	5,86%
NARIÑO	1.730	4,44%
META	1.758	4,51%
MAGDALENA	1.484	3,81%
CAUCA	1.053	2,70%
CESAR	1.239	3,18%
NORTE DE SANTANDER	1.220	3,13%
TOLIMA	1.313	3,37%
BOLIVAR	1.078	2,77%
CUNDINAMARCA	991	2,54%
SUCRE	695	1,78%
ATLANTICO	739	1,90%
HUILA	532	1,37%
SANTANDER	693	1,78%
CHOCO	665	1,71%
RISARALDA	273	0,70%
GUAJIRA	319	0,82%
CALDAS	284	0,73%
ARAUCA	241	0,62%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	639	1,64%
QUINDIO	173	0,44%
CASANARE	178	0,46%
BOYACA	208	0,53%
PUTUMAYO	200	0,51%
GUAVIARE	130	0,33%
GUAINIA	18	0,05%
VICHADA	27	0,07%
AMAZONAS	11	0,03%
VAUPES	6	0,02%
SAN ANDRES	6	0,015%
<b>Total</b>	<b>38.964</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

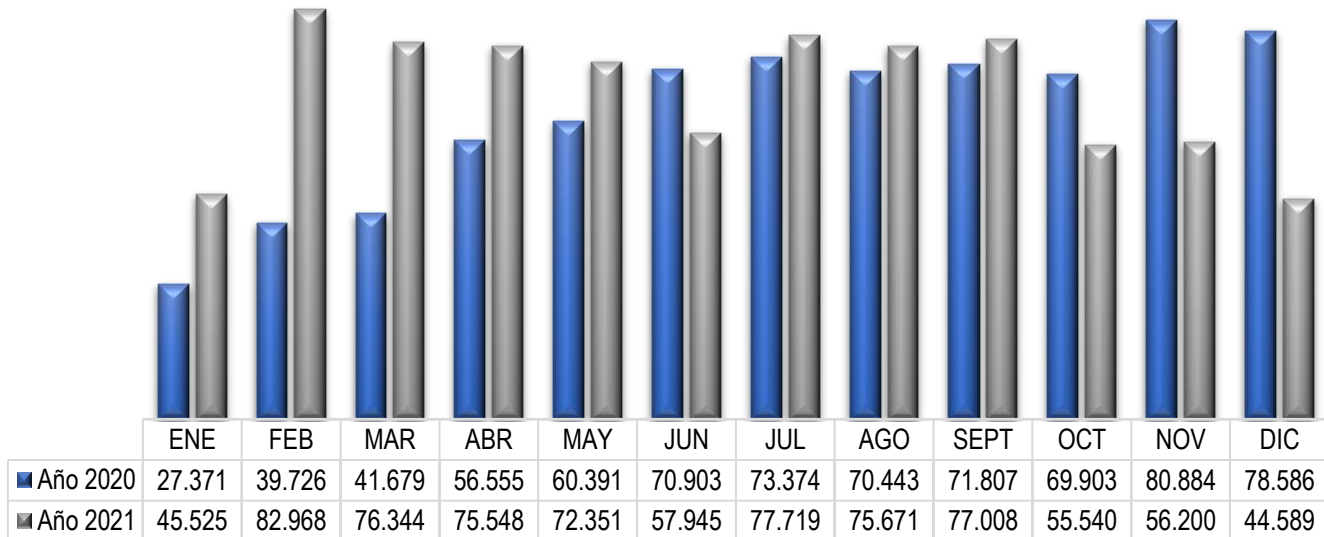
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2021 se han contestado un total de **797.409** casos, de los cuales en el mes de diciembre se dio respuesta a **44.589** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior, se logra evidenciar una disminución del **43,26%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 33,58%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	7.417	16,63%
ANTIOQUIA	7.555	16,94%
VALLE DEL CAUCA	3.227	7,24%
CAQUETA	2.447	5,49%
MAGDALENA	1.767	3,96%
NARIÑO	2.017	4,52%
CORDOBA	2.376	5,33%
META	2.005	4,50%
NORTE DE SANTANDER	1.540	3,45%
CESAR	1.474	3,31%
CUNDINAMARCA	1.178	2,64%
TOLIMA	1.549	3,47%
CAUCA	1.250	2,80%
BOLIVAR	1.371	3,07%
SUCRE	893	2,00%
ATLANTICO	936	2,10%



