



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE ABRIL 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



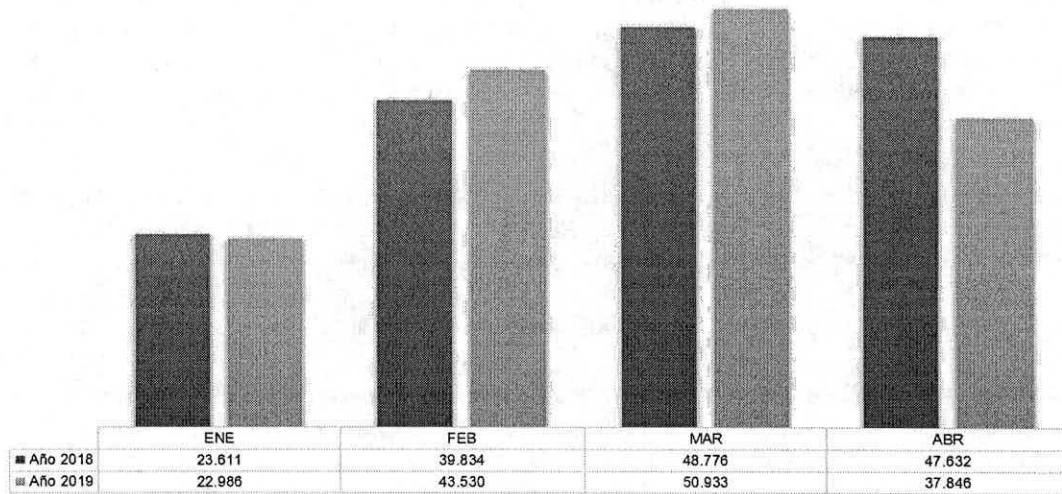
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas  
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111  
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



## CANAL ESCRITO

### 1.1 Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2019, se han radicado 155.295 peticiones. Frente a la radicación del mes de abril en el año anterior se evidencia una disminución del 26 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2 Tipo de Petición

Para el mes de abril, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 88.9% y Roc con 10.9% sobre las 37846 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	33.639
ROC	4.144
CONSULTA	40
INFORMACION	19
QUEJA - RECLAMO	2
ASIGNACION PQR / MASIVO - QUEJA / RECLAMO	1
CONGRESO	1
<b>Total</b>	<b>37.846</b>

Fuente: Aplicativo Lex.





### 1.3 Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de abril del presente año, aproximadamente el 44,10 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

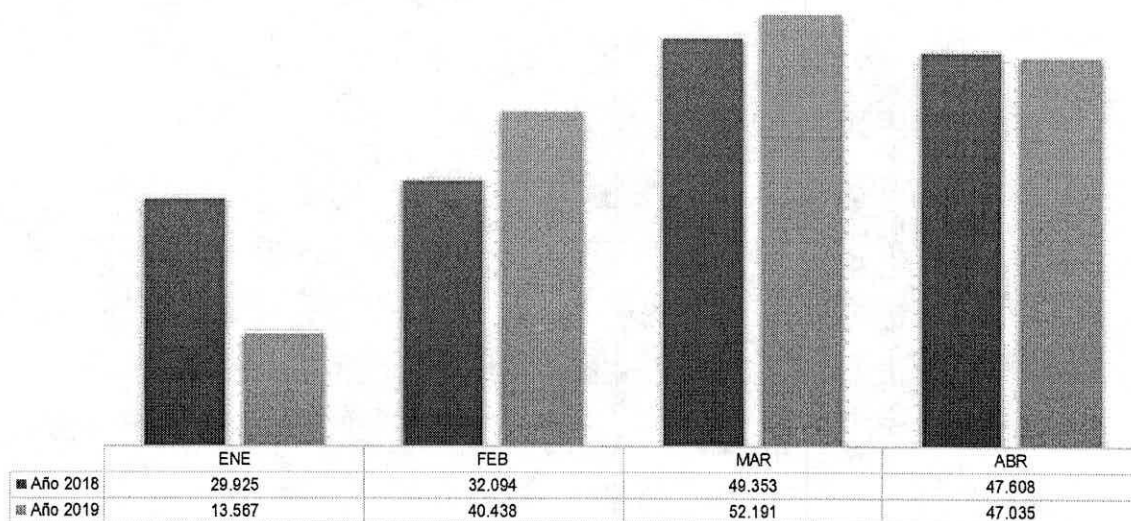
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	8.705	23,00%
ANTIOQUIA	7.985	21,10%
CAQUETA	2.345	6,20%
VALLE DEL CAUCA	2.215	5,85%
META	2.705	7,15%
MAGDALENA	1.336	3,53%
TOLIMA	1.397	3,69%
NARIÑO	1.332	3,52%
CORDOBA	315	0,83%
CUNDINAMARCA	1.088	2,87%
NORTE DE SANTANDER	1.058	2,80%
CESAR	799	2,11%
HUILA	669	1,77%
CAUCA	839	2,22%
SUCRE	546	1,44%
PUTUMAYO	513	1,36%
BOLIVAR	730	1,93%
SANTANDER	616	1,63%
CALDAS	304	0,80%
RISARALDA	300	0,79%
QUINDIO	365	0,96%
CASANARE	173	0,46%
ATLANTICO	401	1,06%
BOYACA	179	0,47%
ARAUCA	250	0,66%
GUAJIRA	303	0,80%
CHOCO	153	0,40%
GUAVIARE	79	0,21%
GUAINIA	31	0,08%
VICHADA	20	0,05%
AMAZONAS	23	0,06%
VAUPES	6	0,02%
SAN ANDRES	5	0,01%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	61	0,16%
<b>Total</b>	<b>37.846</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.



### 1.4 Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de abril se contestaron 47.035 solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar una disminución en el 1% en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5 Peticiones contestadas por departamento en el mes de abril.

Como se ilustra a continuación el 37,84 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	10.144	21,57%
BOGOTA	7.656	16,28%
CAQUETA	3.813	8,11%
VALLE DEL CAUCA	3.157	6,71%
META	3.102	6,60%
MAGDALENA	2.123	4,51%
TOLIMA	1.456	3,10%
NARIÑO	2.318	4,93%
CORDOBA	707	1,50%
CUNDINAMARCA	1.369	2,91%
CAUCA	1.093	2,32%
NORTE DE SANTANDER	1.238	2,63%
CESAR	1.116	2,37%
SUCRE	752	1,60%
HUILA	954	2,03%
PUTUMAYO	957	2,03%
BOLIVAR	869	1,85%

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

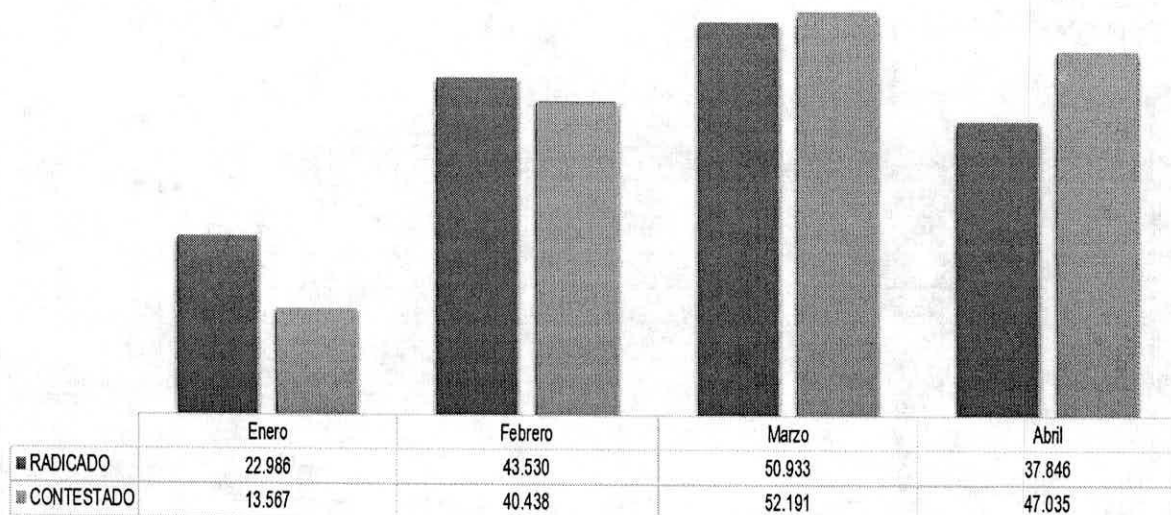
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
CASANARE	473	1,01%
SANTANDER	723	1,54%
CALDAS	384	0,82%
ATLANTICO	481	1,02%
RISARALDA	416	0,88%
QUINDIO	416	0,88%
ARAUCA	290	0,62%
GUAJIRA	305	0,65%
BOYACA	236	0,50%
CHOCO	206	0,44%
GUAVIARE	116	0,25%
VAUPES	5	0,01%
AMAZONAS	33	0,07%
VICHADA	23	0,05%
GUAINIA	41	0,09%
SAN ANDRES	8	0,02%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	55	0,12%
<b>Total</b>	<b>47.035</b>	<b>100,00%</b>

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 124 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



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

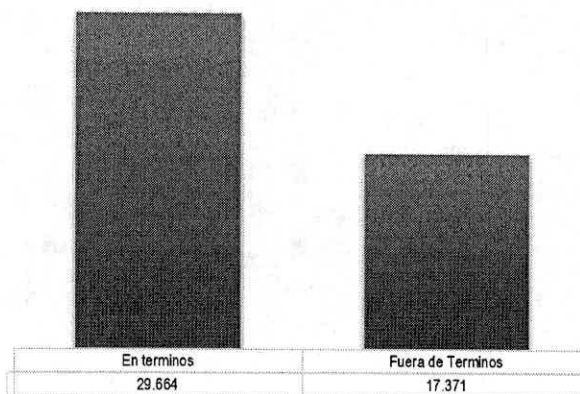






### 1.7 Términos de respuesta

En el mes de abril se contestaron 47.035 derechos de petición, de los cuales 29.664 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	28.612	13.753	42.365
ROC	995	3.532	4.527
INFORMACION	15	74	89
CONSULTA	37	11	48
QUEJA - RECLAMO	4	1	5
CONGRESO	1		1
<b>Total</b>	<b>29.664</b>	<b>17.371</b>	<b>47.035</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.8 Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	19.160	29,37%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	8.745	13,40%
CASOS ATIPICOS	4.579	7,02%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	3.114	4,77%
AVAL	3.107	4,76%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.719	2,63%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	1.625	2,49%
CERTIFICACIONES ACREDITACIONES CASOS EXCEPCIONALES	1.574	2,41%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.494	2,29%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.236	1,89%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.142	1,75%
SIN SOLICITUD	1.022	1,57%

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



Pretensión	Cantidad	%
ESTADO EN EL REGISTRO	999	1,53%
INDEMNIZACION POR DESP. FORZADO (SUPERADO CARENCIAS SM)	965	1,48%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	923	1,41%
VIVIENDA NUEVA	898	1,38%
PROYECTO PRODUCTIVO	868	1,33%
SIN PETICION CONCRETA	867	1,33%
RESPUESTA TIPO	841	1,29%
NO ACREDITADO	664	1,02%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 15 %, representando 9.701 pretensiones con 168 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

## 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 abril 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 611 solicitudes recibidas que constituyen el 20.63% de la demanda total, seguido del Departamento de Antioquia con 380 solicitudes recibidas y una participación del 12.83% y finalmente las solicitudes del Departamento del Santander con 244 y una participación 8,24% reúnen la mayor demanda de las solicitudes durante el mes de abril de 2019 a nivel nacional.

DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VICTIMAS
BOGOTA D.C.	611	198
ANTIOQUIA	380	202
SANTANDER	244	147
META	194	129
CAUCA	185	142
HUILA	153	100
ARAUCA	133	74
VALLE DEL CAUCA	119	70
NORTE DE SANTANDER	103	69
MAGDALENA	97	54
CESAR	89	33
NARIÑO	88	40
ATLANTICO	79	33
BOLIVAR	63	45



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VICITMAS
CALDAS	58	47
CUNDINAMARCA	52	28
CHOCO	51	35
CORDOBA	46	26
RISARALDA	36	16
BOYACA	35	11
PUTUMAYO	31	20
SUCRE	21	12
LA GUAJIRA	19	11
QUINDIO	17	9
CAQUETA	13	8
TOLIMA	12	9
AMAZONAS	11	3
CASANARE	8	6
GUAVIARE	8	5
ARCH. SAN ANDRES PROV. Y SANTA CATALINA	4	1
VAUPES	1	1
<b>Total</b>	<b>2.961</b>	<b>1.584</b>

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 abril, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 2.660 Solicitudes recibidas que constituyen el 89.83% de la demanda total, seguido de Recursos Registro con 142 Solicitudes recibidas Registro con el 6.75% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de las solicitudes recibidas de PQR.

