

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

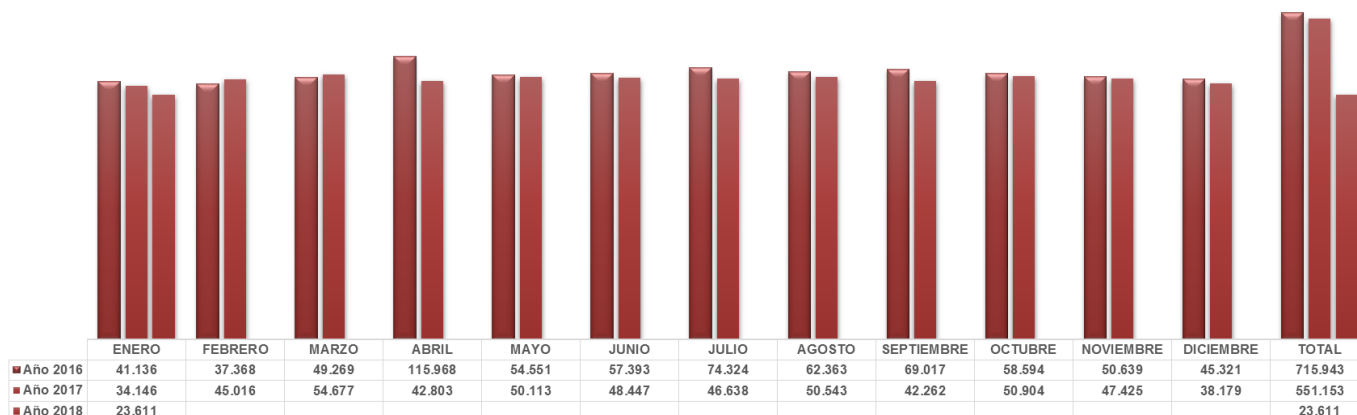
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, 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 2018, se han radicado 23.611 peticiones. Frente a la radicación del mes de Enero en el año anterior se evidencia una disminución del 45%, lo que refleja una mejor atención en la respuesta institucional y en la atención a las víctimas.



2. Informe transparencia Enero 2018

TIPO SOLICITUD	ENERO	Total
PETICIONES DE INFORMACION	21.446	21.446
REQUIERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL	2.161	2.161
PETICIONES CONGRESO	4	4
DENUNCIAS		0
QUEJA		0
Total	23.611	23.611

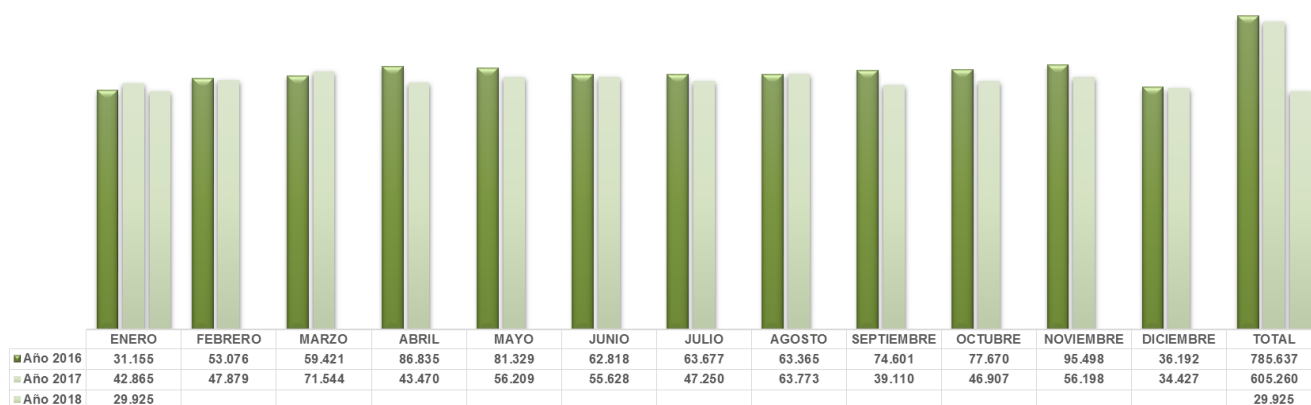
3. Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Enero del presente año, aproximadamente el 42 % se concentra en dos zonas, Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	5.664	23,99%
BOGOTA	4.295	18,19%
VALLE DEL CAUCA	1.897	8,03%
MAGDALENA	1.498	6,34%
CAQUETA	1.278	5,41%
META	932	3,95%
TOLIMA	817	3,46%
CESAR	714	3,02%
CAUCA	637	2,70%
CUNDINAMARCA	629	2,66%
NARIÑO	614	2,60%
SUCRE	571	2,42%
BOLIVAR	564	2,39%
HUILA	523	2,22%
SANTANDER	437	1,85%
NORTE DE SANTANDER	429	1,82%
PUTUMAYO	350	1,48%
ARAUCA	283	1,20%
ATLANTICO	271	1,15%
CORDOBA	269	1,14%
RISARALDA	201	0,85%
CALDAS	166	0,70%
QUINDIO	137	0,58%
GUAVIARE	102	0,43%
BOYACA	97	0,41%
CASANARE	79	0,33%
GUAJIRA	66	0,28%
CHOCO	54	0,23%
GUAINIA	12	0,05%
VICHADA	9	0,04%
AMAZONAS	9	0,04%
SAN ANDRES	4	0,02%
VAUPES	3	0,01%
TOTAL	23.611	100,00%

4. Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 29.925 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



5. Peticiones contestadas por Departamento en el mes de Enero.

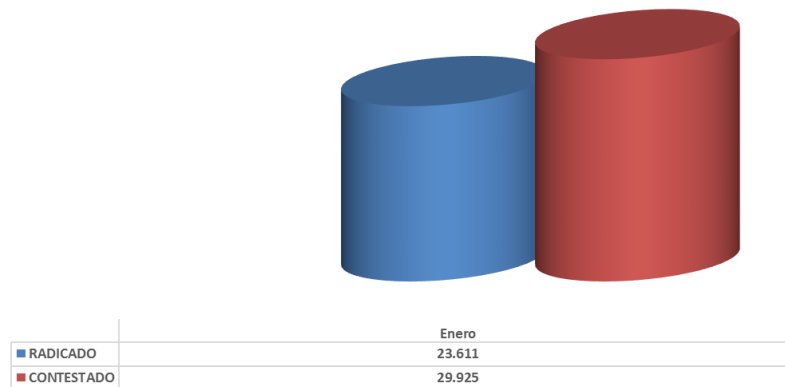
Como se ilustra a continuación el 37,56 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	6.553	21,90%
BOGOTA	4.688	15,67%
MAGDALENA	2.378	7,95%
VALLE DEL CAUCA	1.908	6,38%
META	1.731	5,78%
CORDOBA	1.609	5,38%
CAQUETA	1.424	4,76%
SUCRE	1.080	3,61%
TOLIMA	1.015	3,39%
CUNDINAMARCA	916	3,06%
BOLIVAR	818	2,73%
CAUCA	751	2,51%
CESAR	680	2,27%
NARIÑO	530	1,77%
HUILA	516	1,72%
SANTANDER	487	1,63%
CHOCO	427	1,43%
NORTE DE SANTANDER	419	1,40%

Departamento	Cantidad	%
PUTUMAYO	362	1,21%
ATLANTICO	358	1,20%
ARAUCA	279	0,93%
RISARALDA	213	0,71%
QUINDIO	159	0,53%
CALDAS	144	0,48%
BOYACA	132	0,44%
GUAJIRA	104	0,35%
CASANARE	100	0,33%
GUAVIARE	91	0,30%
VAUPES	22	0,07%
GUAINIA	12	0,04%
VICHADA	9	0,03%
AMAZONAS	9	0,03%
SAN ANDRES	1	0,00%
TOTAL	29.925	100,00%

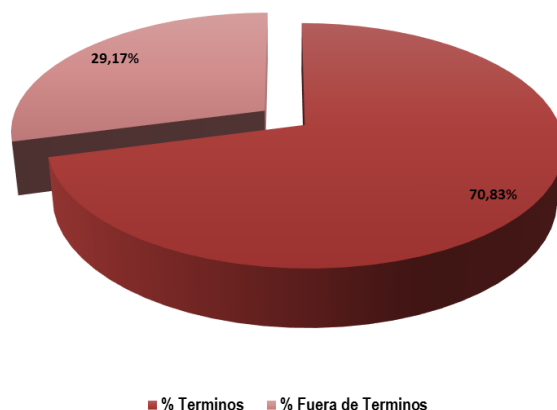
6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2018

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.



7. Términos De Respuesta

En el mes de Enero se contestaron 29.925 derechos de petición, de los cuales 21.196 fueron dentro de los términos legales.



8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
Atención Humanitaria	29.094	29,95%
Indemnización Por Desplazamiento Forzado (Superado Carencias)	12.458	12,82%
Indemnización Por Desplazamiento Forzado	10.800	11,12%
Oferta Institucional	6.256	6,44%
Certificación Familiar	4.613	4,75%
Estado De Valoración 1448	2.432	2,50%
Estado En El Registro	1.985	2,04%
Histórico De Ayudas	1.964	2,02%
Indemnización Por Homicidio	1.733	1,78%
Proyecto Productivo	1.472	1,52%
No Acreditado	1.436	1,48%
Actualización De Datos Con Soporte	1.410	1,45%
Vivienda Nueva	1.408	1,45%
Retorno Y/O Reubicación Informativo	1.328	1,37%
Estado Del Pago	1.000	1,03%



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



Hay un 18.28 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 17.755 pretensiones con 157 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

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:

