



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE OCTUBRE DE 2022

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:



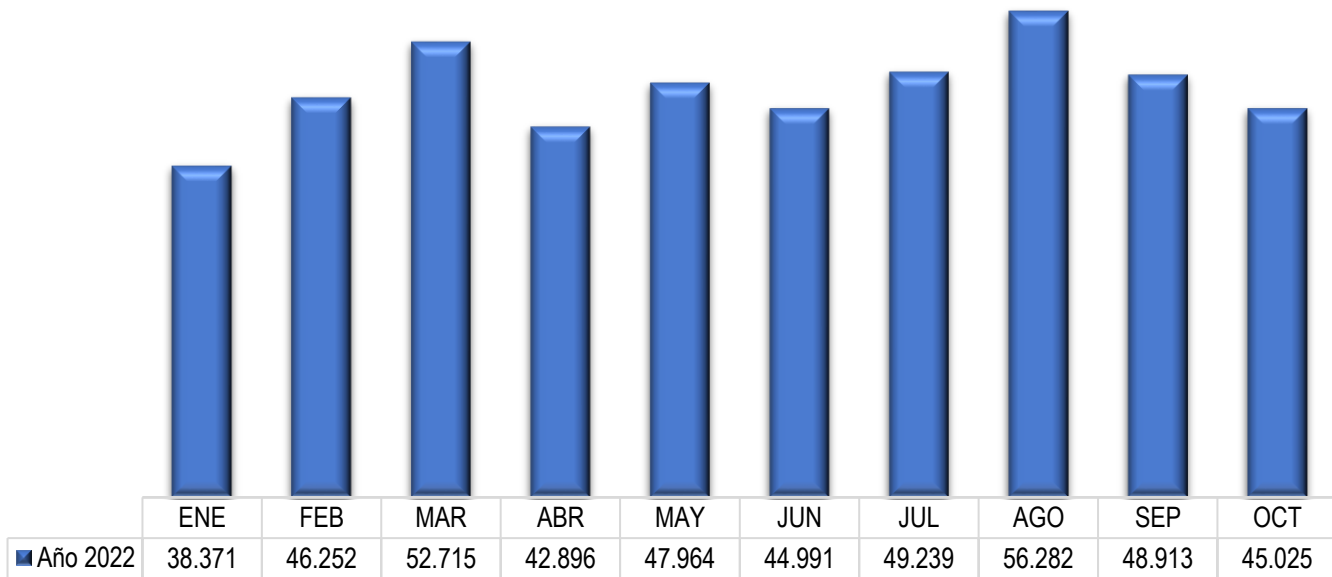


## 1. CANAL ESCRITO

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 2022.

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

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **472.648** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de octubre ingresaron **45.025** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia una disminución del **7,95%**.



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 **78,74%** y Roc con **18,31%** sobre las **45.025** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	35.452	78,74%
ROC	8.242	18,31%
QUEJA - RECLAMO	1.317	2,93%
CONSULTA	12	0,03%
INFORMACION	2	0,00%
<b>Total</b>	<b>45.025</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex.





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de octubre, aproximadamente el 38,06% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	10.170	22,59%
ANTIOQUIA	6.966	15,47%
VALLE DEL CAUCA	3.604	8,00%
CAQUETA	1.750	3,89%
NARIÑO	1.582	3,51%
NORTE DE SANTANDER	1.294	2,87%
MAGDALENA	1.722	3,82%
META	1.548	3,44%
CAUCA	1.210	2,69%
CUNDINAMARCA	1.348	2,99%
CORDOBA	854	1,90%
CESAR	1.302	2,89%
TOLIMA	1.507	3,35%
BOLIVAR	1.442	3,20%
CHOCO	750	1,67%
HUILA	707	1,57%
ATLANTICO	838	1,86%
SUCRE	937	2,08%
SANTANDER	1.004	2,23%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	1.066	2,37%
CALDAS	474	1,05%
GUAJIRA	490	1,09%
RISARALDA	547	1,21%
ARAUCA	336	0,75%
BOYACA	508	1,13%
PUTUMAYO	395	0,88%
QUINDIO	258	0,57%
CASANARE	195	0,43%
GUAVIARE	127	0,28%
GUAINIA	22	0,05%
AMAZONAS	21	0,05%
VICHADA	38	0,08%
VAUPES	4	0,01%
SAN ANDRES	9	0,020%
<b>Total</b>	<b>45.025</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.



ATENCIÓN  
PRESENCIAL



ATENCIÓN  
TELEFONICA



ATENCIÓN  
VIRTUAL



BUZÓN  
DE PQRSD

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)

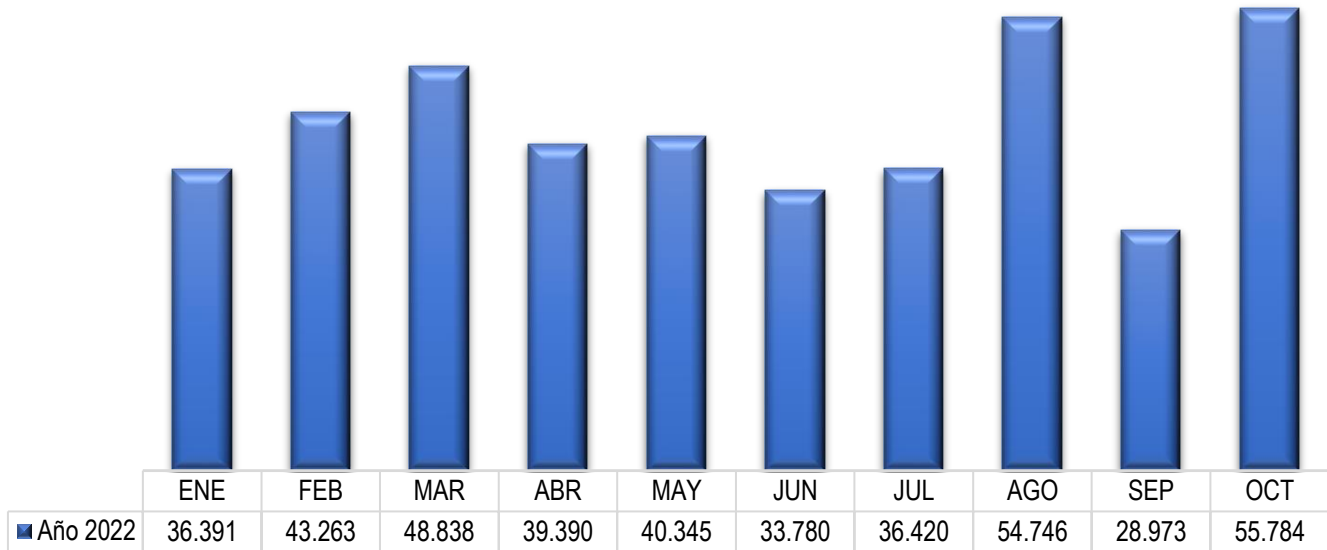
Síguenos en:





### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2022 se han contestado un total de **417.930** casos, de los cuales en el mes de octubre se dio respuesta a **55.784** casos, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar un incremento del **92,54%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 39,26%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	11.879	21,29%
ANTIOQUIA	10.020	17,96%
VALLE DEL CAUCA	4.116	7,38%
CAQUETA	2.316	4,15%
NARIÑO	1.897	3,40%
CORDOBA	1.253	2,25%
META	1.853	3,32%
MAGDALENA	2.414	4,33%
NORTE DE SANTANDER	1.575	2,82%
CAUCA	1.449	2,60%
TOLIMA	1.817	3,26%
CUNDINAMARCA	1.655	2,97%
BOLIVAR	1.742	3,12%
CESAR	1.539	2,76%
CHOCO	1.050	1,88%
SANTANDER	1.207	2,16%
HUILA	871	1,56%
ATLANTICO	1.034	1,85%
SUCRE	1.155	2,07%



ATENCIÓN PRESENCIAL

ATENCIÓN TELEFONICA

ATENCIÓN VIRTUAL

BUZÓN DE PQRSO

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:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	865	1,55%
CALDAS	603	1,08%
RISARALDA	671	1,20%
GUAJIRA	505	0,91%
BOYACA	513	0,92%
ARAUCA	419	0,75%
QUINDIO	331	0,59%
PUTUMAYO	474	0,85%
CASANARE	260	0,47%
GUAVIARE	167	0,30%
AMAZONAS	40	0,07%
VICHADA	28	0,05%
SAN ANDRES	21	0,04%
GUAINIA	32	0,06%
VAUPES	13	0,02%
<b>Total</b>	<b>55.784</b>	<b>100,00%</b>

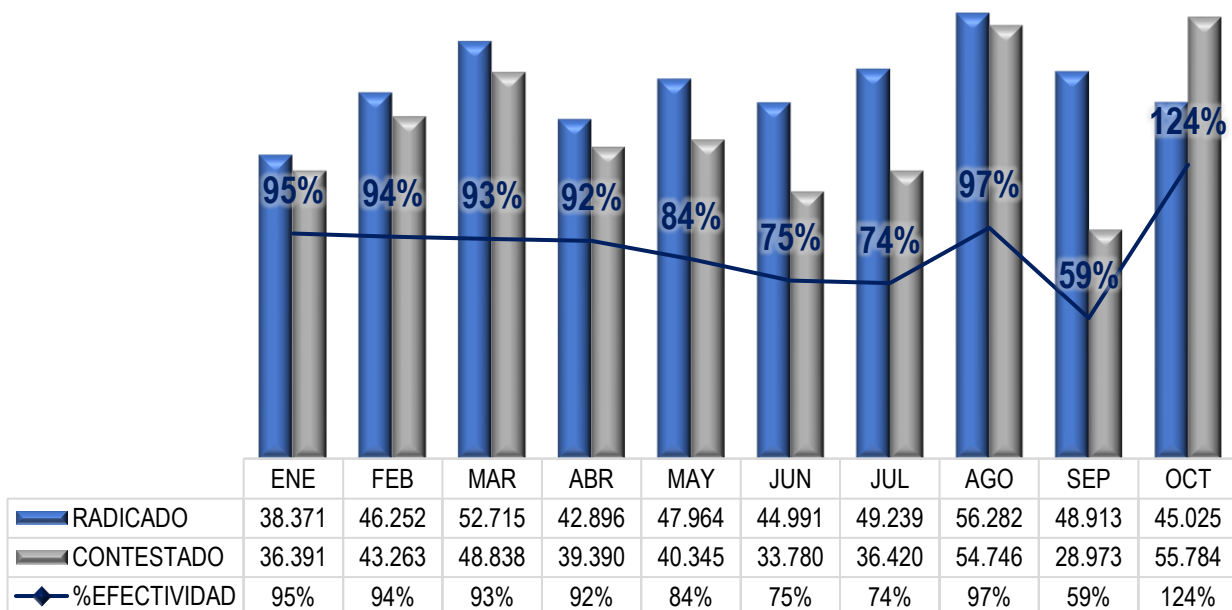
Fuente: Aplicativo Lex

### 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

Al finalizar la anterior vigencia del año 2021, se cerró con un rezago de casos radicados, los cuales quedaron pendientes por cerrar, de acuerdo con la siguiente tabla:

Año	Rezago Pendiente por Cerrar
2021	14.387

En la siguiente gráfica se ilustra un **123,90%** 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)

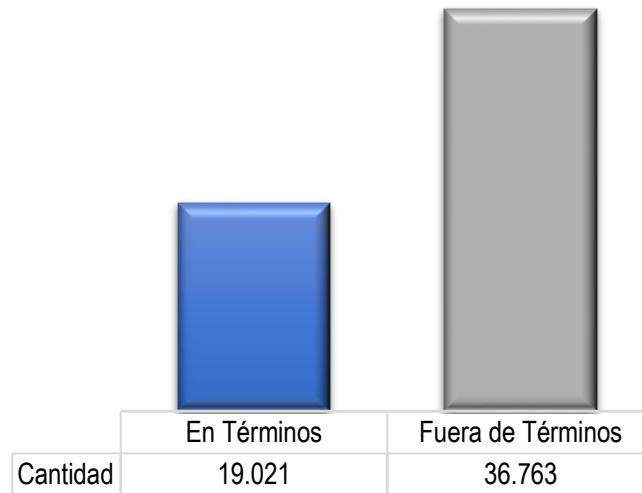
Síguenos en:





### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de octubre se contestaron **55.784** derechos de petición, de los cuales **19.021** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 34,10%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	46.479	83,32%
ROC	7.849	14,07%
QUEJA - RECLAMO	1.449	2,60%
CONSULTA	6	0,01%
INFORMACION	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>55.784</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 2022 fueron:

Pretensión	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	29.800	40,86%
OTRAS SOLICITUDES PQR	17.097	23,44%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	10.566	14,49%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	9.969	13,67%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	1.563	2,14%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	862	1,18%
GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA	804	1,10%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	2.271	3,11%
<b>Total</b>	<b>72.932</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex







El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de octubre se trasladaron 459 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	445
Febrero	334
Marzo	393
Abril	617
Mayo	285
Junio	340
Julio	331
Agosto	253
Septiembre	60
Octubre	459
<b>Total</b>	<b>3.519</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de octubre se dio repuesta con carácter reservado a 96 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	69
Febrero	171
Marzo	255
Abril	213
Mayo	135
Junio	128
Julio	143
Agosto	151
Septiembre	33
Octubre	96
<b>Total</b>	<b>1.394</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



ATENCIÓN  
PRESENCIAL



ATENCIÓN  
TELEFONICA



ATENCIÓN  
VIRTUAL



BUZÓN  
DE PQRSO

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:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

### 1.11. Denuncias

Para el mes de octubre 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	2
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
Julio	0
Agosto	0
Septiembre	0
Octubre	0
<b>Total</b>	<b>3</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 Presencial en el mes de diciembre.

### 1.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes de PQR por departamento, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Bogotá con 404 radicaciones recibidas que constituyen al 26% de la demanda total, seguido del departamento de Arauca con 111 radicaciones que corresponde al 7% y finalmente el departamento de Antioquia con 97 radicaciones que corresponden al 6%.

DICIEMBRE 2022		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	404	26%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	111	7%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	97	6%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	76	5%
NARIÑO	NARIÑO	72	5%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	70	4%
CENTRAL	TOLIMA	66	4%
CAUCA	CAUCA	55	4%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	47	3%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	46	3%



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:







El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

DICIEMBRE 2022		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	44	3%
BOLIVAR	BOLIVAR	42	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	41	3%
URABA	ANTIOQUIA	38	2%
EJE CAFETERO	CALDAS	35	2%
SANTANDER	SANTANDER	27	2%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	26	2%
ATLANTICO	ATLANTICO	25	2%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	25	2%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	23	1%
CHOCO	CHOCO	22	1%
SUCRE	SUCRE	20	1%
MAGDALENA	MAGDALENA	19	1%
CENTRAL	BOYACA	18	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	17	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	16	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	16	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	13	1%
CORDOBA	CORDOBA	12	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	11	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	9	1%
URABA	CHOCO	9	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	6	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	5	0%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	1	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	1	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1.565</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de diciembre 2022

## 1.2. 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 1.106 radicaciones que constituyen el 35% del total, seguido de Recursos con 459 radicaciones lo que corresponde al 15% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	RADICADOS	VÍCTIMAS POR PROCESO	% RADICADOS
DERECHO DE PETICIÓN	1.106	1.071	35%
RECURSOS	459	448	15%
<b>TOTAL</b>	<b>1.565</b>	<b>1.519</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de diciembre 2022

- Acumulado PQRs

ACUMULADO 2022													
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	
DERECHO DE PETICIÓN	456	863	1.059	710	968	1.060	1.050	1.332	1732	1.506	1.557	1.106	13.399
RECURSOS	28	279	345	192	305	366	302	376	399	408	367	459	3.826



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





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

ACUMULADO 2022													
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	
RECURSOS REGISTRO	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
RECURSOS SSV	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>606</b>	<b>1.142</b>	<b>1.404</b>	<b>902</b>	<b>1.273</b>	<b>1.426</b>	<b>1.352</b>	<b>1.708</b>	<b>2.131</b>	<b>1.914</b>	<b>1.924</b>	<b>1.565</b>	<b>17.347</b>

Fuente: Aplicativo SGV 01 enero al 31 de diciembre 2022



Fuente: SGV, corte enero 1 al 31 de diciembre 2022

### 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 septiembre de 2022 fueron 1103, estas solicitudes se recibieron por fax y correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co) y el servicio de chat web.

TIPO DE CASO	TOTAL CASOS
PQR	1.103

Fuente Aplicativo SGV  
Corte 1 al 30 de septiembre de 2022



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 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 2022

Durante el mes de septiembre de 2022 fueron radicados en total 1.554.472 peticiones verbales de las cuales el 36.47% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 28.40% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	SEPTIEMBRE
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	566.919
DIRECCION DE REPARACION	441.448
UNIDAD EN LINEA	344.893
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	160.239
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	34.074
GESTION DE PQR	3.248
OFICINA JURIDICA	339
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	201
SUBDIRECCION GENERAL	1.942
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	413
SECRETARIA GENERAL	756
<b>Total general</b>	<b>1.554.472</b>

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 septiembre de 2022 se finalizaron 1.374.938 casos, los cuales representan el 12.75% sobre el total de los casos finalizados en lo que va corrido del año.



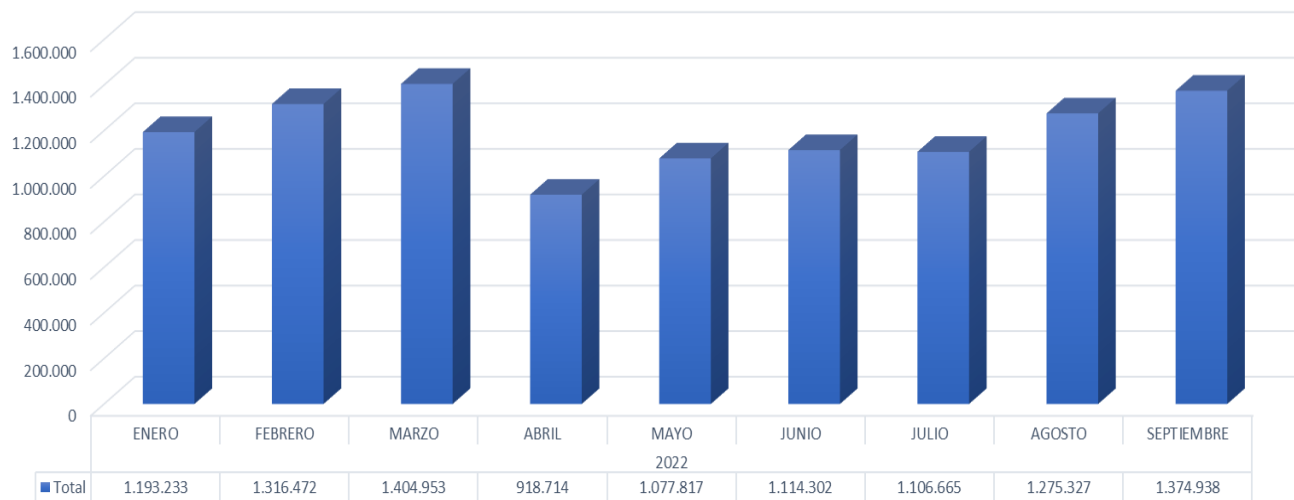


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	1.193.233
2022	FEBRERO	1.316.472
2022	MARZO	1.404.953
2022	ABRIL	918.714
2022	MAYO	1.077.817
2022	JUNIO	1.114.302
2022	JULIO	1.106.665
2022	AGOSTO	1.275.327
2022	SEPTIEMBRE	1.374.938
<b>Total general</b>		<b>10.782.421</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de septiembre de 2022 se presentó un total de 1.374.938 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 721.744 casos equivalentes al 52,49% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	721.744
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	71.894
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	67.120
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	48.410
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	39.177
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	38.823
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	37.348



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





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
ESQUEMA NO PRESENCIAL	33.051
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	29.919
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	27.988
DIRECCION TERRITORIAL URABA	26.943
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	26.119
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	25.231
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	25.146
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	23.734
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	21.633
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	19.272
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	19.044
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	18.853
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	17.862
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	16.834
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	13.722
UARIV NIVEL NACIONAL	5.027
DT INTERNACIONAL	<b>33</b>
MESA DE AYUDA	11
<b>Total general</b>	<b>1.374.938</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 septiembre fueron remitidos en total 179.534 casos lo que equivale al 12.16% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2022

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	149.995
2022	FEBRERO	175.227
2022	MARZO	205.283
2022	ABRIL	142.685
2022	MAYO	147.910
2022	JUNIO	143.675
2022	JULIO	157.351
2022	AGOSTO	174.648
2022	SEPTIEMBRE	179.534
<b>Total general</b>		<b>1.476.308</b>



ATENCIÓN  
PRESENCIAL



ATENCIÓN  
TELEFÓNICA



ATENCIÓN  
VIRTUAL



BUZÓN  
DE PQRSD

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:



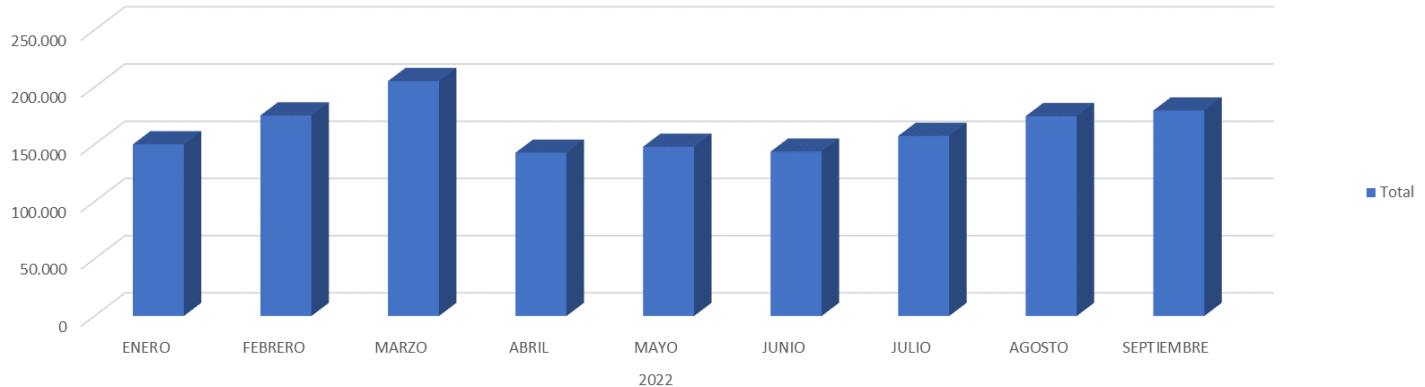


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Fuente: Aplicativo SGV.

### REMITIDO



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de septiembre de 2022 se presentó un total de 179.534 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 47.36% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	85.033
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	15.687
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	9.235
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	7.820
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	6.646
DIRECCION TERRITORIAL URABA	5.211
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	4.698
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	4.692
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	4.054
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.053
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.040
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	3.836
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.587
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.430
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	3.212
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.633
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.359
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.159
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.831
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.707
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.441
ESQUEMA NO PRESENCIAL	1.217
UARIV NIVEL NACIONAL	871
COLOMBIA	76
DT INTERNACIONAL	6



ATENCIÓN PRESENCIAL



ATENCIÓN TELEFÓNICA



ATENCIÓN VIRTUAL



BUZÓN DE PQRSD

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:





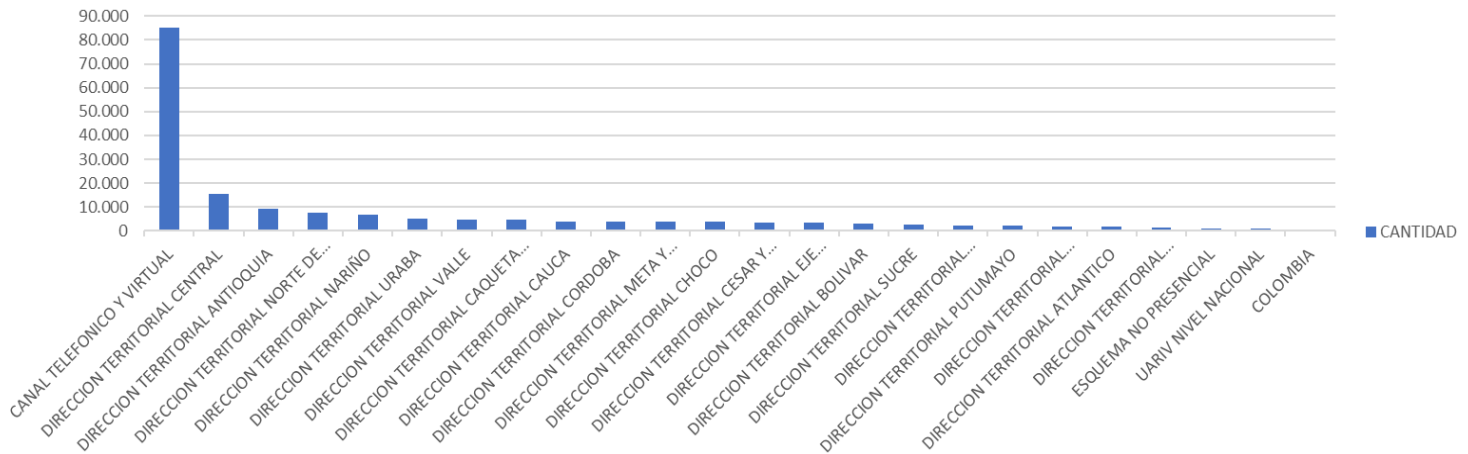


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
<b>Total general</b>	<b>179.534</b>

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 120.335 casos pendientes de gestión de los cuales el 47.90%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>57.644</b>	<b>47,90%</b>
	6_NEGRO	43.176	35,88%
	5_ROJO	3.402	2,83%
	4_NARANJA	1.453	1,21%
	3_AMARILLO	4.019	3,34%
	2_VERDE	1.409	1,17%
	1_BLANCO	4.185	3,48%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>50.246</b>	<b>41,76%</b>
	6_NEGRO	34.326	28,53%
	5_ROJO	1.619	1,35%
	4_NARANJA	1.415	1,18%
	3_AMARILLO	4.411	3,67%
	2_VERDE	2.248	1,87%
	1_BLANCO	6.227	5,17%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>11.891</b>	<b>9,88%</b>
	6_NEGRO	2.099	1,74%
	5_ROJO	1.316	1,09%
	4_NARANJA	198	0,16%
	3_AMARILLO	812	0,67%
	2_VERDE	728	0,60%
	1_BLANCO	6.738	5,60%
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		<b>519</b>	<b>0,43%</b>



ATENCIÓN PRESENCIAL



ATENCIÓN TELEFÓNICA



ATENCIÓN VIRTUAL



BUZÓN DE PQRSD

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

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	6_NEGRO	359	0,30%
	5_ROJO	31	0,03%
	4_NARANJA	11	0,01%
	3_AMARILLO	60	0,05%
	2_VERDE	9	0,01%
	1_BLANCO	49	0,04%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>23</b>	<b>0,02%</b>
	6_NEGRO	18	0,01%
	4_NARANJA	1	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	1_BLANCO	3	0,00%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>12</b>	<b>0,01%</b>
	6_NEGRO	1	0,00%
	5_ROJO	1	0,00%
	1_BLANCO	10	0,01%
<b>Total general</b>		<b>120.335</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>454</b>	<b>78,55%</b>
	6_NEGRO	16	2,77%
	5_ROJO	20	3,46%
	4_NARANJA	5	0,87%
	3_AMARILLO	83	14,36%
	2_VERDE	53	9,17%
	1_BLANCO	277	47,92%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>103</b>	<b>17,82%</b>
	5_ROJO	2	0,35%
	4_NARANJA	1	0,17%
	3_AMARILLO	4	0,69%
	2_VERDE	8	1,38%
	1_BLANCO	88	15,22%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>21</b>	<b>3,63%</b>
	6_NEGRO	1	0,17%
	5_ROJO	3	0,52%
	3_AMARILLO	5	0,87%
	2_VERDE	2	0,35%
	1_BLANCO	10	1,73%
<b>Total general</b>		<b>578</b>	<b>100,00%</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:





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

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 de radicación escalada vs solución

En el mes de septiembre de 2022 fueron escalados en total 175.353 casos, de los cuales el 74.13% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
<b>2022</b>	<b>92.875</b>	<b>1.383.433</b>	<b>1.476.308</b>
ENERO	1.926	148.069	149.995
FEBRERO	2.425	172.802	175.227
MARZO	3.249	202.034	205.283
ABRIL	2.295	140.390	142.685
MAYO	3.659	144.251	147.910
JUNIO	4.370	139.305	143.675
JULIO	9.876	147.475	157.351
AGOSTO	19.442	155.206	174.648
SEPTIEMBRE	45.633	133.901	179.534
<b>TOTAL, ESCALADO</b>	<b>92.875</b>	<b>1.383.433</b>	<b>1.476.308</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

**Claudia Marcela Guerrero Torres**  
Contratista - Servicio al Ciudadano  
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:

