



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE JULIO 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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

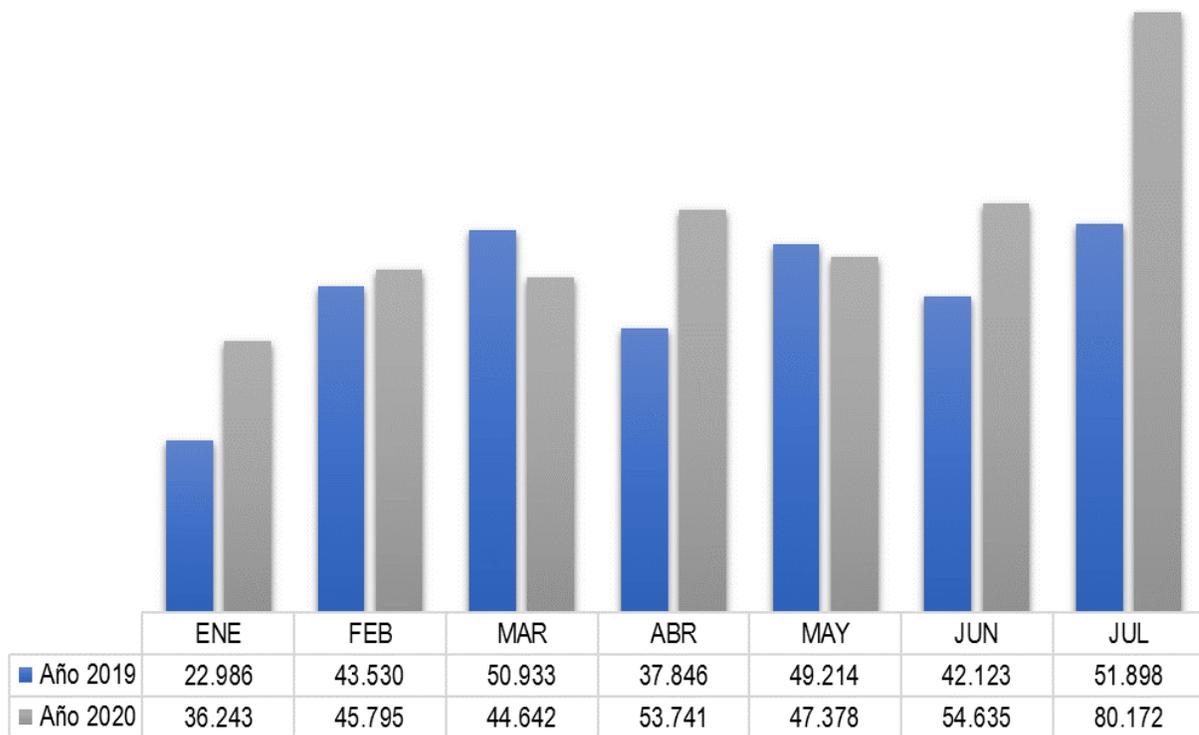




## 1. CANAL ESCRITO

### 1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2020, se han radicado **362.606** peticiones. Frente a la radicación del mes de julio en el año anterior se evidencia un aumento del 54,98 %



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 93,35 % y Roc con 6,63 % sobre las 80.172 solicitudes recibidas.

INSTANCIA	CANTIDAD	%
Interés General Y Particular	74.838	93,35%
Roc	5.318	6,63%
Información	9	0,01%
Consulta	5	0,01%
Congreso	2	0,002%
<b>Total</b>	<b>80.172</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de julio, aproximadamente el 59,36 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

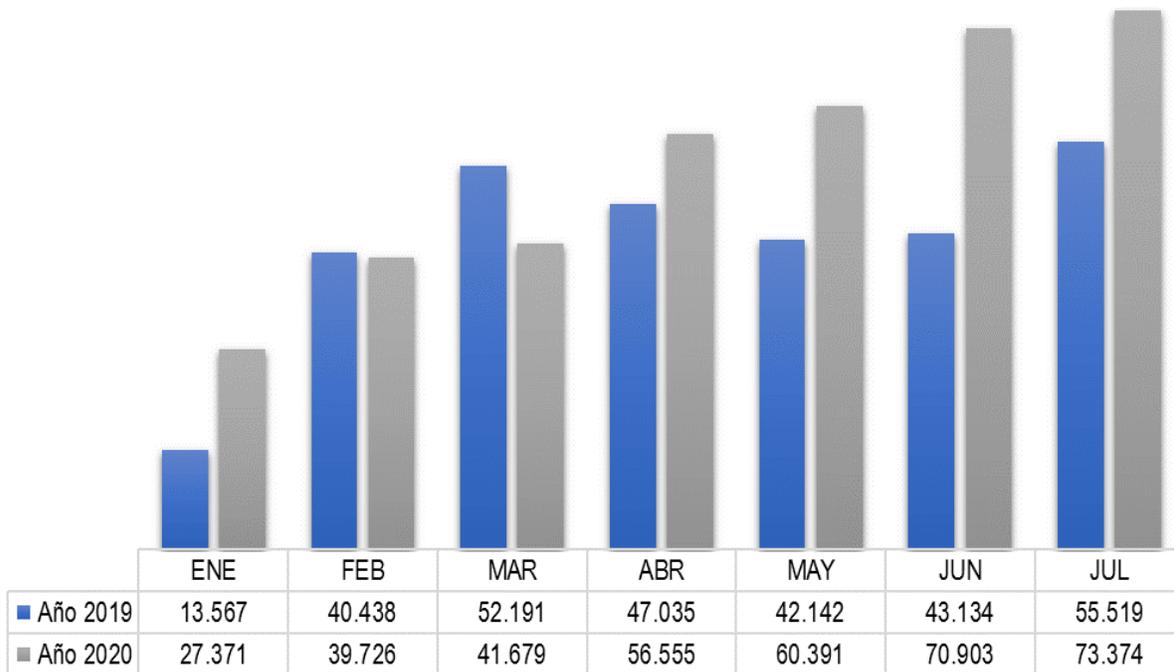
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	39.749	49,58%
ANTIOQUIA	7.845	9,79%
CAQUETA	2.616	3,26%
NARIÑO	1.901	2,37%
VALLE DEL CAUCA	4.595	5,73%
META	2.508	3,13%
MAGDALENA	2.032	2,53%
TOLIMA	1.578	1,97%
BOLIVAR	1.122	1,40%
CUNDINAMARCA	1.311	1,64%
CAUCA	1.118	1,39%
HUILA	1.114	1,39%
NORTE DE SANTANDER	1.460	1,82%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	533	0,66%
CESAR	1.517	1,89%
SANTANDER	979	1,22%
CALDAS	820	1,02%
SUCRE	894	1,12%
ARAUCA	330	0,41%
ATLANTICO	911	1,14%
QUINDIO	335	0,42%
CORDOBA	2.354	2,94%
CHOCO	368	0,46%
BOYACA	295	0,37%
RISARALDA	455	0,57%
GUAJIRA	415	0,52%
CASANARE	364	0,45%
PUTUMAYO	312	0,39%
GUAVIARE	214	0,27%
VICHADA	59	0,07%
GUAINIA	30	0,04%
AMAZONAS	11	0,01%
VAUPES	24	0,03%
SAN ANDRES	3	0,004%
<b>Total</b>	<b>80.172</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de julio se contestaron **73.374** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 32,16 % 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 49,33 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	9.916	13,51%
BOGOTA	26.282	35,82%
VALLE DEL CAUCA	5.302	7,23%
CAQUETA	3.096	4,22%
NARIÑO	2.027	2,76%
META	2.865	3,90%
CORDOBA	1.985	2,71%
TOLIMA	1.871	2,55%
MAGDALENA	2.340	3,19%
CUNDINAMARCA	1.446	1,97%
CAUCA	1.319	1,80%
NORTE DE SANTANDER	1.754	2,39%
HUILA	1.236	1,68%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	938	1,28%
CESAR	1.718	2,34%



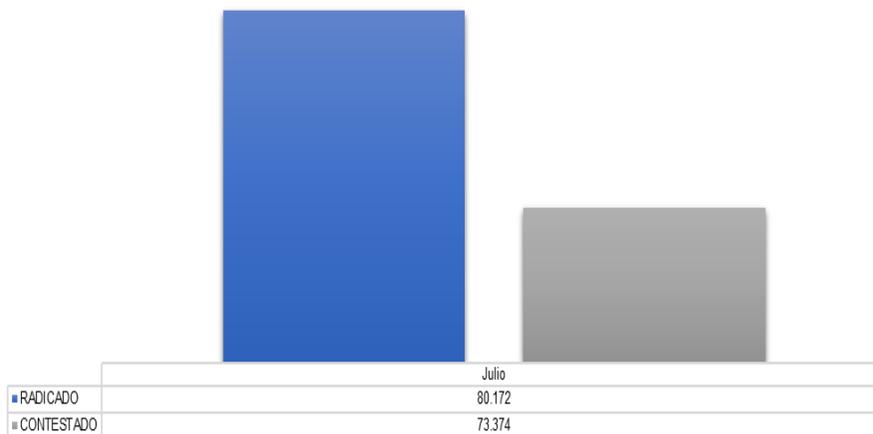


Departamento	Cantidad	%
BOLIVAR	1.400	1,91%
SUCRE	1.018	1,39%
SANTANDER	1.145	1,56%
CALDAS	843	1,15%
PUTUMAYO	371	0,51%
ATLANTICO	1.051	1,43%
QUINDIO	441	0,60%
CASANARE	396	0,54%
RISARALDA	526	0,72%
GUAJIRA	485	0,66%
ARAUCA	426	0,58%
CHOCO	410	0,56%
BOYACA	350	0,48%
GUAVIARE	262	0,36%
AMAZONAS	42	0,06%
GUAINIA	32	0,04%
VICHADA	58	0,08%
VAUPES	20	0,03%
SAN ANDRES	3	0,00%
<b>Total</b>	<b>73.374</b>	<b>100,00%</b>

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 más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 91,52 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

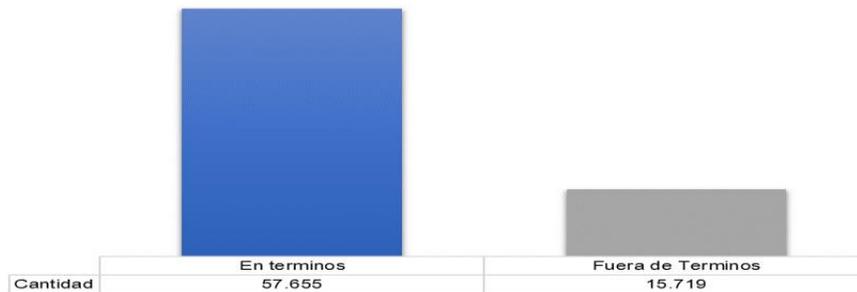


Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de julio se contestaron 73.374 derechos de petición, de los cuales 57.655 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	67.479	91,97%
ROC	5.868	8,00%
INFORMACION	17	0,02%
CONSULTA	10	0,01%
<b>Total</b>	<b>73.374</b>	<b>100,00%</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	13.650	15,43%
AGENDAMIENTO	12.229	13,82%
TERMINOS VENCIDOS	9.838	11,12%
ARCHIVO	9.081	10,27%
ESTADO DEL PAGO	5.884	6,65%
AVAL	4.364	4,93%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	3.673	4,15%
SIN DATOS	3.313	3,75%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.975	2,23%
SIN PETICION CONCRETA	1.829	2,07%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.723	1,95%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.575	1,78%
CASOS ATIPICOS	1.209	1,37%
NOTIFICACION	1.199	1,36%
RESPUESTA TIPO	1.082	1,22%
NO ACREDITADO	1.068	1,21%
ESTADO EN EL REGISTRO	1.015	1,15%
ESTADO DEL METODO	995	1,12%

Fuente: Aplicativo Lex



Hay un 14,42%, representando 12.754 pretensiones con 168 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de julio se trasladaron 367 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas

Mes	Cantidad
Enero	157
Febrero	247
Marzo	199
Abril	247
Mayo	253
Junio	384
Julio	367
<b>Total</b>	<b>1.854</b>

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de julio se dio repuesta con carácter reservado a 118 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	26
Febrero	57
Marzo	60
Abril	55
Mayo	81
Junio	117
Julio	118
<b>Total</b>	<b>514</b>

### 1.11. Denuncias

Para el mes de julio, se adelantó tramite de 10 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 julio 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 Cauca con 38 solicitudes recibidas que constituyen al 52,1% de la demanda total, seguido del departamento de Guaviare con 12 solicitudes igual al 16,4% y finalmente el departamento de Magdalena con 7 solicitudes con un 9,6%

JULIO		SOLICITUDES	%
DIRECCION TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CAUCA	CAUCA	38	52,1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	12	16,4%
MAGDALENA	MAGDALENA	7	9,6%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	4	5,5%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	3	4,1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	3	4,1%
BOLIVAR	BOLIVAR	2	2,7%
EJE CAFETERO	QUINDIO	2	2,7%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	1	1,4%
URABA	ANTIOQUIA	1	1,4%
<b>TOTAL</b>		<b>73</b>	<b>100%</b>

