

INFORME PAGINA WEB MES DE JULIO 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

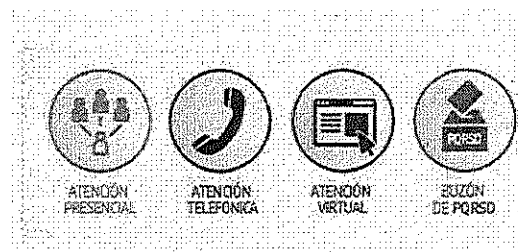
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de la ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, la Unidad para las Víctimas, a través del Grupo de 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

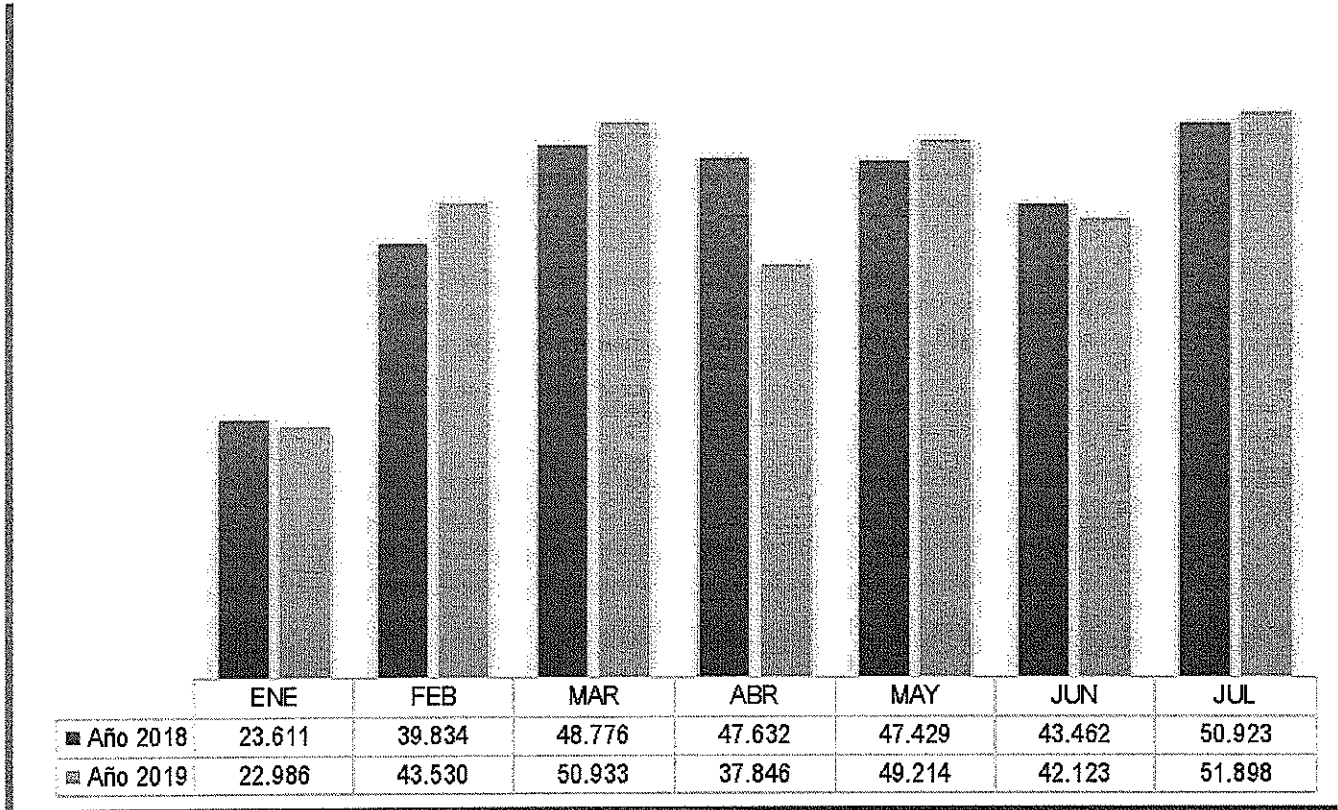




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2019, se han radicado 298.530 peticiones, frente a la radicación del mes julio en el año anterior se evidencia un aumento del 2 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de julio los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 90.2% y Roc con 9.7% sobre las 51.898 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	46.816
ROC	5.013
INFORMACION	39
CONSULTA	22
CONGRESO	6
DENUNCIAS	1
QUEJA - RECLAMO	1
Total	51.898

Fuente: Aplicativo Lex.

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 42,49 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

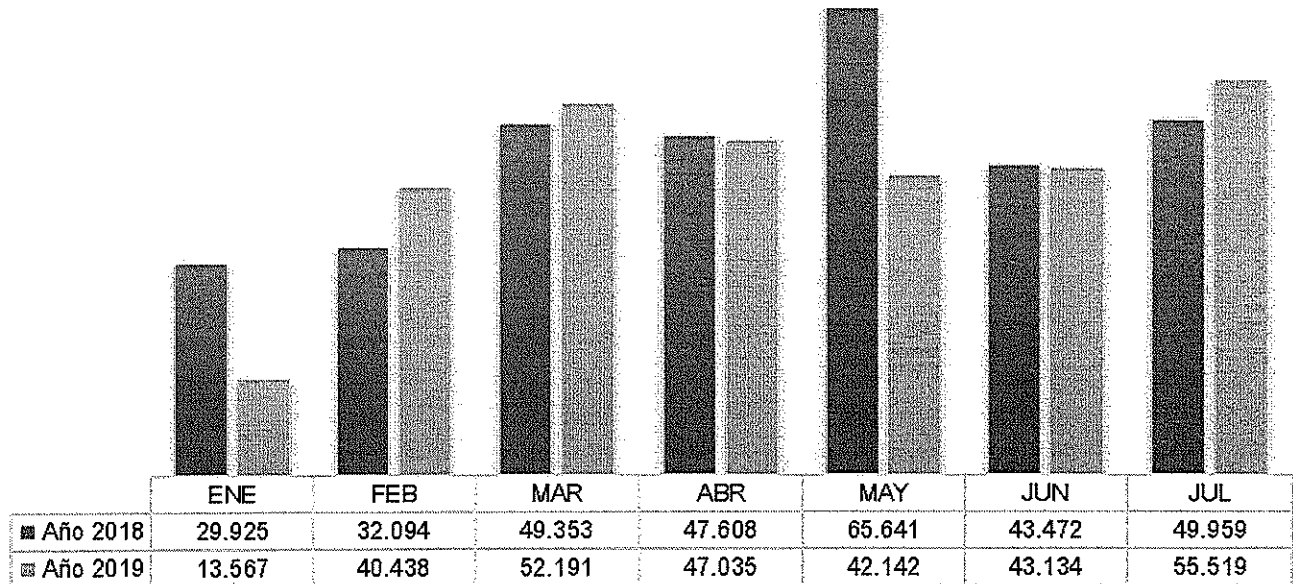
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	11.049	21,29%
ANTIOQUIA	11.005	21,21%
CAQUETA	3.295	6,35%
VALLE DEL CAUCA	3.263	6,29%
META	2.820	5,43%
NARIÑO	2.419	4,66%
TOLIMA	1.938	3,73%
MAGDALENA	1.788	3,45%
CUNDINAMARCA	1.690	3,26%
BOLIVAR	1.389	2,68%
CESAR	1.266	2,44%
HUILA	1.158	2,23%
CAUCA	1.113	2,14%
NORTE DE SANTANDER	981	1,89%
SUCRE	791	1,52%
PUTUMAYO	735	1,42%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	727	1,40%
CORDOBA	704	1,36%
SANTANDER	658	1,27%
ATLANTICO	448	0,86%
QUINDIO	431	0,83%
CALDAS	382	0,74%
ARAUCA	327	0,63%
RISARALDA	319	0,61%
CHOCO	259	0,50%
CASANARE	254	0,49%
BOYACA	211	0,41%
GUAJIRA	173	0,33%
GUAVIARE	130	0,25%
GUAINIA	69	0,13%
AMAZONAS	53	0,10%
VICHADA	37	0,07%
VAUPES	9	0,02%
SAN ANDRES	7	0,01%
Total	51.898	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de julio se contestaron 55.519 solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento en el 11% en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento en el mes de julio.

Como se ilustra a continuación el 38,08 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

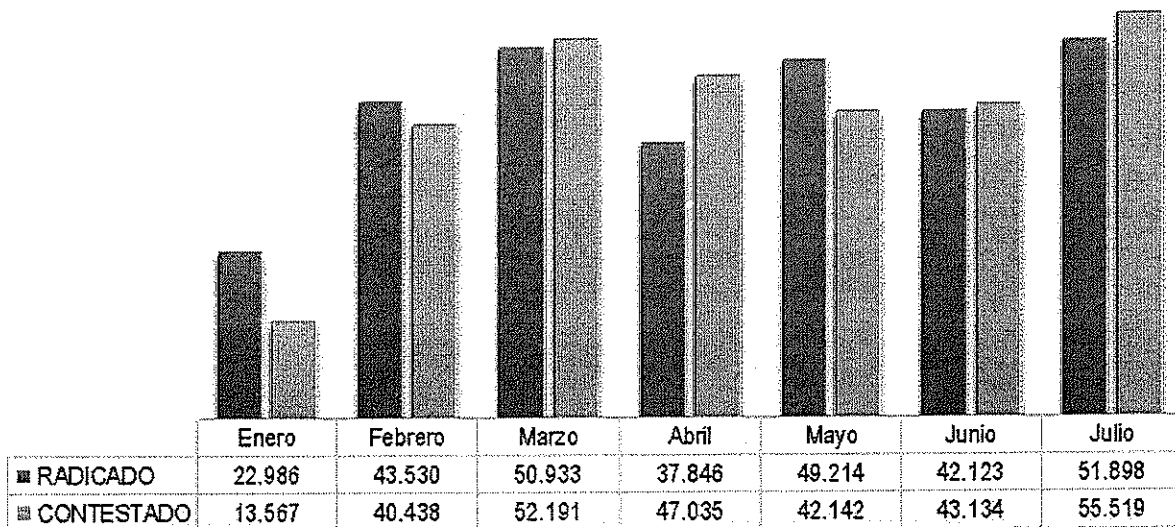
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	13.878	25,00%
BOGOTA	7.261	13,08%
CAQUETA	4.192	7,55%
VALLE DEL CAUCA	3.578	6,44%
META	2.962	5,34%
NARIÑO	2.908	5,24%
TOLIMA	2.508	4,52%
MAGDALENA	2.304	4,15%
CUNDINAMARCA	1.618	2,91%
CESAR	1.446	2,60%
BOLIVAR	1.429	2,57%
NORTE DE SANTANDER	1.274	2,29%
CAUCA	1.263	2,27%
HUILA	1.147	2,07%
CORDOBA	984	1,77%
SUCRE	940	1,69%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	799	1,44%

Departamento	Cantidad	%
PUTUMAYO	767	1,38%
SANTANDER	719	1,30%
ATLANTICO	484	0,87%
QUINDIO	469	0,84%
CALDAS	413	0,74%
ARAUCA	381	0,69%
RISARALDA	381	0,69%
CHOCO	346	0,62%
CASANARE	286	0,52%
BOYACA	255	0,46%
GUAJIRA	248	0,45%
GUAVIARE	115	0,21%
GUAINIA	64	0,12%
AMAZONAS	41	0,07%
VICHADA	37	0,07%
VAUPES	14	0,03%
SAN ANDRES	8	0,01%
Total	55.519	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2019

La siguiente grafica ilustra en el mes de julio un 107% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido por la Unidad para las Víctimas.



Fuente: Aplicativo Lex.

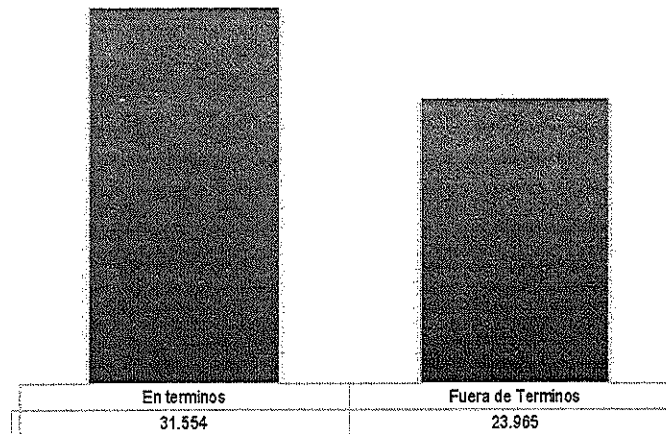


El futuro es de todos

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

1.7. Términos de respuesta

En el mes de julio se contestaron 55.519 derechos de petición, de los cuales 31.554 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	29.797	20.093	49.890
ROC	1.710	3.834	5.544
INFORMACION	29	33	62
CONSULTA	13	4	17
CONGRESO	4		4
DENUNCIAS	1		1
QUEJA - RECLAMO		1	1
Total	31.554	23.965	55.519

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	19.440	23,77%
CONTRATO DE TRANSACCION	14.020	17,14%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	9.197	11,25%
AVAL	4.700	5,75%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	3.675	4,49%
CERTIFICACION FAMILIAR	2.728	3,34%
CASOS ATIPIICOS	2.519	3,08%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	1.528	1,87%
SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO	1.422	1,74%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.341	1,64%

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

Pretensión	Cantidad	%
VIVIENDA NUEVA	1.190	1,46%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.153	1,41%
ESTADO EN EL REGISTRO	1.065	1,30%
RESPUESTA TIPO	1.062	1,30%
PROYECTO PRODUCTIVO	951	1,16%
ESTADO DE VALORACION 1448	943	1,15%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	917	1,12%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	914	1,12%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO (SUPERADO CARENCIAS SM)	872	1,07%
INCLUSION DE NUEVOS MIEMBROS	862	1,05%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,79 %, representando 11.278 pretensiones con 176 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9. Denuncias

Para el mes de julio, 33 quejas fueron tramitadas por el grupo de indagación y protección contra fraudes - GIPF, a través de la página WEB.

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, a través del canal de atención presencial durante julio 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 1.060 solicitudes recibidas que constituyen el 21.13% de la demanda total, seguido del Departamento de Antioquia con 758 solicitudes recibidas y una participación del 15.11% y finalmente las solicitudes del Departamento de Santander con 392 y una participación de 7.81% reúnen la mayor demanda de las solicitudes durante el mes de julio de 2019 a nivel nacional.

JULIO		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
BOGOTA D.C.	1.060	468
ANTIOQUIA	758	469
SANTANDER	392	249
BOLIVAR	352	280
CAUCA	308	234
ARAUCA	242	177
VALLE DEL CAUCA	224	110
HUILA	194	125
NARIÑO	156	113
CUNDINAMARCA	142	77
NORTE DE SANTANDER	137	104

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

JULIO		
MAGDALENA	122	78
CESAR	118	42
CHOCO	91	68
ATLANTICO	81	39
CORDOBA	76	72
AMAZONAS	71	44
META	71	45
CALDAS	63	47
PUTUMAYO	55	39
BOYACA	50	31
RISARALDA	47	31
SUCRE	47	36
CASANARE	39	22
QUINDIO	37	19
TOLIMA	36	29
LA GUAJIRA	23	12
ARCH. SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	9	8
GUAVIARE	8	6
CAQUETA	6	3
Total	5.015	3.077

Fuente: Aplicativo 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 julio, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 4.407 Solicitudes recibidas que constituyen el 87.87% de la demanda total, seguido de Recursos de Registro con 341 Solicitudes recibidas con el 6.79% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de las solicitudes recibidas de PQR.

TIPO DE RADICACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
DERECHO DE PETICION	2.563	4.140	2.056	2.660	4.447	3.509	4.407	23.782
RECURSOS REGISTRO	61	107	142	200	304	292	341	1.447
RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA	19	43	33	95	345	231	183	949
RECURSOS SSV	1	4	2	6	24	21	84	142
Total	2.644	4.294	2.233	2.961	5.120	4.053	5.015	26.320

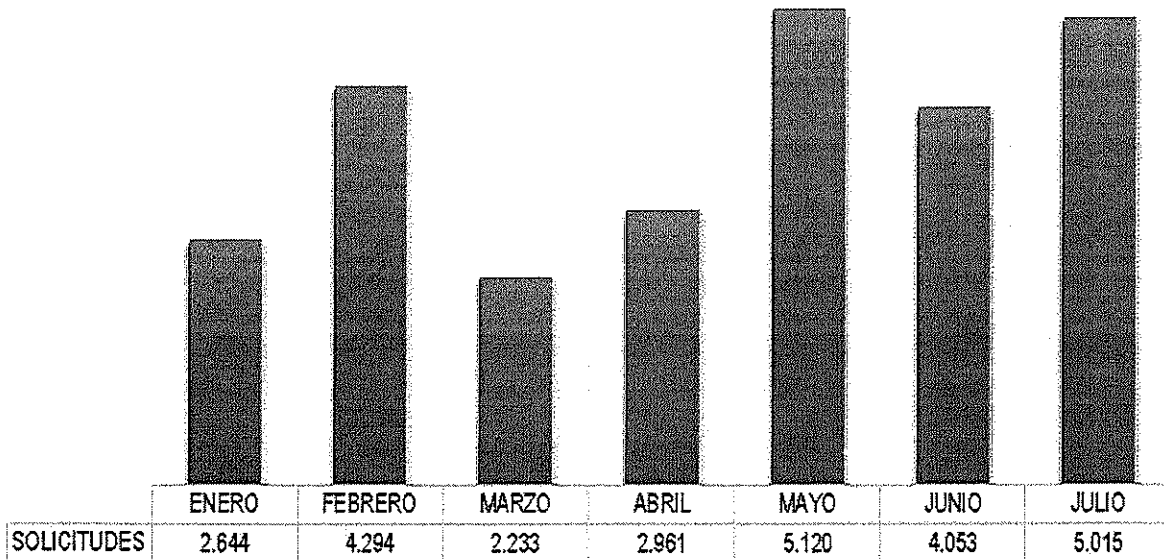
Fuente: Aplicativo SGV.

En el año 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 23.782 la cual constituye un 90.35% de la demanda total, seguido de Recursos de Registro con 1.447 solicitudes constituyendo un 5.49% 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 26.320 solicitudes de PQR. En el mes de julio se evidencia un incremento del 23.73% en el número de solicitudes recibidas con relación al mes de junio; manteniendo un promedio de 3.760 Solicitudes mensuales Recibidas.



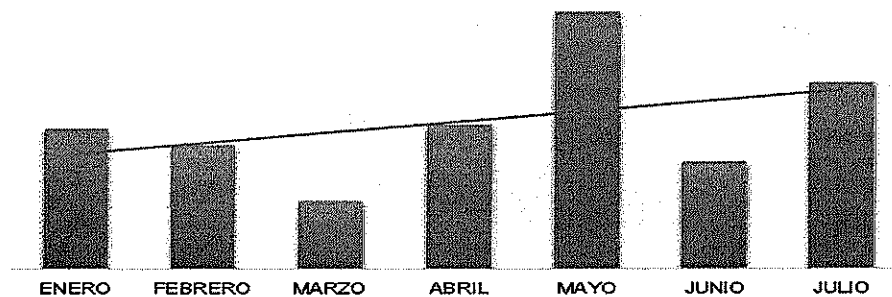
Fuente: Aplicativo SGV.

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.

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 42.5% más solicitudes con respecto al mes de junio del año 2019.



Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro es de todos

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

MODALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
TELEFONICO	538	477	261	553	994	412	717	3.952

3.1.1 DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

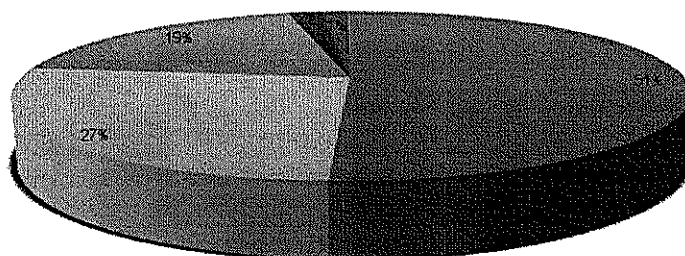
En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas se dividen en dos estados, Finalizado (respuesta inmediata) y Remitido (escalamientos para insumo de respuesta), este último, conlleva a que la petición deba contener un medio de respuesta que permita orientar al ciudadano en lo requerido. 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

3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2019

Durante lo que va corrido del año 2019 han sido radicados en total 7.459.603 peticiones verbales de las cuales el 50,80% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 26.52% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL
DIR. DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.903	500.717	456.670	557.618	598.309	543.729	552.436	3.789.382
DIR. DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	197.511	276.279	292.663	292.069	312.143	277.150	330.523	1.978.338
DIR. DE REPARACION	89.970	166.725	195.155	186.240	254.337	232.345	298.426	1.423.198
UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	22.271	18.006	23.430	24.486	28.549	152.398
DIR. DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.920	11.153	10.987	9.300	11.811	13.942	22.205	89.318
RESPUESTA ESCRITA	4.403	4.647	5.009	5.962	1.172	239	319	21.751
VICTIMAS EN EL EXTERIOR					344	911	881	2.136
OFICINA JURIDICA	162	219	164	142	371	358	647	2.063
OTROS					192	495	157	844
SECRETARIA GENERAL	4		6			6	152	168
DIR.				1	1	2	3	7
Total	899.965	977.304	982.925	1.069.338	1.202.110	1.093.663	1.234.298	7.459.603

Fuente: Aplicativo SGV.



- DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA
- DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION
- DIRECCION DE REPARACION
- UNIDAD EN LINEA
- DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL
- RESPUESTA ESCRITA
- VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL
- OFICINA JURIDICA
- OTROS(OP,S,SENA,SUPERSALUD,PERSONERÍA,ETC)
- SECRETARIA GENERAL
- DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS

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

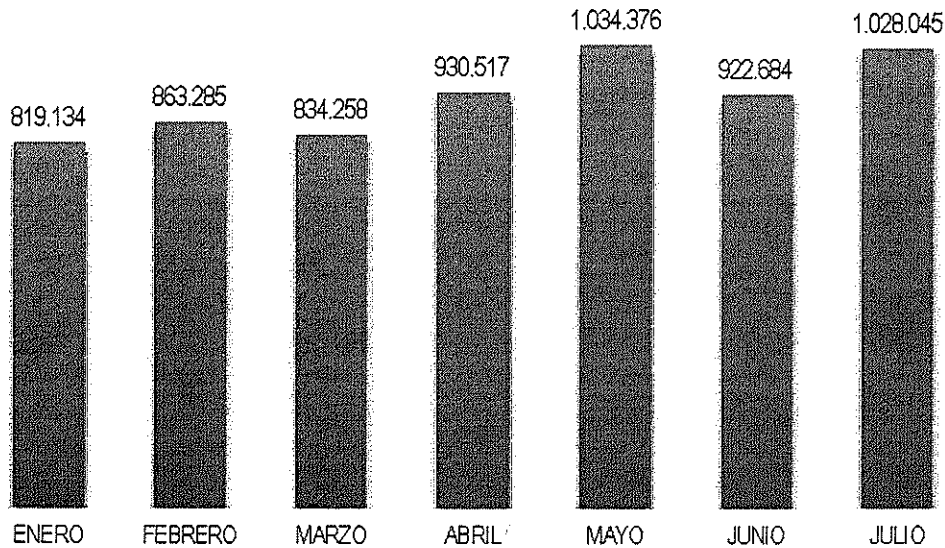
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 presenta positiva para el mes de julio de 2019 siendo mayo el más representativo con un total de 1.034.376 casos finalizados.

MES	Total
ENERO	819.134
FEBRERO	863.285
MARZO	834.258
ABRIL	930.517
MAYO	1.034.376
JUNIO	922.684
JULIO	1.028.045
TOTAL	6.432.299

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante lo que va corrido del año 2019 se presenta un total de 6.535.701 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 60,87% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	3.919.232
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	267.437
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	70.872
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	73.662
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	85.997

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

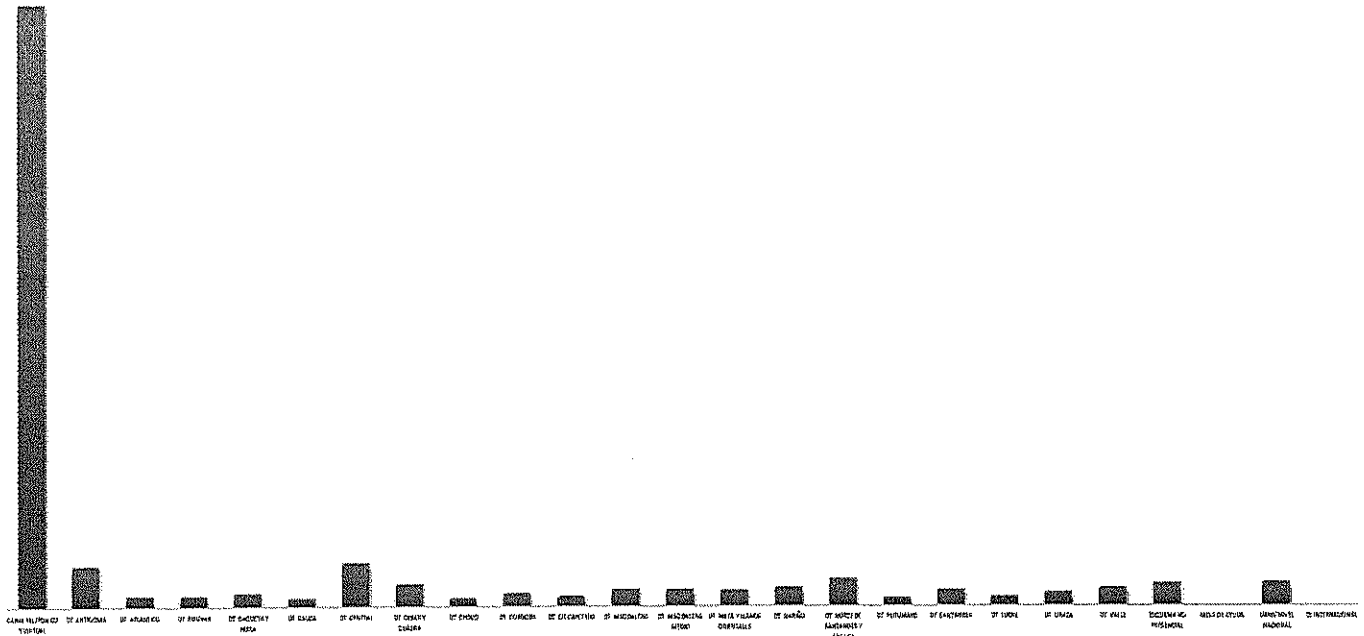


El futuro es de todos

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	54.304
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	284.936
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	144.005
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	53.466
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	81.835
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	64.282
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	108.440
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	107.949
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	101.543
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	123.325
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	176.736
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	52.822
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	101.923
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	60.516
DIRECCION TERRITORIAL URABA	89.329
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	111.609
ESQUEMA NO PRESENCIAL	146.133
MESA DE AYUDA	380
UARIV NIVEL NACIONAL	151.272
DT INTERNACIONAL	294
Total	6.432.299

Fuente: Aplicativo SGV.



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

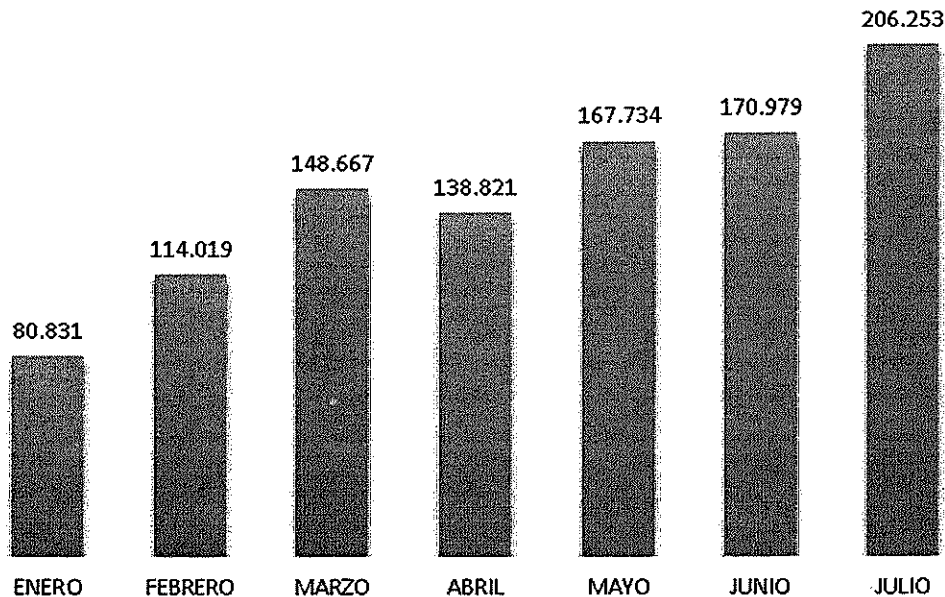
3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

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

En el mes de julio se presenta un incremento del 17,10% en comparación al mes de junio, obteniendo así un total de 206.253 casos remitidos en el mes de Julio

MES	Total
ENERO	80.831
FEBRERO	114.019
MARZO	148.667
ABRIL	138.821
MAYO	167.734
JUNIO	170.979
JULIO	206.253
TOTAL	1.027.304

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

En el mes de julio se presenta un incremento del 17,10% en comparación al mes de junio, obteniendo así un total de 206.253 casos remitidos en el mes de Julio

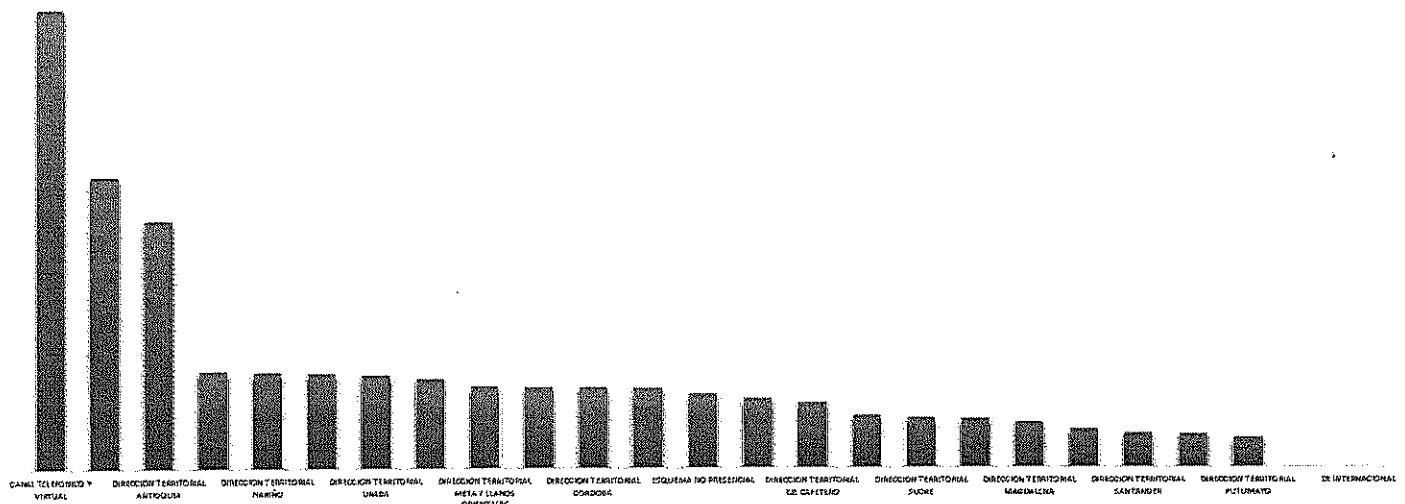


El futuro es de todos

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	202.354
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	127.821
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	109.119
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	42.625
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	42.251
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	41.760
DIRECCION TERRITORIAL URABA	40.941
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	39.282
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	35.714
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	35.506
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	35.328
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	34.908
ESQUEMA NO PRESENCIAL	32.703
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	30.685
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	28.641
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	22.849
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	22.160
UARIV NIVEL NACIONAL	21.678
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	20.126
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	16.913
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	15.227
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	14.988
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	13.370
MESA DE AYUDA	230
DT INTERNACIONAL	125
Total	1.027.304

Fuente: Aplicativo SGV.



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

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

Actualmente se presentan un total de 396.039 casos pendientes de gestión de los cuales el 89,76% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información con un total de 355.471 para el mes de julio.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		355.471	89,76%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	309.363	78,11%
	5_ROJO	7.434	1,88%
	4_NARANJA	13.806	3,49%
	3_AMARILLO	5.705	1,44%
	2_VERDE	13.960	3,52%
	1_BLANCO	5.203	1,31%
		31.580	7,97%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	11.041	2,79%
	5_ROJO	786	0,20%
	4_NARANJA	2.208	0,56%
	3_AMARILLO	2.058	0,52%
	2_VERDE	9.683	2,44%
	1_BLANCO	5.804	1,47%
		8.711	2,20%
DIRECCION DE REPARACION	6_NEGRO	2.251	0,57%
	5_ROJO	246	0,06%
	4_NARANJA	688	0,17%
	3_AMARILLO	457	0,12%
	2_VERDE	2.475	0,62%
	1_BLANCO	2.594	0,65%
		147	0,04%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	6_NEGRO	31	0,01%
	5_ROJO	19	0,00%
	4_NARANJA	33	0,01%
	3_AMARILLO	12	0,00%
	2_VERDE	37	0,01%
	1_BLANCO	15	0,00%
		125	0,03%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	1_BLANCO	125	0,03%
		5	0,00%
DIRECCION GENERAL	6_NEGRO	3	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
Total		396.039	100,00%

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

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		48	50,53%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	2	2,11%
	2_VERDE	5	5,26%
	1_BLANCO	41	43,16%
		41	43,16%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	1	1,05%
	2_VERDE	1	1,05%
	1_BLANCO	39	41,05%
		5	5,26%
DIRECCION DE REPARACION	1_BLANCO	5	5,26%
		1	1,05%
DIRECCION GENERAL	1_BLANCO	1	1,05%
Total		95	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de junio de 2019 fueron escalados en total 196449 casos fueron escalados de los cuales el 26.2% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
2019	365.371	652.316	1.017.687
ENERO	11.569	69.268	80.837
FEBRERO	19.167	94.855	114.022
MARZO	56.365	92.308	148.673
ABRIL	25.220	113.610	138.830
MAYO	33.269	134.531	167.800
JUNIO	74.952	96.124	171.076
JULIO	144.829	51.620	196.449
TOTAL ESCALADO	365.371	652.316	1.017.687

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 Río – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano
Elaboró: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista
Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista
Luz Karime Giraldo Cardenas - 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