

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.

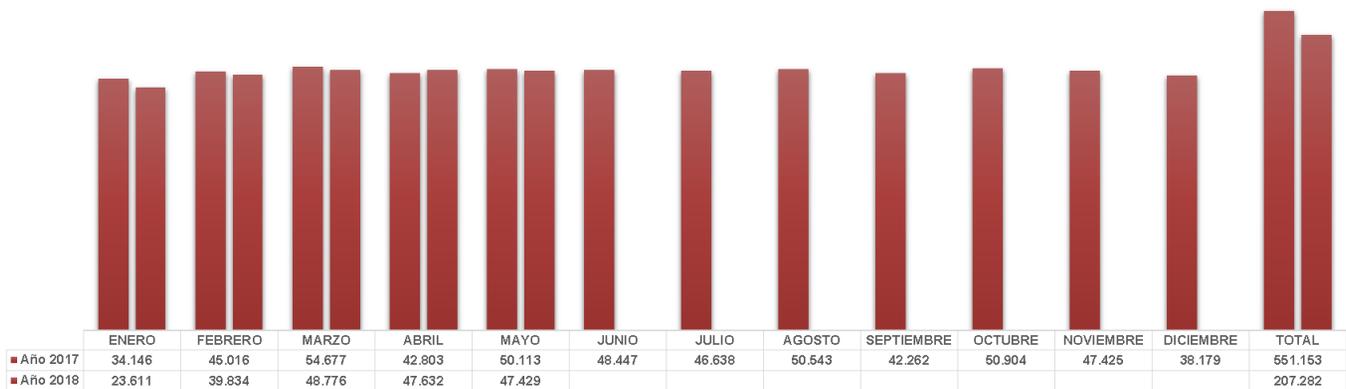
A su vez, el art. 49 de la ley 1448 de 2011 define la Medida de Atención a las Víctimas como *“la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación”*.

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. CANAL ESCRITO

1.1 Histórico De Radicación De Derechos De Petición

En lo corrido del año 2018, se han radicado 207.282 peticiones. Frente a la radicación del mes de Mayo en el año anterior se evidencia un aumento del 6%.



1.2 Informe Transparencia Mayo 2018

TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Total
PETICIONES DE INFORMACION	21.446	37.062	44.300	40.944	42.686	186.438
REQUIERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL	2.161	2.770	4.467	6.675	4.739	20.812
PETICIONES CONGRESO	4	2	9	13	3	31
DENUNCIAS	0	0	0	0	1	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0
Total	23.611	39.834	48.776	47.632	47.429	207.282

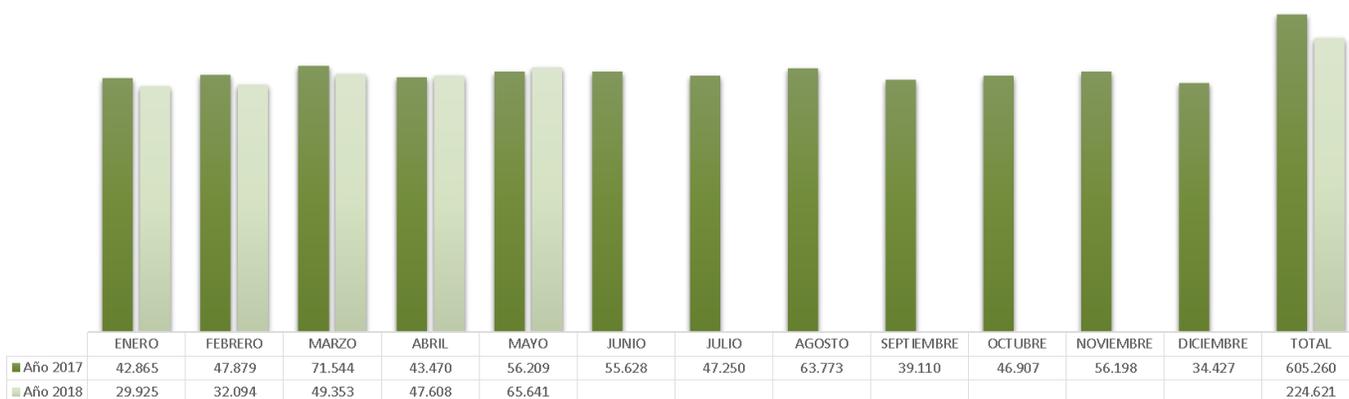
1.3 Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Mayo del presente año, más del 25 % se concentra únicamente en Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	12.267	25,86%
ANTIOQUIA	9.024	19,03%
VALLE DEL CAUCA	3.010	6,35%
MAGDALENA	2.495	5,26%
META	2.199	4,64%
CAQUETA	2.151	4,54%
TOLIMA	1.956	4,12%
CUNDINAMARCA	1.263	2,66%
CESAR	1.259	2,65%
SUCRE	1.087	2,29%
CAUCA	1.026	2,16%
NARIÑO	1.006	2,12%
BOLIVAR	989	2,09%
HUILA	985	2,08%
NORTE DE SANTANDER	972	2,05%
PUTUMAYO	911	1,92%
SANTANDER	785	1,66%
CORDOBA	617	1,30%
CALDAS	552	1,16%
ATLANTICO	538	1,13%
RISARALDA	373	0,79%
CHOCO	350	0,74%
QUINDIO	350	0,74%
ARAUCA	285	0,60%
GUAVIARE	243	0,51%
BOYACA	224	0,47%
GUAJIRA	212	0,45%
CASANARE	165	0,35%
GUAINIA	83	0,17%
AMAZONAS	18	0,04%
VICHADA	17	0,04%
VAUPES	14	0,03%
SAN ANDRES	1	0,00%
MADRID	1	0,00%
PICHINCHA	1	0,00%
TOTAL	47.429	100,00%

1.4 Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 224.621 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



1.5 Peticiones Contestadas por Departamento en el Mes de Mayo

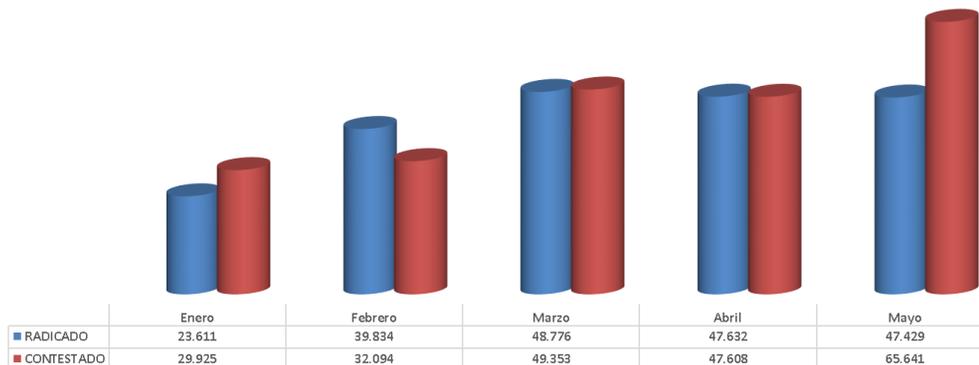
Como se ilustra a continuación el 37.65 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	14.425	21,98%
BOGOTA	10.286	15,67%
VALLE DEL CAUCA	4.634	7,06%
MAGDALENA	3.904	5,95%
CAQUETA	3.892	5,93%
META	3.165	4,82%
TOLIMA	3.158	4,81%
CUNDINAMARCA	2.138	3,26%
CESAR	1.841	2,80%
PUTUMAYO	1.800	2,74%
BOLIVAR	1.772	2,70%
HUILA	1.629	2,48%
NARIÑO	1.547	2,36%
SUCRE	1.511	2,30%
CAUCA	1.509	2,30%
NORTE DE SANTANDER	1.464	2,23%

Departamento	Cantidad	%
SANTANDER	1.116	1,70%
ATLANTICO	767	1,17%
CORDOBA	749	1,14%
CHOCO	689	1,05%
CALDAS	685	1,04%
RISARALDA	529	0,81%
QUINDIO	487	0,74%
GUAJIRA	415	0,63%
ARAUCA	390	0,59%
CASANARE	332	0,51%
BOYACA	304	0,46%
GUAVIARE	301	0,46%
GUAINIA	99	0,15%
VICHADA	48	0,07%
AMAZONAS	35	0,05%
VAUPES	16	0,02%
SAN ANDRES	3	0,00%
PICHINCHA	1	0,00%
TOTAL	65.641	100,00%

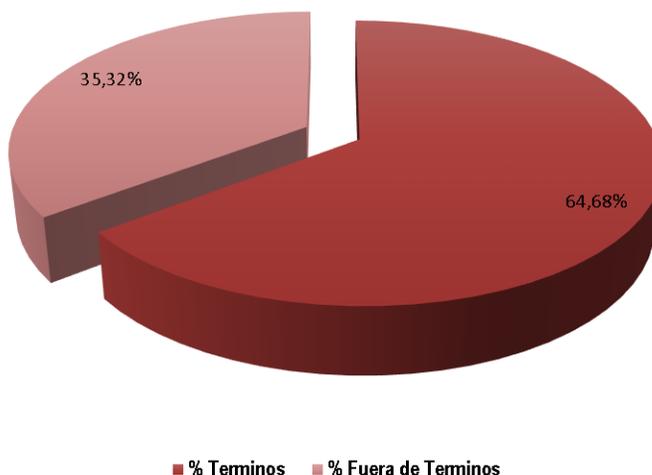
1.6 Comparativo mensual radicación vs respuestas 2018

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.



1.7 Términos De Respuesta

En el mes de Mayo se contestaron 65.641 derechos de petición, de los cuales 42.454 fueron dentro de los términos legales.



1.8 Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
Atención Humanitaria SM	57.532	26,84%
Indemnización por Desplazamiento Forzado	40.153	18,74%
Oficina Asesora de Comunicaciones	19.451	9,08%
Oferta Institucional	9.625	4,49%
Indemnización por Desplazamiento Forzado (Superado Carencias SM)	9.484	4,43%
Actualización de Datos con Soporte	6.729	3,14%
Indemnización por Homicidio	5.719	2,67%
Certificación Familiar	5.271	2,46%
Estado de Valoración 1448	4.579	2,14%
Vivienda Nueva	3.960	1,85%
Estado en el Registro	3.732	1,74%
Proyecto Productivo	3.584	1,67%

Hay un 18.14 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 38.868 pretensiones con 185 tipos de las mismas y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9 Denuncias

Las denuncias presentadas por la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas en el mes de Mayo fueron 35.

2. CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Desde la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con Solicitudes verbales y radicación de PQR evidenciada a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual durante los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo.

2.1. Radicación Derechos de Petición Canales de Atención

Se estipulan las cifras de Radicación de PQR, por modalidad de atención, para los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo.

MODALIDAD DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total
PRESENCIAL	4224	6567	5570	6162	6352	28875
TELEFONICO	234	280	314	321	337	1486
Total	4458	6847	5884	6483	6689	30361

Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total
AMAZONAS	34	97	62	65	96	354
ANTIOQUIA	236	697	451	530	654	2.568
ARAUCA	301	453	304	275	262	1.595
ARC. DE SAN ANDRES PROV.Y STA CATALINA	6	22	22	96	32	178
ATLANTICO	59	50	67	95	82	353
BOGOTA D.C.	865	898	964	1.157	1.342	5.226
BOLIVAR	71	343	339	376	246	1.375
BOYACA	26	18	22	22	11	99
CALDAS	130	114	102	151	132	629
CAQUETA	52	125	188	215	161	741
CASANARE	25	45	15	6	5	96
CAUCA	74	186	248	341	350	1.199
CESAR	22	71	63	29	15	200
CHOCO	46	110	109	151	112	528
CORDOBA	182	259	216	143	37	837
CUNDINAMARCA	73	144	114	93	77	501
GUAINIA	20	14	7	3	7	51
GUAVIARE	97	63	43	50	53	306
HUILA	329	403	324	369	333	1.758
LA GUAJIRA	22	47	27	30	31	157
MAGDALENA	90	115	161	47	68	481

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

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total
META	73	194	200	226	299	992
NARIÑO	442	563	514	611	629	2.759
NORTE DE SANTANDER	205	347	275	301	371	1.499
PUTUMAYO	114	66	108	145	156	589
QUINDIO	37	69	55	68	84	313
RISARALDA	50	78	67	64	40	299
SANTANDER	271	618	379	442	522	2.232
SUCRE	32	54	48	64	36	234
TOLIMA	109	141	93	41	31	415
VALLE DEL CAUCA	352	424	297	274	415	1.762
VICHADA	13	19		3		35
Total	4.458	6.847	5.884	6.483	6.689	30.361

2.2 Solicitudes Verbales Canales de Atención

Teniendo en cuenta que la Unidad habla de solicitudes verbales a las que se radican a través del sistema de información SGV, a continuación, se reporta las cifras capturadas por los canales de atención y la condición en la que se encuentran los casos al 31 de mayo.

MODALIDAD DE ATENCIÓN	DEVOLVER	FINALIZADO	REMITIDO	SOLUCIONADO	Total
PRESENCIAL	2.362	1.333.395	129.161	435.306	1.900.224
TELEFONICO	47	1.527.583	32.774	85.743	1.646.147
Total	2.409	2.860.978	161.935	521.049	3.546.371



Cordialmente,

Claudia Gutierrez

Claudia Yolima Gutierrez Arguello

Líder Operativo PQR

Revisó y Aprobó, Yolanda Guerrero