

## PRESENTACIÓN

La Unidad para las Víctimas, a través de la Resolución 113 de 2015, creó el Grupo de Respuesta Escrita adscrito a la Subdirección General, que, entre otras funciones, tiene a cargo *“(i) coordinar y controlar las actividades desarrolladas por los responsables del alistamiento para responder peticiones quejas, reclamos; (ii) consultar las bases de datos y aplicativos de la entidad con el objeto de ubicar la información requerida para emitir la respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y (iii) consolidar los insumos de las direcciones misionales y estructurarlos para dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos que sean radicados por medio de cualquier canal de atención dispuesto por la Entidad. (Numerales 1°, 2° y 4° del artículo noveno)*

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Respuesta Escrita 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

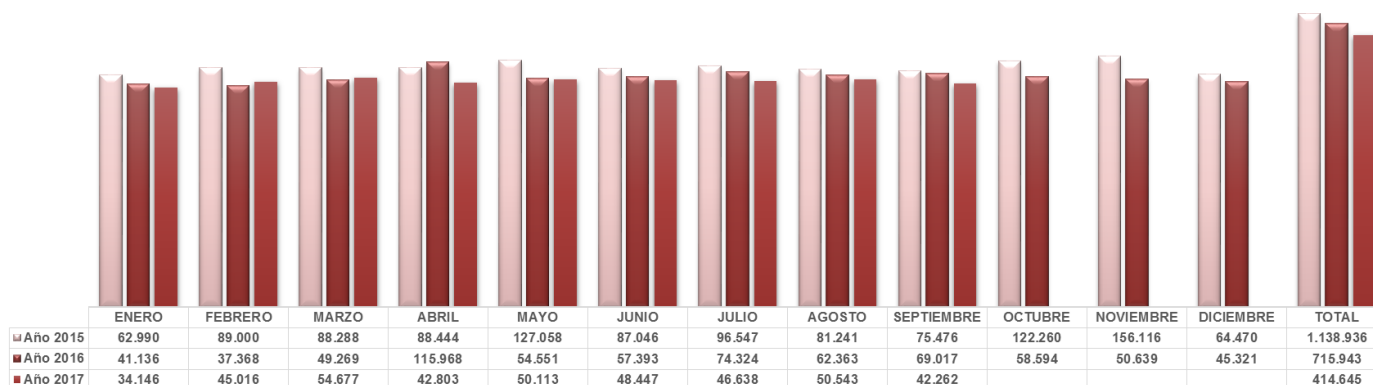
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, la Unidad para las Víctimas, a través del Grupo de Respuesta Escrita, 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.

## 1. HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

En lo corrido del año 2017, se han radicado 414.645 peticiones. Frente a la radicación del año anterior se evidencia una disminución del 35%, lo que refleja una mejor atención en la respuesta institucional y en la atención a las víctimas.



## 2. Derechos de petición Recibidos por Departamento

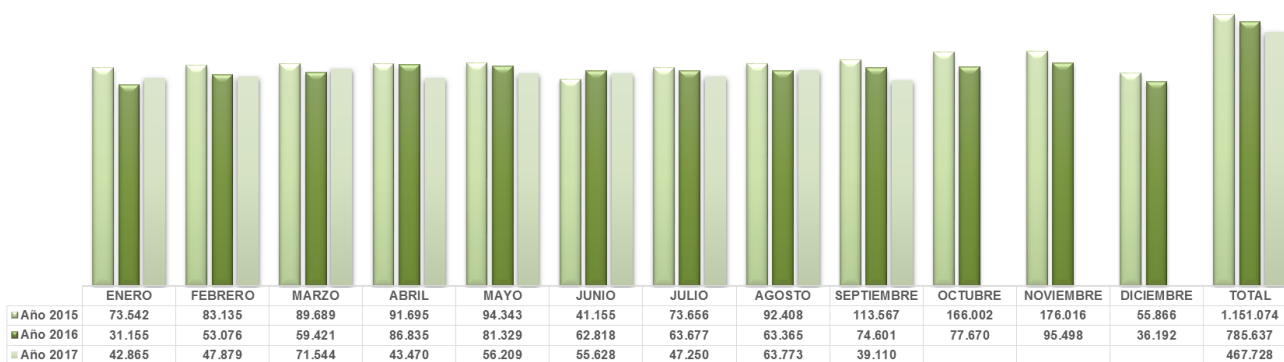
En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Agosto, aproximadamente el 37% se concentra en dos zonas, Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	8294	19,63%
BOGOTA	7175	16,98%
VALLE DEL CAUCA	3012	7,13%
MAGDALENA	2690	6,37%
CAQUETA	2283	5,40%
META	2101	4,97%
TOLIMA	1833	4,34%
NARIÑO	1465	3,47%
PUTUMAYO	1441	3,41%
CAUCA	1382	3,27%
BOLIVAR	1155	2,73%
CUNDINAMARCA	1143	2,70%
HUILA	1135	2,69%
SANTANDER	941	2,23%
CESAR	786	1,86%

Departamento	Cantidad	%
SUCRE	779	1,84%
NORTE DE SANTANDER	768	1,82%
CORDOBA	658	1,56%
CASANARE	460	1,09%
ATLANTICO	383	0,91%
CHOCO	376	0,89%
QUINDIO	346	0,82%
BOYACA	343	0,81%
RISARALDA	331	0,78%
ARAUCA	323	0,76%
CALDAS	304	0,72%
GUAJIRA	171	0,40%
GUAVIARE	126	0,30%
AMAZONAS	24	0,06%
GUAINIA	13	0,03%
VAUPES	11	0,03%
VICHADA	10	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>42.262</b>	<b>100,00%</b>

### 3. Histórico de peticiones contestadas:

En lo que va recorrido del año 2017 se han contestado 467.728 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



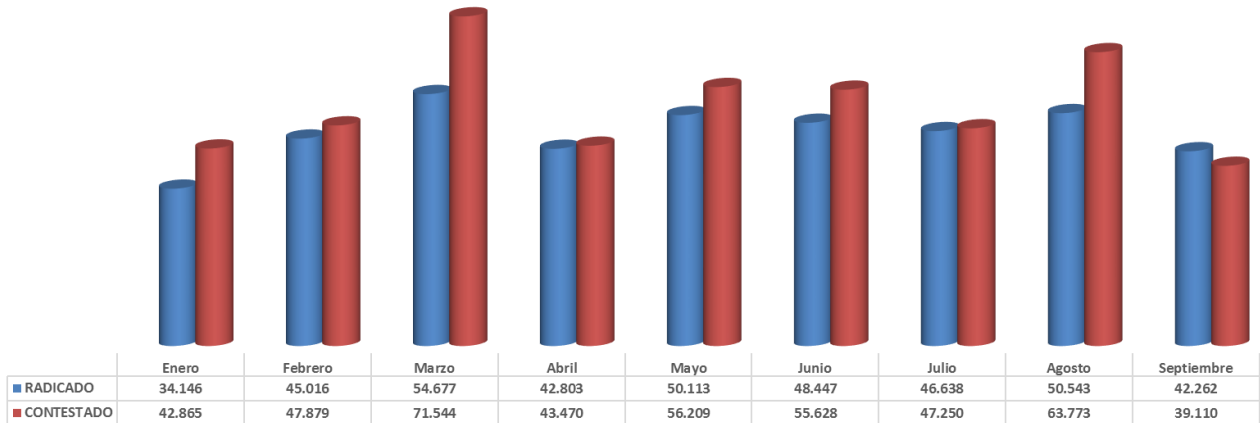
#### 4. Peticiones contestadas por Departamento en el mes de Agosto.

Como se ilustra a continuación el 34,51 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogota.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	7210	18,44%
BOGOTA DC	6287	16,08%
VALLE	3085	7,89%
MAGDALENA	2724	6,96%
CAQUETA	2300	5,88%
TOLIMA	1828	4,67%
CAUCA	1612	4,12%
META	1547	3,96%
NARINO	1200	3,07%
CUNDINAMARCA	1180	3,02%
HUILA	1004	2,57%
BOLIVAR	987	2,52%
SANTANDER	983	2,51%
PUTUMAYO	959	2,45%
CESAR	866	2,21%
SUCRE	824	2,11%
N SANTANDER	766	1,96%
CORDOBA	667	1,71%
CASANARE	463	1,18%
ATLANTICO	432	1,10%
QUINDIO	368	0,94%
ARAUCA	361	0,92%
RISARALDA	297	0,76%
CALDAS	289	0,74%
CHOCO	266	0,68%
GUAJIRA	246	0,63%
BOYACA	174	0,44%
GUAVIARE	124	0,32%
AMAZONAS	17	0,04%
GUAINIA	17	0,04%
VAUPES	14	0,04%
VICHADA	13	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>39.110</b>	<b>100,00%</b>

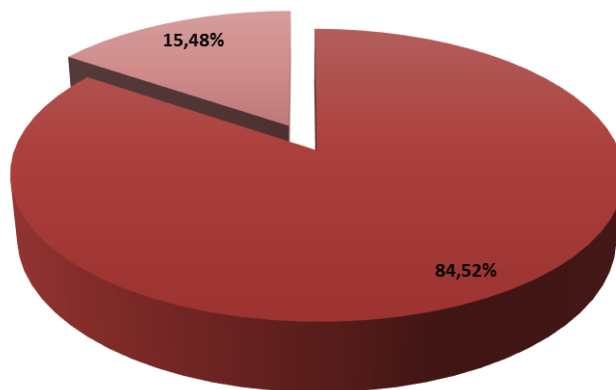
## 5. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2017

El siguiente cuadro ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende igual número de peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores.



## 6. Términos De Respuesta

En el mes de Septiembre se contestaron 39.110 derechos de petición, de los cuales 33.056 fueron dentro de los términos legales.



■ % Terminos ■ % Fuera de Terminos

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

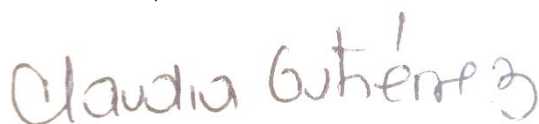
## 7. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de solicitudes presentadas las más frecuentes se encuentran en el siguiente orden:

Pretensión	Cantidad	%
Atención humanitaria SM	33.242	33,67%
Indemnización por desplazamiento forzado	19.198	19,45%
Oferta institucional	4.417	4,47%
Certificación familiar	3.465	3,51%
Indemnización por homicidio	3.215	3,26%
Estado de valoración 1448	3.153	3,19%
Actualización de datos con soporte	2.352	2,38%
Estado en el registro	2.043	2,07%
Acto administrativo de valoración	1.905	1,93%
Estado del pago	1.712	1,73%
Inclusión de nuevos miembros	1.581	1,60%
Proyecto productivo	1.579	1,60%
No acreditado	1.483	1,50%
Vivienda nueva	990	1,00%

Hay un 18.63%, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 18.392 pretensiones con 170 tipos de las mismas y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

Cordialmente,



**Claudia Yolima Gutierrez Arguello**

Líder Operativo PQR

Proyecto Omar Valdivieso

Reviso y Aprobó, Yolanda Guerrero