



## 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:

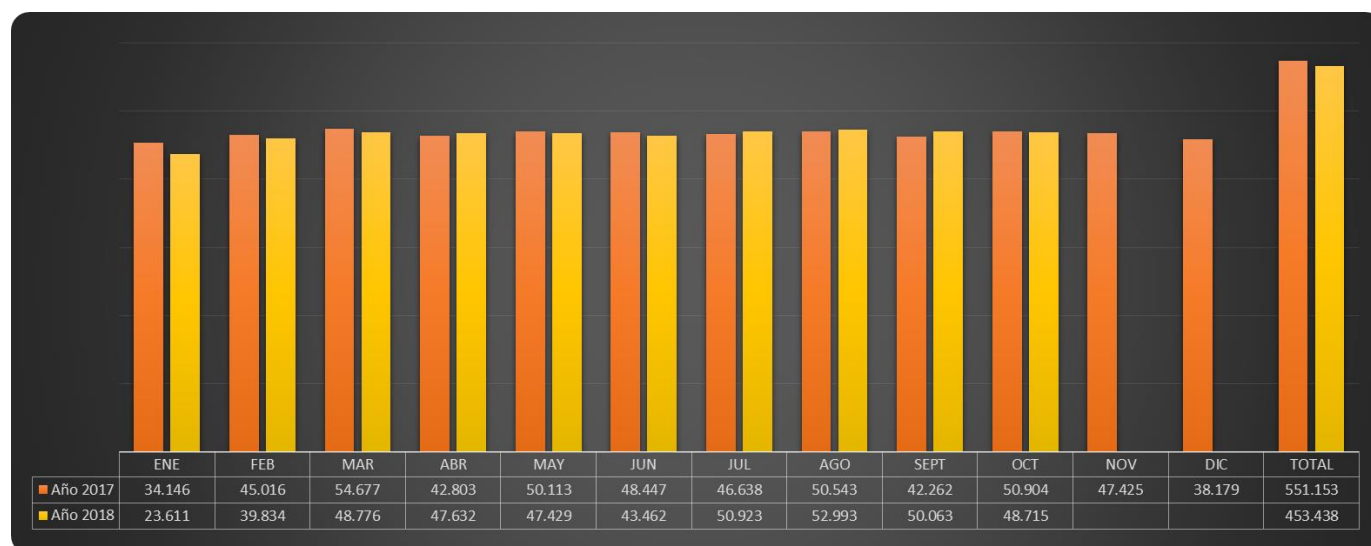
1. Escrito
2. Presencial Telefónico y virtual



## 1. CANAL ESCRITO

### 1.1 Histórico De Radicación De Derechos De Petición

En lo corrido del año 2018, se han radicado 453.438 peticiones. Frente a la radicación del mes de Octubre en el año anterior se evidencia una disminución de 4,3 %.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

### 1.2 Informe Transparencia Octubre 2018

Tipo de Petición	Cantidad
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	43737
ROC	4714
INFORMACION	231
CONSULTA	16
DENUNCIAS	8
QUEJA - RECLAMO	5
CONGRESO	4
<b>Total general</b>	<b>48.715</b>

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 Octubre del presente año, aproximadamente el 42 % se concentra en Antioquia y Bogotá.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
BOGOTA DC	11.144	22,88%
ANTIOQUIA	9.377	19,25%
MAGDALENA	3.602	7,39%
VALLE	3.006	6,17%
CAQUETA	2.653	5,45%
META	2.262	4,64%
PUTUMAYO	1.569	3,22%
N SANTANDER	1.429	2,93%
TOLIMA	1.386	2,85%
CORDOBA	1.322	2,71%
CESAR	1.262	2,59%
CUNDINAMARCA	1.209	2,48%
NARINO	1.191	2,44%
BOLIVAR	1.124	2,31%
CAUCA	1.028	2,11%
SUCRE	893	1,83%
HUILA	832	1,71%
SANTANDER	734	1,51%
ATLANTICO	541	1,11%
ARAUCA	339	0,70%
QUINDIO	319	0,65%
GUAJIRA	318	0,65%
CALDAS	238	0,49%
RISARALDA	220	0,45%
BOYACA	198	0,41%
CHOCO	177	0,36%
CASANARE	141	0,29%
GUAVIARE	99	0,20%
GUAINIA	31	0,06%
VICHADA	30	0,06%

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



VAUPES	25	0,05%
AMAZONAS	12	0,02%
SAAH	1	0,00%
NEW YORK	1	0,00%
SAN JOSE	1	0,00%
TEXAS	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>48.715</b>	<b>100,00%</b>

Datos Tomados del aplicativo Lex.

#### 1.4 Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 473.933 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 Octubre.

