



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 la 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.

Tipo de solicitud para que identifique mejor su requerimiento:

- **Petición o derecho de petición:** es el derecho que tiene toda persona de elevar ante las autoridades competentes solicitudes respetuosas de información, consulta u obtener la pronta resolución de las mismas.
- **Consulta:** Solicitud para que la Unidad exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con la misionalidad.
- **Queja:** Es una inconformidad que presenta un ciudadano, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Unidad.
- **Reclamo:** Es una comunicación de insatisfacción frente a un trámite o servicio prestado por parte de la Unidad.

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



- **Sugerencia:** Recomendación que tiene por objeto proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la Unidad.
- **Denuncias:** (actos de corrupción) Es la comunicación que hace un ciudadano de conductas relacionadas con un manejo irregular, o detrimento de los bienes o fondos de la nación, en que se vea involucrado personal de la Unidad.

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

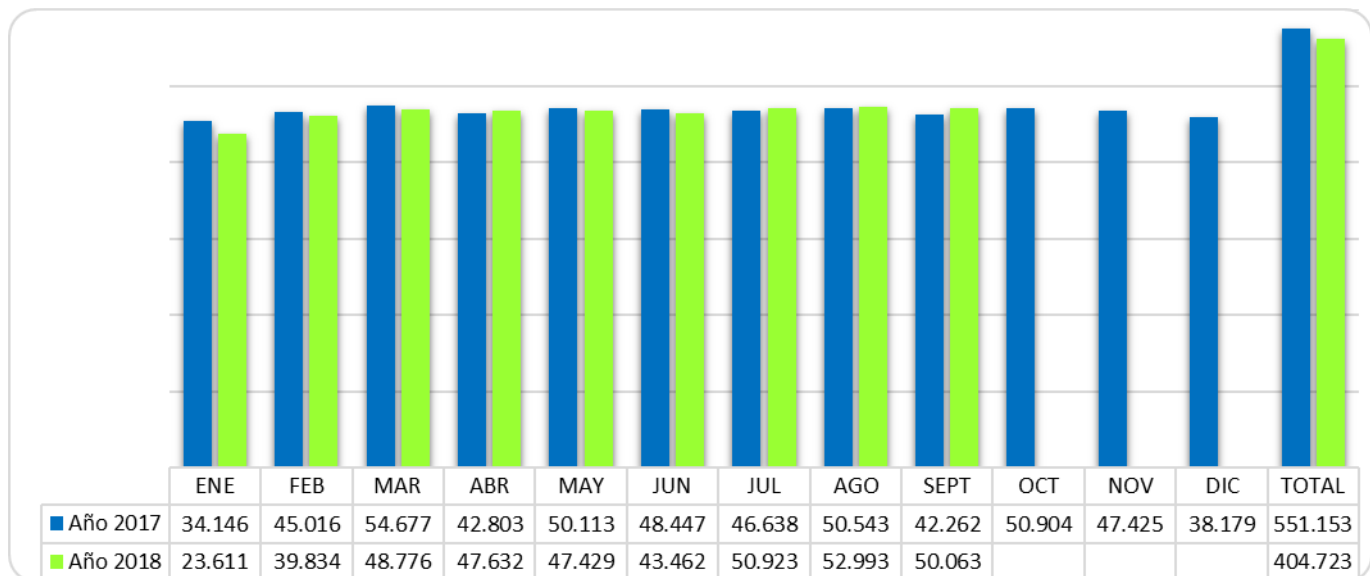
1. Escrito
2. Presencial Telefónico y virtual



1. CANAL ESCRITO

1.1 Histórico De Radicación De Derechos De Petición

Durante el año 2018, se han radicado 404.723, peticiones. Frente a la radicación del mes de septiembre del año anterior se evidencia un aumento del 16%.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.2 Informe Transparencia septiembre 2018:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	39.785
INFORMACION	4.977
ROC	4.635
CONSULTA	651
CONGRESO	9
QUEJA - RECLAMO	4
DENUNCIAS	2
Total	50.063

1.3 Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de septiembre del presente año, aproximadamente el 40 % se concentra en Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	10.292	20,55%
BOGOTA	9.647	19,29%
CORDOBA	3.758	7,49%
VALLE DEL CAUCA	3.725	7,44%
CAQUETA	2.254	4,51%
META	2.154	4,30%
MAGDALENA	1.994	3,99%
NARIÑO	1.487	2,97%
TOLIMA	1.483	2,96%
CUNDINAMARCA	1.394	2,78%
CESAR	1.328	2,65%
PUTUMAYO	1.159	2,31%
BOLIVAR	1.122	2,24%
NORTE DE SANTANDER	1.093	2,18%
GUAINIA	1.043	2,08%
SUCRE	976	1,95%
CAUCA	960	1,92%
HUILA	885	1,77%
SANTANDER	642	1,28%
ATLANTICO	486	0,97%
QUINDIO	280	0,56%
GUAJIRA	271	0,54%
ARAUCA	263	0,53%
CALDAS	256	0,51%
RISARALDA	247	0,49%
CASANARE	242	0,48%

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

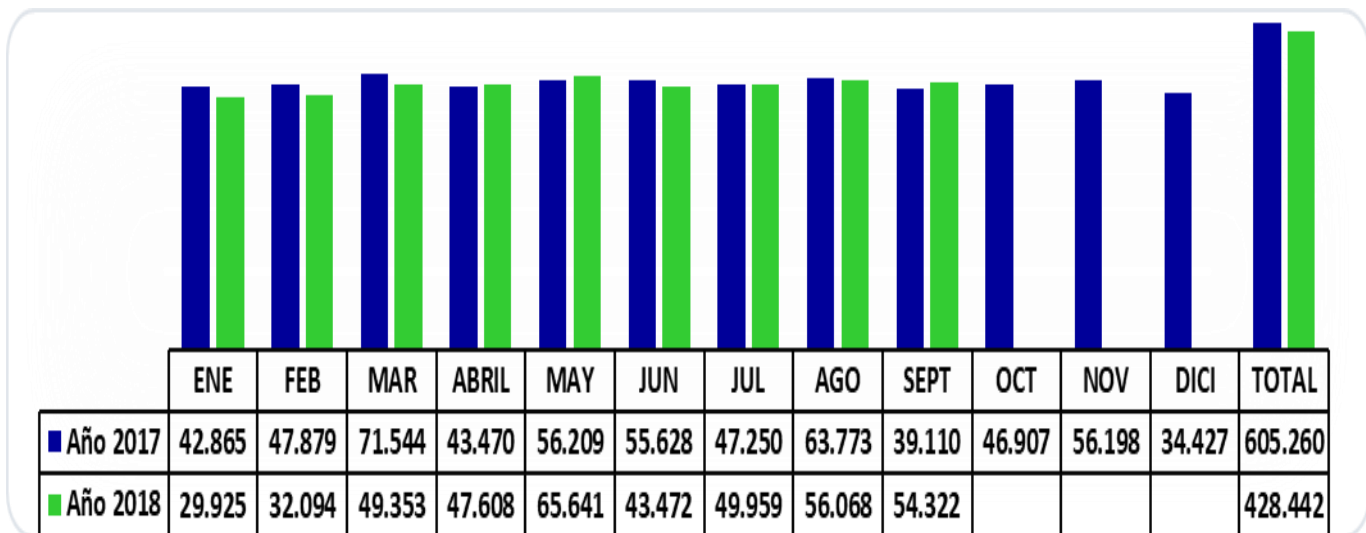


Departamento	Cantidad	%
CHOCO	240	0,48%
BOYACA	160	0,32%
GUAVIARE	146	0,29%
VAUPES	31	0,06%
VICHADA	22	0,04%
EXTERIOR	10	0,02%
AMAZONAS	10	0,02%
SAN ANDRES	3	0,01%
TOTAL	50.063	100,00%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.4 Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 428.442 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 Septiembre.

Como se ilustra a continuación el 32,25 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	11.079	20,43%
BOGOTA	9.678	17,82%
VALLE DEL CAUCA	4.067	7,49%
CORDOBA	3.376	6,24%

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	Cantidad	%
CAQUETA	2.973	5,48%
MAGDALENA	2.410	4,42%
META	2.367	4,35%
TOLIMA	1.708	3,14%
NARIÑO	1.626	2,99%
CUNDINAMARCA	1.559	2,86%
CESAR	1.422	2,61%
PUTUMAYO	1.365	2,51%
CAUCA	1.256	2,30%
NORTE DE SANTANDER	1.220	2,25%
BOLIVAR	1.173	2,15%
SUCRE	1.106	2,03%
GUAINIA	1.055	1,96%
Departamento	Cantidad	%
HUILA	982	1,81%
SANTANDER	742	1,36%
ATLANTICO	546	1,00%
QUINDIO	368	0,68%
CASANARE	328	0,60%
ARAUCA	313	0,58%
GUAJIRA	310	0,56%
CALDAS	306	0,56%
CHOCO	300	0,55%
RISARALDA	268	0,49%
BOYACA	180	0,33%
GUAVIARE	162	0,30%
VICHADA	32	0,06%
VAUPES	30	0,06%
AMAZONAS	7	0,01%
SAN ANDRES	4	0,01%
EXTERIOR	4	0,01%
TOTAL	54.322	100,00%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

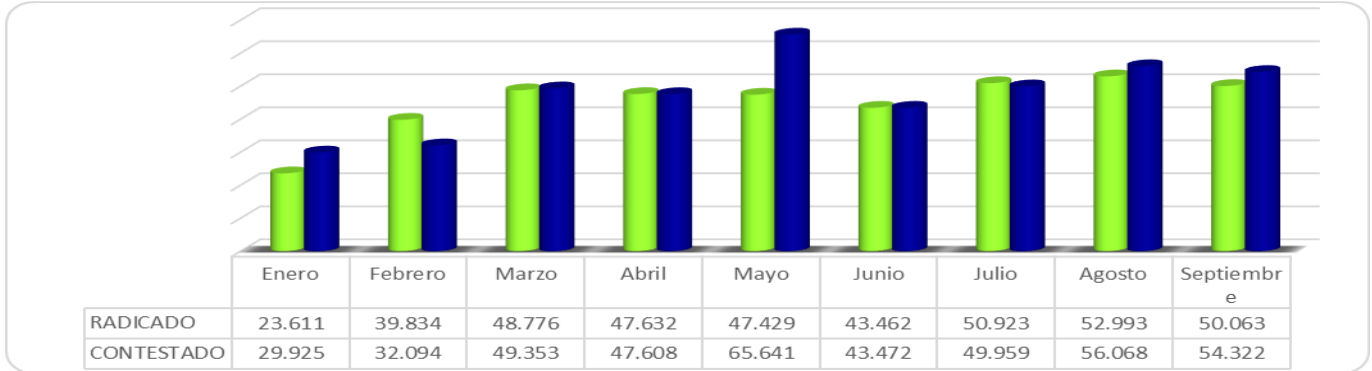
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



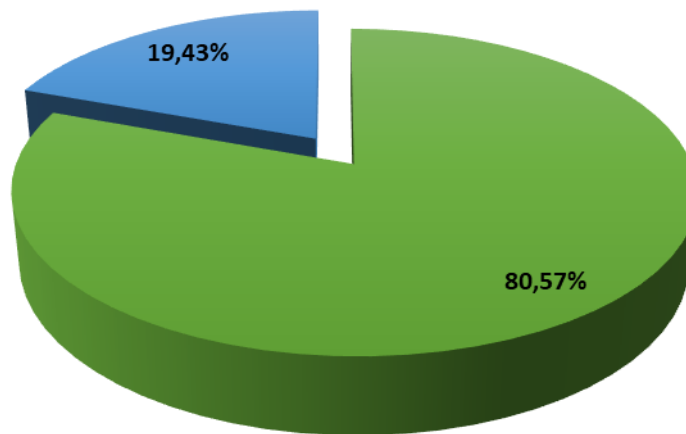
1.6 Comparativo mensual radicación vs respuestas 2018

El siguiente cuadro muestra 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 109% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



1.7 Términos De Respuesta

En el mes de septiembre se contestaron 54.322 derechos de petición, de los cuales 43.765 fueron dentro de los términos legales.



■ % Terminos ■ % Fuera de Terminos

Datos Tomados del aplicativo Lex.





TIPO DE SOLICITUD	EN TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	TOTAL
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	33.076	4.436	37.512
INFORMACION	6.737	2.506	9.243
ROC	2.580	3.519	6.099
CONSULTA	1.354	89	1.443
CONGRESO	6	3	9
QUEJA - RECLAMO	6	3	9
DENUNCIAS	6	1	7
TOTAL	43.765	10.557	54.322

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	19.815	26,18%
Indemnización por Desplazamiento Forzado	15.071	19,92%
Casos Atípicos	3.160	4,18%
Actualización de Datos con Soporte	2.853	3,77%
Actualización en el Registro por Muerte	2.457	3,25%
Indemnización por Homicidio	2.206	2,92%
Respuesta de un DP Anterior	2.132	2,82%
Indemnización por Desplazamiento Forzado (Superado Carencias SM)	2.102	2,78%
Certificación Familiar	1.849	2,44%
No Acreditado	1.685	2,23%
Oferta Institucional	1.638	2,16%
Estado en el Registro	1.392	1,84%
Vivienda Nueva	1.296	1,71%
Estado de Valoración 1448	1.134	1,50%
Certificaciones Acreditaciones Casos Excepcionales	1.060	1,40%
Respuesta Tipo	1.027	1,36%

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

Proyecto Productivo	1.016	1,34%
Remitir a Entidad Competente	964	1,27%
Sin Datos	849	1,12%
Acto Administrativo Medición de Carencias	841	1,11%
Acto Administrativo de Valoración	840	1,11%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

Hay un 13.59 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 10.288 pretensiones con 168 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 septiembre fueron 78.

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 agosto de 2018.

2.1. Radicación Derechos de Petición Canales de Atención

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

MODALIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
PRESENCIAL	4.224	6.567	5.570	6.162	6.352	4.561	4.810	5.018	4.911	48.175
TELEFONICO	234	280	314	321	337	263	380	301	323	2.753
Total	4.458	6.847	5.884	6.483	6.689	4.824	5.190	5.319	5.234	50.928

Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

DEPARTAMENTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
AMAZONAS	34	97	62	65	96	48	62	58	46	568
ANTIOQUIA	236	697	451	530	654	513	459	613	549	4.702
ARAUCA	301	453	304	275	262	149	157	213	218	2.332
S. ANDRES P/CIA Y STA CATALINA	6	22	22	96	32	16	42	41	26	303
ATLANTICO	59	50	67	95	82	52	49	58	48	560
BOGOTA D.C.	865	898	964	1.157	1.342	1.161	1.219	1.158	1.212	9.976
BOLIVAR	71	343	339	376	246	84	161	175	133	1.928
BOYACA	26	18	22	22	11	16	46	17	25	203
CALDAS	130	114	102	151	132	108	112	109	96	1.054
CAQUETA	52	125	188	215	161	84	139	125	75	1.164

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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
CASANARE	25	45	15	6	5	5	1		1	103
CAUCA	74	186	248	341	350	272	312	327	349	2.459
CESAR	22	71	63	29	15	13	8	17	12	250
CHOCO	46	110	109	151	112	69	89	102	72	860
CORDOBA	182	259	216	143	37	15	19	54	60	985
CUNDINAMARCA	73	144	114	93	77	110	97	74	93	875
GUAINIA	20	14	7	3	7					51
GUAVIARE	97	63	43	50	53	25	19	16	20	386
HUILA	329	403	324	369	333	269	359	324	281	2.991
LA GUAJIRA	22	47	27	30	31	20	33	7	10	227
MAGDALENA	90	115	161	47	68	30	56	43	135	745
META	73	194	200	226	299	259	373	386	384	2.394
NARIÑO	442	563	514	611	629	353	309	310	282	4.013
NORTE DE SANTANDER	205	347	275	301	371	239	136	156	137	2.167
PUTUMAYO	114	66	108	145	156	102	115	93	138	1.037
QUINDIO	37	69	55	68	84	33	77	62	67	552
RISARALDA	50	78	67	64	40	36	40	30	22	427
SANTANDER	271	618	379	442	522	375	324	376	385	3.692
SUCRE	32	54	48	64	36	41	44	25	40	384
TOLIMA	109	141	93	41	31	21	6	17	20	479
VALLE DEL CAUCA	352	424	297	274	415	305	327	333	297	3.024
VICHADA	13	19		3		1			1	37
Total	4.458	6.847	5.884	6.483	6.689	48	5.190	5.319	5.234	50.928

Cordialmente,

Claudia Yolima Gutierrez

Claudia Yolima Gutierrez Arguello

Líder Operativo PQR

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

