



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE MARZO 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



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:

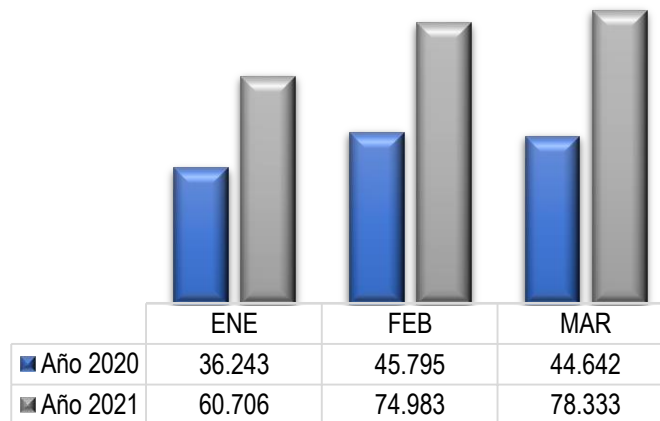




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En el corrido del año 2021 se tiene un acumulado de **214.022** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de marzo ingresaron **78.333** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior se evidencia un aumento del **175,47%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de marzo, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **90,27%** y Roc con **9,64%** sobre las **78.333** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	70.715	90,27%
ROC	7.554	9,64%
CONSULTA	44	0,06%
INFORMACION	18	0,02%
QUEJA - RECLAMO	1	0,00%
CONGRESO	1	0,00%
Total	78.333	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex.

1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de marzo, aproximadamente el **56,94%** se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	35.739	45,62%
ANTIOQUIA	8.870	11,32%
VALLE DEL CAUCA	4.245	5,42%
CORDOBA	1.178	1,50%
CAQUETA	2.324	2,97%

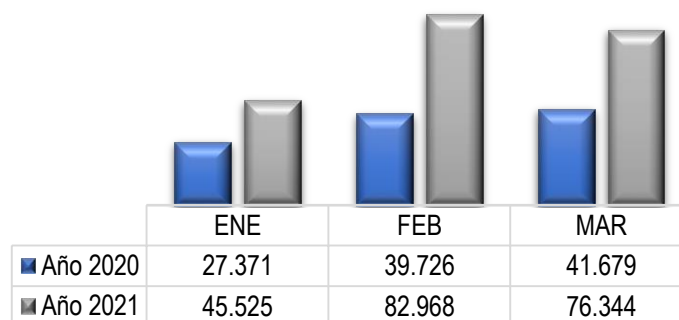


Departamento	Cantidad	%
NARIÑO	2.210	2,82%
META	2.187	2,79%
MAGDALENA	2.513	3,21%
CAUCA	1.380	1,76%
CESAR	1.767	2,26%
NORTE DE SANTANDER	1.510	1,93%
TOLIMA	1.783	2,28%
BOLIVAR	1.672	2,13%
CUNDINAMARCA	1.543	1,97%
SUCRE	1.361	1,74%
ATLANTICO	991	1,27%
HUILA	908	1,16%
SANTANDER	1.017	1,30%
CHOCO	652	0,83%
RISARALDA	714	0,91%
GUAJIRA	506	0,65%
CALDAS	631	0,81%
ARAUCA	391	0,50%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	503	0,64%
QUINDIO	419	0,53%
CASANARE	368	0,47%
BOYACA	365	0,47%
PUTUMAYO	291	0,37%
GUAVIARE	146	0,19%
GUAINIA	66	0,08%
VICHADA	39	0,05%
AMAZONAS	29	0,04%
VAUPES	12	0,02%
SAN ANDRES	3	0,004%
Total	78.333	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.

1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2021 se han contestado un total de **204.837** casos, de los cuales en el mes de marzo se dio respuesta a **76.344** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior se logra evidenciar un aumento del **83,17%** en la generación de respuestas.



