

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

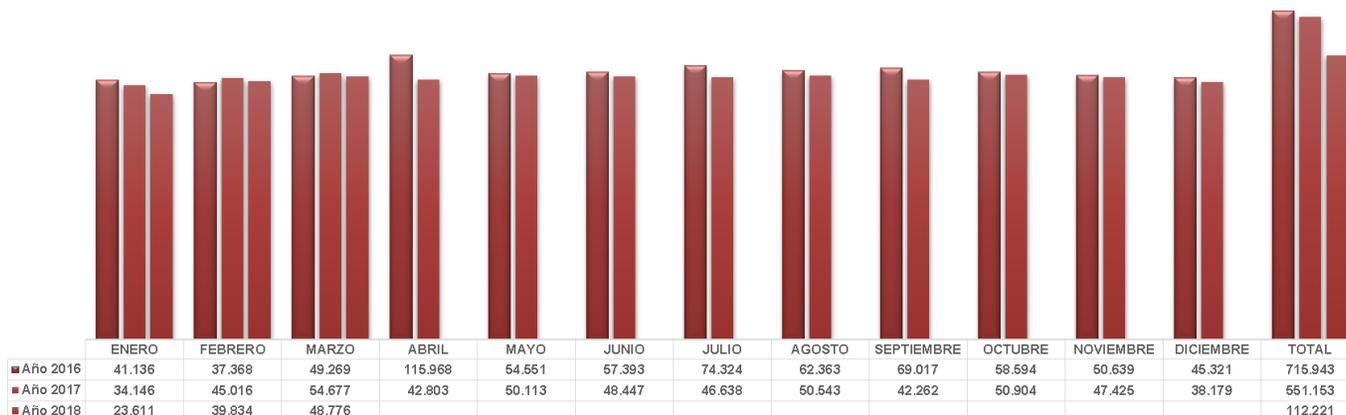
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, 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 112.221 peticiones. Frente a la radicación del mes de Marzo en el año anterior se evidencia una disminución del 12%, lo que refleja una mejor atención en la respuesta institucional y en la atención a las víctimas.



2. Informe transparencia Marzo 2018

TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total
PETICIONES DE INFORMACION	21.446	37.062	44.300	102.808
REQUIERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL	2.161	2.770	4.467	9.398
PETICIONES CONGRESO	4	2	9	15
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0
Total	23.611	39.834	48.776	112.221

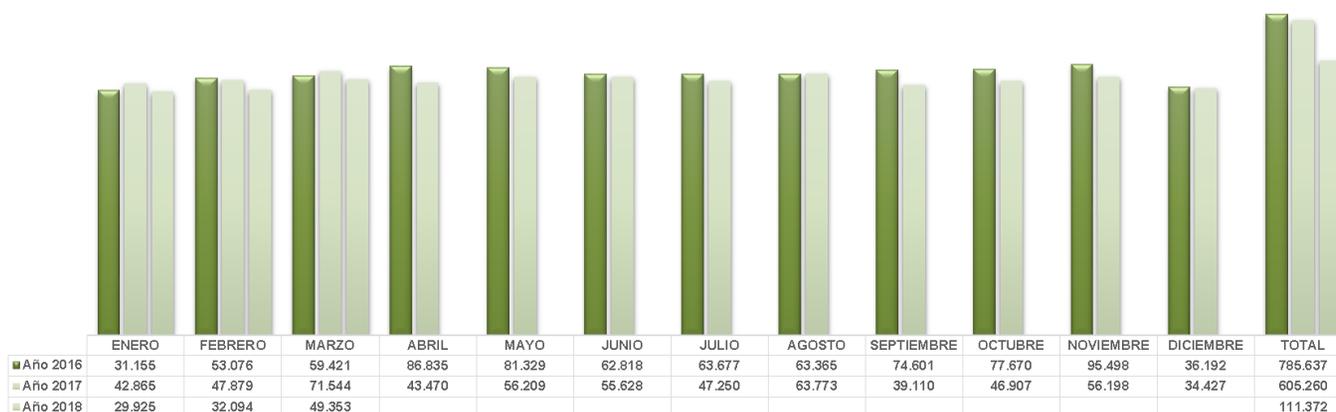
3. Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Marzo del presente año, más del 34 % se concentra únicamente en Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA DC	16.597	34,03%
ANTIOQUIA	9.414	19,30%
CAQUETA	2.621	5,37%
VALLE DEL CAUCA	2.466	5,06%
MAGDALENA	1.638	3,36%
TOLIMA	1.570	3,22%
META	1.518	3,11%
SUCRE	1.322	2,71%
BOLIVAR	1.214	2,49%
CUNDINAMARCA	1.183	2,43%
CESAR	1.115	2,29%
CAUCA	1.015	2,08%
HUILA	939	1,93%
CORDOBA	880	1,80%
NARIÑO	803	1,65%
NORTE DE SANTANDER	773	1,58%
PUTUMAYO	668	1,37%
SANTANDER	559	1,15%
ATLANTICO	519	1,06%
ARAUCA	312	0,64%
QUINDIO	283	0,58%
CHOCO	220	0,45%
CASANARE	211	0,43%
GUAJIRA	205	0,42%
RISARALDA	202	0,41%
CALDAS	192	0,39%
BOYACA	153	0,31%
GUAVIARE	107	0,22%
VICHADA	48	0,10%
GUAINIA	11	0,02%
AMAZONAS	11	0,02%
VAUPES	5	0,01%
SAN ANDRES	2	0,00%
TOTAL	48.776	100,00%

4. Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 111.372 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 Febrero.

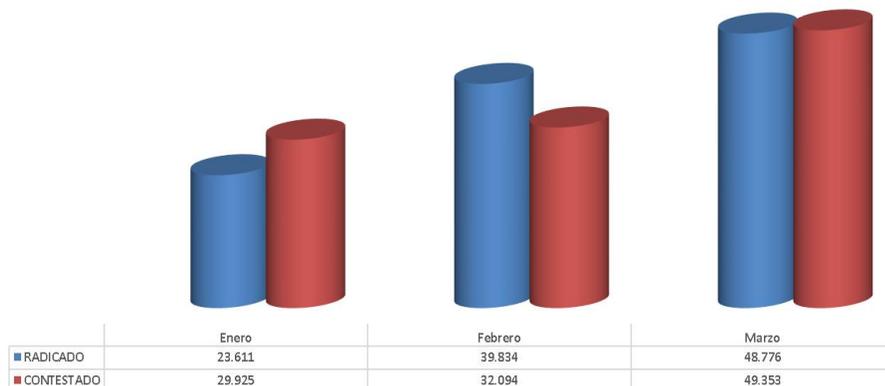
Como se ilustra a continuación el 39,41 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	11.631	23,57%
BOGOTA DC	8.066	16,34%
VALLE DEL CAUCA	3.423	6,94%
CAQUETA	2.902	5,88%
TOLIMA	2.161	4,38%
MAGDALENA	2.127	4,31%
META	1.757	3,56%
CASANARE	1.723	3,49%
CUNDINAMARCA	1.579	3,20%
BOLIVAR	1.505	3,05%
PUTUMAYO	1.344	2,72%
SUCRE	1.216	2,46%
CESAR	1.190	2,41%
NARIÑO	1.123	2,28%
HUILA	1.106	2,24%

Departamento	Cantidad	%
CAUCA	1.092	2,21%
NORTE DE SANTANDER	969	1,96%
SANTANDER	741	1,50%
CORDOBA	718	1,45%
ATLANTICO	577	1,17%
ARAUCA	422	0,86%
QUINDIO	383	0,78%
CALDAS	302	0,61%
RISARALDA	297	0,60%
GUAJIRA	286	0,58%
CHOCO	277	0,56%
BOYACA	216	0,44%
GUAVIARE	131	0,27%
VICHADA	34	0,07%
VAUPES	28	0,06%
AMAZONAS	17	0,03%
GUAINIA	9	0,02%
SAN ANDRES	1	0,00%
TOTAL	49.353	100,00%

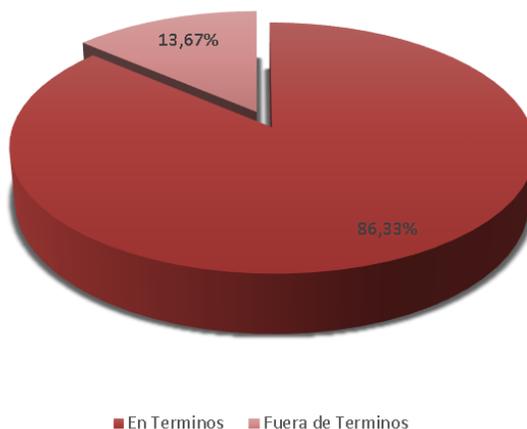
6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2018

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 Marzo se contestaron 49.353 derechos de petición, de los cuales 42.604 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 SM	41.570	28,41%
Indemnización por Desplazamiento Forzado	29.093	19,88%
Indemnización por Desplazamiento Forzado (superado carencias SM)	8.415	5,75%
Oferta Institucional	6.843	4,68%
Indemnización por Homicidio	4.471	3,06%
Certificación Familiar	3.989	2,73%
Estado de Valoración 1448	3.802	2,60%
Vivienda Nueva	3.532	2,41%
Estado en el Registro	3.089	2,11%
No Acreditado	2.736	1,87%
Proyecto Productivo	2.704	1,85%
Retorno y Reubicación	2.412	1,65%
Actualización de Datos con Soporte	2.215	1,51%
Respuesta Tipo	2.038	1,39%
Acto administrativo de Valoración	1.962	1,34%



UNIDAD PARA LA ATENCIÓN
Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS



Hay un 18.76 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 27.446 pretensiones con 177 tipos de las mismas y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

9. Denuncias

Las denuncias presentadas por la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas en el mes de Marzo fueron 27.

Cordialmente,

Claudia Yolima Gutierrez Arguello

Líder Operativo PQR

Proyecto Omar Valdivieso

Revisó 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:

