

## 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

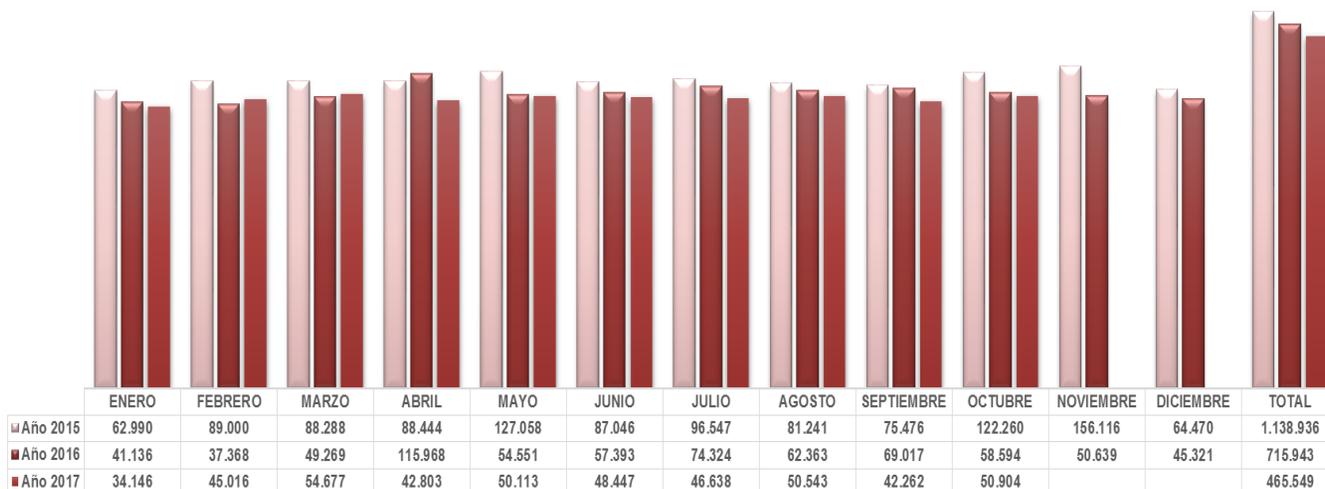
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, 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 465.549 peticiones. Frente a la radicación del año anterior se evidencia una disminución del 33%, 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 43 % se concentra en dos zonas, Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	12.059	23,69%
ANTIOQUIA	9.944	19,53%
VALLE DEL CAUCA	3.003	5,90%
MAGDALENA	2.603	5,11%
CAQUETA	2.523	4,96%
META	2.248	4,42%
PUTUMAYO	2.217	4,36%
TOLIMA	1.777	3,49%
CUNDINAMARCA	1.354	2,66%
BOLIVAR	1.282	2,52%

HUILA	1.255	2,47%
CAUCA	1.220	2,40%
CESAR	1.151	2,26%
CORDOBA	1.082	2,13%
NARIÑO	954	1,87%

Departamento	Cantidad	%
SUCRE	849	1,67%
SANTANDER	769	1,51%
NORTE DE SANTANDER	744	1,46%
CASANARE	708	1,39%
ATLANTICO	663	1,30%
QUINDIO	461	0,91%
RISARALDA	351	0,69%
ARAUCA	296	0,58%
GUAJIRA	281	0,55%
BOYACA	274	0,54%
CALDAS	259	0,51%
CHOCO	237	0,47%
GUAVIARE	176	0,35%
GUAINIA	69	0,14%
VICHADA	63	0,12%
AMAZONAS	24	0,05%
VAUPES	8	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>50.904</b>	<b>100,00%</b>

### 3. Histórico de peticiones contestadas:

En lo que va recorrido del año 2017 se han contestado 514.635 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.

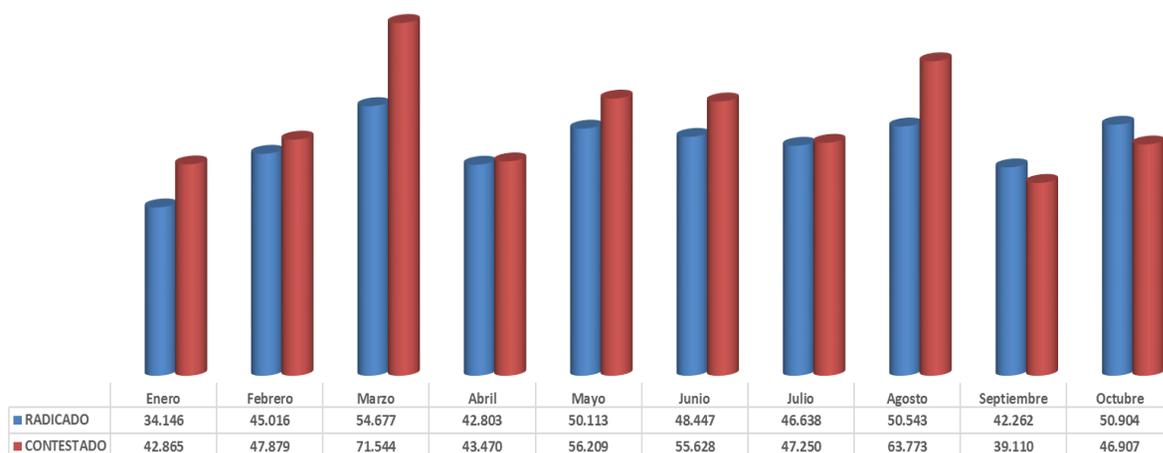
Como se ilustra a continuación el 35,15 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	9.610	20,49%
BOGOTA	6.877	14,66%
VALLE DEL CAUCA	3.477	7,41%
MAGDALENA	2.839	6,05%
META	2.616	5,58%
PUTUMAYO	2.339	4,99%
CAQUETA	2.296	4,89%
NARINO	1.768	3,77%
TOLIMA	1.683	3,59%

BOLIVAR	1.607	3,43%
CUNDINAMARCA	1.302	2,78%
CAUCA	1.179	2,51%
HUILA	1.116	2,38%
CORDOBA	1.106	2,36%
CESAR	1.031	2,20%
NORTE DE SANTANDER	1.029	2,19%
SANTANDER	713	1,52%
SUCRE	692	1,48%
ATLANTICO	596	1,27%
QUINDIO	532	1,13%
CASANARE	404	0,86%
BOYACA	383	0,82%
RISARALDA	353	0,75%
CHOCO	307	0,65%
GUAJIRA	287	0,61%
ARAUCA	269	0,57%
CALDAS	220	0,47%
GUAVIARE	157	0,33%
VICHADA	57	0,12%
GUAINIA	30	0,06%
AMAZONAS	22	0,05%
VAUPES	10	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>46.907</b>	<b>100,00%</b>

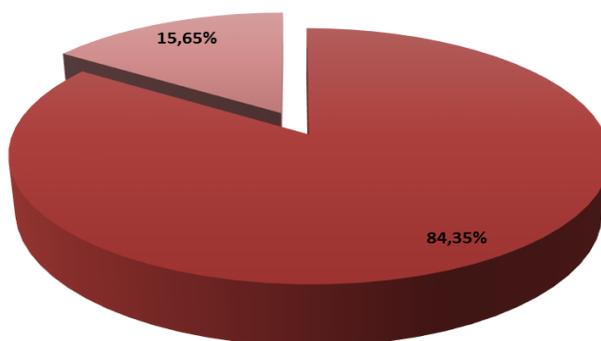
## 5. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2017

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 46.907 derechos de petición, de los cuales 39.567 fueron dentro de los términos legales.



■ % Terminos ■ % Fuera de Terminos

## 7. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
Atención Humanitaria SM	21.870	34,08%
Indemnización por Desplazamiento Forzado	13.126	20,46%
Oferta Institucional	2.599	4,05%
Estado de valoración 1448	2.317	3,61%
Indemnización por Homicidio	1.925	3,00%
Certificación Familiar	1.643	2,56%
Actualización de datos con soporte	1.360	2,12%
Estado del pago	1.217	1,90%
Acto Administrativo de Valoración	1.188	1,85%
Estado en el registro	1.163	1,81%
Proyecto Productivo	807	1,26%
No Acreditado	779	1,21%
Vivienda Nueva	639	1,00%

Hay un 21.09%, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 13.531 pretensiones con 181 tipos de las mismas y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

Cordialmente,

*Claudia Gutierrez*

**Claudia Yolima Gutierrez Arguello**

Líder Operativo PQR

Proyecto Omar Valdivieso

Reviso y Aprobó, Yolanda Guerrero