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 Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 44,79%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	22.920	30,02%
ANTIOQUIA	11.276	14,77%
VALLE DEL CAUCA	5.343	7,00%
CAQUETA	2.888	3,78%
MAGDALENA	2.484	3,25%
NARIÑO	2.684	3,52%
CORDOBA	1.545	2,02%
META	2.701	3,54%
NORTE DE SANTANDER	1.942	2,54%
CESAR	2.255	2,95%
CUNDINAMARCA	1.993	2,61%
TOLIMA	2.164	2,83%
CAUCA	1.578	2,07%
BOLIVAR	2.149	2,81%
SUCRE	1.701	2,23%
ATLANTICO	1.425	1,87%
SANTANDER	1.349	1,77%
HUILA	1.222	1,60%
CHOCO	932	1,22%
RISARALDA	888	1,16%
GUAJIRA	650	0,85%
CALDAS	799	1,05%
ARAUCA	511	0,67%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	654	0,86%
QUINDIO	518	0,68%
CASANARE	550	0,72%
BOYACA	464	0,61%
PUTUMAYO	387	0,51%
GUAVIARE	183	0,24%
GUAINIA	83	0,11%
VICHADA	51	0,07%
VAUPES	17	0,02%
AMAZONAS	31	0,04%
SAN ANDRES	7	0,01%
Total	76.344	100,00%

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:

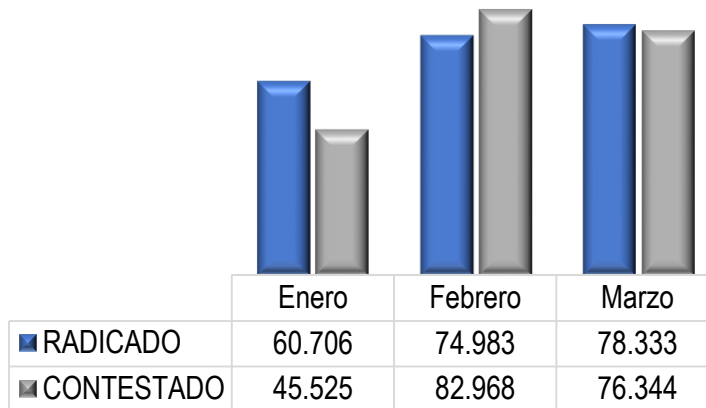




Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2021

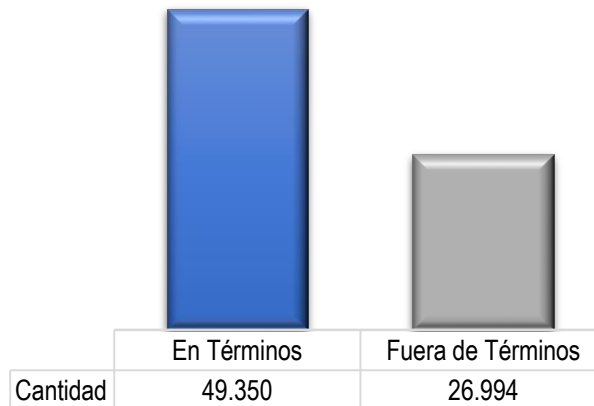
La siguiente gráfica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 97,46% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.7. Términos de respuesta.

En el mes de marzo se contestaron **76.344** derechos de petición, de los cuales **49.350** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 64,64%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	46.808	22.462	69.270
ROC	2.493	4.524	7.017
CONSULTA	35	1	36
INFORMACION	13	7	20
CONGRESO	1	0	1

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





Total	49.350	26.994	76.344
--------------	---------------	---------------	---------------

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	14.103	14,80%
ESTADO DEL METODO	12.250	12,86%
AGENDAMIENTO	9.985	10,48%
SIN DATOS	8.426	8,84%
TERMINOS VENCIDOS	6.322	6,64%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	4.549	4,77%
ESTADO DEL PAGO	4.289	4,50%
AVAL	3.828	4,02%
NO ACREDITADO	3.807	4,00%
CERTIFICACION FAMILIAR	3.789	3,98%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	2.127	2,23%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	1.518	1,59%
SIN PETICION CONCRETA	1.228	1,29%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.159	1,22%
CASOS ATIPICOS	1.143	1,20%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.131	1,19%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	995	1,04%
ACTUALIZACION DE DOMICILIO	970	1,02%
Total	81.619	85,66%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 14,34%, representando 13.658 pretensiones, con 155 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de marzo 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
Total	1.226

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 marzo se dio repuesta con carácter reservado a 72 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
Total	247

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de marzo, se adelantó nueve (9) 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
Total	11

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 marzo.

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 Caldas con 58 solicitudes recibidas que constituyen al 17% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 53 solicitudes que corresponde al 15% y finalmente el departamento de Cauca con 52 solicitudes con un 15%.

MARZO		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
EJE CAFETERO	CALDAS	58	17%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	53	15%
CAUCA	CAUCA	52	15%
MAGDALENA	MAGDALENA	50	14%
BOLIVAR	BOLIVAR	26	8%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	13	4%

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



MARZO		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
SANTANDER	SANTANDER	12	3%
EJE CAFETERO	RISARALDA	11	3%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	11	3%
SUCRE	SUCRE	8	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	7	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	7	2%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	6	2%
CORDOBA	CORDOBA	5	1%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	5	1%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	4	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	4	1%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	3	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	3	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	VAUPES	3	1%
NARIÑO	NARIÑO	3	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	2	1%
TOTAL		346	100%

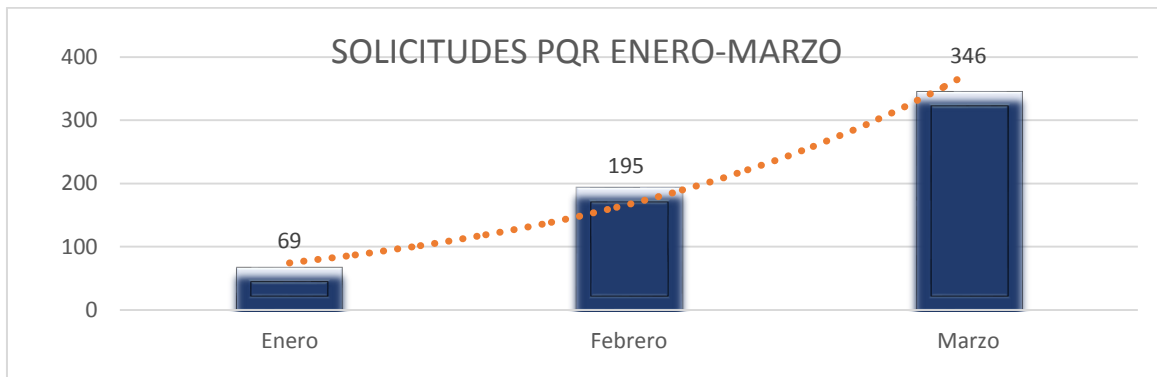
Fuente: Aplicativo SGV corte enero 2021

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 marzo se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 271 Solicitudes recibidas que constituyen el 78% del total, seguido de Recursos Atención Humanitaria con 36 Solicitudes 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	VÍCTIMAS	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	271	132	78%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	36	9	10%
RECURSOS REGISTRO	34	17	10%
RECURSOS SSV	5	2	1%
TOTAL	346	160	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte enero 2021



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 marzo fueron 2.048 lo que demuestra un aumento con respecto al mes anterior. Estas solicitudes se recibieron por fax y el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	2.048

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 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 marzo de 2021 fueron radicados en total 1.281.227 peticiones verbales de las cuales el 45.14% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 23.97% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.





PROCESO	MARZO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA	641.909
DIRECCIÓN DE REPARACIÓN	309.470
UNIDAD EN LINEA	203.880
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	130.388
DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL	25.670
(en blanco)	2.399
VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCIÓN GENERAL	378
OFICINA JURÍDICA	346
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS	181
RESPUESTA ESCRITA	46
SECRETARÍA GENERAL	2
Total general	1.314.669

Fuente: Aplicativo SGV.

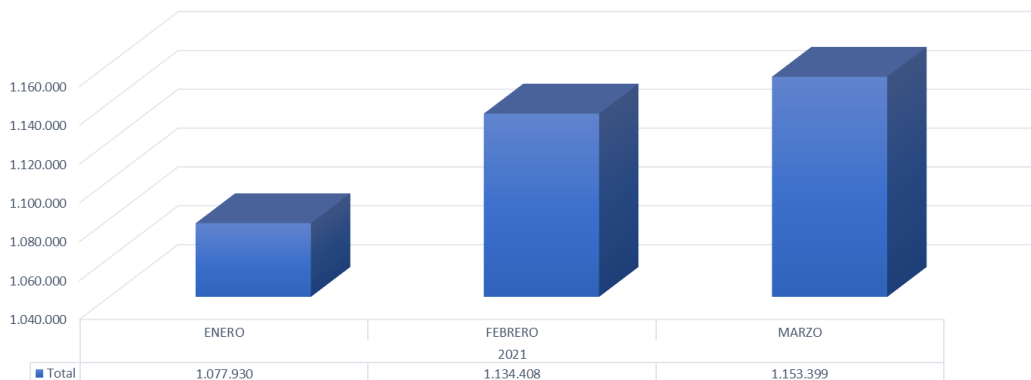
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 marzo de 2021 se finalizaron 1.153.399 casos los cuales representan el 34.27% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	1.077.930
2021	FEBRERO	1.134.408
2021	MARZO	1.153.399
Total general		3.365.737

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

Durante el mes de marzo de 2021 se presentó un total de 1.153.399 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 27,98% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	322.774
UARIV NIVEL NACIONAL	162.873
ESQUEMA NO PRESENCIAL	95.555
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	59.062
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	55.281
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	45.855
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	36.152
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	33.462
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	33.130
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	29.884
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	29.639
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	28.726
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	24.622
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	23.800
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	23.451
DIRECCION TERRITORIAL URABA	22.454
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	21.770
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	20.415
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	20.150
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	18.009
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	16.675
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	14.301
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	13.684
MESA DE AYUDA	1.675
Total general	1.153.399

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 marzo fueron remitidos en total 161.270 casos lo que equivale al 29% sobre el total de los casos remitidos durante el año 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

www.unidadvictimas.gov.co

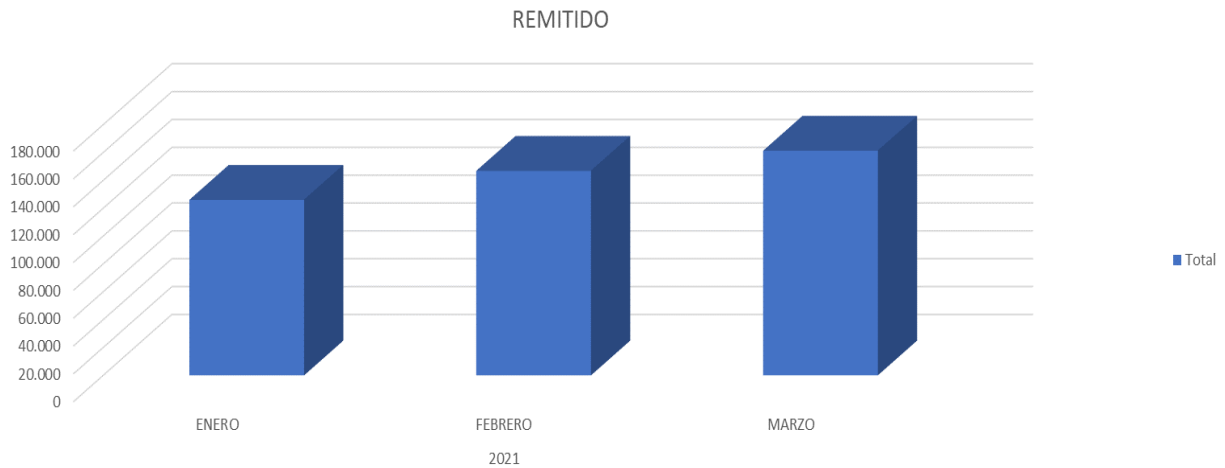
Síguenos en:





DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	125.998
2021	FEBRERO	146.819
2021	MARZO	161.270
Total general		434.087

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de marzo de 2021 se presentó un total de 161.270 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 10,5% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	39.577
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	19.286
UARIV NIVEL NACIONAL	18.511
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	15.314
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	7.153
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	6.721
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	6.189
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	4.988
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.770
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	4.435
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	4.346
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.331
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.086
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.694



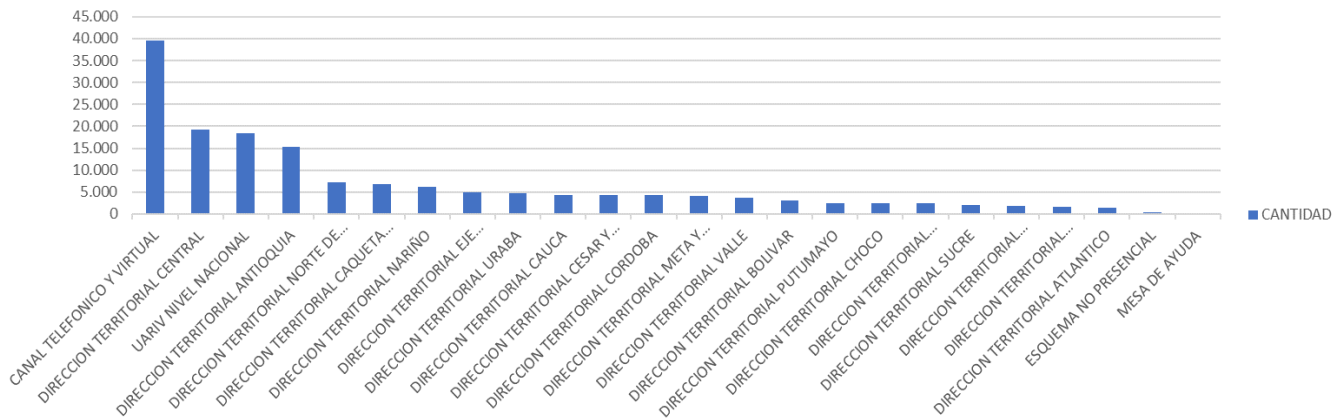


El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	3.031
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.510
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.498
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.392
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.047
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.830
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.719
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.349
ESQUEMA NO PRESENCIAL	462
MESA DE AYUDA	30
DT INTERNACIONAL	1
Total general	161.270

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 113.177 casos pendientes de gestión de los cuales el 62,52% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 76.420.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN DE REPARACIÓN		76.420	67,52%
	6_NEGRO	63.799	56,37%
	5_ROJO	4.577	4,04%
	4_NARANJA	2.023	1,79%
	3_AMARILLO	2.666	2,36%
	2_VERDE	142	0,13%
	1_BLANCO	3.213	2,84%
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		25.451	22,49%

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

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	6_NEGRO	20.449	18,07%
	5_ROJO	1.283	1,13%
	4_NARANJA	1.063	0,94%
	3_AMARILLO	1.293	1,14%
	2_VERDE	60	0,05%
	1_BLANCO	1.303	1,15%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA		11.278	9,96%
	6_NEGRO	3.113	2,75%
	5_ROJO	662	0,58%
	4_NARANJA	462	0,41%
	3_AMARILLO	1.018	0,90%
	2_VERDE	123	0,11%
	1_BLANCO	5.900	5,21%
VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCIÓN GENERAL		16	0,01%
	6_NEGRO	1	0,00%
	5_ROJO	7	0,01%
	4_NARANJA	2	0,00%
	3_AMARILLO	4	0,00%
	1_BLANCO	2	0,00%
OFICINA DE ASESORA JURÍDICA		11	0,01%
	6_NEGRO	9	0,01%
	5_ROJO	1	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
SECRETARIA GENERAL		1	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
Total general		113.177	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN SOCIAL HUMANITARIA		57	57,00%
	1_BLANCO	57	57,00%
DIRECCIÓN DE REPARACIÓN		22	22,00%
	1_BLANCO	22	22,00%
DIRECCIÓN DE REGISTRO Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN		21	21,00%
	5_ROJO	1	1,00%
	1_BLANCO	20	20,00%
Total general		100	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:





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de marzo de 2021 fueron escalados en total 161.270 se los cuales el 91.05% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL, SOLUCIONADO	TOTAL, ESCALADO
2021	59.085	375.002	434.087
Enero	7.051	118.947	125.998
Febrero	13.132	133.687	146.819
Marzo	38.902	122.368	161.270
TOTAL, ESCALADO	59.085	375.002	434.087

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

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

Síguenos en:

