



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE MARZO DE 2019

La Unidad para las Víctimas, mediante Resolución 6420 de 2018, reformó los grupos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas así como su denominación y funciones, por lo anterior, y en virtud del artículo séptimo, creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, que, entre otras funciones, tiene a cargo "(i) Formular un plan de acción y seguimiento con los procesos misionales, estratégicos y de apoyo para generar las acciones de mejora en materia de atención y servicio al ciudadano; (ii) Generar mecanismos de atención oportuna y de calidad para las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, los cuales, deben estar plenamente acordados con cada uno de los procesos de la Unidad, y (iii) articular la respuesta emitida por cada uno de los canales, con las funciones y estrategias de cada una de las áreas misionales y de apoyo. (Numerales 14°, 16° y 27° del citado artículo)

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Servicio al Ciudadano 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 Servicio al Ciudadano, 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. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal telefónico y virtual



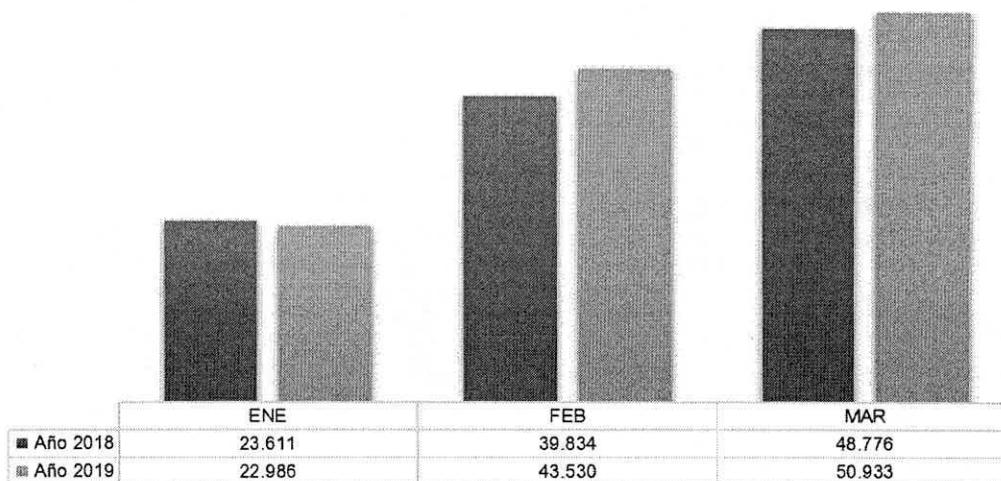
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 - Bogotá: 426 1111
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



CANAL ESCRITO

1.1 Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2019, se han radicado 117.449 peticiones. Frente a la radicación del mes de marzo en el año anterior se evidencia un aumento del 4 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2 Tipo de Petición

Para el mes de marzo, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 91.31% y Roc con 8.54% sobre las 50.933 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	46.512
ROC	4.354
INFORMACION	37
CONSULTA	25
DENUNCIAS	2
QUEJA - RECLAMO	2
CONGRESO	1
Total	50.933

Fuente: Aplicativo Lex.





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

1.3 Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de febrero del presente año, aproximadamente el 46,11 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	13.613	26,73%
ANTIOQUIA	9.871	19,38%
CAQUETA	3.087	6,06%
VALLE DEL CAUCA	3.031	5,95%
META	2.679	5,26%
MAGDALENA	2.676	5,25%
TOLIMA	1.652	3,24%
NARIÑO	1.569	3,08%
CORDOBA	1.504	2,95%
CUNDINAMARCA	1.289	2,53%
NORTE DE SANTANDER	1.250	2,45%
CESAR	1.194	2,34%
HUILA	899	1,77%
CAUCA	850	1,67%
SUCRE	784	1,54%
PUTUMAYO	704	1,38%
BOLIVAR	679	1,33%
SANTANDER	575	1,13%
CALDAS	458	0,90%
RISARALDA	434	0,85%
QUINDIO	382	0,75%
CASANARE	376	0,74%
ATLANTICO	361	0,71%
BOYACA	247	0,48%
ARAUCA	237	0,47%
GUAJIRA	201	0,39%
CHOCO	131	0,26%
GUAVIARE	124	0,24%
GUAINIA	22	0,04%
VICHADA	20	0,04%
AMAZONAS	20	0,04%
VAUPES	7	0,01%
SAN ANDRES	4	0,01%
CONNACIONALES	3	0,01%
Total	50.933	100,00%

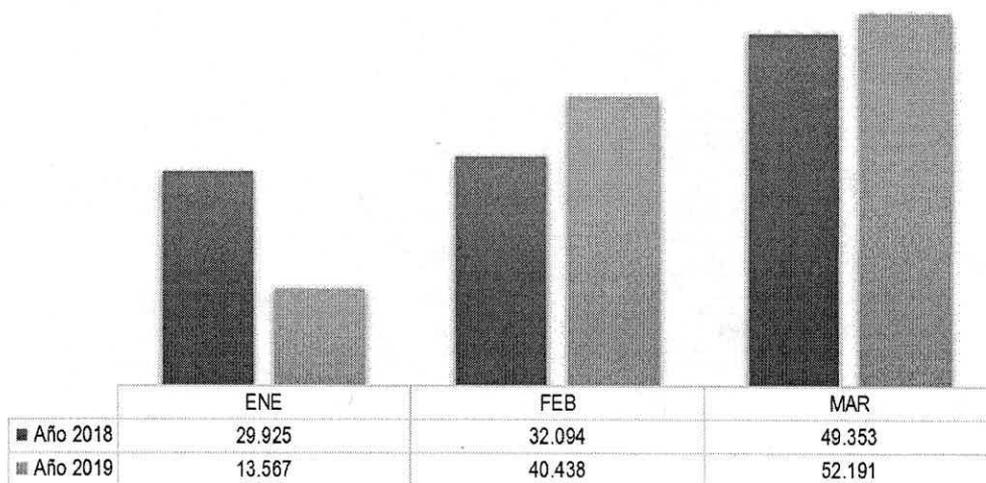
Fuente: aplicativo Lex.

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:

En el mes de marzo se contestaron 52.191 solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento en un 6% en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5 Peticiones contestadas por departamento en el mes de marzo.

Como se ilustra a continuación el 40,93 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	13.254	25,39%
BOGOTÁ	8.096	15,54%
CAQUETA	3.900	7,48%
VALLE DEL CAUCA	3.496	6,69%
META	3.153	6,05%
MAGDALENA	2.526	4,84%
TOLIMA	1.807	3,47%
NARIÑO	1.742	3,33%
CORDOBA	1.692	3,24%
CUNDINAMARCA	1.325	2,54%
CAUCA	1.273	2,44%
NORTE DE SANTANDER	1.222	2,34%
CESAR	1.075	2,05%
SUCRE	973	1,86%
HUILA	943	1,81%
PUTUMAYO	787	1,50%
BOLIVAR	764	1,45%
CASANARE	720	1,38%

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



El futuro es de todos

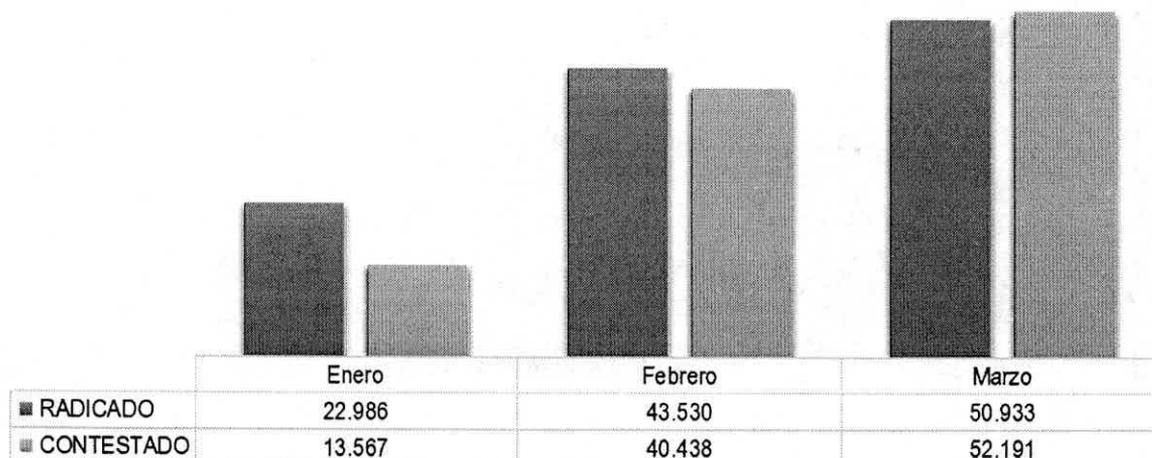
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

