



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE OCTUBRE 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:



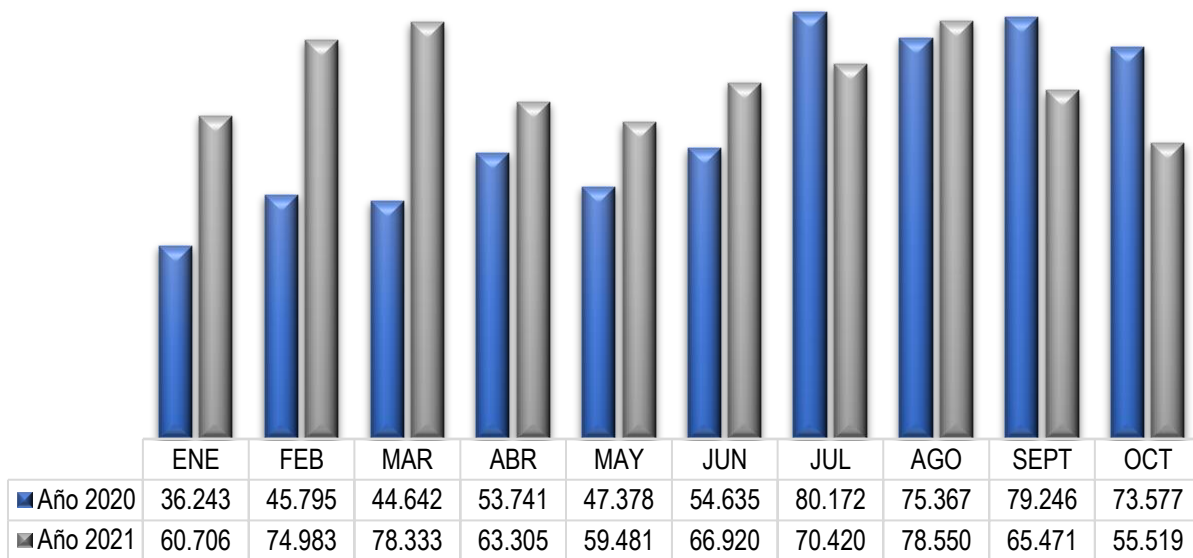


## 1. CANAL ESCRITO

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 octubre de 2021.

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

En lo corrido del año 2021 se tiene un acumulado de **673.688** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de octubre ingresaron **55.519** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior, se evidencia un decremento del **24,54%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de octubre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **88,96%** y Roc con **11,04%** sobre las **55.519** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	49.390	88,96%
ROC	6.127	11,04%
CONSULTA	1	0,00%
INFORMACION	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>55.519</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 octubre, aproximadamente el 43,97% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	16.042	28,89%
ANTIOQUIA	8.371	15,08%
VALLE DEL CAUCA	3.742	6,74%
CORDOBA	902	1,62%
CAQUETA	2.478	4,46%
NARIÑO	1.926	3,47%
META	2.047	3,69%
MAGDALENA	2.345	4,22%
CAUCA	1.636	2,95%
CESAR	1.508	2,72%
NORTE DE SANTANDER	1.502	2,71%
TOLIMA	1.623	2,92%
BOLIVAR	1.685	3,03%
CUNDINAMARCA	1.311	2,36%
SUCRE	1.098	1,98%
ATLANTICO	992	1,79%
HUILA	861	1,55%
SANTANDER	955	1,72%
CHOCO	793	1,43%
RISARALDA	390	0,70%
GUAJIRA	359	0,65%
CALDAS	487	0,88%
ARAUCA	523	0,94%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	669	1,20%
QUINDIO	257	0,46%
CASANARE	290	0,52%
BOYACA	256	0,46%
PUTUMAYO	248	0,45%
GUAVIARE	152	0,27%
GUAINIA	15	0,03%
VICHADA	24	0,04%
AMAZONAS	22	0,04%
VAUPES	7	0,01%
SAN ANDRES	3	0,005%
<b>Total</b>	<b>55.519</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

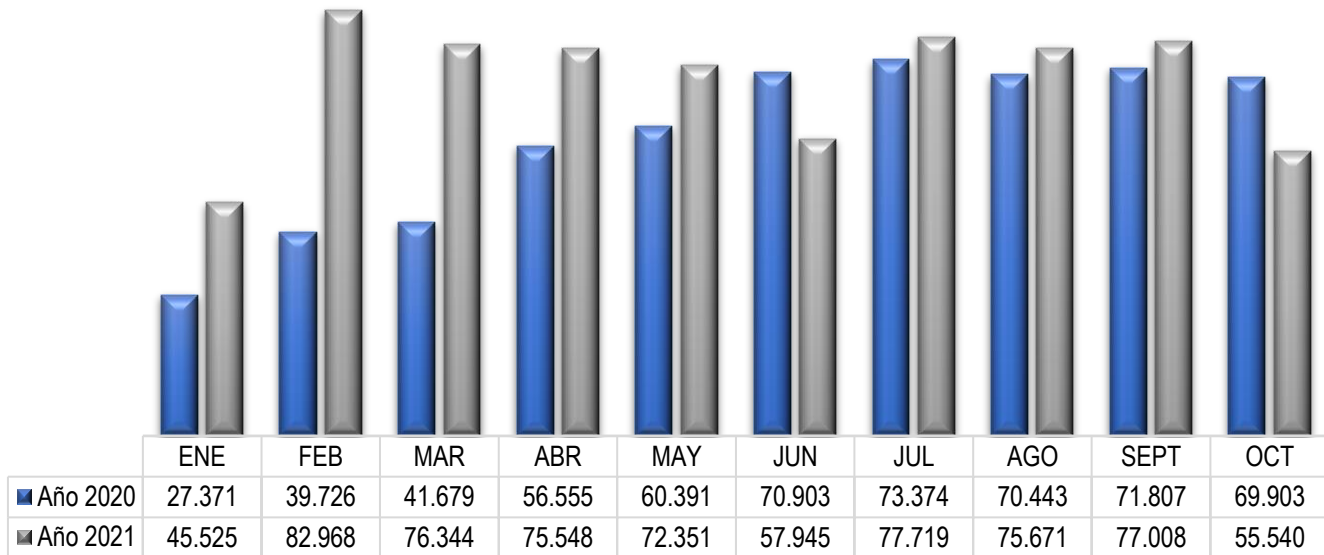
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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 **696.619** casos, de los cuales en el mes de octubre se dio respuesta a **55.540** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior se logra evidenciar una disminución del **20,55%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 36%, de las respuestas a los derechos de petición se registran en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	11.026	19,85%
ANTIOQUIA	8.967	16,15%
VALLE DEL CAUCA	4.241	7,64%
CAQUETA	2.737	4,93%
MAGDALENA	2.353	4,24%
NARIÑO	2.291	4,12%
CORDOBA	1.465	2,64%
META	2.276	4,10%
NORTE DE SANTANDER	1.806	3,25%
CESAR	1.808	3,26%
CUNDINAMARCA	1.499	2,70%
TOLIMA	1.907	3,43%
CAUCA	1.830	3,29%
BOLIVAR	1.811	3,26%
SUCRE	1.239	2,23%





El futuro  
es de todos

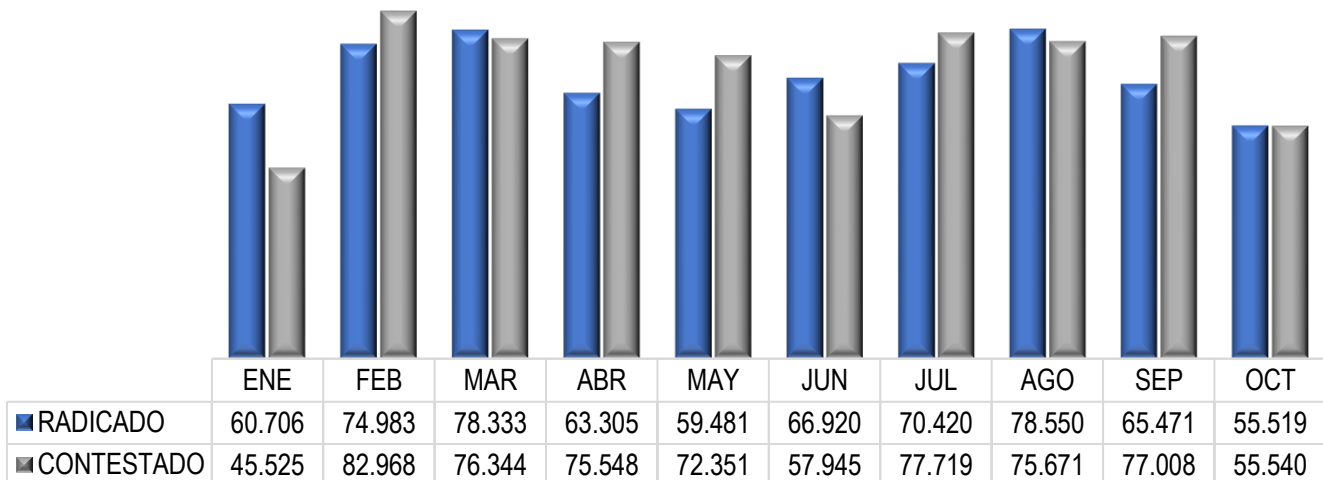
Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
ATLANTICO	1.061	1,91%
SANTANDER	1.046	1,88%
HUILA	982	1,77%
CHOCO	913	1,64%
RISARALDA	453	0,82%
GUAJIRA	382	0,69%
CALDAS	557	1,00%
ARAUCA	606	1,09%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	765	1,38%
QUINDIO	290	0,52%
CASANARE	319	0,57%
BOYACA	287	0,52%
PUTUMAYO	317	0,57%
GUAVIARE	208	0,37%
GUAINIA	20	0,04%
VICHADA	35	0,06%
VAUPES	8	0,01%
AMAZONAS	29	0,05%
SAN ANDRES	6	0,01%
<b>Total</b>	<b>55.540</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 100,04% 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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

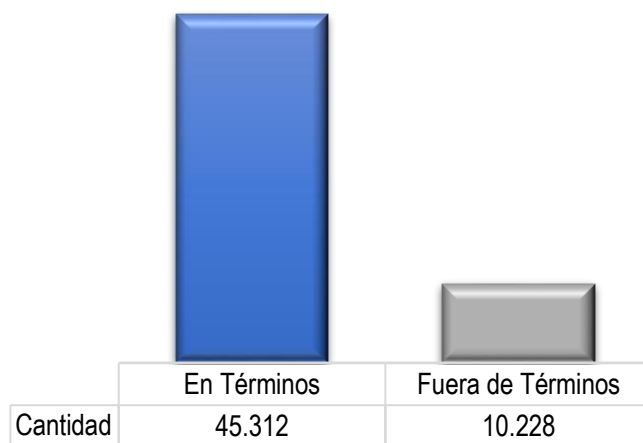
Síguenos en:





### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de octubre se contestaron **55.540** derechos de petición, de los cuales **45.312** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 81.58%



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	48.996	88,22%
ROC	6.540	11,78%
INFORMACION	2	0,00%
CONGRESO	1	0,00%
CONSULTA	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>55.540</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 octubre de 2021 fueron:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	11.930	15,08%
ESTADO DEL METODO	11.270	14,24%
AGENDAMIENTO	7.793	9,85%
TERMINOS VENCIDOS	7.084	8,95%
ESTADO DEL PAGO	4.073	5,15%
CASOS ATIPICOS	3.964	5,01%
AVAL	3.814	4,82%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.383	3,01%

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



Pretensión	Cantidad	%
SIN DATOS	2.307	2,92%
SIN PRETENSIÓN	2.161	2,73%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.587	2,01%
VIVIENDA CASO CONCRETO	1.461	1,85%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	1.303	1,65%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.196	1,51%
NO ACREDITADO	1.103	1,39%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.078	1,36%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	968	1,22%
OFERTA INSTITUCIONAL	954	1,21%
RETORNO Y REUBICACION	886	1,12%
PROYECTO PRODUCTIVO	862	1,09%
SIN PETICION CONCRETA	847	1,07%
ACTUALIZACION DE DOMICILIO	805	1,02%
<b>Total</b>	<b>69.829</b>	<b>88,26%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 11,74%, representando en 9.289 pretensiones, con 145 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de octubre se trasladaron 363 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
<b>Total</b>	<b>4.498</b>

Fuente: Aplicativo Lex.





### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de octubre se dio repuesta con carácter reservado a 108 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
<b>Total</b>	<b>994</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.11. Denuncias

Para el mes de octubre, se adelantó un (1) 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
Mayo	0
Junio	1
Julio	4
Agosto	3
Septiembre	4
Octubre	1
<b>Total</b>	<b>23</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 octubre.

### 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 194 radicaciones recibidas que constituyen al 23% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 81 radicaciones que corresponde al 9% y finalmente el departamento de Valle del Cauca con 71 radicaciones que corresponden al 8%.

OCTUBRE		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	194	23%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	81	9%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	71	8%
BOLIVAR	BOLIVAR	57	7%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	50	6%
EJE CAFETERO	CALDAS	42	5%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	41	5%
CAUCA	CAUCA	36	4%
CENTRAL	TOLIMA	27	3%
CENTRAL	BOYACA	26	3%
MAGDALENA	MAGDALENA	24	3%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	23	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	22	3%
URABA	ANTIOQUIA	19	2%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	17	2%
CORDOBA	CORDOBA	14	2%
NARIÑO	NARIÑO	14	2%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	12	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	11	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	10	1%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	8	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	8	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	7	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	7	1%
SANTANDER	SANTANDER	7	1%
SUCRE	SUCRE	7	1%
ATLANTICO	ATLANTICO	4	0%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	3	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	3	0%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	2	0%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	2	0%
URABA	CHOCO	2	0%
CHOCO	CHOCO	1	0%
EJE CAFETERO	QUINDIO	1	0%

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



OCTUBRE		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	1	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	1	0%
<b>TOTAL</b>		<b>855</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de octubre 2021

## 2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

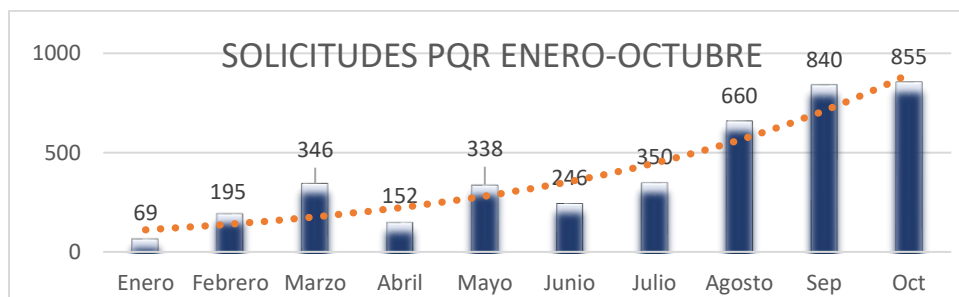
A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de octubre se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 674 radicaciones recibidas que constituyen el 80% del total, seguido de Recursos de Registro con 97 radicaciones lo que corresponde al 12% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	674	80%
RECURSOS REGISTRO	97	12%
RECURSOS ATENCIÓN HUMANITARIA	75	9%
RECURSOS SSV	9	1%
<b>TOTAL</b>	<b>855</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de octubre 2021

ACUMULADO 2021											
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCTUBRE	TOTAL CONSOLIDADO
	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	
DERECHO DE PETICIÓN	55	144	271	132	265	211	282	528	650	674	3212
RECURSOS REGISTRO	9	24	34	6	27	20	38	64	108	97	427
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	5	20	36	12	43	12	26	62	73	75	364
RECURSOS SSV	0	7	5	2	3	3	4	6	9	9	48
<b>TOTAL</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>4.051</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de octubre 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 octubre fueron 909 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	909

Fuente Aplicativo SGV Corte 1 al 31 de octubre 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 octubre de 2021 fueron radicados en total 1.421.703 peticiones verbales de las cuales el 39.22% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 24.42% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	OCTUBRE
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	557.663
DIRECCION DE REPARACION	347.224
UNIDAD EN LINEA	254.319
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	225.573
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	33.842
GESTION DE PQR	1.787
OFICINA JURIDICA	502
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	214
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	258
SUBDIRECCION GENERAL	316
SECRETARIA GENERAL	5
<b>Total general</b>	<b>1.421.703</b>

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



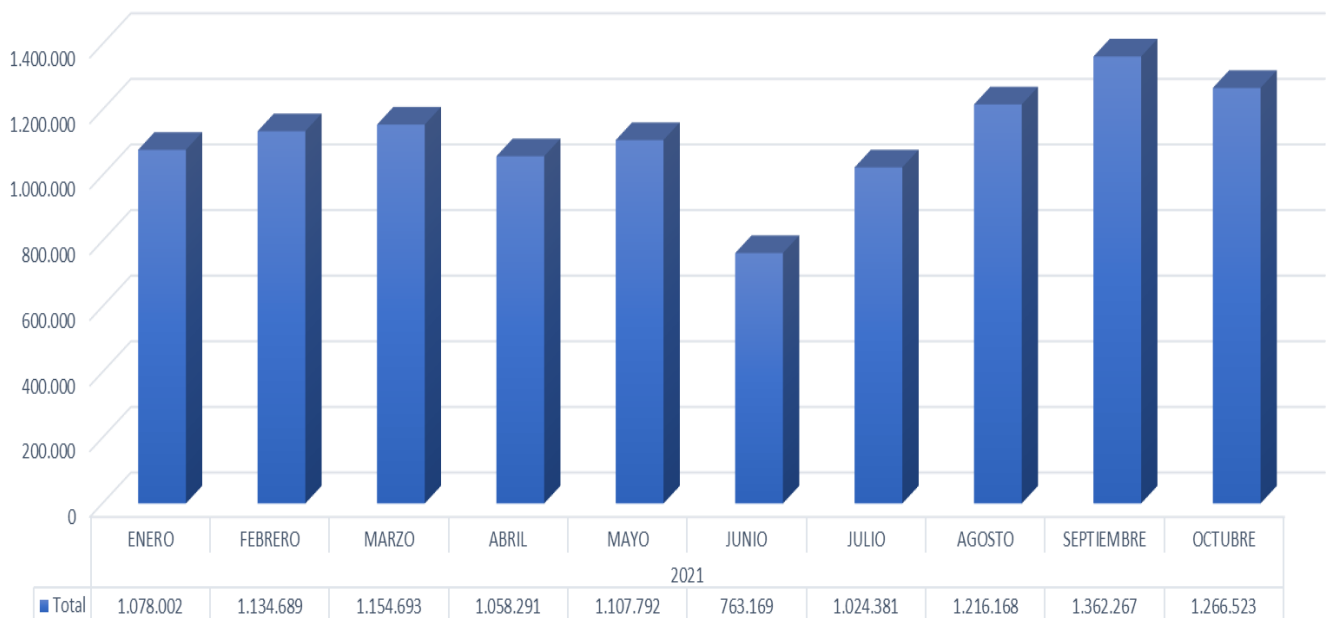
### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 octubre de 2021 se finalizaron 1.266.523 casos los cuales representan el 11.34% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	1.078.002
2021	FEBRERO	1.134.689
2021	MARZO	1.154.693
2021	ABRIL	1.058.291
2021	MAYO	1.107.792
2021	JUNIO	763.169
2021	JULIO	1.024.381
2021	AGOSTO	1.216.168
2021	SEPTIEMBRE	1.362.267
2021	OCTUBRE	1.266.523
<b>Total general</b>		<b>11.165.975</b>

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 octubre de 2021 se presentó un total de 1.266.523 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 48,99% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	672.191
ESQUEMA NO PRESENCIAL	116.216
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	61.385
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	45.161
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	44.446
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	43.182
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	38.039
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	31.520
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	30.192
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	28.005
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	25.978
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	25.966
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	24.736
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	24.524
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	22.914
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	22.468
DIRECCION TERRITORIAL URABA	12.143
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	12.115
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	18.718
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	17.650
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	16.373
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	15.196
UARIV NIVEL NACIONAL	11.378
<b>Total, general</b>	<b>1.360.496</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

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

Síguenos en:





### 3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

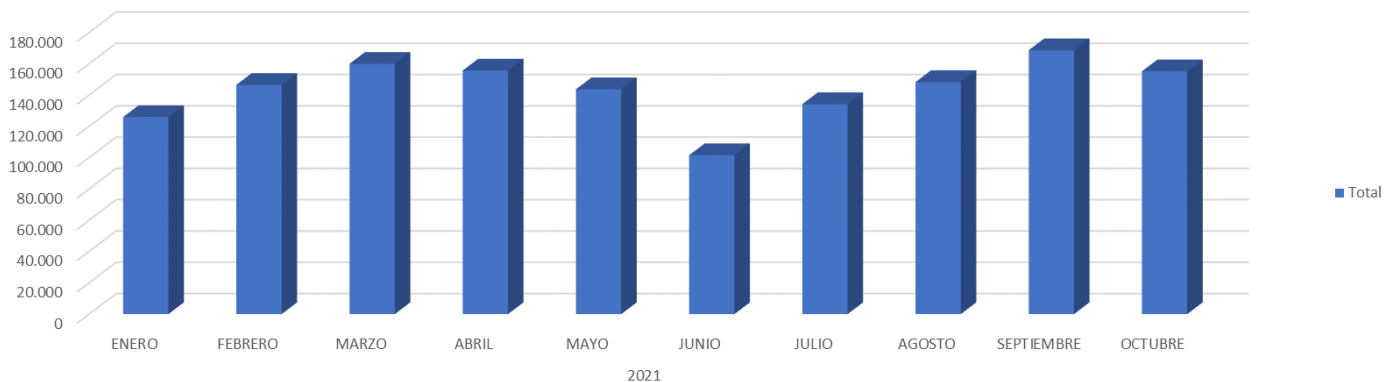
El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a las dependencias para obtener un insumo de respuesta.

En el mes de octubre fueron remitidos en total 155.180 casos lo que equivale al 10.78% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2021.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	125.926
2021	FEBRERO	146.538
2021	MARZO	159.976
2021	ABRIL	155.713
2021	MAYO	143.682
2021	JUNIO	101.558
2021	JULIO	134.208
2021	AGOSTO	148.326
2021	SEPTIEMBRE	168.664
2021	OCTUBRE	155.180
<b>Total general</b>		<b>1.439.771</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

REMITIDO



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de octubre de 2021 se presentó un total de 155.180 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 20% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	63.771
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	15.750
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	10.938
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	5.887

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



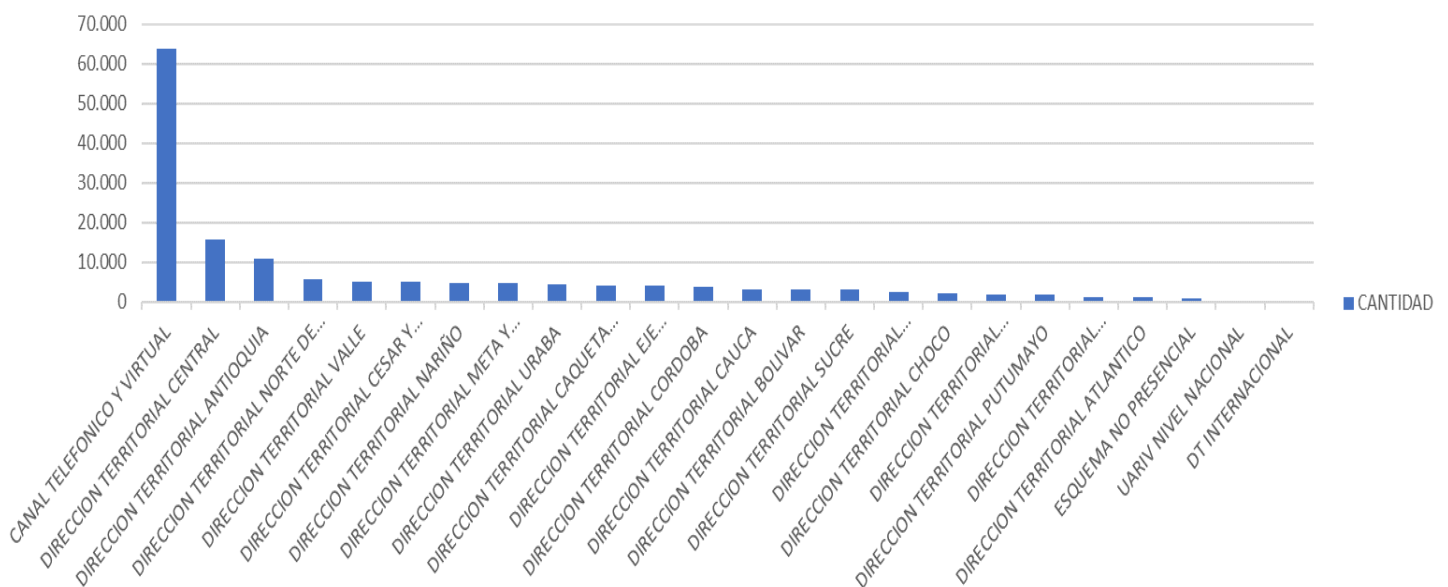


El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	5.083
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	4.980
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	4.897
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.700
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.473
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	4.208
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	4.119
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.983
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.338
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	3.329
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	3.316
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.558
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.336
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	2.049
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.845
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.367
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.275
ESQUEMA NO PRESENCIAL	861
UARIV NIVEL NACIONAL	112
DT INTERNACIONAL	5
<b>Total general</b>	<b>155.180</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 81.317 casos pendientes de gestión de los cuales el 52,94% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 43.050.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>43.050</b>	<b>52,94%</b>
	6_NEGRO	26.319	32,37%
	5_ROJO	2.754	3,39%
	4_NARANJA	1.403	1,73%
	3_AMARILLO	4.779	5,88%
	2_VERDE	2.315	2,85%
	1_BLANCO	5.480	6,74%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>25.411</b>	<b>31,25%</b>
	6_NEGRO	12.711	15,63%
	5_ROJO	892	1,10%
	4_NARANJA	453	0,56%
	3_AMARILLO	2.900	3,57%
	2_VERDE	2.382	2,93%
	1_BLANCO	6.073	7,47%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>12.808</b>	<b>15,75%</b>
	6_NEGRO	54	0,07%
	5_ROJO	20	0,02%
	4_NARANJA	27	0,03%
	3_AMARILLO	888	1,09%
	2_VERDE	1.214	1,49%
	1_BLANCO	10.605	13,04%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>42</b>	<b>0,05%</b>
	6_NEGRO	32	0,04%
	5_ROJO	2	0,00%
	3_AMARILLO	2	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	5	0,01%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>3</b>	<b>0,00%</b>
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	2	0,00%
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		<b>3</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	2	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
<b>Total general</b>		<b>81.317</b>	<b>100,00%</b>





Fuente: Aplicativo SGV.

## Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>81</b>	<b>60,90%</b>
	6_NEGRO	22	16,54%
	3_AMARILLO	1	0,75%
	1_BLANCO	58	43,61%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>33</b>	<b>24,81%</b>
	1_BLANCO	33	24,81%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>19</b>	<b>14,29%</b>
	6_NEGRO	1	0,75%
	1_BLANCO	18	13,53%
<b>Total general</b>		<b>133</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 octubre de 2021 fueron escalados un total de 155.180 solicitudes, de las cuales el 87.66% fueron solucionadas.

MES	ESCALADO DEPENDENCIAS	SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
<b>2021</b>	<b>1.439.771</b>	<b>1.404.966</b>	<b>34.805</b>
ENERO	125.926	125.523	403
FEBRERO	146.538	145.884	654
MARZO	159.976	159.180	796
ABRIL	155.713	154.606	1.107
MAYO	143.682	142.565	1.117
JUNIO	101.558	100.530	1.028
JULIO	134.208	132.566	1.642
AGOSTO	148.326	145.678	2.648

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
SEPTIEMBRE	168.664	162.396	6.268
OCTUBRE	155.180	136.038	19.142
<b>TOTAL, ESCALADO</b>	<b>1.439.771</b>	<b>1.404.966</b>	<b>34.805</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:

