



## 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:

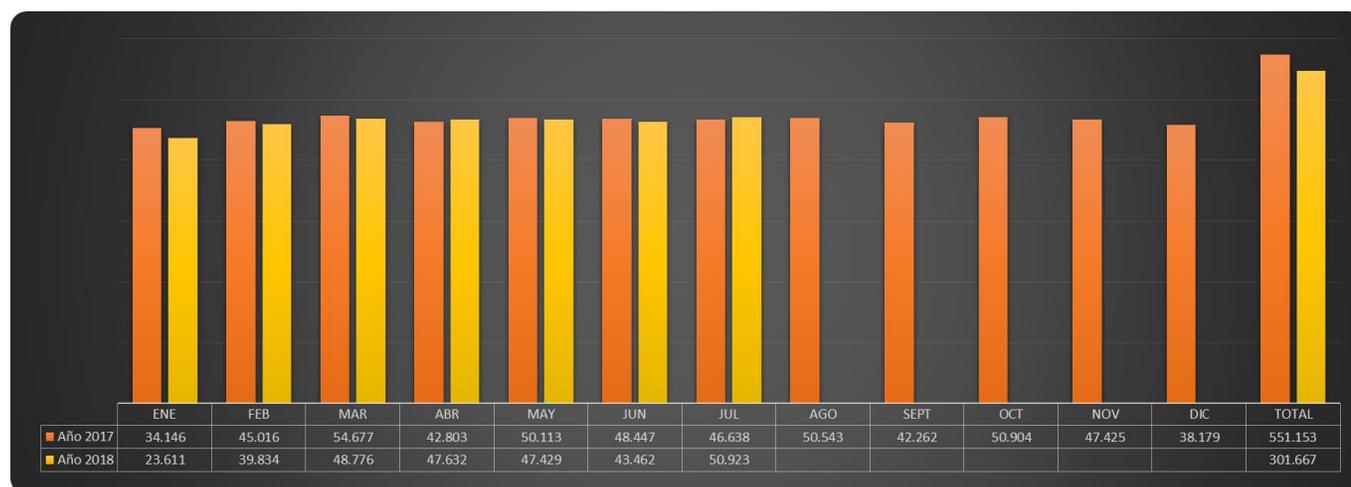
1. Escrito
2. Presencial Telefónico y virtual



## 1. CANAL ESCRITO

### 1.1 Histórico De Radicación De Derechos De Petición

En lo corrido del año 2018, se han radicado 301.667 peticiones. Frente a la radicación del mes de julio en el año anterior se evidencia un aumento del 8%.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

## 1.2 Informe Transparencia Julio 2018

| TIPO SOLICITUD                           | ENERO         | FEBRERO       | MARZO         | ABRIL         | MAYO          | JUNIO         | JULIO         | Total          |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| PETICIONES DE INFORMACION                | 21.446        | 37.062        | 44.300        | 40.944        | 42.686        | 39.131        | 46.332        | 271.901        |
| REQUIERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL | 2.161         | 2.770         | 4.467         | 6.675         | 4.739         | 4.331         | 4.591         | 29.734         |
| PETICIONES CONGRESO                      | 4             | 2             | 9             | 13            | 3             | 0             | 0             | 31             |
| DENUNCIAS                                | 0             | 0             | 0             | 0             | 1             | 0             | 0             | 1              |
| QUEJA                                    | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0              |
| <b>Total</b>                             | <b>23.611</b> | <b>39.834</b> | <b>48.776</b> | <b>47.632</b> | <b>47.429</b> | <b>43.462</b> | <b>50.923</b> | <b>301.667</b> |

## 1.3 Derechos de petición Recibidos por Departamento

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

| Departamento       | Cantidad | %      |
|--------------------|----------|--------|
| BOGOTA DC          | 12.052   | 23,67% |
| ANTIOQUIA          | 8.846    | 17,37% |
| CESAR              | 3.960    | 7,78%  |
| VALLE DEL CAUCA    | 3.448    | 6,77%  |
| MAGDALENA          | 3.287    | 6,45%  |
| CAQUETA            | 3.147    | 6,18%  |
| META               | 2.516    | 4,94%  |
| TOLIMA             | 1.897    | 3,73%  |
| CAUCA              | 1.737    | 3,41%  |
| CUNDINAMARCA       | 1.186    | 2,33%  |
| PUTUMAYO           | 1.062    | 2,09%  |
| HUILA              | 956      | 1,88%  |
| BOLIVAR            | 852      | 1,67%  |
| NARIÑO             | 824      | 1,62%  |
| SUCRE              | 784      | 1,54%  |
| NORTE DE SANTANDER | 712      | 1,40%  |
| SANTANDER          | 512      | 1,01%  |
| ATLANTICO          | 474      | 0,93%  |
| CORDOBA            | 440      | 0,86%  |
| QUINDIO            | 344      | 0,68%  |
| CHOCO              | 305      | 0,60%  |
| RISARALDA          | 292      | 0,57%  |
| CALDAS             | 260      | 0,51%  |
| ARAUCA             | 255      | 0,50%  |
| GUAJIRA            | 201      | 0,39%  |
| CASANARE           | 190      | 0,37%  |
| BOYACA             | 164      | 0,32%  |

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



|              |               |                |
|--------------|---------------|----------------|
| GUAVIARE     | 107           | 0,21%          |
| GUAINIA      | 68            | 0,13%          |
| VICHADA      | 22            | 0,04%          |
| AMAZONAS     | 14            | 0,03%          |
| VAUPES       | 7             | 0,01%          |
| SCOTLAND     | 1             | 0,00%          |
| LIMA         | 1             | 0,00%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>50.923</b> | <b>100,00%</b> |

Datos Tomados del aplicativo Lex.

#### 1.4 Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 318.052 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 Julio

Como se ilustra a continuación el 37,18 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Bogotá y Antioquia.

| Departamento    | Cantidad | %      |
|-----------------|----------|--------|
| BOGOTA DC       | 9.293    | 18,60% |
| ANTIOQUIA       | 9.284    | 18,58% |
| VALLE DEL CAUCA | 4.168    | 8,34%  |
| CESAR           | 4.072    | 8,15%  |
| MAGDALENA       | 3.374    | 6,75%  |
| CAQUETA         | 3.029    | 6,06%  |

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



|                     |                 |                |
|---------------------|-----------------|----------------|
| META                | 2.629           | 5,26%          |
| TOLIMA              | 1.855           | 3,71%          |
| CUNDINAMARCA        | 1.475           | 2,95%          |
| PUTUMAYO            | 1.085           | 2,17%          |
| CAUCA               | 1.079           | 2,16%          |
| HUILA               | 928             | 1,86%          |
| BOLIVAR             | 865             | 1,73%          |
| CORDOBA             | 849             | 1,70%          |
| SUCRE               | 828             | 1,66%          |
| NORTE DE SANTANDER  | 812             | 1,63%          |
| NARIÑO              | 769             | 1,54%          |
| SANTANDER           | 609             | 1,22%          |
| <b>Departamento</b> | <b>Cantidad</b> | <b>%</b>       |
| ATLANTICO           | 441             | 0,88%          |
| QUINDIO             | 386             | 0,77%          |
| CHOCO               | 365             | 0,73%          |
| CALDAS              | 341             | 0,68%          |
| RISARALDA           | 290             | 0,58%          |
| GUAJIRA             | 272             | 0,54%          |
| ARAUCA              | 257             | 0,51%          |
| CASANARE            | 201             | 0,40%          |
| BOYACA              | 179             | 0,36%          |
| GUAVIARE            | 122             | 0,24%          |
| GUAINIA             | 51              | 0,10%          |
| VICHADA             | 23              | 0,05%          |
| VAUPES              | 14              | 0,03%          |
| AMAZONAS            | 11              | 0,02%          |
| ENGLAND             | 1               | 0,00%          |
| QUEBEC              | 1               | 0,00%          |
| LIMA                | 1               | 0,00%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>49.959</b>   | <b>100,00%</b> |

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.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

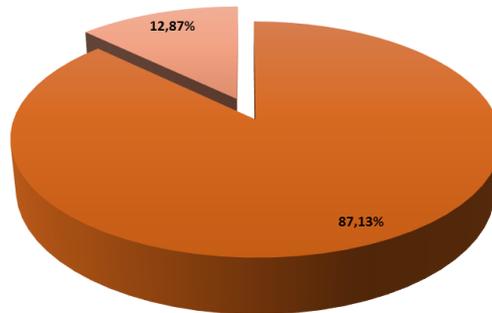
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



### 1.7 Términos De Respuesta

En el mes de julio se contestaron 49.959 derechos de petición, de los cuales 41.620 fueron dentro de los términos legales.



■ % Terminos ■ % Fuera de Terminos

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 | %      |
|--|----------|--------|
| ATENCION HUMANITARIA SM  | 38.364   | 29,05% |
| INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO                         | 27.590   | 20,89% |
| OFERTA INSTITUCIONAL   | 4.661    | 3,53%  |
| INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO (SUPERADO CARENCIAS SM) | 3.873    | 2,93%  |
| ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE                               | 3.849    | 2,91%  |
| INDEMNIZACION POR HOMICIDIO                                      | 3.816    | 2,89%  |
| CERTIFICACIONES ACREDITACIONES CASOS EXCEPCIONALES               | 3.432    | 2,60%  |
| CERTIFICACION FAMILIAR   | 2.998    | 2,27%  |
| CASOS ATIPICOS   | 2.931    | 2,22%  |
| ESTADO DE VALORACION 1448  | 2.796    | 2,12%  |
| VIVIENDA NUEVA   | 2.535    | 1,92%  |
| ESTADO EN EL REGISTRO  | 2.359    | 1,79%  |
| PROYECTO PRODUCTIVO  | 2.346    | 1,78%  |
| ACTO ADMINISTRATIVO MEDICION DE CARENCIAS                        | 2.014    | 1,52%  |
| NO ACREDITADO  | 1.829    | 1,38%  |
| ESTADO DEL PAGO  | 1.327    | 1,00%  |

Datos Tomados del aplicativo Lex.

Hay un 19.20 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 25.364 pretensiones con 185 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 Julio fueron 73.

## 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 a julio 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 | Julio | Total  |
|-----------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| PRESENCIAL            | 4.224 | 6.567   | 5.570 | 6.162 | 6.352 | 4.561 | 4.810 | 38.246 |
| TELEFONICO            | 234   | 280     | 314   | 321   | 337   | 263   | 380   | 2.129  |



|               |       |       |       |       |       |       |       |        |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Total general | 4.458 | 6.847 | 5.884 | 6.483 | 6.689 | 4.824 | 5.190 | 40.375 |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|

**Radicación de Derechos de Petición por Departamento:**

| DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN                       | Enero       | Febrero     | Marzo       | Abril       | Mayo        | Junio     | Julio       | Total        |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|--------------|
| AMAZONAS                                       | 34          | 97          | 62          | 65          | 96          | 48        | 62          | 464          |
| ANTIOQUIA                                      | 236         | 697         | 451         | 530         | 654         | 513       | 459         | 3540         |
| ARAUCA   | 301         | 453         | 304         | 275         | 262         | 149       | 157         | 1901         |
| ARCH. DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y STA CATALINA | 6           | 22          | 22          | 96          | 32          | 16        | 42          | 236          |
| ATLANTICO                                      | 59          | 50          | 67          | 95          | 82          | 52        | 49          | 454          |
| BOGOTA D.C.                                    | 865         | 898         | 964         | 1157        | 1342        | 1161      | 1219        | 7606         |
| BOLIVAR  | 71          | 343         | 339         | 376         | 246         | 84        | 161         | 1620         |
| BOYACA   | 26          | 18          | 22          | 22          | 11          | 16        | 46          | 161          |
| CALDAS   | 130         | 114         | 102         | 151         | 132         | 108       | 112         | 849          |
| CAQUETA  | 52          | 125         | 188         | 215         | 161         | 84        | 139         | 964          |
| CASANARE                                       | 25          | 45          | 15          | 6           | 5           | 5         | 1           | 102          |
| CAUCA  | 74          | 186         | 248         | 341         | 350         | 272       | 312         | 1783         |
| CESAR  | 22          | 71          | 63          | 29          | 15          | 13        | 8           | 221          |
| CHOCO  | 46          | 110         | 109         | 151         | 112         | 69        | 89          | 686          |
| CORDOBA  | 182         | 259         | 216         | 143         | 37          | 15        | 19          | 871          |
| CUNDINAMARCA                                   | 73          | 144         | 114         | 93          | 77          | 110       | 97          | 708          |
| GUAINIA  | 20          | 14          | 7           | 3           | 7           |           |             | 51           |
| GUAVIARE                                       | 97          | 63          | 43          | 50          | 53          | 25        | 19          | 350          |
| HUILA  | 329         | 403         | 324         | 369         | 333         | 269       | 359         | 2386         |
| LA GUAJIRA                                     | 22          | 47          | 27          | 30          | 31          | 20        | 33          | 210          |
| MAGDALENA                                      | 90          | 115         | 161         | 47          | 68          | 30        | 56          | 567          |
| META   | 73          | 194         | 200         | 226         | 299         | 259       | 373         | 1624         |
| NARIÑO   | 442         | 563         | 514         | 611         | 629         | 353       | 309         | 3421         |
| NORTE DE SANTANDER                             | 205         | 347         | 275         | 301         | 371         | 239       | 136         | 1874         |
| PUTUMAYO                                       | 114         | 66          | 108         | 145         | 156         | 102       | 115         | 806          |
| QUINDIO  | 37          | 69          | 55          | 68          | 84          | 33        | 77          | 423          |
| RISARALDA                                      | 50          | 78          | 67          | 64          | 40          | 36        | 40          | 375          |
| SANTANDER                                      | 271         | 618         | 379         | 442         | 522         | 375       | 324         | 2931         |
| SUCRE  | 32          | 54          | 48          | 64          | 36          | 41        | 44          | 319          |
| TOLIMA   | 109         | 141         | 93          | 41          | 31          | 21        | 6           | 442          |
| VALLE DEL CAUCA                                | 352         | 424         | 297         | 274         | 415         | 305       | 327         | 2394         |
| VICHADA  | 13          | 19          |             | 3           |             | 1         |             | 36           |
| <b>Total general</b>                           | <b>4458</b> | <b>6847</b> | <b>5884</b> | <b>6483</b> | <b>6689</b> | <b>48</b> | <b>5190</b> | <b>40375</b> |

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