Como se ilustra a continuación el 38.21 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	8.917	19,60%
BOGOTA DC	8.465	18,61%
MAGDALENA	3.475	7,64%
VALLE	3.295	7,24%
CAQUETA	2.525	5,55%
META	2.068	4,55%
CORDOBA	1.685	3,70%
PUTUMAYO	1.433	3,15%
TOLIMA	1.394	3,06%
N SANTANDER	1.282	2,82%
BOLIVAR	1.240	2,73%

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

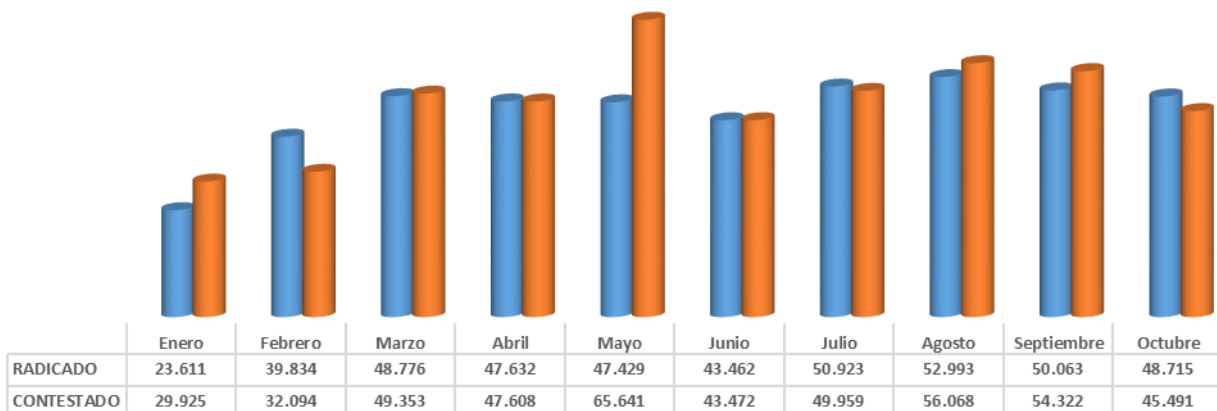


NARINO	1.231	2,71%
CESAR	1.195	2,63%
CUNDINAMARCA	1.159	2,55%
SUCRE	995	2,19%
CAUCA	878	1,93%
HUILA	842	1,85%
SANTANDER	706	1,55%
ATLANTICO	559	1,23%
QUINDIO	326	0,72%
ARAUCA	290	0,64%
GUAJIRA	283	0,62%
CALDAS	223	0,49%
CHOCO	207	0,46%
RISARALDA	204	0,45%
BOYACA	190	0,42%
CASANARE	186	0,41%
GUAVIARE	93	0,20%
GUAINIA	79	0,17%
VICHADA	32	0,07%
VAUPES	21	0,05%
AMAZONAS	9	0,02%
SAN ANDRES	2	0,004%
SAN JOSE	1	0,002%
SAAH	1	0,002%
<b>TOTAL</b>	<b>45.491</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, dejando así un 93 % 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

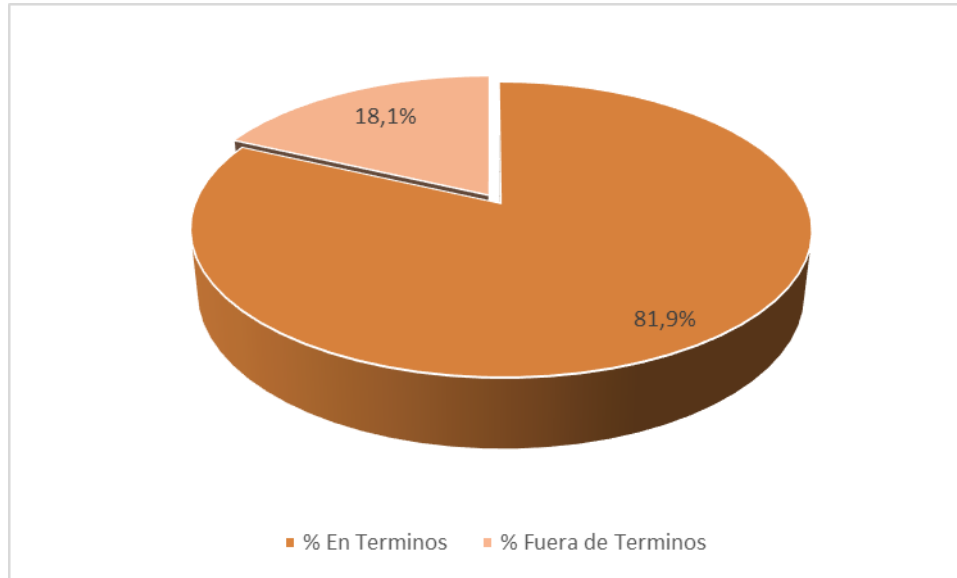
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





## 1.7 Términos De Respuesta

En el mes de Octubre se contestaron 45.491 derechos de petición, de los cuales 37.272 fueron dentro de los términos legales.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

TIPO PETICION	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	34.432	5.715	40.147
ROC	2.533	2.093	4.626
INFORMACION	260	374	634
CONSULTA	35	30	65
DENUNCIAS	9	2	11
QUEJA - RECLAMO		5	5
CONGRESO	3		3
<b>Total</b>	<b>37.272</b>	<b>8.219</b>	<b>45.491</b>

## 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	16135	24,62%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	13316	20,32%
ACTUALIZACION EN EL REGISTRO POR MUERTE	3102	4,73%
AVAL	2985	4,55%



RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	2415	3,69%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	1946	2,97%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	1737	2,65%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO (SUPERADO CARENCIAS SM)	1735	2,65%
CERTIFICACION FAMILIAR	1624	2,48%
OFERTA INSTITUCIONAL	1472	2,25%
ESTADO DE VALORACION 1448	1121	1,71%
ESTADO EN EL REGISTRO	1112	1,70%
VIVIENDA NUEVA	1075	1,64%
CERTIFICACIONES ACREDITACIONES CASOS EXCEPCIONALES	1048	1,60%
RESPUESTA TIPO	947	1,45%
RETORNO Y REUBICACION	911	1,39%
PROYECTO PRODUCTIVO	900	1,37%
NO ACREDITADO	799	1,22%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	714	1,09%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

Hay un 15,93 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 10.440 pretensiones con 161 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 Octubre fueron 20.

## 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 a octubre 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	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Total
PRESENCIAL	4.224	6.567	5.570	6.162	6.352	4.561	4.810	5.018	4.911	4.565	<b>52.740</b>
TELEFONICO	234	280	314	321	337	263	380	301	323	395	<b>3.148</b>
<b>Total</b>	<b>4.458</b>	<b>6.847</b>	<b>5.884</b>	<b>6.483</b>	<b>6.689</b>	<b>4.824</b>	<b>5.190</b>	<b>5.319</b>	<b>5.234</b>	<b>4.960</b>	<b>55.888</b>

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

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

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sept	Oct	Total
AMAZONAS	34	97	62	65	96	48	62	58	46	12	580
ANTIOQUIA	236	697	451	530	654	513	459	613	549	534	5.236
ARAUCA	301	453	304	275	262	149	157	213	218	253	2.585
ARCH. S. ANDRES PROV. Y STA C/LINA	6	22	22	96	32	16	42	41	26	1	304
ATLANTICO	59	50	67	95	82	52	49	58	48	115	675
BOGOTA D.C.	865	898	964	1.157	1.342	1.161	1.219	1.158	1.212	1.306	11.282
BOLIVAR	71	343	339	376	246	84	161	175	133	102	2.030
BOYACA	26	18	22	22	11	16	46	17	25	33	236
CALDAS	130	114	102	151	132	108	112	109	96	96	1.150
CAQUETA	52	125	188	215	161	84	139	125	75	72	1.236
CASANARE	25	45	15	6	5	5	1		1	2	105
CAUCA	74	186	248	341	350	272	312	327	349	321	2.780
CESAR	22	71	63	29	15	13	8	17	12	11	261
CHOCO	46	110	109	151	112	69	89	102	72	76	936
CORDOBA	182	259	216	143	37	15	19	54	60	32	1.017
CUNDINAMARCA	73	144	114	93	77	110	97	74	93	97	972
GUAINIA	20	14	7	3	7						51
GUAVIARE	97	63	43	50	53	25	19	16	20	11	397
HUILA	329	403	324	369	333	269	359	324	281	286	3.277
LA GUAJIRA	22	47	27	30	31	20	33	7	10	10	237
MAGDALENA	90	115	161	47	68	30	56	43	135	72	817
META	73	194	200	226	299	259	373	386	384	338	2.732
NARIÑO	442	563	514	611	629	353	309	310	282	209	4.222
NORTE DE SANTANDER	205	347	275	301	371	239	136	156	137	109	2.276
PUTUMAYO	114	66	108	145	156	102	115	93	138	83	1.120
QUINDIO	37	69	55	68	84	33	77	62	67	61	613
RISARALDA	50	78	67	64	40	36	40	30	22	28	455
SANTANDER	271	618	379	442	522	375	324	376	385	409	4.101
SUCRE	32	54	48	64	36	41	44	25	40	27	411
TOLIMA	109	141	93	41	31	21	6	17	20	32	511
VALLE DEL CAUCA	352	424	297	274	415	305	327	333	297	222	3.246
VICHADA	13	19		3		1			1		37
<b>Total</b>	<b>4.458</b>	<b>6.847</b>	<b>5.884</b>	<b>6.483</b>	<b>6.689</b>	<b>48</b>	<b>5.190</b>	<b>5.319</b>	<b>5.234</b>	<b>4.960</b>	<b>55.888</b>

Cordialmente,

**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