TIPO DE RADICACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
DERECHO DE PETICION NORMAL	2.563	4.140	2.056	2.660	11.419
RECURSOS REGISTRO	61	107	142	200	510
RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA	19	43	33	95	190
RECURSOS SSV	1	4	2	6	13
<b>Total</b>	<b>2.644</b>	<b>4.294</b>	<b>2.233</b>	<b>2.961</b>	<b>12.132</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

En el año 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 11.419 la cual constituye un 94.12% de la demanda total, seguido de Recursos de Registro con 510 solicitudes constituyendo un 4.20% de la demanda total.

**Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas**

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

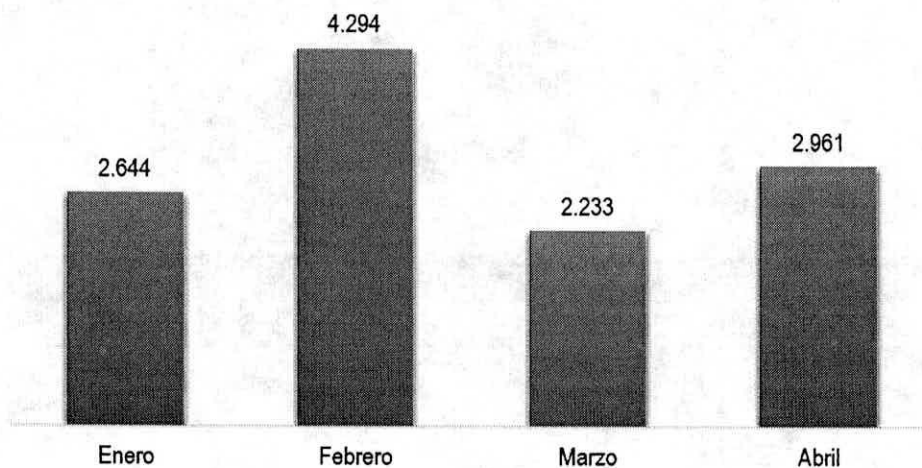
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





### 2.3 Comparativo mensual de Solicitudes PQR

En lo corrido del año 2019, se han recibido 12.132 solicitudes de PQR. En el mes de abril se evidencia un aumento de 24.58% en el número de solicitudes recibidas con relación al mes de marzo; manteniendo un promedio de 3.033 solicitudes mensuales Recibidas.



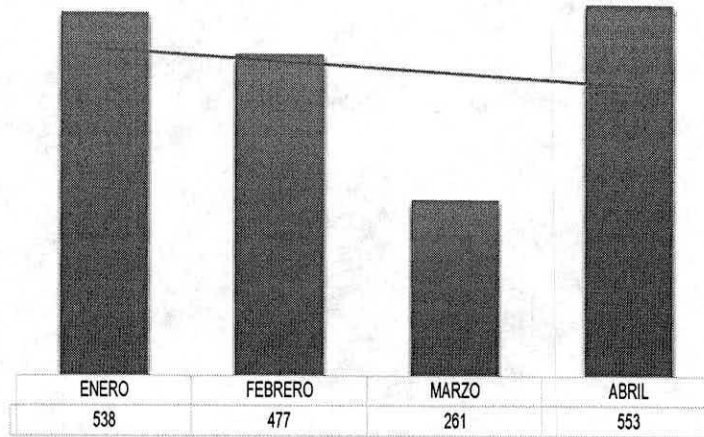
Fuente: Aplicativo SGV.

## 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 las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual, se encuentran con una tendencia positiva, presentando un 52.8% más solicitudes con respecto al mes de marzo del año 2019.



MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
TELEFONICO	538	477	261	553	1.276

Fuente: Aplicativo SGV.

### - 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

Durante lo que va corrido del año 2019 han sido radicados un total de 3.929.351 peticiones verbales de las cuales el 2.094.908 pertenecen a la dirección de gestión social humanitaria representando el 53.31% del total general.

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Total
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.903	500.717	456.670	557.618	2.094.908
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	197.511	276.278	292.663	292.069	1.058.521
DIRECCION DE REPARACION	89.970	166.725	195.155	186.240	638.090
UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	22.271	18.006	75.933
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.920	11.153	10.987	9.300	41.360
RESPUESTA ESCRITA	4.403	4.647	5.009	5.962	20.021

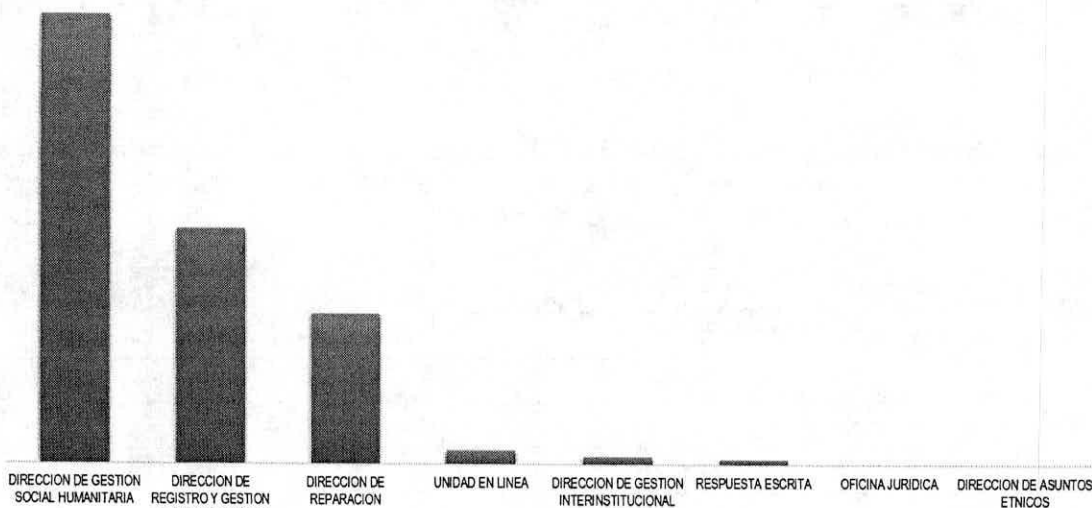
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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



PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Total
OFICINA JURIDICA	162	219	164	142	687
SECRETARIA GENERAL	4		6		10
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS				1	1
<b>Total</b>	<b>899.965</b>	<b>977.303</b>	<b>982.925</b>	<b>1.069.338</b>	<b>3.929.531</b>



Fuente: Aplicativo SGV.

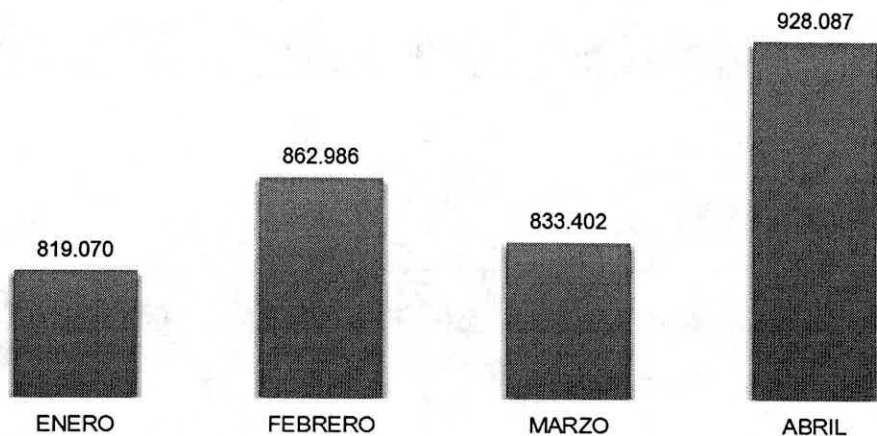
## 2. Solicitudes con Estado Finalizado

Las solicitudes con estado finalizado hacen referencia al estado en el cual se registran en la herramienta SGV las peticiones que tienen respuesta inmediata por parte de los orientadores.

La tendencia de casos finalizados se mantiene positiva para el mes de abril de 2019 siendo este el más representativo con un total de 928.087 casos finalizados

MES	Total
ENERO	819.070
FEBRERO	862.986
MARZO	833.402
ABRIL	928.087
<b>TOTAL</b>	<b>3.443.545</b>





Fuente: Aplicativo SGV.

En los últimos 4 meses se presenta un total de 3.443.545 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 64,60% de casos finalizados en estos meses. A continuación, se presenta el mes de abril, en el cual el canal telefónico y virtual tienen una participación del 66.3%.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	615.410
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	31.229
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	8.539
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	8.684
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	9.937
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	6.269
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	33.997
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	16.655
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	6.649
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	10.370
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	8.861
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	13.752
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	13.180
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	12.876
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	16.455
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	21.301
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	6.276
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	11.359
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	6.957
DIRECCION TERRITORIAL URABA	10.735

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

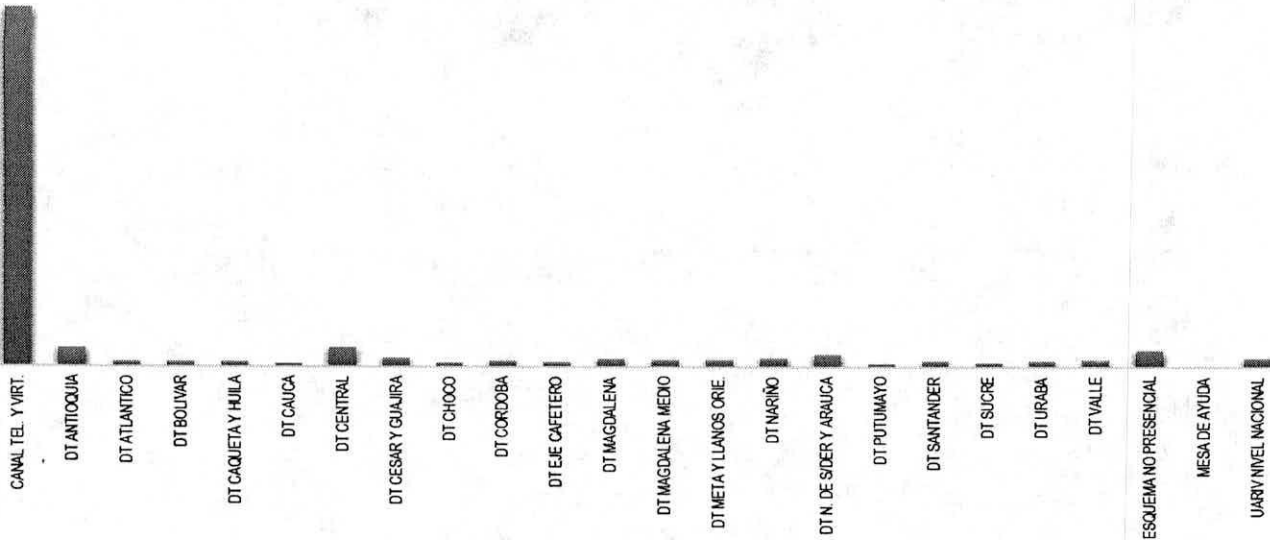




El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	13.145
ESQUEMA NO PRESENCIAL	29.017
MESA DE AYUDA	199
UARIV NIVEL NACIONAL	16.235
<b>Total general</b>	<b>928.087</b>



Fuente: Aplicativo SGV.

### 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.

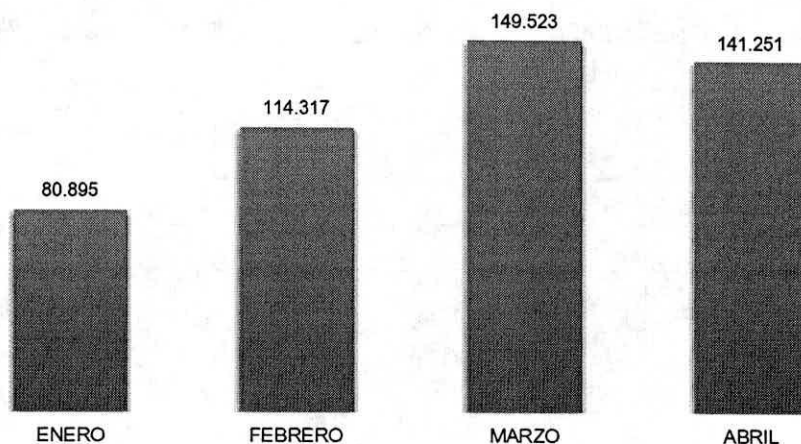
MES	Total
ENERO	80.895
FEBRERO	114.317
MARZO	149.523
ABRIL	141.251
<b>TOTAL</b>	<b>485.986</b>

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





Fuente: Aplicativo SGV.

En el mes de abril se presenta una disminución del 5,53% en comparación al mes de marzo, obteniendo así un total de 141.251 casos remitidos en el mes de abril

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	19.345
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	16.064
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	2.237
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	5.936
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	5.002
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.961
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	21.192
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	5.251
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.944
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.873
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.401
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.518
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.830
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	5.090
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	6.186
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	5.777
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.737
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.571
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	3.478
DIRECCION TERRITORIAL URABA	5.653
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	5.874
ESQUEMA NO PRESENCIAL	8.285
MESA DE AYUDA	110
UARIV NIVEL NACIONAL	2.936
<b>Total</b>	<b>141.251</b>

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

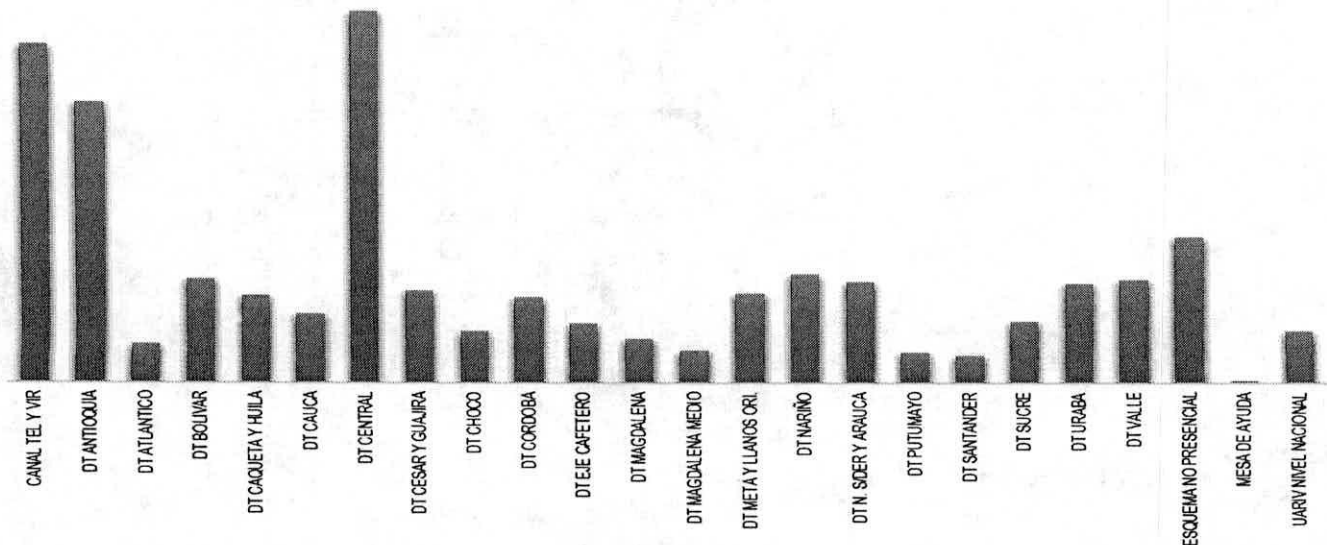
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

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

En lo que va corrido del año 2019 se encuentran un total de 307.548 casos pendientes de gestión de los cuales el 95,96% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información.

#### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		87	61,70%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	1	0,71%
	3_AMARILLO	4	2,84%
	2_VERDE	1	0,71%
	1_BLANCO	81	57,45%
		52	36,88%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	7	4,96%
	4_NARANJA	2	1,42%
	3_AMARILLO	9	6,38%
	1_BLANCO	34	24,11%
		2	1,42%
SUBDIRECCION GENERAL	6_NEGRO	1	0,71%
	1_BLANCO	1	0,71%
<b>Total</b>		<b>141</b>	<b>100,00%</b>
PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		295.137	95,96%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	262.281	85,28%
	5_ROJO	2.164	0,70%
	4_NARANJA	4.525	1,47%
	3_AMARILLO	11.661	3,79%

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

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	2_VERDE	5.829	1,90%
	1_BLANCO	8.677	2,82%
		<b>8.602</b>	<b>2,80%</b>
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	1.578	0,51%
	5_ROJO	91	0,03%
	4_NARANJA	203	0,07%
	3_AMARILLO	777	0,25%
	2_VERDE	446	0,15%
	1_BLANCO	5.507	1,79%
		<b>2.753</b>	<b>0,90%</b>
DIRECCION DE REPARACION	6_NEGRO	1.493	0,49%
	5_ROJO	40	0,01%
	4_NARANJA	115	0,04%
	3_AMARILLO	327	0,11%
	2_VERDE	159	0,05%
	1_BLANCO	619	0,20%
		<b>673</b>	<b>0,22%</b>
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	6_NEGRO	153	0,05%
	5_ROJO	29	0,01%
	4_NARANJA	82	0,03%
	3_AMARILLO	195	0,06%
	2_VERDE	73	0,02%
	1_BLANCO	141	0,05%
		<b>376</b>	<b>0,12%</b>
SUBDIRECCION GENERAL	6_NEGRO	136	0,04%
	5_ROJO	5	0,00%
	4_NARANJA	29	0,01%
	3_AMARILLO	87	0,03%
	2_VERDE	40	0,01%
	1_BLANCO	79	0,03%
		<b>6</b>	<b>0,00%</b>
SUBDIRECCION GENERAL	6_NEGRO	6	0,00%
		<b>1</b>	<b>0,00%</b>
SECRETARIA GENERAL	6_NEGRO	1	0,00%
<b>Total</b>		<b>307.548</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

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



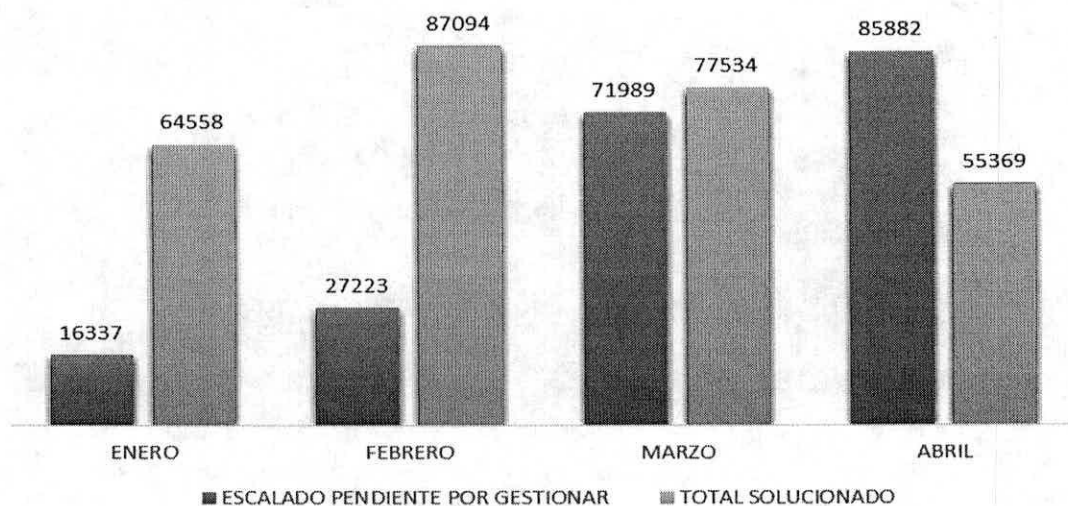
El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

## 5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de abril de 2019 fueron escalados en total 141.251 casos fueron escalos de los cuales 55.369 fueron solucionados representando el 39.19% del total general.

MES	TOTAL ESCALADO	TOTAL SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
ENERO	80.895	64.558	16.337
FEBRERO	114.317	87.094	27.223
MARZO	149.523	77.534	71.989
ABRIL	141.251	55.369	85.882
<b>TOTA ESCALADO</b>	<b>485.986</b>	<b>284.555</b>	<b>201.431</b>



Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

**Beatriz Carmenza Ochoa Osorio.**  
Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria  
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Aprobó: Loly Catalina Van Leenden Del Rio – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboro: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista

Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista

Sonia Meliza Castro Hurtado - Contratista

**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