



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE OCTUBRE 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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

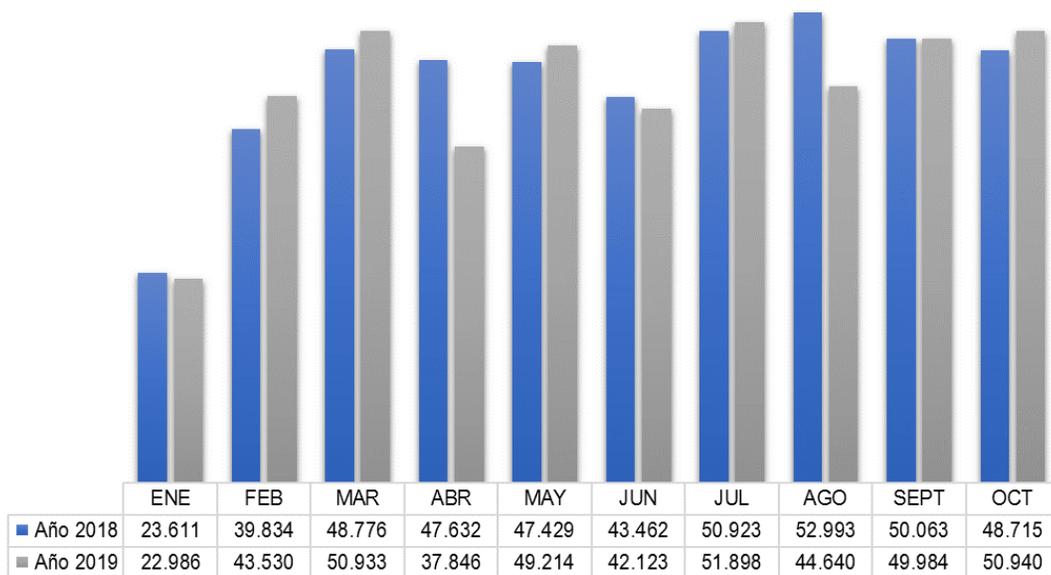




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2019, se han radicado 444.094 peticiones, frente a la radicación del mes octubre en el año anterior se evidencia un aumento del 4,37 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de octubre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 90,8% y Roc con 9,0% sobre las 50.940 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	46.277
ROC	4.598
CONSULTA	38
INFORMACION	23
CONGRESO	2
DENUNCIAS	1
QUEJA - RECLAMO	1
Total	50.940

Fuente: Aplicativo Lex.



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 46,34 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

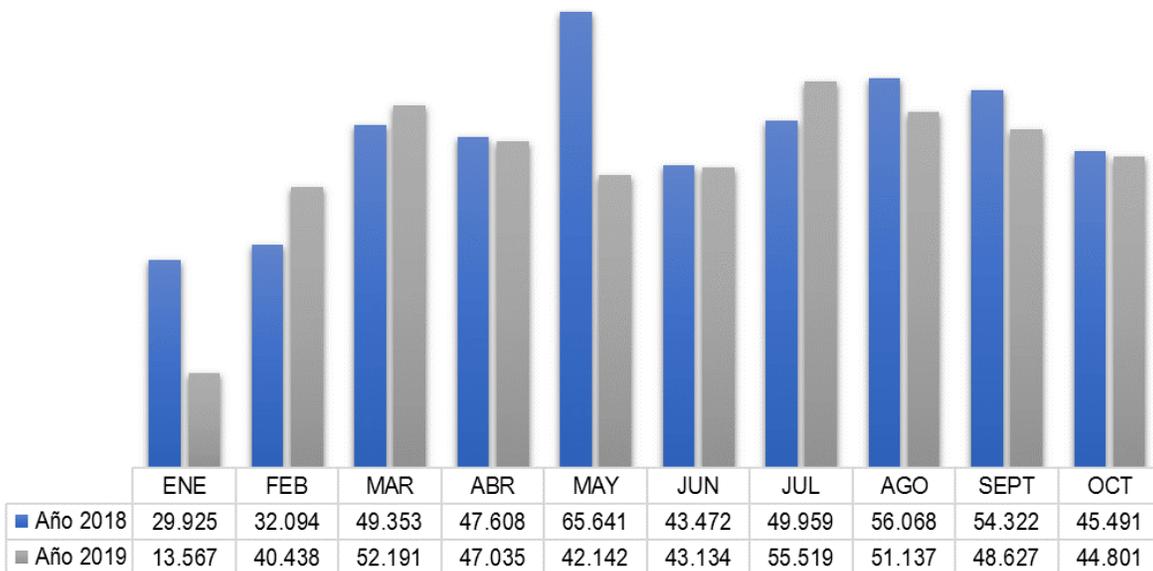
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	14.355	28,18%
ANTIOQUIA	9.254	18,16%
NARIÑO	3.512	6,89%
VALLE DEL CAUCA	3.213	6,31%
CAQUETA	2.828	5,55%
META	1.842	3,62%
MAGDALENA	1.537	3,02%
TOLIMA	1.533	3,01%
CUNDINAMARCA	1.288	2,53%
NORTE DE SANTANDER	1.138	2,23%
CAUCA	1.127	2,21%
HUILA	1.049	2,06%
CORDOBA	947	1,86%
CESAR	940	1,85%
BOLIVAR	841	1,65%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	814	1,60%
SUCRE	639	1,25%
PUTUMAYO	624	1,22%
SANTANDER	538	1,06%
ATLANTICO	514	1,01%
CALDAS	488	0,96%
QUINDIO	310	0,61%
RISARALDA	293	0,58%
CASANARE	265	0,52%
GUAJIRA	258	0,51%
BOYACA	235	0,46%
ARAUCA	232	0,46%
CHOCO	196	0,38%
GUAVIARE	64	0,13%
GUAINIA	27	0,05%
VICHADA	19	0,04%
AMAZONAS	15	0,03%
SAN ANDRES	4	0,01%
VAUPES	1	0,00%
Total	50.940	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de octubre se contestaron **44.801** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar una disminución del 1,52 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

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

Como se ilustra a continuación el 34,99 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	9.195	20,52%
BOGOTA	7.068	15,78%
NARIÑO	3.817	8,52%
VALLE DEL CAUCA	3.300	7,37%
CAQUETA	2.905	6,48%
META	1.859	4,15%
MAGDALENA	1.620	3,62%
TOLIMA	1.459	3,26%
CUNDINAMARCA	1.273	2,84%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	1.174	2,62%
CAUCA	1.161	2,59%
NORTE DE SANTANDER	1.102	2,46%
HUILA	1.058	2,36%
BOLIVAR	999	2,23%
CORDOBA	986	2,20%
CESAR	964	2,15%
SUCRE	668	1,49%
PUTUMAYO	617	1,38%



