



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.



En este informe se da cuenta de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención:

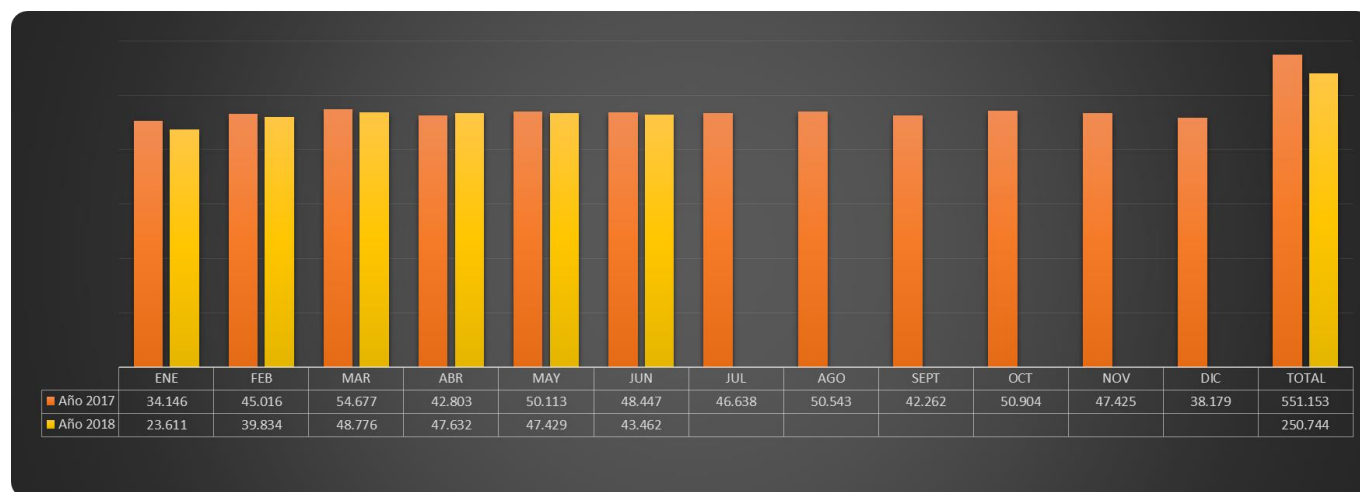
1. Escrito
2. Presencial Telefónico y virtual



1. CANAL ESCRITO

1.1 Histórico De Radicación De Derechos De Petición

En lo corrido del año 2018, se han radicado 250.744 peticiones. Frente a la radicación del mes de junio en el año anterior se evidencia una disminución del 11%.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.2 Informe Transparencia junio 2018

TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total
PETICIONES DE INFORMACION	21.446	37.062	44.300	40.944	42.686	39.131	186.438
REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL	2.161	2.770	4.467	6.675	4.739	4.331	20.812
PETICIONES CONGRESO	4	2	9	13	3	0	31
DENUNCIAS * 1.9 de este informe.	0	0	0	0	1	0	1
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0
Total	23.611	39.834	48.776	47.632	47.429	43.462	250.744

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

1.3 Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de mayo del presente año, aproximadamente el 45 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	11.257	25,90%
ANTIOQUIA	8.290	19,07%
VALLE DEL CAUCA	3.448	7,93%
MAGDALENA	1.962	4,51%
META	1.916	4,41%
CORDOBA	1.898	4,37%
CAQUETA	1.856	4,27%
CUNDINAMARCA	1.406	3,24%
TOLIMA	1.390	3,20%
CESAR	1.073	2,47%
CAUCA	1.030	2,37%
PUTUMAYO	955	2,20%
NORTE DE SANTANDER	810	1,86%
SANTANDER	779	1,79%
BOLIVAR	694	1,60%
SUCRE	687	1,58%
HUILA	685	1,58%
NARIÑO	683	1,57%
ATLANTICO	401	0,92%
CALDAS	399	0,92%
GUAJIRA	353	0,81%
QUINDIO	335	0,77%
RISARALDA	236	0,54%
ARAUCA	215	0,49%
CHOCO	156	0,36%
GUAVIARE	153	0,35%
CASANARE	144	0,33%
BOYACA	143	0,33%
GUAINIA	40	0,09%
VAUPES	38	0,09%
VICHADA	18	0,04%
AMAZONAS	8	0,02%
MADRID	1	0,00%
QUEBEC	1	0,00%
ENGLAND	1	0,00%
TOTAL	43.462	100,00%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

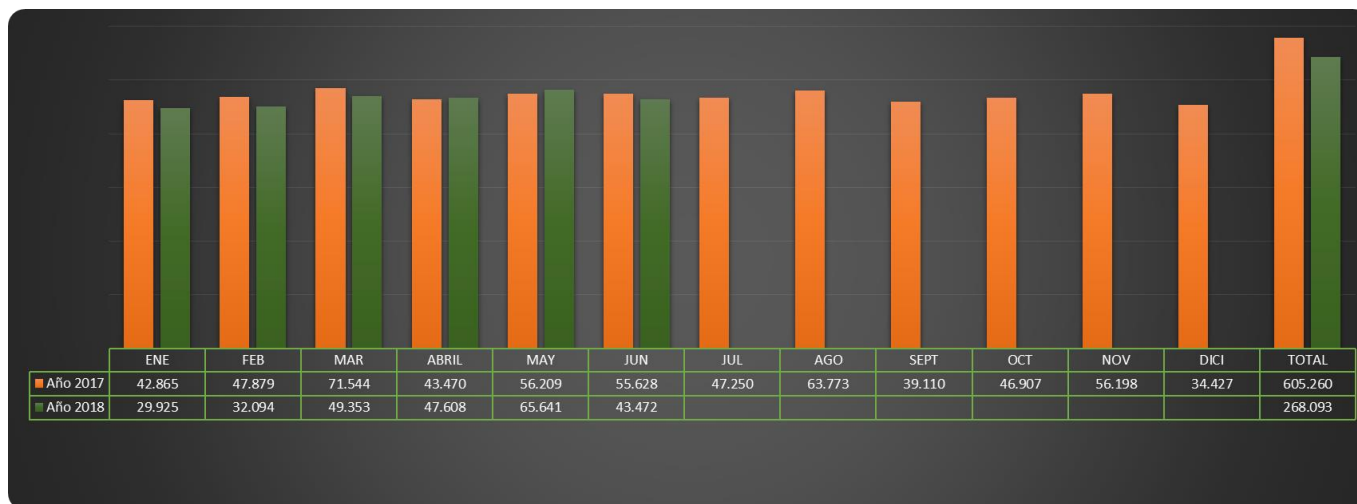
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

1.4 Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 268.093 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.5 Peticiones Contestadas por Departamento en el Mes de Junio

Como se ilustra a continuación el 37,65 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogota.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	8.965	20,62%
ANTIOQUIA	8.285	19,06%
VALLE DEL CAUCA	3.458	7,95%
CAQUETA	2.262	5,20%
MAGDALENA	2.183	5,02%
META	1.953	4,49%
CORDOBA	1.849	4,25%
TOLIMA	1.709	3,93%
CUNDINAMARCA	1.419	3,26%
CESAR	1.284	2,95%
PUTUMAYO	1.080	2,48%
CAUCA	1.075	2,47%
NORTE DE SANTANDER	941	2,16%
NARIÑO	863	1,99%
SUCRE	860	1,98%
BOLIVAR	819	1,88%

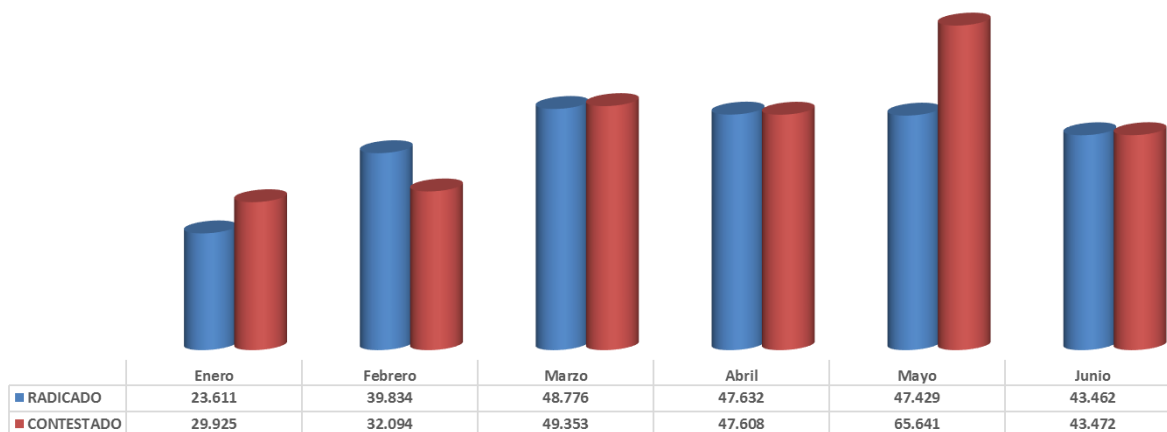


Departamento	Cantidad	%
HUILA	764	1,76%
SANTANDER	745	1,71%
ATLANTICO	426	0,98%
CALDAS	384	0,88%
QUINDIO	364	0,84%
GUAJIRA	330	0,76%
CHOCO	293	0,67%
RISARALDA	271	0,62%
ARAUCA	262	0,60%
BOYACA	185	0,43%
GUAVIARE	183	0,42%
CASANARE	160	0,37%
GUAINIA	35	0,08%
VAUPES	34	0,08%
VICHADA	21	0,05%
AMAZONAS	10	0,02%
TOTAL	43.472	100,00%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

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, dejando así un 107% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

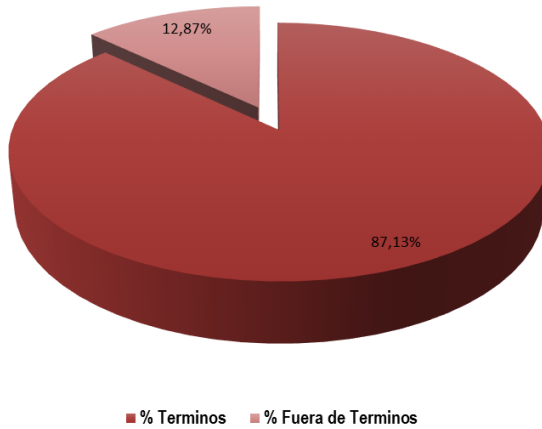
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



1.7 Términos De Respuesta

En el mes de junio se contestaron 43.472 derechos de petición, de los cuales 37.875 fueron dentro de los términos legales.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

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	33.736	29,84%
Indemnización por Desplazamiento Forzado	24.064	21,28%
Actualización de Datos con Soporte	4.251	3,76%
Indemnización por Homicidio	3.561	3,15%
Indemnización por Desplazamiento Forzado (superado carencias)	3.505	3,10%
Certificación Familiar	2.827	2,50%
Oferta Institucional	2.785	2,46%
Estado de Valoración 1448	2.563	2,27%
Estado en el Registro	2.469	2,18%
Vivienda Nueva	2.093	1,85%
Proyecto Productivo	1.855	1,64%
No Acreditado	1.700	1,50%
Acto Administrativo Medición de Carencias	1.570	1,39%
Estado del Pago	1.356	1,20%
Acto Administrativo de Valoración	1.232	1,09%



Datos Tomados del aplicativo Lex.

Hay un 20.78 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 23.500 pretensiones con 139 tipos de la misma pretensión 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 junio fueron 46.

2. CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Desde la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria se presenta la información relacionada con solicitudes verbales y radicación de PQR evidenciada a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual durante el primer semestre de 2018.

2.1. Radicación Derechos de Petición Canales de Atención

Se estipulan las cifras de Radicación de PQR, por modalidad de atención:

MODALIDAD DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
PRESENCIAL	4224	6567	5570	6162	6352	4561	33436
TELEFONICO	234	280	314	321	337	263	1749
Total general	4458	6847	5884	6483	6689	4824	35185

Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
AMAZONAS	34	97	62	65	96	48	402
ANTIOQUIA	236	697	451	530	654	513	3081
ARAUCA	301	453	304	275	262	149	1744
ARC. DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	6	22	22	96	32	16	194
ATLANTICO	59	50	67	95	82	52	405
BOGOTA D.C.	865	898	964	1157	1342	1161	6387
BOLIVAR	71	343	339	376	246	84	1459
BOYACA	26	18	22	22	11	16	115
CALDAS	130	114	102	151	132	108	737
CAQUETA	52	125	188	215	161	84	825
CASANARE	25	45	15	6	5	5	101
CAUCA	74	186	248	341	350	272	1471
CESAR	22	71	63	29	15	13	213
CHOCO	46	110	109	151	112	69	597
CORDOBA	182	259	216	143	37	15	852
CUNDINAMARCA	73	144	114	93	77	110	611
GUAINIA	20	14	7	3	7		51
GUAVIARE	97	63	43	50	53	25	331
HUILA	329	403	324	369	333	269	2027

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



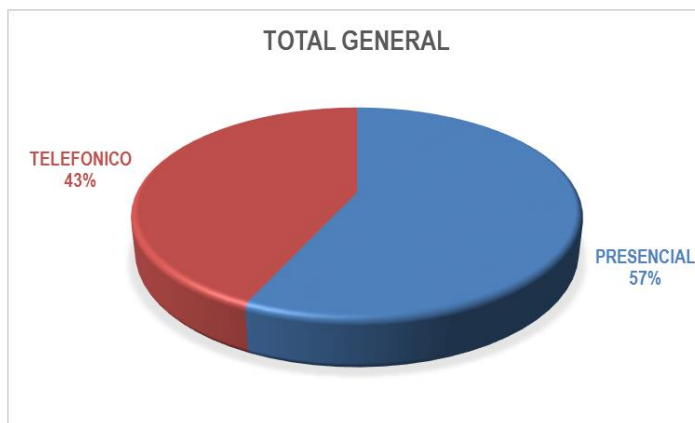
LA GUAJIRA	22	47	27	30	31	20	177
MAGDALENA	90	115	161	47	68	30	511
META	73	194	200	226	299	259	1251
NARIÑO	442	563	514	611	629	353	3112
NORTE DE SANTANDER	205	347	275	301	371	239	1738
PUTUMAYO	114	66	108	145	156	102	691
QUINDIO	37	69	55	68	84	33	346
RISARALDA	50	78	67	64	40	36	335
SANTANDER	271	618	379	442	522	375	2607
SUCRE	32	54	48	64	36	41	275
TOLIMA	109	141	93	41	31	21	436
VALLE DEL CAUCA	352	424	297	274	415	305	2067
VICHADA	13	19		3		1	36
Total general	4458	6847	5884	6483	6689	48	402

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 a 30 de junio.

MODALIDAD DE ATENCIÓN	DEVOLVER	ESCALAR	FINALIZADO	REMITIDO	SOLUCIONADO	Total
PRESENCIAL	3.186	13.174	1.634.763	169.148	469.552	2.289.823
TELEFONICO	88	1.460	1.612.282	40.135	81.700	1.735.665
Total	3.274	14.634	3.247.045	209.283	551.252	4.025.488

Fuente: SGV



Cordialmente,

Claudia Yolima Gutierrez Arguello

Líder Operativo PQR

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