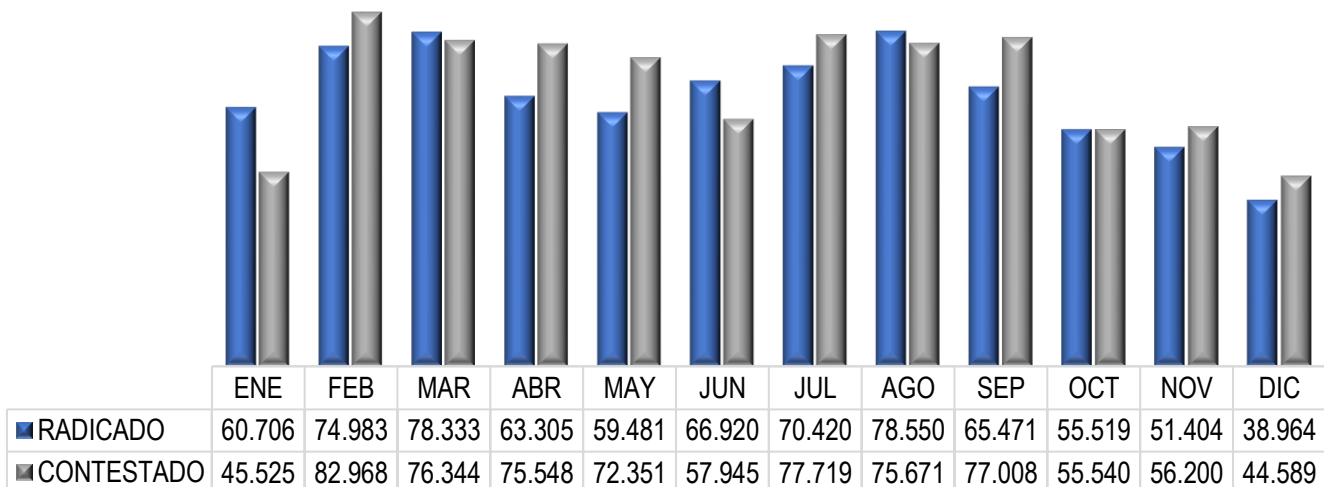


Departamento	Cantidad	%
SANTANDER	822	1,84%
HUILA	670	1,50%
CHOCO	811	1,82%
RISARALDA	318	0,71%
GUAJIRA	360	0,81%
CALDAS	386	0,87%
ARAUCA	304	0,68%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	739	1,66%
QUINDIO	211	0,47%
CASANARE	238	0,53%
BOYACA	252	0,57%
PUTUMAYO	226	0,51%
GUAVIARE	169	0,38%
GUAINIA	21	0,05%
VICHADA	31	0,07%
VAUPES	6	0,01%
AMAZONAS	16	0,04%
SAN ANDRES	7	0,02%
<b>Total</b>	<b>44.589</b>	<b>100,00%</b>

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 114,44% 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

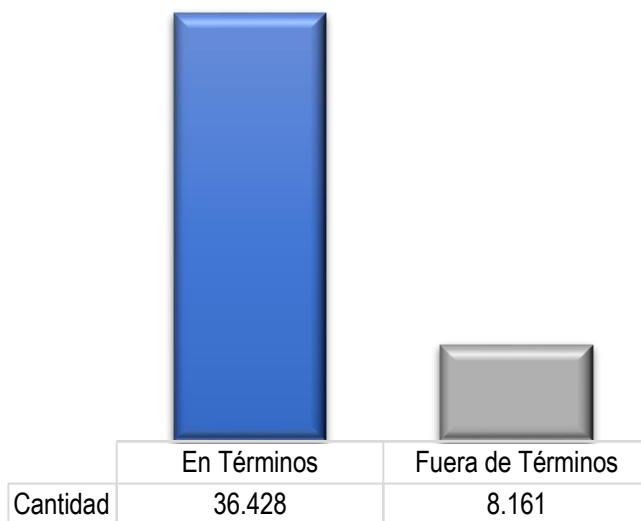
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de diciembre se contestaron **44.589** derechos de petición, de los cuales **36.428** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 81.70%



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	39.335	88,22%
ROC	5.240	11,75%
CONSULTA	8	0,02%
INFORMACION	3	0,01%
CONGRESO	2	0,00%
DENUNCIAS	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>44.589</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	10.718	15,73%
ESTADO DEL METODO	8.084	11,87%
AGENDAMIENTO	6.087	8,94%
TERMINOS VENCIDOS	5.624	8,26%
ESTADO DEL PAGO	5.187	7,61%



Pretensión	Cantidad	%
AVAL	4.012	5,89%
SIN DATOS	2.630	3,86%
CASOS ATIPICOS	2.593	3,81%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	1.831	2,69%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.716	2,52%
VIVIENDA CASO CONCRETO	1.436	2,11%
RETORNO Y REUBICACION	1.318	1,93%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.257	1,85%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	1.214	1,78%
FONDO DE REPARACION	1.195	1,75%
OFERTA INSTITUCIONAL	977	1,43%
NO ACREDITADO	863	1,27%
ESTADO DE VALORACION 1448	842	1,24%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	751	1,10%
<b>Total</b>	<b>58.335</b>	<b>85,63%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 14,37%, representando en 9.786 pretensiones, con 152 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de diciembre se trasladaron 646 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
Septiembre	437
Octubre	363
Noviembre	646
Diciembre	276
<b>Total</b>	<b>5.420</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



### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de diciembre se dio repuesta con carácter reservado a 230 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
Septiembre	128
Octubre	108
Noviembre	230
Diciembre	76
<b>Total</b>	<b>1.300</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.11. Denuncias

Para el mes de diciembre, no se adelantaron trámites de casos 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
Septiembre	4
Octubre	1
Noviembre	2
Diciembre	0
<b>Total</b>	<b>25</b>

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 diciembre.

### 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 295 radicaciones recibidas que constituyen al 33% de la demanda total, seguido del departamento de Huila con 71 radicaciones que corresponde al 8% y finalmente el departamento de Guaviare con 58 radicaciones que corresponden al 6%.

DICIEMBRE		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	295	33%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	71	8%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	58	6%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	57	6%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	46	5%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	44	5%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	43	5%
BOLIVAR	BOLIVAR	38	4%
CAUCA	CAUCA	38	4%
ATLANTICO	ATLANTICO	31	3%
MAGDALENA	MAGDALENA	30	3%
NARIÑO	NARIÑO	29	3%
EJE CAFETERO	CALDAS	25	3%
URABA	ANTIOQUIA	22	2%
SUCRE	SUCRE	20	2%
SANTANDER	SANTANDER	16	2%
CORDOBA	CORDOBA	16	2%
CESAR Y GUAJIRA	LA GUAJIRA	14	2%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	10	1%
<b>TOTAL</b>		<b>903</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de diciembre 2021



## 2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

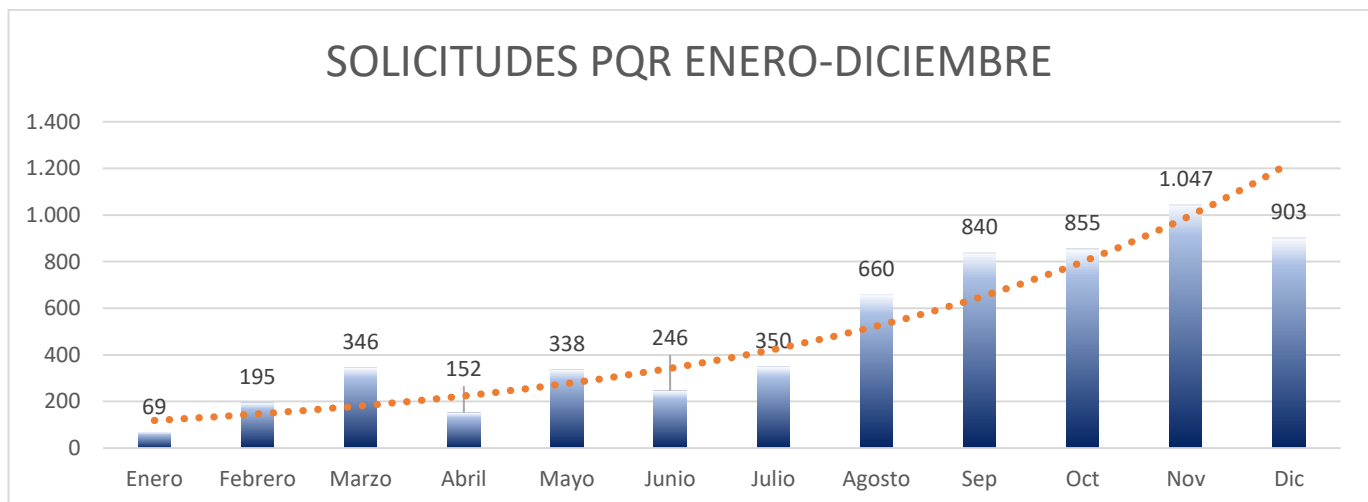
A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de diciembre se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 649 radicaciones recibidas que constituyen el 72% del total, seguido de Recursos Atención Humanitaria con 118 radicaciones lo que corresponde al 13% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN NORMAL	649	72%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	118	13%
RECURSOS REGISTRO	101	11%
RECURSOS SSV	35	4%
<b>Total general</b>	<b>903</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de diciembre 2021

TIPO DE RADICACION	ACUMULADO 2021												TOTAL CONSO LIDADO
	ENERO RADICACIONES	FEBRERO RADICACIONES	MARZO RADICACIONES	ABRIL RADICACIONES	MAYO RADICACIONES	JUNIO RADICACIONES	JULIO RADICACIONES	AGOSTO RADICACIONES	SEPTIEMBRE RADICACIONES	OCTUBRE RADICACIONES	NOVIEMBRE RADICACIONES	DICIEMBRE RADICACIONES	
DERECHO DE PETICIÓN	55	144	271	132	265	211	282	528	650	674	772	649	4.633
RECURSOS REGISTRO	9	24	34	6	27	20	38	64	108	97	137	101	665
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	5	20	36	12	43	12	26	62	73	75	118	118	600
RECURSOS SSV	0	7	5	2	3	3	4	6	9	9	20	35	103
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>69</b>	<b>195</b>	<b>346</b>	<b>152</b>	<b>338</b>	<b>246</b>	<b>350</b>	<b>660</b>	<b>840</b>	<b>855</b>	<b>1.047</b>	<b>903</b>	<b>6.001</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de diciembre 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

##### 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 diciembre fueron 610 estas solicitudes se recibieron por fax, el correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co) y el servicio de chatweb

TIPO DE CASO	TOTAL CASOS
PQR	610

Fuente Aplicativo SGV Corte 1 al 24 de diciembre 2021

#### 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 diciembre de 2021 fueron radicados en total 1.279.059 peticiones verbales de las cuales el 44.10% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 25.55% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	DICIEMBRE
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	564.094
DIRECCION DE REPARACION	326.826
UNIDAD EN LINEA	223.222
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	128.881
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	32.359
GESTION DE PQR	1.680
OFICINA JURIDICA	362
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	214
SUBDIRECCION GENERAL	1.307
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	102
SECRETARIA GENERAL	12
<b>Total general</b>	<b>1.279.059</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



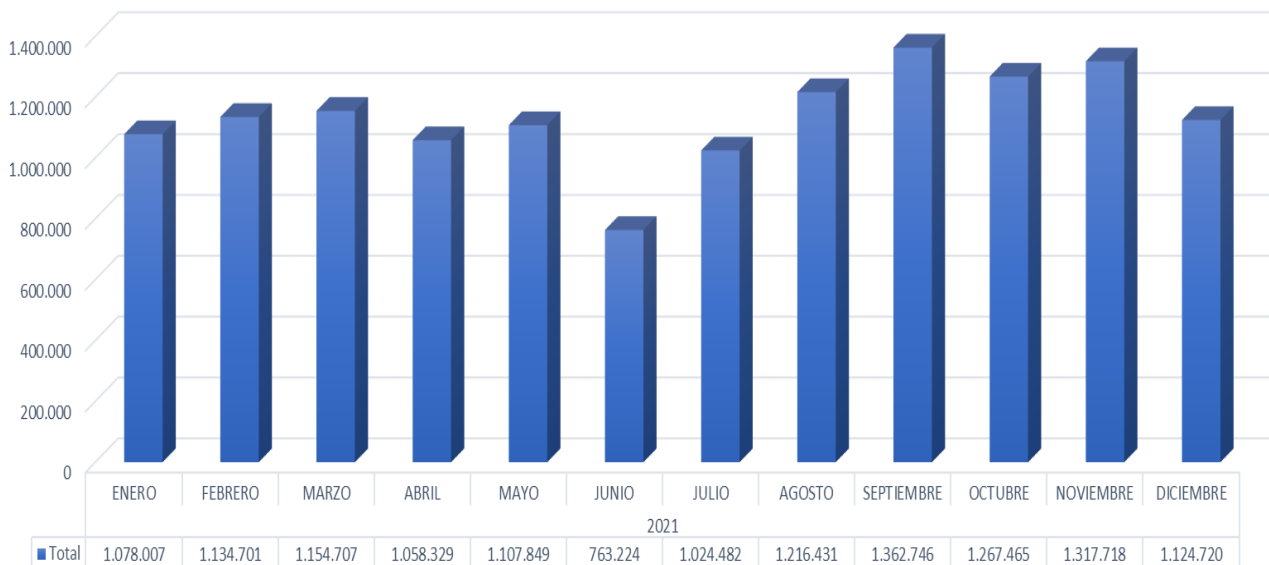
### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 diciembre de 2021 se finalizaron 1.124.720 casos, los cuales representan el 8.26% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	1.078.007
2021	FEBRERO	1.134.701
2021	MARZO	1.154.707
2021	ABRIL	1.058.329
2021	MAYO	1.107.849
2021	JUNIO	763.224
2021	JULIO	1.024.482
2021	AGOSTO	1.216.431
2021	SEPTIEMBRE	1.362.746
2021	OCTUBRE	1.267.465
2021	NOVIEMBRE	1.317.718
2021	DICIEMBRE	1.124.720
<b>Total general</b>		<b>13.610.379</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.



Durante el mes de diciembre de 2021 se presentó un total de 1.124.720 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 58,71% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	660.308
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	51.638
ESQUEMA NO PRESENCIAL	32.607
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	31.419
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	30.949
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	26.483
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.578
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	23.615
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	23.939
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	23.025
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	20.663
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	20.147
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	19.641
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	17.279
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	15.158
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	16.488
DIRECCION TERRITORIAL URABA	14.376
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	14.442
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	13.291
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	12.552
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	10.557
UARIV NIVEL NACIONAL	10.090
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	9.474
DT INTERNACIONAL	1
<b>Total general</b>	<b>1.124.720</b>

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 diciembre fueron remitidos en total 154.339 casos lo que equivale al 8.7% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2021.



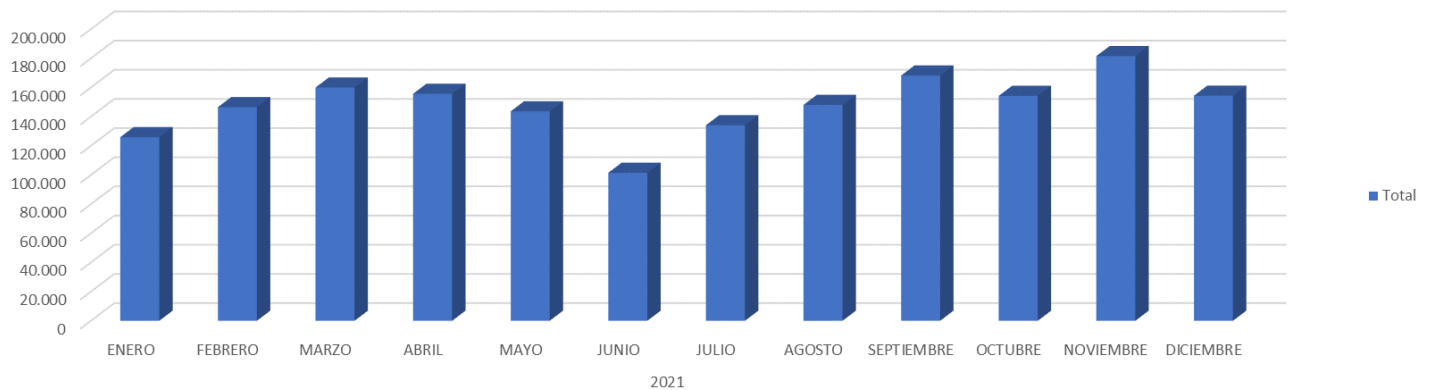
El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	125.921
2021	FEBRERO	146.526
2021	MARZO	159.962
2021	ABRIL	155.675
2021	MAYO	143.625
2021	JUNIO	101.503
2021	JULIO	134.107
2021	AGOSTO	148.063
2021	SEPTIEMBRE	168.182
2021	OCTUBRE	154.238
2021	NOVIEMBRE	181.544
2021	DICIEMBRE	154.339
<b>Total general</b>		<b>1.773.685</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

REMITIDO



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de diciembre de 2021 se presentó un total de 183.137 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 20% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	76.922
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	13.812
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	7.769
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	5.934
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	4.942
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.281
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	3.982
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.887

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:



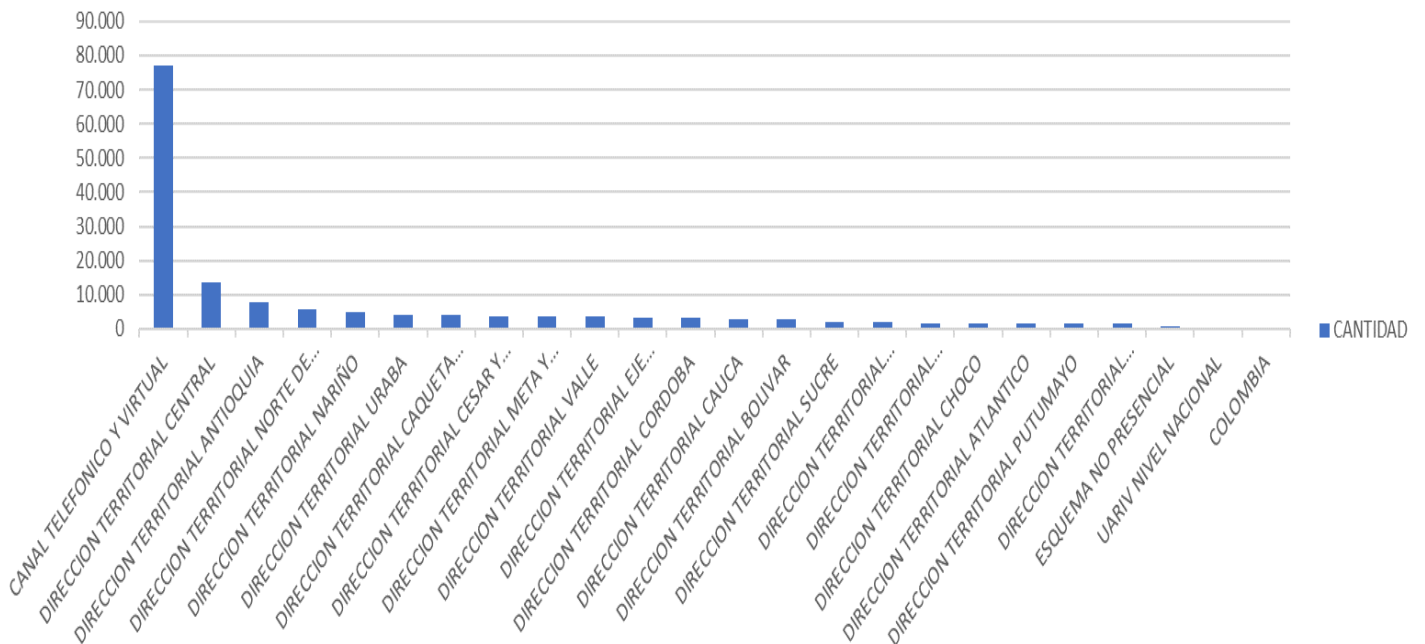


El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	3.874
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.576
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.355
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.321
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	2.807
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.672
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.902
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.837
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.734
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	1.706
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.485
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.454
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.750
ESQUEMA NO PRESENCIAL	869
UARIV NIVEL NACIONAL	370
COLOMBIA	93
DT INTERNACIONAL	5
<b>Total general</b>	<b>154.339</b>

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](http://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 94.499 casos pendientes de gestión de los cuales el 38,98% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 36.838.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>36.838</b>	<b>38,98%</b>
	6_NEGRO	26.036	27,55%
	5_ROJO	2.415	2,56%
	4_NARANJA	406	0,43%
	3_AMARILLO	2.912	3,08%
	2_VERDE	1.631	1,73%
	1_BLANCO	3.438	3,64%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>30.750</b>	<b>32,54%</b>
	6_NEGRO	19.854	21,01%
	5_ROJO	1.839	1,95%
	4_NARANJA	911	0,96%
	3_AMARILLO	3.407	3,61%
	2_VERDE	1.458	1,54%
	1_BLANCO	3.281	3,47%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>26.845</b>	<b>28,41%</b>
	6_NEGRO	764	0,81%
	5_ROJO	2.688	2,84%
	4_NARANJA	3.011	3,19%
	3_AMARILLO	8.726	9,23%
	2_VERDE	4.014	4,25%
	1_BLANCO	7.642	8,09%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>46</b>	<b>0,05%</b>
	6_NEGRO	40	0,04%
	5_ROJO	1	0,00%
	4_NARANJA	2	0,00%
	1_BLANCO	3	0,00%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>10</b>	<b>0,01%</b>
	6_NEGRO	5	0,01%
	3_AMARILLO	2	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	2	0,00%
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		<b>10</b>	<b>0,01%</b>
	6_NEGRO	10	0,01%
<b>Total general</b>		<b>94.499</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.





## Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>46</b>	<b>50,00%</b>
	6_NEGRO	1	1,09%
	5_ROJO	1	1,09%
	1_BLANCO	44	47,83%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>37</b>	<b>40,22%</b>
	6_NEGRO	1	1,09%
	2_VERDE	1	1,09%
	1_BLANCO	35	38,04%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>6</b>	<b>6,52%</b>
	6_NEGRO	1	1,09%
	2_VERDE	1	1,09%
	1_BLANCO	4	4,35%
<b>DIRECCION GENERAL</b>		<b>3</b>	<b>3,26%</b>
	1_BLANCO	3	3,26%
<b>Total general</b>		<b>92</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado	Dias
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 diciembre de 2021 fueron escalados en total 154.339 de los cuales el 78.36% fue solucionado.

MES	ESCALADO DEPENDENCIAS	SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
<b>2021</b>	<b>1.773.685</b>	<b>1.724.727</b>	<b>48.958</b>
ENERO	125.921	125.697	224
FEBRERO	146.526	146.169	357
MARZO	159.962	159.571	391
ABRIL	155.675	155.123	552
MAYO	143.625	143.031	594
JUNIO	101.503	100.976	527

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

MES	ESCALADO DEPENDENCIAS	SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
JULIO	134.107	133.185	922
AGOSTO	148.063	146.755	1.308
SEPTIEMBRE	168.182	166.285	1.897
OCTUBRE	154.238	151.174	3.064
NOVIEMBRE	181.544	175.814	5.730
DICIEMBRE	154.339	120.947	33.392
<b>TOTAL ESCALADO</b>	<b>1.773.685</b>	<b>1.724.727</b>	<b>48.958</b>

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

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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

