



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE FEBRERO DE 2020

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:

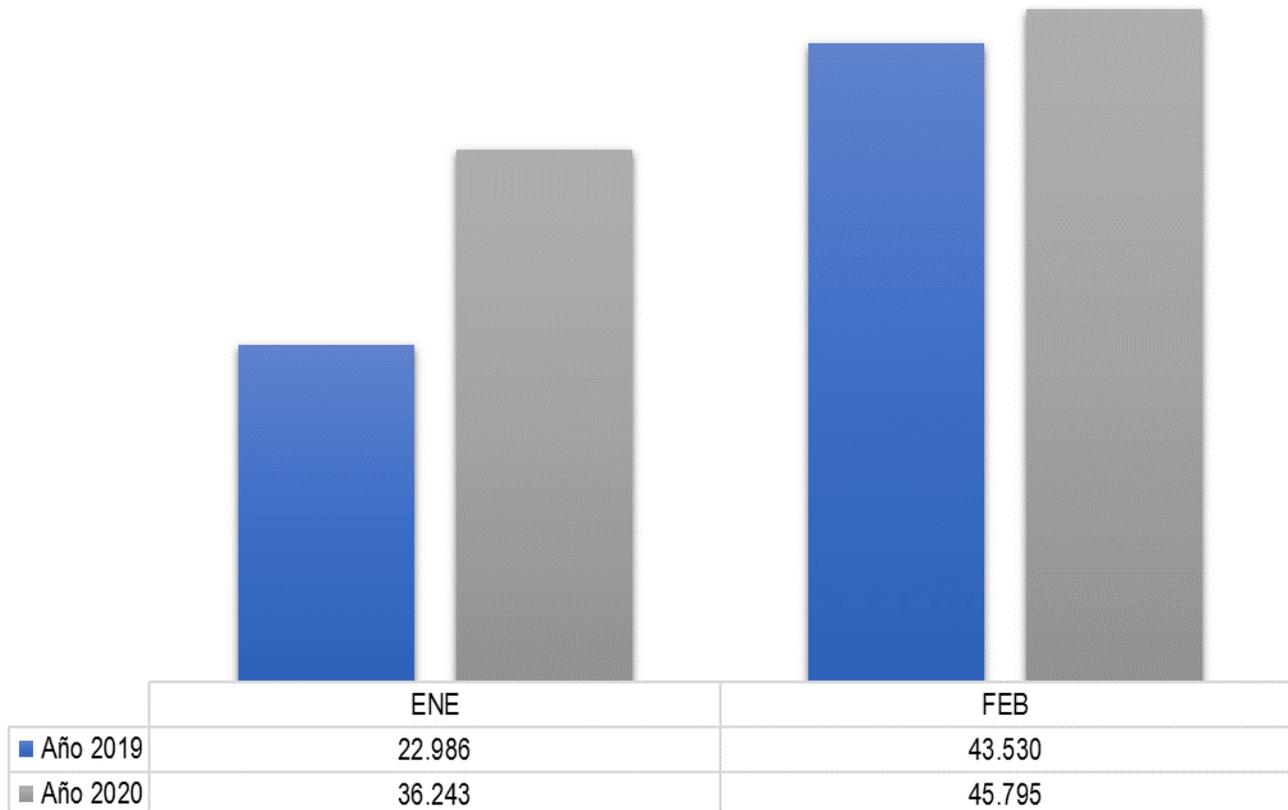




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2020, se han radicado **82.038** peticiones. Frente a la radicación del mes febrero en el año anterior se evidencia un aumento del 5,2 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de febrero, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 91,6% y Roc con 8,3% sobre las 45.795 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	41.938
ROC	3.814
CONSULTA	22
INFORMACION	19
CONGRESO	2
Total	45.795

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de febrero, aproximadamente el 67,32 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

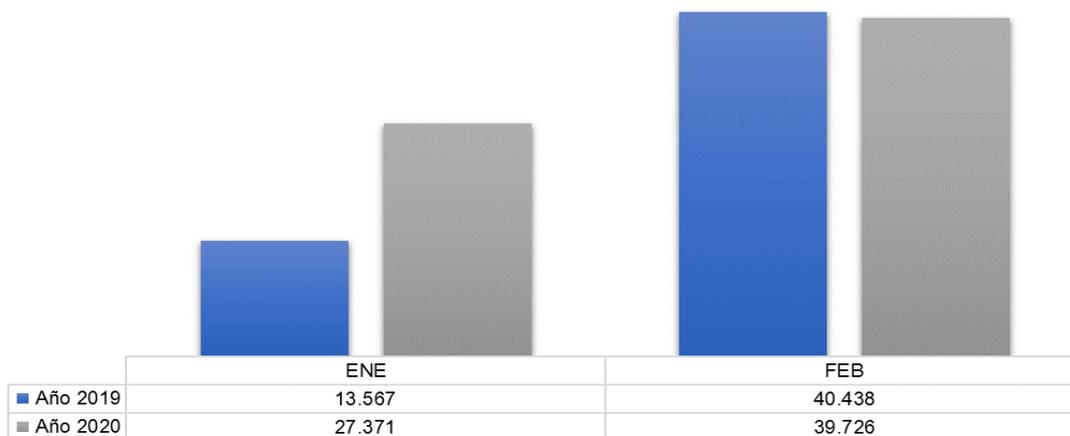
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	25.765	56,26%
ANTIOQUIA	5.064	11,06%
CAQUETA	1.910	4,17%
NARIÑO	1.659	3,62%
VALLE DEL CAUCA	1.511	3,30%
META	1.040	2,27%
MAGDALENA	921	2,01%
TOLIMA	873	1,91%
BOLIVAR	834	1,82%
CUNDINAMARCA	738	1,61%
CAUCA	597	1,30%
HUILA	558	1,22%
NORTE DE SANTANDER	537	1,17%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	505	1,10%
CESAR	420	0,92%
SANTANDER	379	0,83%
CALDAS	342	0,75%
SUCRE	319	0,70%
ARAUCA	289	0,63%
ATLANTICO	220	0,48%
QUINDIO	217	0,47%
CORDOBA	187	0,41%
CHOCO	165	0,36%
BOYACA	160	0,35%
RISARALDA	158	0,35%
GUAJIRA	142	0,31%
CASANARE	132	0,29%
PUTUMAYO	67	0,15%
GUAVIARE	53	0,12%
VICHADA	13	0,03%
GUAINIA	9	0,02%
AMAZONAS	8	0,02%
VAUPES	3	0,01%
SAN ANDRES	0	0,000%
Total	45.795	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de febrero se contestaron **39.726** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar una disminución del 1,79 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

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

Como se ilustra a continuación el 39,67 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	8.338	20,99%
BOGOTA	7.421	18,68%
CAQUETA	3.280	8,26%
VALLE DEL CAUCA	2.393	6,02%
NARIÑO	2.182	5,49%
META	1.803	4,54%
MAGDALENA	1.450	3,65%
TOLIMA	1.341	3,38%
CORDOBA	1.168	2,94%
BOLIVAR	1.065	2,68%
CAUCA	1.052	2,65%
CUNDINAMARCA	1.040	2,62%
HUILA	893	2,25%
NORTE DE SANTANDER	734	1,85%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	732	1,84%
CESAR	699	1,76%
SUCRE	616	1,55%
SANTANDER	546	1,37%
ATLANTICO	451	1,14%
CALDAS	428	1,08%
ARAUCA	397	1,00%
QUINDIO	303	0,76%
BOYACA	277	0,70%



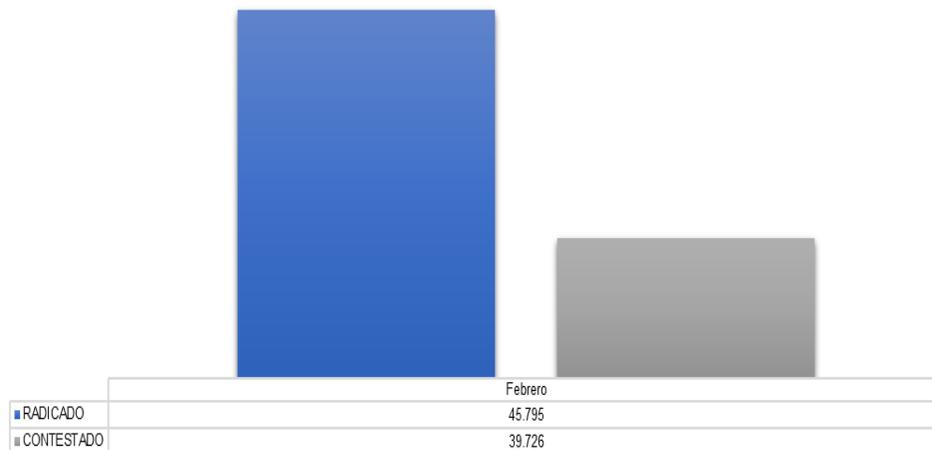


Departamento	Cantidad	%
RISARALDA	251	0,63%
CHOCO	206	0,52%
CASANARE	195	0,49%
GUAJIRA	182	0,46%
PUTUMAYO	151	0,38%
GUAVIARE	73	0,18%
VICHADA	23	0,06%
AMAZONAS	14	0,04%
GUAINIA	13	0,03%
VAUPES	7	0,02%
SAN ANDRES	2	0,01%
Total	39.726	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2020

La siguiente grafica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las peticiones radicadas en el mes de febrero, más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 87% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

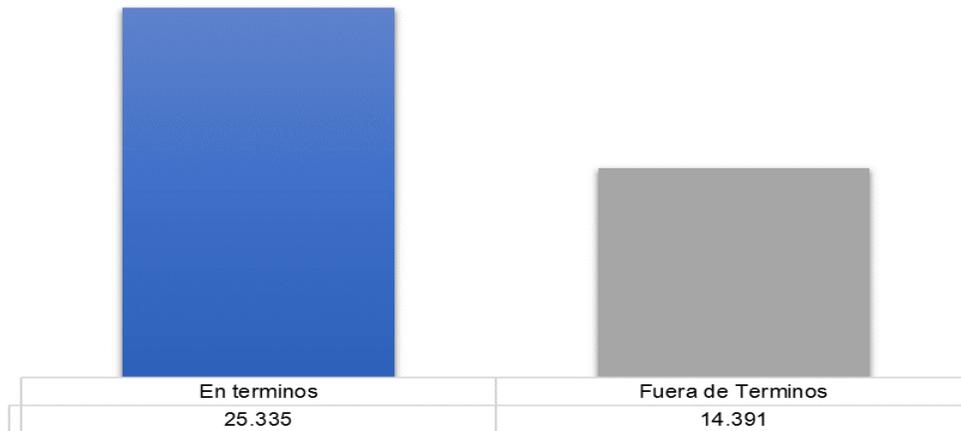


Fuente: Aplicativo Lex.



1.7. Términos de respuesta.

En el mes de febrero se contestaron 39.726 derechos de petición, de los cuales 25.335 se contestaron en términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	23.422	11.338	34.760
ROC	1.868	3.031	4.899
CONSULTA	30	5	35
INFORMACION	15	15	30
CONGRESO	0	2	2
Total	25.335	14.391	39.726

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
AGENDAMIENTO	9.268	18,00%
ATENCION HUMANITARIA SM	9.075	17,63%
AVAL	4.691	9,11%
TERMINOS VENCIDOS	3.747	7,28%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.996	5,82%
ESTADO DEL PAGO	1.980	3,85%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.472	2,86%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.425	2,77%
CASOS ATIPICOS	1.366	2,65%
RESPUESTA TIPO	1.171	2,27%
SIN DATOS	966	1,88%
ESTADO EN EL REGISTRO	841	1,63%



Pretensión	Cantidad	%
SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO	780	1,52%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	779	1,51%
ARCHIVO	756	1,47%
OFERTA INSTITUCIONAL	732	1,42%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	629	1,22%
VIVIENDA NUEVA	628	1,22%
SIN PETICION CONCRETA	591	1,15%
INCLUSION DE NUEVOS MIEMBROS	585	1,14%
NO ACREDITADO	573	1,11%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 12,49%, representando 6.429 pretensiones con 154 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de febrero se trasladaron 247 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas

Mes	Cantidad
Enero	157
Febrero	247
Total	404

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de febrero se dio repuesta con carácter reservado a 57 solicitudes en donde se identifica solicitud de información de una víctima por parte de terceros sin previa autorización y/o poder de esta.

Mes	Cantidad
Enero	26
Febrero	57
Total	83

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de febrero, no se adelantó trámite de casos 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 el mes de febrero de 2020.

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes por departamento de PQR, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Bogotá con 648 solicitudes recibidas que constituyen al 24% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 404 solicitudes igual al 15% y finalmente el departamento de Caldas con 201 solicitudes con un 7%.

FEBRERO		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
BOGOTA D.C.	648	609
ANTIOQUIA	404	392
CALDAS	201	195
CAUCA	165	161
SANTANDER	147	144
ARAUCA	137	134
HUILA	125	117
NORTE DE SANTANDER	111	108
VALLE DEL CAUCA	97	84
CUNDINAMARCA	83	74
BOLIVAR	74	74
BOYACA	69	65
ATLANTICO	62	60
CORDOBA	55	54
CHOCO	52	45
RISARALDA	44	43
PUTUMAYO	33	32
AMAZONAS	31	30
GUAVIARE	27	26
META	25	23
CESAR	24	23
NARIÑO	24	22
SUCRE	22	22
TOLIMA	21	20
LA GUAJIRA	18	17
CAQUETA	16	16
QUINDIO	16	16
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	7	7
MAGDALENA	7	7
VICHADA	4	4
CASANARE	2	2
TOTAL	2.751	2.626

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

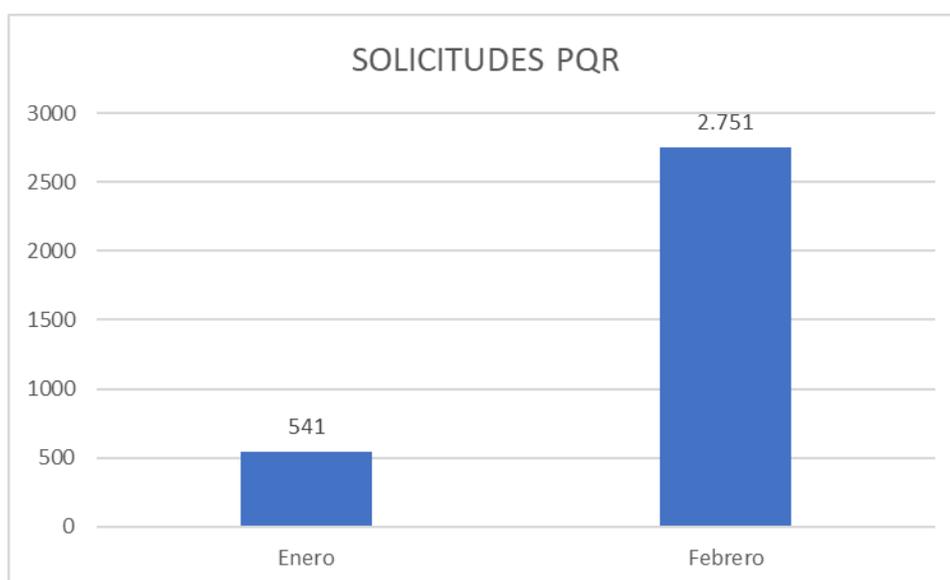


2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por el tipo de radicación de PQR en el mes de febrero, se evidencia que los Derechos de Petición con 2.385 Solicitudes recibidas constituyen el 87% del total de solicitudes, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 217 Solicitudes lo que corresponde al 8% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
DERECHO DE PETICIÓN	2.385	2.285
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	217	203
RECURSOS REGISTRO	139	128
RECURSOS SSV	10	10
TOTAL	2.751	2.626

Fuente: Aplicativo SGV.



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.

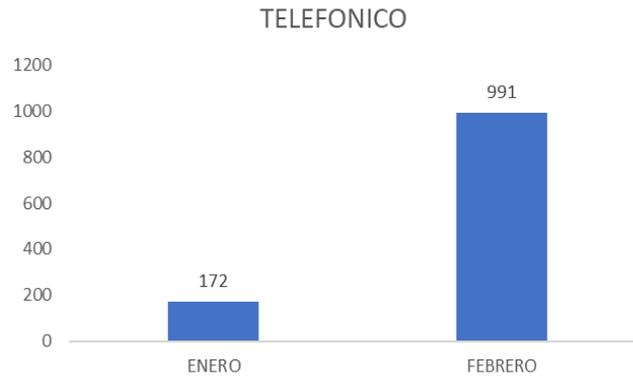
3.1. Radicación solicitudes en el canal telefónico y virtual

Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual en el mes de febrero se encuentran con una tendencia al alta; presentando un 82.6% más solicitudes escritas radicadas por el módulo de SGV con respecto al mes de enero del año 2020; estas solicitudes se recibieron por fax y el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co



MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	Total general
TELEFONICO	172	991	1.163

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 2020

Durante el mes de febrero de 2020 fueron radicados en total 1.226.664 peticiones verbales de las cuales el 49.95% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 27.88% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	FEBRERO 2020
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	612.672
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	208.015
DIRECCION DE REPARACION	342.051
UNIDAD EN LINEA	36.378
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	26.480
RESPUESTA ESCRITA	142
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	466
OFICINA JURIDICA	456
SECRETARIA GENERAL	1
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	3
Total general	1.226.664

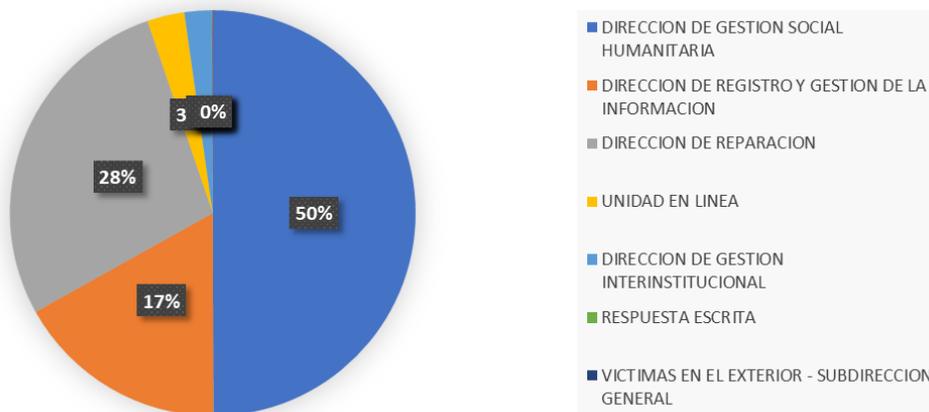
Fuente: Aplicativo SGV.

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





Fuente: Aplicativo SGV.

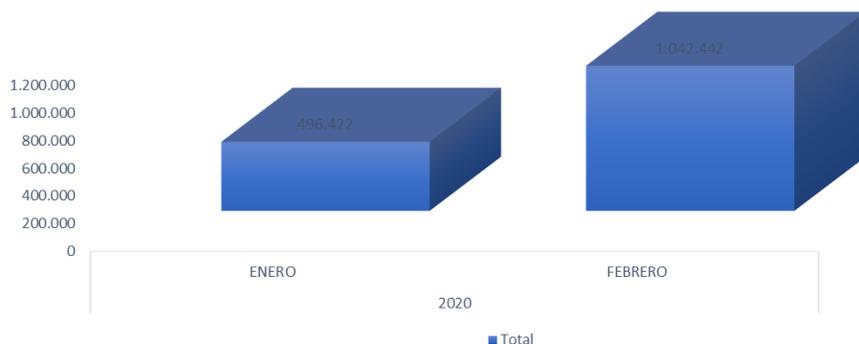
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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.

Durante el mes de febrero de 2020 se finalizaron 1.170.566 casos, donde se evidencia un aumento de 57.59% frente a los casos finalizados en enero de 2020

Mes	Total
Enero	496.422
Febrero	1.170.566
Total	1.666.988

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.



Durante el mes de febrero de 2020 se presentó un total de 1.170.566 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 59,19% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	692.867
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	41.929
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.251
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	13.571
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	16.105
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	12.776
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	68.145
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	14.121
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	9.120
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	18.949
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	14.908
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	14.606
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	18.466
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	13.697
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	11.797
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	44.311
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	10.293
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	14.016
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	9.108
DIRECCION TERRITORIAL URABA	13.371
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	21.966
ESQUEMA NO PRESENCIAL	48.383
UARIV NIVEL NACIONAL	34.756
DT INTERNACIONAL	54
Total	1.170.566

Fuente: Aplicativo SGV.

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 febrero se presenta un incremento del 66,97% en comparación al mes de enero, obteniendo así un total de 184.222 casos remitidos en el mes de febrero.

Mes	Total
Enero	60.857
Febrero	184.222
Total	245.079

Fuente: Aplicativo SGV.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

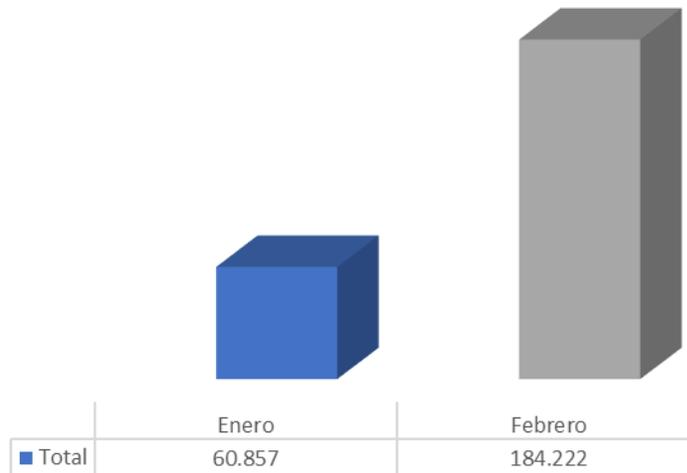
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de febrero de 2020 se presentó un total de 184.222 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 28,32% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	52.180
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	25.249
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	16.261
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	9.599
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	7.018
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	6.633
DIRECCION TERRITORIAL URABA	6.620
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	6.138
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	6.111
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	5.746
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	5.071
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.479
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	4.430
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	3.938
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	3.714
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	3.536
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	3.473
UARIV NIVEL NACIONAL	3.355
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	3.098
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.849
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.266
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.566

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.unidadadvictimas.gov.co

Síguenos en:



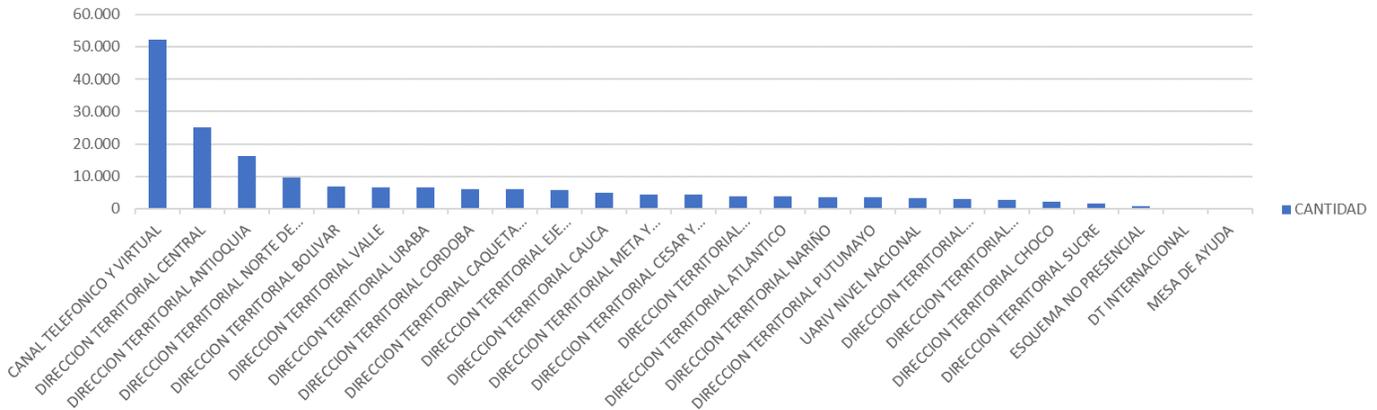


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
ESQUEMA NO PRESENCIAL	804
DT INTERNACIONAL	86
MESA DE AYUDA	2
Total	184.222

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 567.885 casos pendientes de gestión de los cuales el 47,89% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 271.967 para el mes de febrero de 2020.

PROCESO	SEMAFORIZACIÓN	CANTIDAD
DIRECCION DE REPARACIÓN		271.967
	6 NEGRO	230.523
	5 ROJO	5.276
	4 NARANJA	12.114
	3 AMARILLO	5.193
	2 VERDE	13.406
	1 BLANCO	5.455
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACIÓN		224.824
	6 NEGRO	199.350
	5 ROJO	3.081
	4 NARANJA	7.737
	3 AMARILLO	3.116
	2 VERDE	8.251
	1 BLANCO	3.289
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		65.343
	6 NEGRO	40.548
	5 ROJO	3.291
	4 NARANJA	7.323
	3 AMARILLO	3.261
	2 VERDE	7.792

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	SEMAFORIZACIÓN	CANTIDAD
	1_BLANCO	3.128
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL		5.442
	6_NEGRO	4.176
	5_ROJO	84
	4_NARANJA	377
	3_AMARILLO	193
	2_VERDE	444
	1_BLANCO	168
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		300
	6_NEGRO	251
	5_ROJO	5
	4_NARANJA	17
	3_AMARILLO	3
	2_VERDE	19
	1_BLANCO	5
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		8
	6_NEGRO	4
	4_NARANJA	2
	2_VERDE	1
	1_BLANCO	1
SECRETARIA GENERAL		1
	6_NEGRO	1
Total general		567.885

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORIZACIÓN	CANTIDAD
DIRECCION DE REPARACION		74
	6_NEGRO	23
	5_ROJO	1
	4_NARANJA	3
	3_AMARILLO	1
	2_VERDE	1
	1_BLANCO	45
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		63
	6_NEGRO	4
	2_VERDE	1
	1_BLANCO	58
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		46
	6_NEGRO	1
	4_NARANJA	2
	2_VERDE	3
	1_BLANCO	40
Total		183

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:





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 febrero de 2020 fueron escalados en total 184.222 casos fueron escalados de los cuales el 19% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
ENERO	26.128	34.574	60.702
FEBRERO	149.209	35.013	184.222
TOTAL	175.337	69.587	244.924

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 Rodriguez 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:

