

## 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

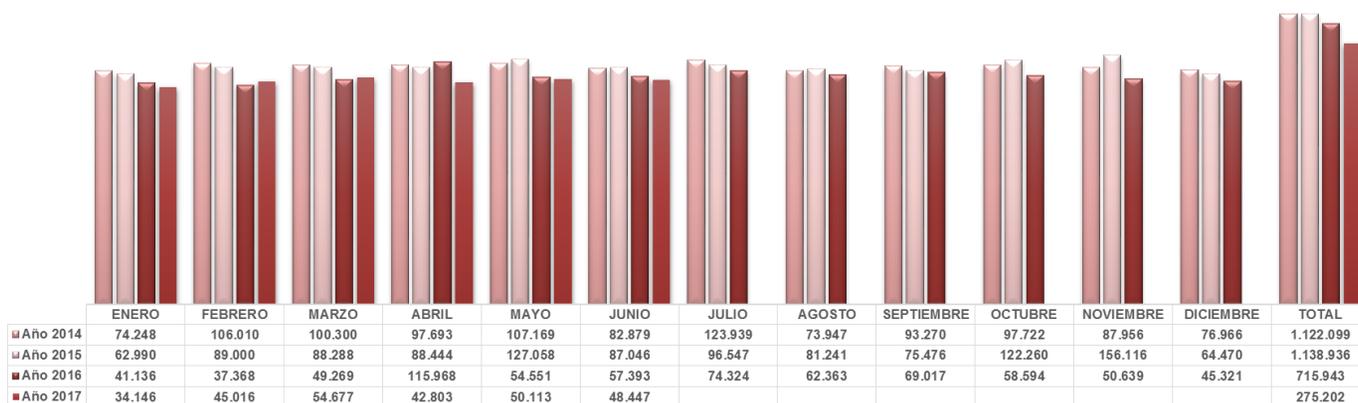
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, 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 275.202, peticiones. Frente a la radicación del año anterior se evidencia una disminución del 18%, 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 Junio, aproximadamente el 40,16% se concentra en dos zonas, Antioquia y Bogotá.

DEPARTAMENTO	Cantidad	%
ANTIOQUIA	10.249	21,16%
BOGOTA DC	9.207	19,00%
VALLE DEL CAUCA	3.353	6,92%
CAQUETA	2.834	5,85%
MAGDALENA	2.545	5,25%
META	2.286	4,72%
CUNDINAMARCA	1.695	3,50%
CORDOBA	1.523	3,14%
TOLIMA	1.486	3,07%
PUTUMAYO	1.341	2,77%
CAUCA	1.332	2,75%
CESAR	1.243	2,57%
HUILA	1.203	2,48%
BOLIVAR	1.046	2,16%
NORTE DE SANTANDER	1.011	2,09%

DEPARTAMENTO	Cantidad	%
NARIÑO	948	1,96%
SANTANDER	947	1,95%
SUCRE	810	1,67%
ATLANTICO	545	1,12%
RISARALDA	481	0,99%
ARAUCA	403	0,83%
QUINDIO	368	0,76%
CALDAS	342	0,71%
CHOCO	248	0,51%
BOYACA	242	0,50%
LA GUAJIRA	215	0,44%
GUAVIARE	213	0,44%
CASANARE	200	0,41%
VICHADA	77	0,16%
AMAZONAS	22	0,05%
GUAINIA	16	0,03%
VAUPES	15	0,03%
SAN ANDRES	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>48.447</b>	<b>100,00%</b>

### 3. Histórico de peticiones contestadas:

En lo que va recorrido del año 2017 se han contestado 317.495 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



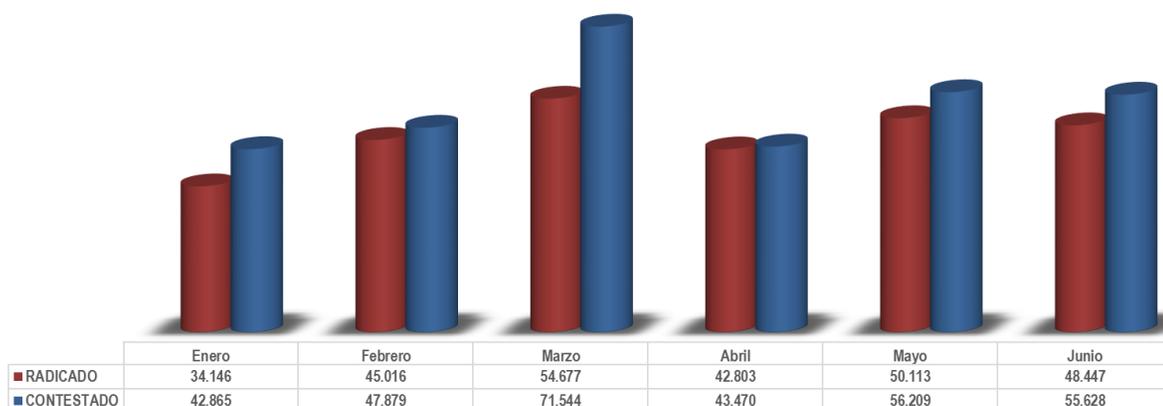
#### 4. Peticiones contestadas por Departamento en el mes de Junio.

Como se ilustra a continuación el 37,7 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	11.846	21,30%
BOGOTA DC	9.131	16,41%
VALLE DEL CAUCA	4.353	7,83%
META	3.283	5,90%
CAQUETA	3.198	5,75%
MAGDALENA	2.730	4,91%
CORDOBA	2.250	4,04%
TOLIMA	1.931	3,47%
CUNDINAMARCA	1.915	3,44%
CAUCA	1.691	3,04%
HUILA	1.348	2,42%
CESAR	1.328	2,39%
PUTUMAYO	1.235	2,22%
NORTE DE SANTANDER	1.226	2,20%
BOLIVAR	1.199	2,16%
SANTANDER	1.038	1,87%
NARIÑO	971	1,75%
SUCRE	914	1,64%
ATLANTICO	650	1,17%
RISARALDA	559	1,00%
QUINDIO	484	0,87%
CALDAS	418	0,75%
ARAUCA	397	0,71%
CHOCO	325	0,58%
GUAJIRA	311	0,56%
BOYACA	279	0,50%
CASANARE	240	0,43%
GUAVIARE	222	0,40%
VICHADA	96	0,17%
AMAZONAS	27	0,05%
VAUPES	15	0,03%
GUAINIA	15	0,03%
SAN ANDRES	3	0,01%
<b>Total general</b>	<b>55.628</b>	<b>100,00%</b>

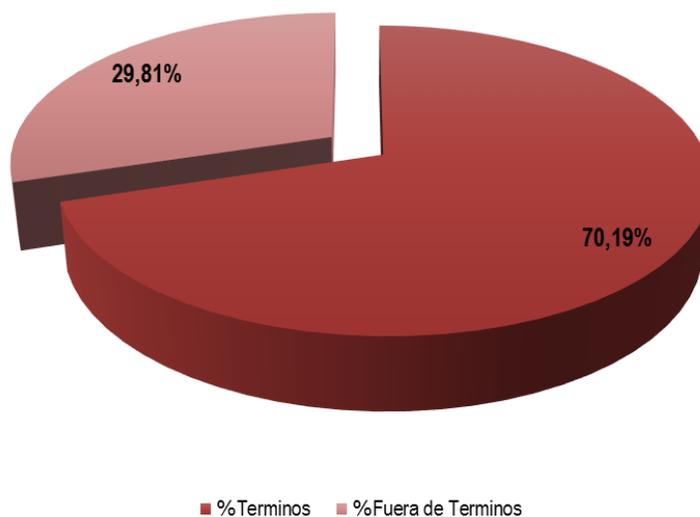
## 5. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2017

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 junio se contestaron 55.628 derechos de petición, de los cuales 39.048 fueron dentro de los términos legales.



## 7. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
Atención Humanitaria Sm	25.416	31,10%
Indemnización Por Desplazamiento Forzado	19.943	24,40%
Estado De Valoración Ley 1448	3.654	4,47%
Certificación Familiar	3.337	4,08%
Oferta Institucional	3.297	4,03%
Indemnización Por Homicidio	2.263	2,77%
Proyecto Productivo	2.084	2,55%
Estado Del Pago	1.999	2,45%
Acto Administrativo De Valoración	1.466	1,79%
Estado En El Registro	1.117	1,37%
Histórico De Ayudas	952	1,16%
Recepción de Documentos por Indemnización	893	1,09%
No Acreditado	848	1,04%
Pago Reintegrado Subsistencia Mínima	836	1,02%
Vivienda Nueva	785	0,96%
Actualización De Datos	741	0,91%
Subsidiario De Apelación	695	0,85%
Casos Atípicos	617	0,75%
Estadísticas Y Censos	464	0,57%
Indemnización Por Desaparición Forzada	461	0,56%

Hay un 12.06%, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 9.856 casos con 190 tipos de pretensiones y su porcentaje individual es inferior al 0.50%.

Cordialmente,

*Claudia Gutierrez*

**Claudia Yolima Gutierrez Arguello**

Líder Operativo PQR

Proyecto Omar Valdivieso

Reviso y Aprobó, Yolanda Guerrero