SANTANDER	682	1,30%
CALDAS	427	0,82%
ATLANTICO	381	0,73%
RISARALDA	371	0,71%
QUINDIO	360	0,69%
ARAUCA	311	0,59%
GUAJIRA	253	0,48%
BOYACA	240	0,46%
CHOCO	171	0,32%
GUAVIARE	147	0,28%
VAUPES	34	0,07%
AMAZONAS	25	0,05%
VICHADA	24	0,05%
GUAINIA	12	0,02%
CONNACIONALES	5	0,01%
Total	52.191	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6 Comparativo mensual radicación vs respuestas 2019

La siguiente grafica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las 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.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.7 Términos de respuesta

En el mes de marzo se contestaron 52.191 derechos de petición, de los cuales 31.571 fueron dentro de los términos legales.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

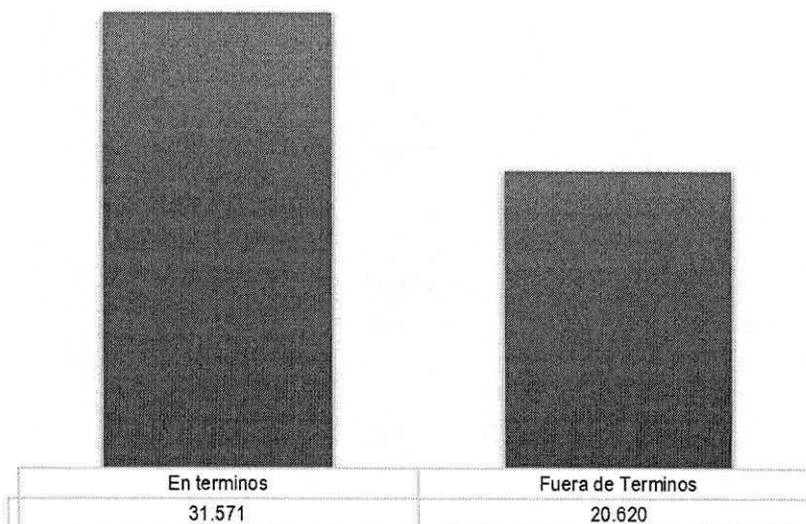
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	30.833	17.127	47.960
ROC	686	3.414	4.100
INFORMACION	29	65	94
CONSULTA	22	9	31
QUEJA - RECLAMO		3	3
DENUNCIAS	1	1	2
CONGRESO		1	1
Total	31.571	20.620	52.191

Fuente: Aplicativo Lex

1.8 Tipología de las solicitudes.

De las 100% de solicitudes tramitadas las más frecuentes son:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	20.469	29,32%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	12.533	17,95%
CASOS ATIPICOS	4.535	6,50%
AVAL	2.720	3,90%
SIN PRETENSION	2.643	3,79%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.970	2,82%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.579	2,26%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	1.524	2,18%
INDEMNIZACION POR DESP. FORZADO (SUPERADO CARENCIAS SM)	1.484	2,13%

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



ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	1.476	2,11%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.420	2,03%
ESTADO EN EL REGISTRO	1.240	1,78%
RESPUESTA TIPO	1.068	1,53%
CERTIFICACIONES ACREDITACIONES CASOS EXCEPCIONALES	1.050	1,50%
VIVIENDA NUEVA	968	1,39%
PROYECTO PRODUCTIVO	912	1,31%
ESTADO DE VALORACION 1448	910	1,30%
NO ACREDITADO	836	1,20%
ESTADO DEL PAGO	803	1,15%
SIN PETICION CONCRETA	785	1,12%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 12,72 %, representando 8.881 pretensiones con 157 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9 Denuncias

Para el mes de marzo se interpusieron 41 denuncias ante la Fiscalía General de la Nación.

REPORTE QUEJAS DE PRESUNTOS HECHOS IREGULARES GRUPO DE INDAGACION Y PROTECCION CONTRA FRAUDES - GIFF-	
CONCEPTO	CANTIDAD
QUEJAS RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO	81
QUEJAS RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO	177
QUEJAS RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO	41

2. CANAL PRESENCIAL

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación de PQR evidenciada a través de los canales de atención presencial durante marzo de 2019.

2.1 Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de Solicitudes por proceso de PQR, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al Departamento de Bogotá con 431 Solicitudes recibidas que constituyen el 19,30% de la demanda total, seguido del Departamento de Antioquia con 260 solicitudes recibidas y una participación del 11,64% y finalmente las solicitudes del Departamento de Santander con 192 y una participación 8,59% reúnen la mayor demanda de las solicitudes durante el mes de Marzo de 2019 a nivel nacional.

MARZO		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VICTIMAS
BOGOTA D.C	431	147
ANTIOQUIA	260	156





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

SANTANDER	192	106
BOLIVAR	152	121
CAUCA	144	84
HUILA	130	93
META	110	77
ARAUCA	89	54
NORTE DE SANTANDER	88	64
VALLE	81	46
MAGDALENA	79	51
BOYACA	56	37
NARIÑO	56	33
CALDAS	52	40
CESAR	48	22
PUTUMAYO	47	34
RISARALDA	41	36
ATLANTICO	27	13
CUNDINAMARCA	24	14
CHOCO	19	14
CORDOBA	18	12
GUAJIRA	14	10
GUAVIARE	14	7
AMAZONAS	13	4
TOLIMA	10	4
QUINDIO	9	7
SUCRE	9	7
CAQUETA	8	4
CASANARE	8	3
SAN ANDRES Y PROVIDENCIA	2	2
VAUPES	2	2
Total	2.233	1.304

Fuente: SGV

2.2 Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por el tipo de radicación de PQR en el mes de marzo, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 2.056 Solicitudes recibidas que constituyen el 92% de la demanda total, seguido de Recursos Registro con 142 Solicitudes recibidas Registro con el 6.35% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de las solicitudes recibidas de PQR.

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





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

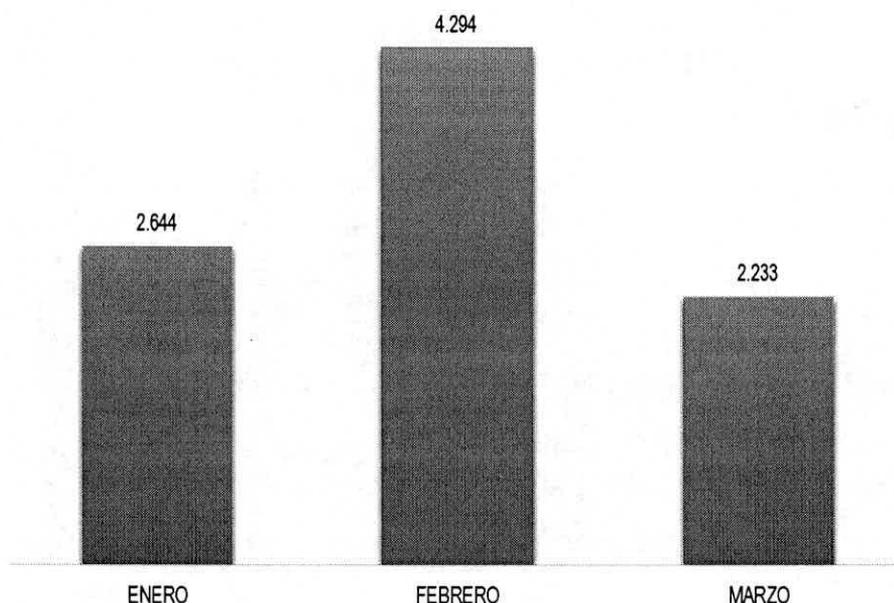
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DERECHO DE PETICION NORMAL	2.563	4.140	2.056	8.759
RECURSOS REGISTRO	61	107	142	310
RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA	19	43	33	95
RECURSOS SSV	1	4	2	7
Total	2.644	4.294	2.233	9.171

Fuente: Aplicativo SGV.

En el año 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 8.759 la cual constituye un 95.5% de la demanda total, seguido de Recursos de Registro con 310 solicitudes constituyendo un 3.3% de la demanda total.

2.3 Comparativo mensual de Solicitudes PQR

En lo corrido del año 2019, se han recibido 9.171 solicitudes de PQR. En el mes de marzo se evidencia una disminución de 22.47% en el número de solicitudes recibidas con relación al mes de febrero; manteniendo un promedio de 3.057 Solicitudes mensuales Recibidas.



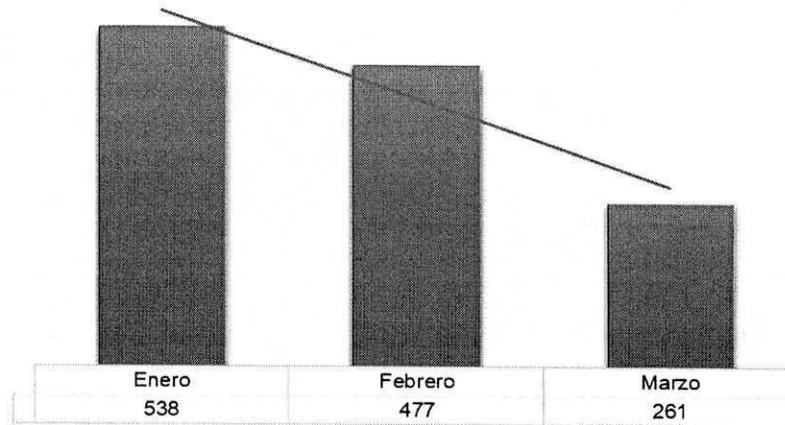
3 CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

El grupo de servicio al ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQR a través de los canales telefónico y virtual a.



3.1 Radicación solicitudes en el canal telefónico y virtual

Como se evidencia en la línea de tendencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual, se encuentran con una tendencia a la baja, con un 50% respecto a enero y frente al mes anterior 216 solicitudes menos.



Modalidad	Enero	Febrero	Marzo	Total
TELEFONICO	538	477	261	1.276

- DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas se dividen en dos estados, Finalizado (respuesta inmediata) y Remitido (escalamientos para insumo de respuesta), este último, conlleva a que la petición deba contener un medio de respuesta que permita orientar al ciudadano en lo requerido. Una vez, el área misional a generado un insumo este se tramita por medio del servicio denominada cierre de ciclo, el cual es el grupo de trabajo encargado de contactar y notificar la respuesta en los términos establecidos

1. Radicación de derechos de petición por misional año 2019

La Dirección de Gestión Social Humanitaria presenta la mayor participación de radicados en el transcurso del 2019 en un 57,56 % representando un total de 1.080.620 a comparación del histórico de casos.

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
DIR. DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.903	500.717	456.670	1.537.290
DIR. DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	197.511	276.278	292.663	766.452
DIR. DE REPARACION	89.970	166.725	195.155	451.850
UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	22.271	57.927
DIR. DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.920	11.153	10.987	32.060
RESPUESTA ESCRITA	4.403	4.647	5.009	14.059
OFICINA JURIDICA	162	219	164	545
SECRETARIA GENERAL	4		6	10
Total	899.965	977.303	982.925	2.860.193



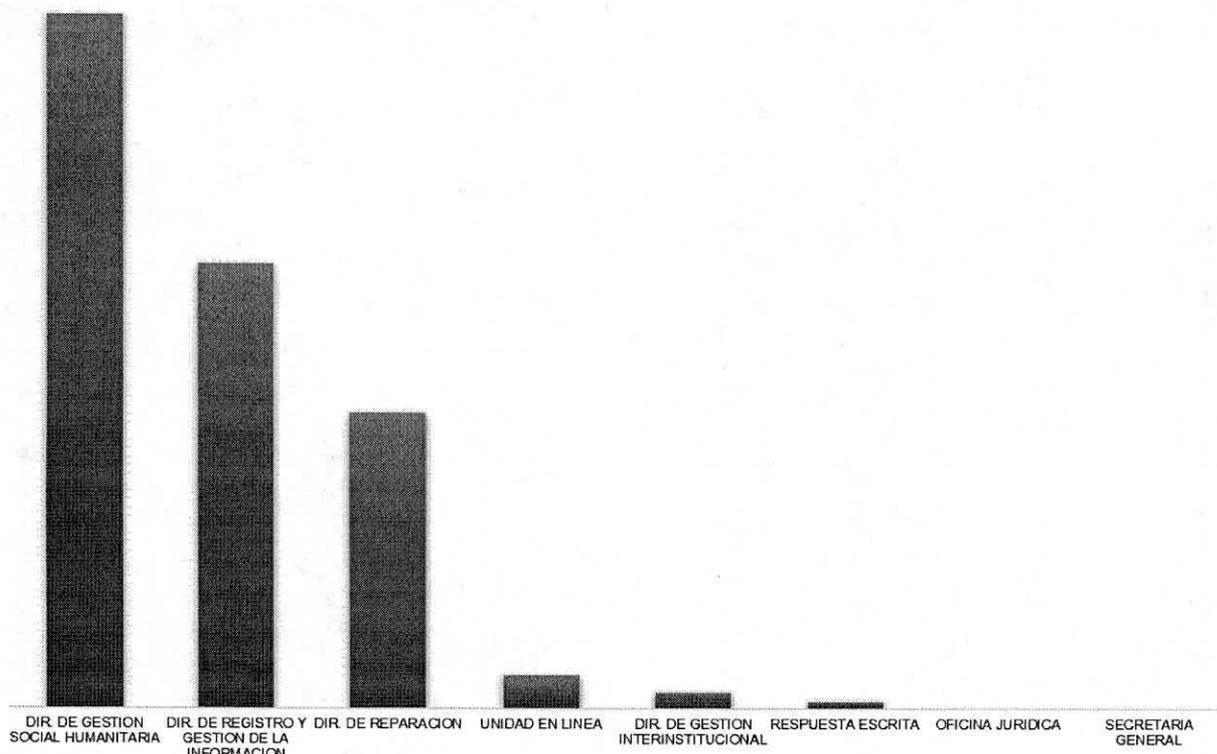
El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

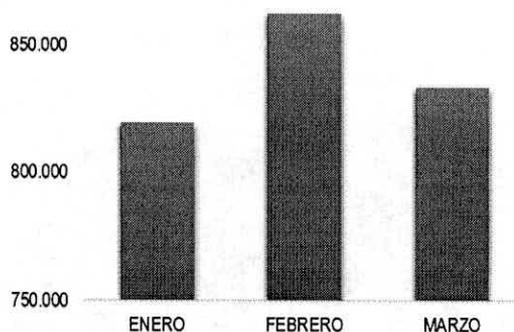
2. Solicitudes cr

Las solicitudes: peticiones que

La tendencia c representativo con un total de 862.839 casos finalizados



MES	TOTAL
ENERO	819.003
FEBRERO	862.839
MARZO	832.964
Total	2.514.806



En el último mes se presenta un total de 862.839 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 62,47% del total de casos finalizados.

En el siguiente cuadro se representan los casos finalizados por dirección territorial en el mes de marzo.

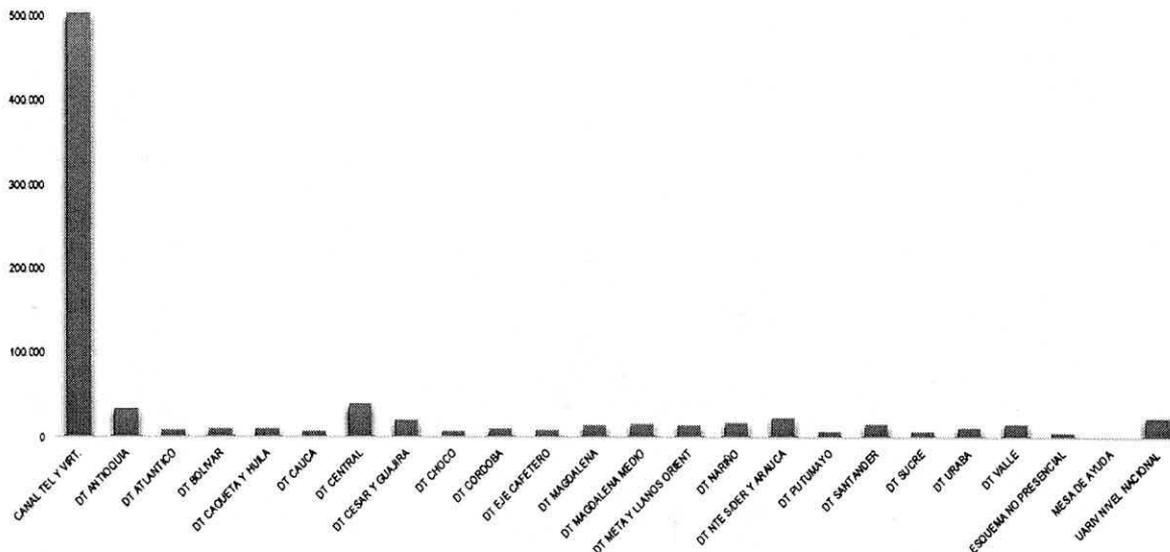
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
 Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 - Bogotá: 426 1111
 Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TEL Y VIRT.	502.818
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	33.402
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	8.405
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	10.058
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	10.426
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	7.896
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	39.054
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	20.589
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	6.539
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	10.526
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	8.068
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	14.813
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	15.665
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	15.008
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	17.816
DIRECCION TERRITORIAL NORTE SANTANDER Y ARAUCA	23.374
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	7.912
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	16.058
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	6.634
DIRECCION TERRITORIAL URABA	12.269
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	15.695
ESQUEMA NO PRESENCIAL	6.264
MESA DE AYUDA	57
UARIV NIVEL NACIONAL	23.618
Total	832.964



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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en



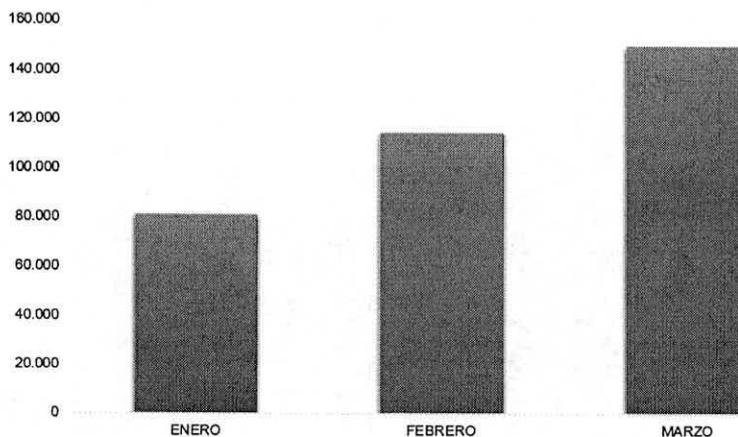


3. Solicitudes con Estado Remitido

El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a los grupos misionales para obtener un insumo de respuesta, el cual posteriormente será informado a los ciudadanos por medio de una llamada, un mensaje de texto o un punto de atención

La tendencia de casos remitidos se presenta positiva durante el primer trimestre de 2019 siendo marzo el mes más representativo con un total de 149.961 casos remitidos.

MES	TOTAL
ENERO	80.962
FEBRERO	114.464
MARZO	149.961
Total	345.387



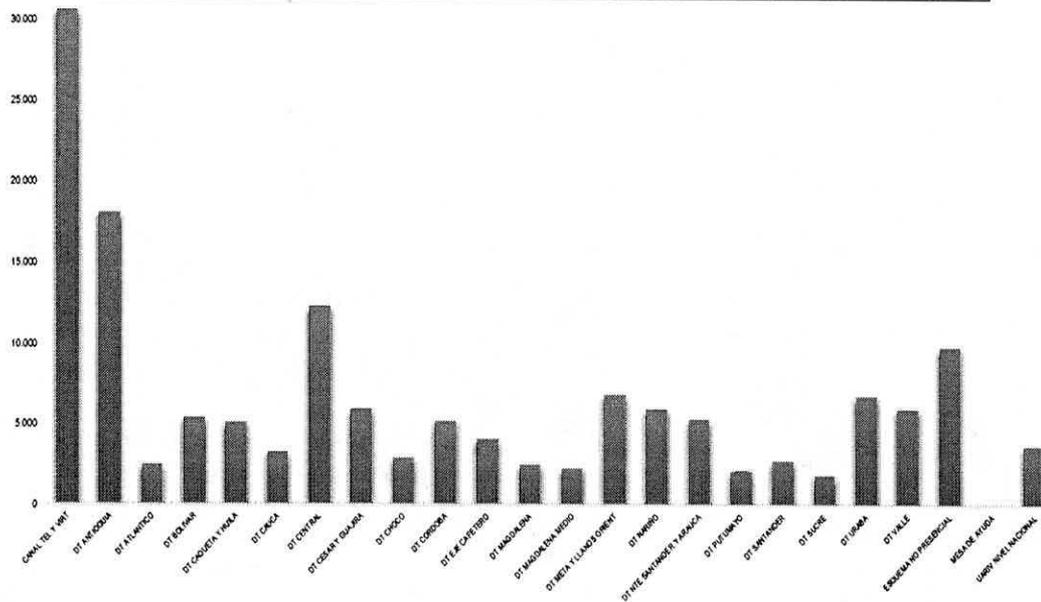
En los últimos 3 meses se presenta un total de 345,387 casos Remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 23,75% con mayor participación de los casos remitidos en comparación a las 24 direcciones identificadas en el cuadro.

En la siguiente tabla se identifican las 149.961 solicitudes remitidas en el mes de marzo.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TEL Y VIRT	30.527
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	18.107
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	2.404
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	5.331
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	5.073
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.209
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	12.256



DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	5.866
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.815
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	5.121
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.994
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.407
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	2.246
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENT	6.797
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	5.884
DIRECCION TERRITORIAL NTE SANTANDER Y ARAUCA	5.303
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.070
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.685
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.798
DIRECCION TERRITORIAL URABA	6.757
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	5.922
ESQUEMA NO PRESENCIAL	9.798
MESA DE AYUDA	8
UARIV NIVEL NACIONAL	3.583
Total general	149.961



4. Semáforo de términos de solicitudes pendientes de respuesta por parte de las áreas misionales

Durante el primer trimestre del año 2019 se encuentran un total de 164.070 casos pendientes de gestión de los cuales el 95,29% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

PROCESO		CANTIDAD
		166.341
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	●	101.459
	●	11.488
	●	20.608
	●	22.786
		4.628
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	●	235
	●	389
	●	945
	●	3.069
		1.890
DIRECCION DE REPARACION	●	703
	●	163
	●	429
	●	595
		776
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	●	65
	●	210
	●	261
	●	242
		420
SUBDIRECCION GENERAL	●	19
	●	14
	●	87
	●	300
		3
DIRECCION GENERAL	●	1
	●	2
Total		164.070

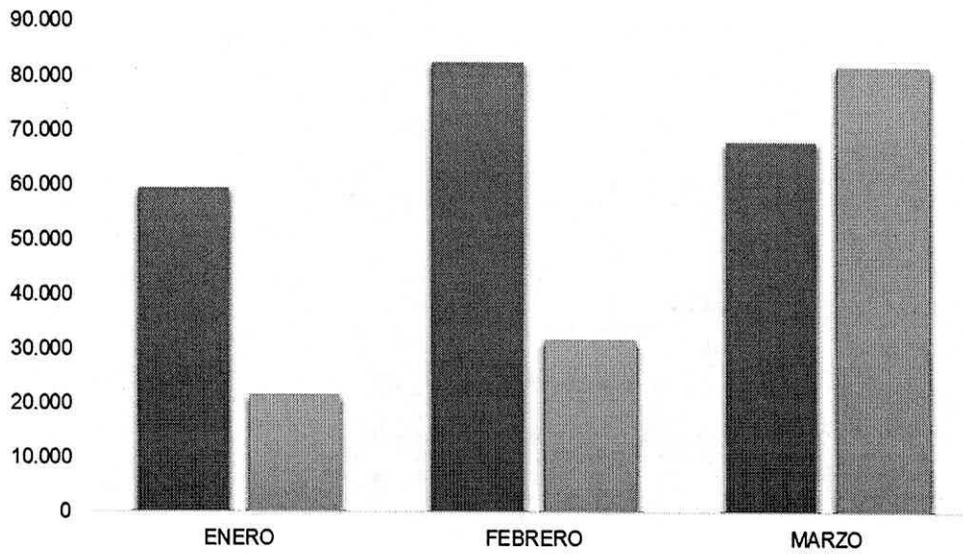
5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

MES	SOLUCIONADO	ESCALADO	TOTAL
ENERO	59.399	21.563	80.962
FEBRERO	82.716	31.748	114.464
MARZO	67.995	81.966	149.961
TOTAL	210.110	135.277	345.387



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



Cordialmente,

Loly Catalina Van Leenden Del Rio
Coordinadora Grupo Servicio al Ciudadano - SAAH

Reviso: Sonia Meliza Castro Hurtado - Líder Canal Telefónico
Claudia Marcela Guerrero Torres - Líder Canal Escrito
Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Líder Canal Presencial

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