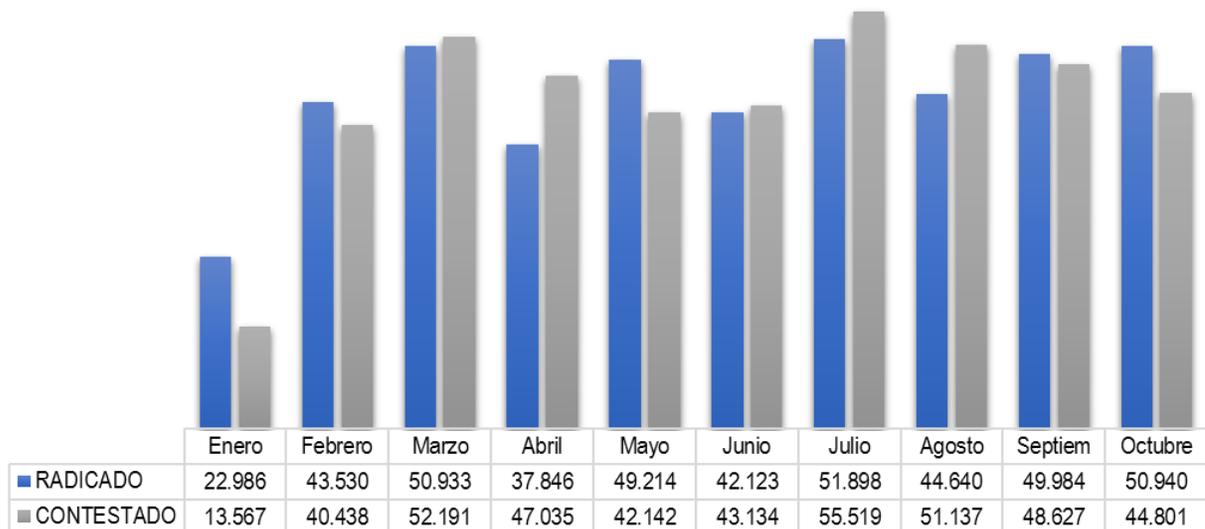


Departamento	Cantidad	%
SANTANDER	594	1,33%
ATLANTICO	477	1,06%
CALDAS	380	0,85%
QUINDIO	328	0,73%
ARAUCA	299	0,67%
CHOCO	281	0,63%
RISARALDA	271	0,60%
CASANARE	260	0,58%
BOYACA	250	0,56%
GUAJIRA	250	0,56%
GUAVIARE	86	0,19%
GUAINIA	41	0,09%
AMAZONAS	29	0,06%
VICHADA	18	0,04%
VAUPES	7	0,02%
SAN ANDRES	5	0,01%
Total	44.801	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 88 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



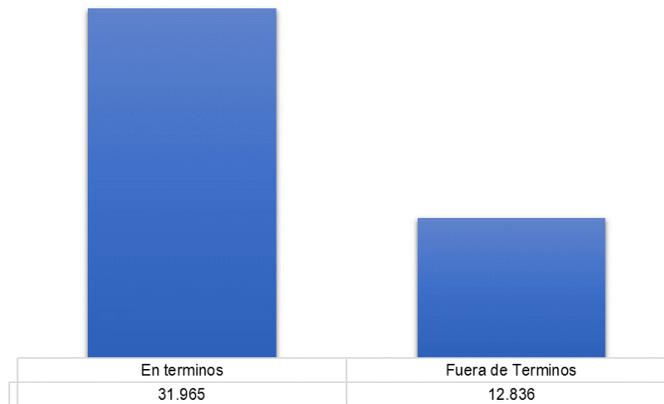
Fuente: Aplicativo Lex.





1.7. Términos de respuesta.

En el mes de octubre se contestaron 44.801 derechos de petición, de los cuales 31.965 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	29.684	10.627	40.311
ROC	2.236	2.166	4.402
INFORMACION	17	32	49
CONSULTA	27	8	35
CONGRESO	0	2	2
DENUNCIAS	1	0	1
QUEJA - RECLAMO	0	1	1
Total	31.965	12.836	44.801

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	14.630	23,35%
AGENDAMIENTO	9.454	15,09%
AVAL	4.593	7,33%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	3.751	5,99%
CASOS ATIPICOS	2.001	3,19%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.901	3,03%
SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO	1.805	2,88%
ESTADO DEL PAGO	1.542	2,46%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.435	2,29%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	1.389	2,22%
INCLUSION DE NUEVOS MIEMBROS	1.360	2,17%
RESPUESTA TIPO	1.354	2,16%
ESTADO EN EL REGISTRO	1.097	1,75%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.094	1,75%

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	%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	975	1,56%
VIVIENDA NUEVA	886	1,41%
ESTADO DE VALORACION 1448	764	1,22%
CONTRATO DE TRANSACCION	756	1,21%
NO ACREDITADO	740	1,18%
SIN PETICION CONCRETA	710	1,13%
OFERTA INSTITUCIONAL	709	1,13%
CERTIFICACIONES ACREDITACIONES CASOS EXCEPCIONALES	683	1,09%
PROYECTO PRODUCTIVO	635	1,01%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,40 %, representando 8.398 pretensiones con 169 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de octubre se trasladaron 2501 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	112
Febrero	175
Marzo	471
Abril	231
Mayo	233
Junio	189
Julio	258
Agosto	274
Septiembre	306
Octubre	252
Total	2.501

Fuente: Aplicativo Lex

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de octubre se dio repuesta con carácter reservado a 494 solicitudes en donde se identificó solicitud de información de una víctima por parte de terceros sin previa autorización y/o poder de esta.

Mes	Cantidad
Enero	18
Febrero	35
Marzo	52
Abril	58
Mayo	65
Junio	52
Julio	35
Agosto	53
Septiembre	66

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



Mes	Cantidad
Octubre	60
Total	494

Fuente: Aplicativo Lex

1.11. Denuncias

Para el mes de octubre, 9 quejas fueron tramitadas por el grupo de indagación y protección contra fraudes - GIPF, de la Oficina asesora jurídica – OAJ 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 octubre 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 902 solicitudes recibidas que constituyen el 18% de la demanda total, seguido del Departamento de Antioquia con 692 solicitudes recibidas y una participación del 14% y finalmente las solicitudes del Departamento de Cauca con 350 y una participación de 7% reúnen la mayor demanda de las solicitudes durante el mes de octubre de 2019 a nivel nacional.

OCTUBRE		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
BOGOTA D.C.	902	298
ANTIOQUIA	692	311
CAUCA	350	183
SANTANDER	349	136
BOLIVAR	348	211
HUILA	266	146
VALLE DEL CAUCA	253	124
META	201	114
ARAUCA	187	80
NARIÑO	176	84
MAGDALENA	131	78
ATLANTICO	128	64
NORTE DE SANTANDER	127	60
CESAR	114	34
CUNDINAMARCA	107	60
CORDOBA	103	51
RISARALDA	88	36
BOYACA	79	42
PUTUMAYO	76	38
CALDAS	72	52
CASANARE	61	29
SUCRE	53	23
CHOCO	49	31

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



OCTUBRE		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
TOLIMA	48	28
CAQUETA	31	18
QUINDIO	29	7
LA GUAJIRA	28	14
AMAZONAS	16	7
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	9	6
GUAVIARE	2	2
TOTAL	5.075	2.367

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 octubre, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 3.952 Solicitudes recibidas que constituyen el 78%, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 726 Solicitudes recibidas con el 14% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante este mes.

TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICION	2.563	4.140	2.056	2.660	4.447	3.509	4.407	3.875	4.020	3.952	35.629
RECURSOS REGISTRO	61	107	142	200	304	292	341	363	392	346	2.548
RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA	19	43	33	95	345	231	183	258	523	726	2.456
RECURSOS SSV	1	4	2	6	24	21	84	28	40	51	261
Total	2.644	4.294	2.233	2.961	5.120	4.053	5.015	4.524	4.975	5.075	40.894

Fuente: Aplicativo SGV.

En el periodo de enero a octubre del 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 35.629 la cual constituye un 87% de la demanda total, seguido de Recursos de Registro con 2.548 solicitudes constituyendo un 6% de la demanda total.

2.3. Comparativo mensual de Solicitudes PQR

En lo corrido del año 2019, se han recibido 40.894 solicitudes de PQR, en el mes de octubre se evidencia una disminución del 2% en el número de solicitudes recibidas con relación al mes de septiembre; manteniendo un promedio de 4.089 Solicitudes mensuales Recibidas.



Fuente: Aplicativo SGV.



3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

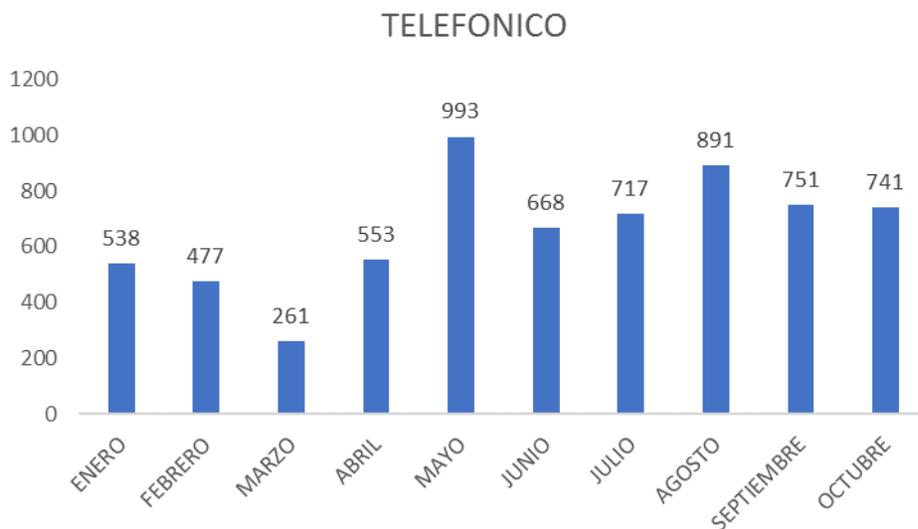
El grupo de servicio al ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQR a través de los canales telefónico y virtual.

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 negativa, presentando un 1.34% menos solicitudes con respecto al mes de octubre del año 2019.

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total
TELEFONICO	538	477	261	553	993	668	717	891	751	741	6.537

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

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 12.115.987 peticiones verbales de las cuales el 52,23% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 24,28% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.



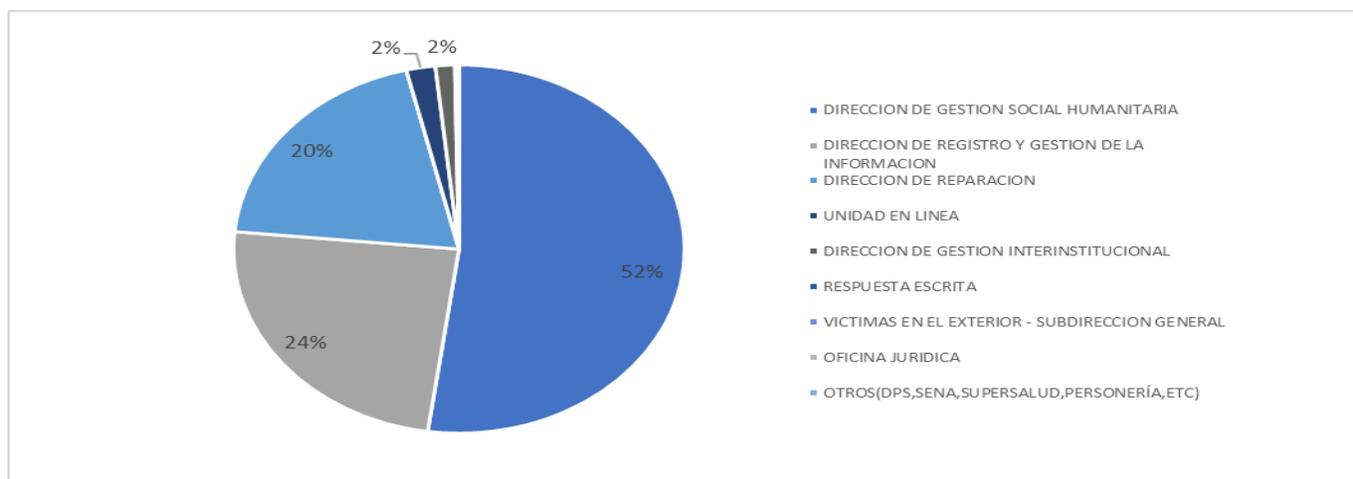


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.712	500.554	456.670	557.617	598.307	543.729	552.436	686.732	812.669	1.039.232	6.327.658
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	197.197	275.975	292.655	292.065	312.142	277.149	330.521	294.500	321.719	347.481	2.941.404
DIRECCION DE REPARACION	89.936	166.683	195.136	186.230	254.337	232.345	298.426	300.118	308.276	358.787	2.390.274
UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	22.271	18.006	23.430	24.486	28.549	33.756	33.546	33.137	252.837
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.916	11.153	10.987	9.300	11.811	13.942	22.205	22.710	23.018	33.516	168.558
RESPUESTA ESCRITA	4.372	4.647	5.008	5.920	1.127	239	319	329	332	228	22.521
VICTIMAS EN EL EXTERIOR					344	911	881	1.726	901	1.378	6.141
OFICINA JURIDICA	161	214	164	142	371	358	647	920	893	513	4.383
OTROS					192	495	157	132	251	292	1.519
SECRETARIA GENERAL	4		6			6	152	142	8	14	332
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS				1	1	2	3	2	2	7	18
Total general	899.390	976.790	982.897	1.069.281	1.202.062	1.093.662	1.234.296	1.341.067	1.501.615	1.814.585	12.115.645

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

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 octubre de 2019 siendo el más representativo con un total de 1.529.296 casos finalizados.

MES	Total
ENERO	819.010
FEBRERO	863.242
MARZO	834.469
ABRIL	930.717
MAYO	1.034.805
JUNIO	922.981
JULIO	1.029.069
AGOSTO	1.129.906
SEPTIEMBRE	1.278.054
OCTUBRE	1.529.296
Total	10.371.549

Fuente: Aplicativo SGV.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

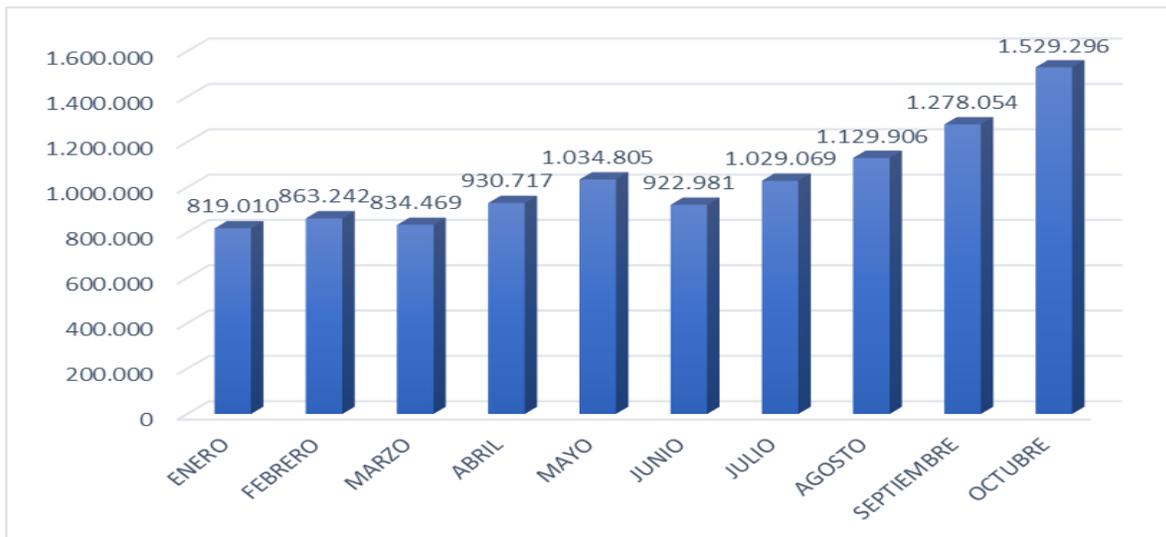
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





Fuente: Aplicativo SGV.

Durante lo que va corrido del año 2019 presenta un total de 14.041.012 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 56,90% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	7.989.620
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	561.368
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	155.172
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	158.311
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	190.438
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	129.367
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	628.005
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	311.156
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	111.477
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	172.296
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	160.336
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	218.014
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	221.747
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	235.260
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	250.727
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	382.985
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	120.094
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	236.731
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	128.837
DIRECCION TERRITORIAL URABA	205.230
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	249.065
ESQUEMA NO PRESENCIAL	942.115
MESA DE AYUDA	383
UARIV NIVEL NACIONAL	281.174
DT INTERNACIONAL	1.104
Total	14.041.012

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





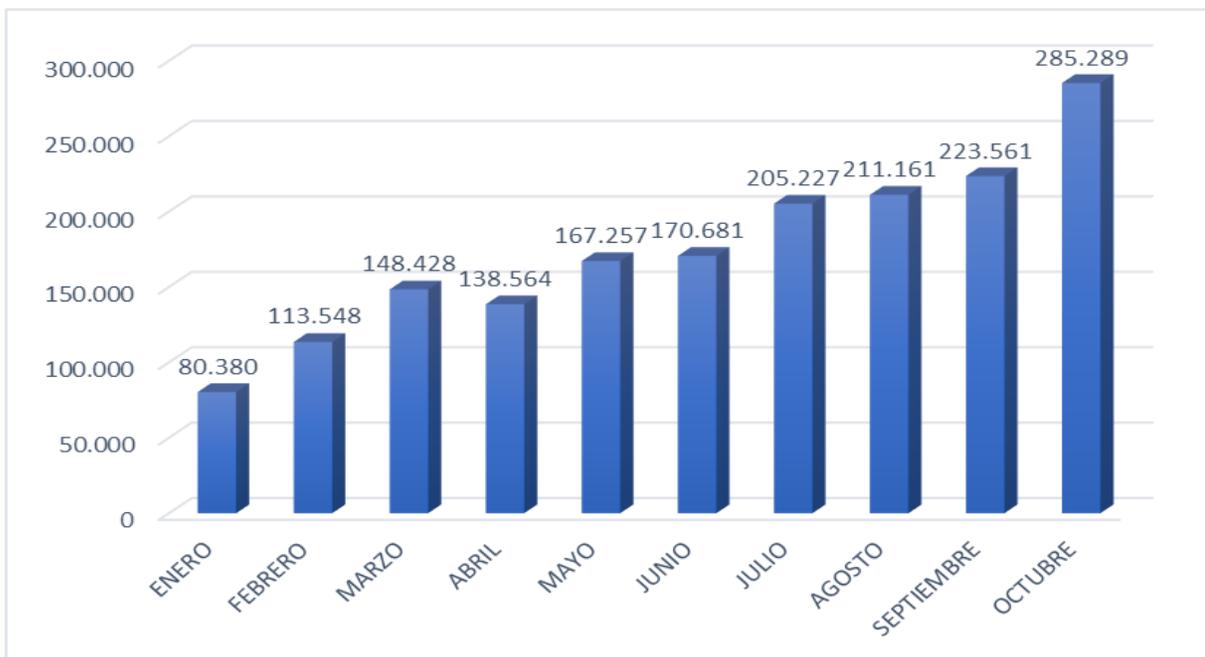
3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

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 octubre se presenta un incremento del 21,63% en comparación al mes de septiembre, obteniendo así un total de 285.289 casos remitidos en el mes de octubre

MES	Total
ENERO	80.380
FEBRERO	113.548
MARZO	148.428
ABRIL	138.564
MAYO	167.257
JUNIO	170.681
JULIO	205.227
AGOSTO	211.161
SEPTIEMBRE	223.561
OCTUBRE	285.289
Total	1.744.096

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

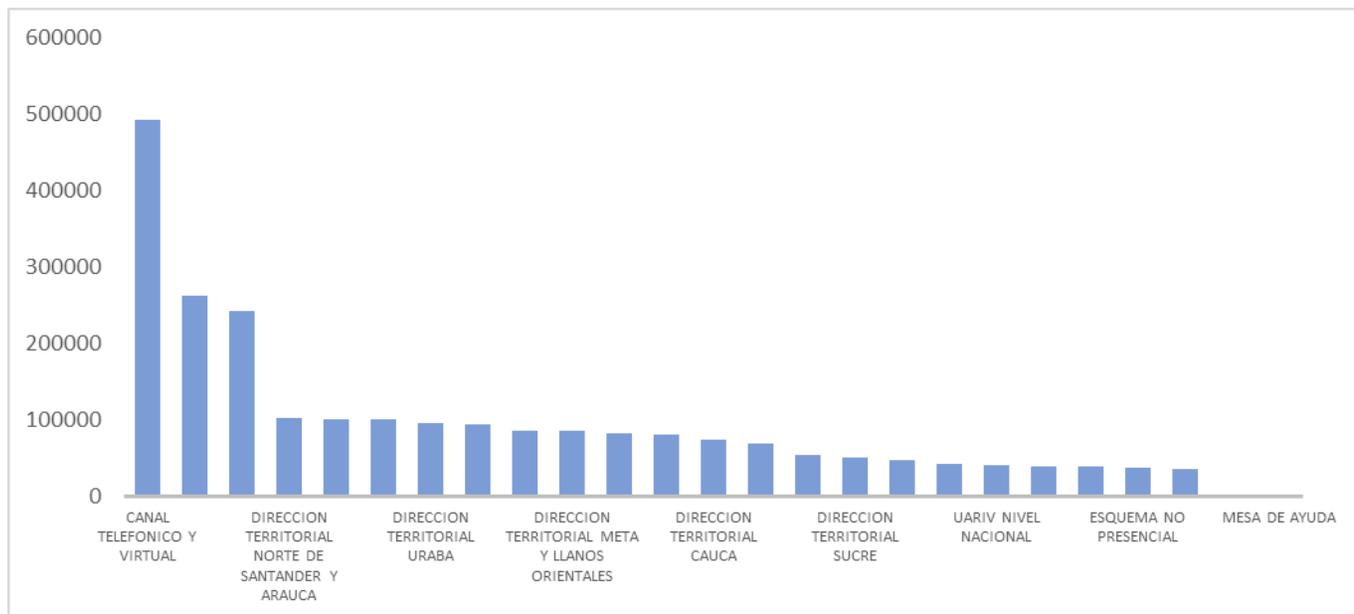


El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	492.666
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	262.635
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	242.142
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	102.681
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	101.411
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	101.019
DIRECCION TERRITORIAL URABA	96.813
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	94.990
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	86.761
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	85.710
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	83.588
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	81.155
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	74.028
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	69.399
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	53.973
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	51.513
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	47.957
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	41.951
UARIV NIVEL NACIONAL	41.521
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	39.863
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	38.795
ESQUEMA NO PRESENCIAL	37.280
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	35.729
DT INTERNACIONAL	834
MESA DE AYUDA	232
Total	2.364.646

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





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

Actualmente se presentan un total de 445.684 casos pendientes de gestión de los cuales el 74.63% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información con un total de 333.636 para el mes de octubre.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		332.636	74,63%
	6_NEGRO	298.432	66,96%
	5_ROJO	10.629	2,38%
	4_NARANJA	3.897	0,87%
	3_AMARILLO	9.464	2,12%
	2_VERDE	6.588	1,48%
	1_BLANCO	3.626	0,81%
DIRECCION DE REPARACION		97.731	21,93%
	6_NEGRO	59.098	13,26%
	5_ROJO	9.901	2,22%
	4_NARANJA	4.881	1,10%
	3_AMARILLO	10.607	2,38%
	2_VERDE	8.591	1,93%
	1_BLANCO	4.653	1,04%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		14.200	3,19%
	6_NEGRO	1.143	0,26%
	5_ROJO	428	0,10%
	4_NARANJA	285	0,06%
	3_AMARILLO	993	0,22%
	2_VERDE	5.622	1,26%
	1_BLANCO	5.729	1,29%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL		931	0,21%
	6_NEGRO	78	0,02%
	5_ROJO	220	0,05%
	4_NARANJA	104	0,02%
	3_AMARILLO	236	0,05%
	2_VERDE	183	0,04%
	1_BLANCO	110	0,02%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		168	0,04%
	6_NEGRO	40	0,01%
	5_ROJO	6	0,00%
	4_NARANJA	28	0,01%
	3_AMARILLO	52	0,01%
	2_VERDE	20	0,00%
	1_BLANCO	22	0,00%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		18	0,0040%
	6_NEGRO	12	0,0027%

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



	4_NARANJA	1	0,0002%
	2_VERDE	2	0,0004%
	1_BLANCO	3	0,0007%
Total		445.684	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		7.941	95,38%
	6_NEGRO	7.781	93,45%
	5_ROJO	10	0,12%
	4_NARANJA	3	0,04%
	3_AMARILLO	31	0,37%
	2_VERDE	79	0,95%
	1_BLANCO	37	0,44%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		323	3,88%
	6_NEGRO	7	0,08%
	5_ROJO	4	0,05%
	4_NARANJA	5	0,06%
	3_AMARILLO	68	0,82%
	2_VERDE	138	1,66%
	1_BLANCO	101	1,21%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		62	0,74%
	6_NEGRO	2	0,02%
	4_NARANJA	1	0,01%
	3_AMARILLO	1	0,01%
	2_VERDE	4	0,05%
	1_BLANCO	54	0,65%
Total		8.326	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de octubre de 2019 fueron escalados en total 212.412 casos fueron escalados de los cuales el 53,7% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
ENERO	6.323	74.057	80.380
FEBRERO	10.393	103.155	113.548
MARZO	36.016	112.412	148.428
ABRIL	13.227	125.337	138.564

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

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
MAYO	16.146	151.111	167.257
JUNIO	11.913	158.768	170.681
JULIO	63.143	142.084	205.227
AGOSTO	35.771	175.390	211.161
SEPTIEMBRE	44.992	178.569	223.561
OCTUBRE	134.462	162.733	285.289
TOTAL	372.386	1.383.616	1.744.096

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