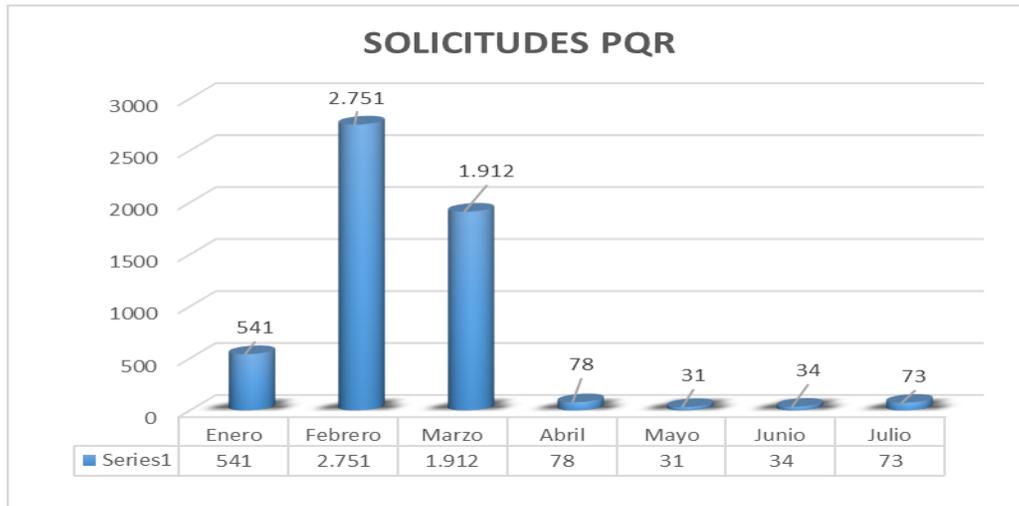
Fuente: Aplicativo SGV.

## 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, se evidencia que los Derechos de Petición con 57 Solicitudes recibidas constituyen el 78,08% del total de solicitudes, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 7 Solicitudes lo que corresponde al 9,59% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES	VÍCTIMAS POR PROCESO
DERECHO DE PETICIÓN	57	78,08%	40
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	7	9,59%	5
RECURSOS REGISTRO	5	6,85%	5
RECURSOS SSV	4	5,48%	3
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

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 Julio fueron 4.015 lo cual representa el 33.13% sobre el total de radicación correspondiente al año 2020, estas solicitudes se recibieron por fax y el correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co)

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	Total general
TELEFONICO	172	991	723	1543	1895	2779	4015	12.118

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



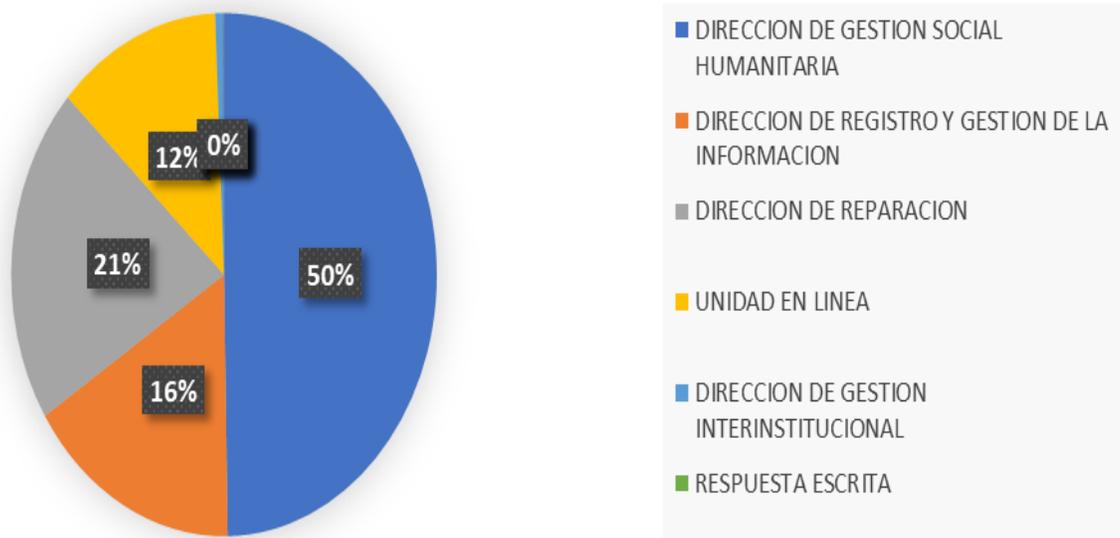
generado un insumo este se tramita por medio del servicio denominada cierre de ciclo, el cual es el grupo de trabajo encargado de contactar y notificar la respuesta en los términos establecidos

### 3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2020

Durante el mes de Julio de 2020 fueron radicados en total 1.701.951 peticiones verbales de las cuales el 49.73% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 16.23% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	JULIO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	846.404
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	275.691
DIRECCION DE REPARACION	356.343
UNIDAD EN LINEA	212.257
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	10.228
RESPUESTA ESCRITA	69
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	534
OFICINA JURIDICA	423
SECRETARIA GENERAL	2
<b>Total general</b>	<b>1.701.951</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.



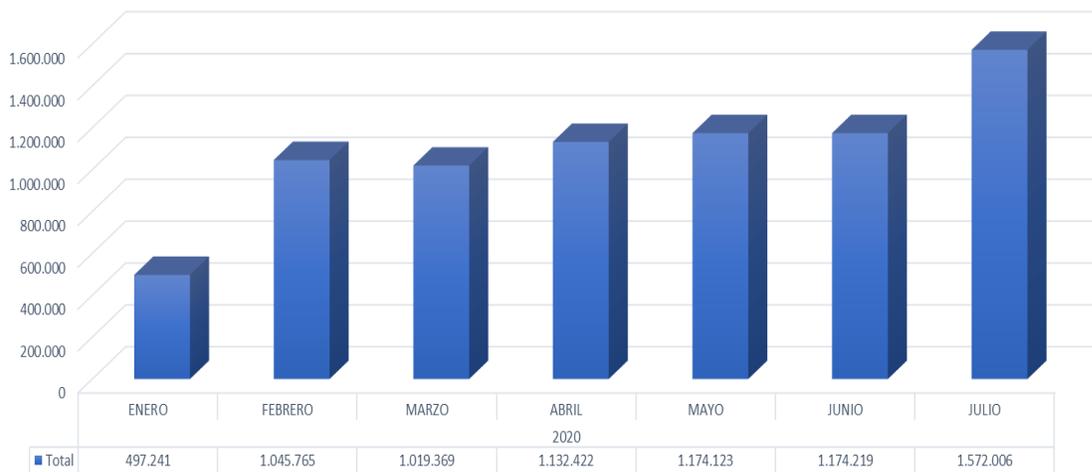
### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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.

Durante el mes de Julio de 2020 se finalizaron 1.572.006 casos los cuales representan el 20.64% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

MES	Total
ENERO	497.241
FEBRERO	1.045.765
MARZO	1.019.369
ABRIL	1.132.422
MAYO	1.174.123
JUNIO	1.174.219
JULIO	1.572.006
	<b>7.615.145</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Aplicativo SGV

Fuente:

Durante el mes de Julio de 2020 se presentó un total de 1.572.006 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 44,7% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	676.429
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	71.349
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	17.289
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	21.076
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	27.787

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



DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	25.616
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	68.059
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	38.016
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	14.099
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	30.052
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	32.856
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	20.113
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	30.058
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	25.663
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	32.071
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	71.122
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	18.771
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	32.039
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	13.136
DIRECCION TERRITORIAL URABA	25.835
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	33.582
ESQUEMA NO PRESENCIAL	119.405
MESA DE AYUDA	103
UARIV NIVEL NACIONAL	127.480
<b>Total general</b>	<b>1.572.006</b>

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 julio fueron remitidos en total 129.945 casos lo que equivale al 16% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2020.

MES	Total
ENERO	59.883
FEBRERO	180.899
MARZO	142.124
ABRIL	96.579
MAYO	108.754
JUNIO	93.495
JULIO	129.945
	<b>811.679</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



### REMITIDO



Durante el mes de julio de 2020 se presentó un total de 129.945 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 29,5% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	38.634
UARIV NIVEL NACIONAL	21.983
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	15.869
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	8.567
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	4.925
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	3.842
DIRECCION TERRITORIAL URABA	3.287
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.242
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	3.197
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	2.769
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	2.696
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	2.643
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	2.640
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	2.344
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.116
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.051
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.670
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	1.666
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	1.517
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.515
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.355
ESQUEMA NO PRESENCIAL	771
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	636
DT INTERNACIONAL	10
<b>Total general</b>	<b>129.945</b>

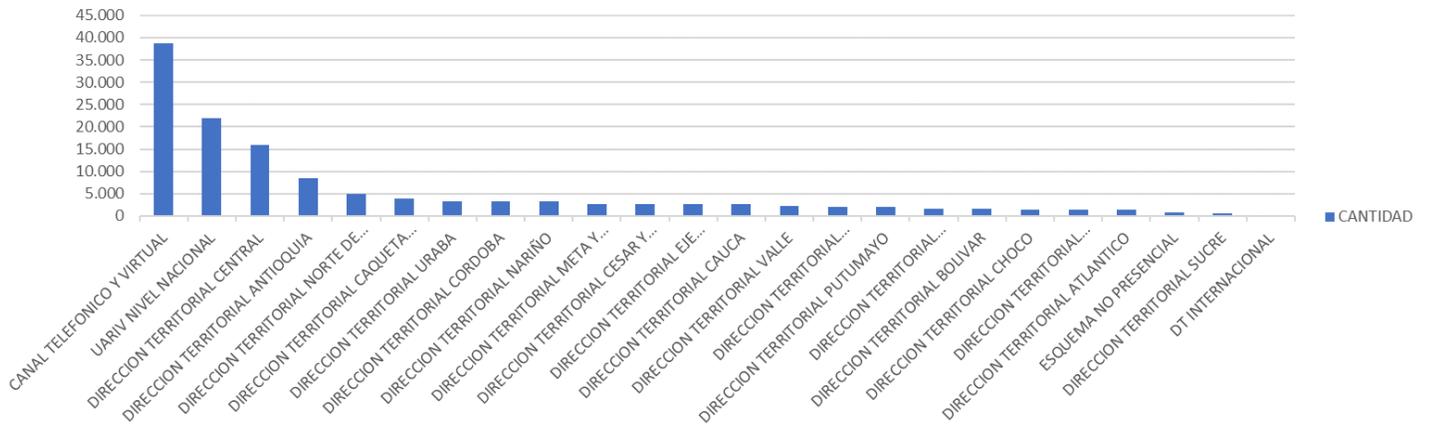
Fuente: Aplicativo SGV.

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





Fuente: Aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 199.350 casos pendientes de gestión de los cuales el 20,43% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 138.961.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>138.961</b>	<b>69,71%</b>
	6_NEGRO	121.615	61,01%
	5_ROJO	4.507	2,26%
	4_NARANJA	2.000	1,00%
	3_AMARILLO	4.847	2,43%
	2_VERDE	675	0,34%
	1_BLANCO	5.317	2,67%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>40.722</b>	<b>20,43%</b>
	6_NEGRO	36.534	18,33%
	5_ROJO	305	0,15%
	4_NARANJA	475	0,24%
	3_AMARILLO	1.192	0,60%
	2_VERDE	133	0,07%
	1_BLANCO	2.083	1,04%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>19.518</b>	<b>9,79%</b>
	6_NEGRO	6.413	3,22%
	5_ROJO	1.617	0,81%
	4_NARANJA	665	0,33%
	3_AMARILLO	2.175	1,09%
	2_VERDE	255	0,13%
	1_BLANCO	8.393	4,21%
<b>DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL</b>		<b>132</b>	<b>0,07%</b>



PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	1_BLANCO	132	0,07%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>13</b>	<b>0,01%</b>
	6_NEGRO	10	0,01%
	1_BLANCO	3	0,00%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>3</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	2	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
<b>DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS</b>		<b>1</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	1	0,00%
<b>Total general</b>		<b>199.350</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

**Estado Mesa de Ayuda**

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>12</b>	<b>48,00%</b>
	1_BLANCO	12	48,00%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>8</b>	<b>32,00%</b>
	1_BLANCO	8	32,00%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>5</b>	<b>20,00%</b>
	1_BLANCO	5	20,00%
<b>Total general</b>		<b>25</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

**5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución**

En el mes de Julio de 2020 fueron escalados en total 76.915 se los cuales el 72,36% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
<b>2020</b>	<b>120.303</b>	<b>691.376</b>	<b>811.679</b>
ENERO	3.185	56.698	59.883
FEBRERO	14.019	166.880	180.899
MARZO	16.766	125.358	142.124
ABRIL	12.361	84.218	96.579
MAYO	18.303	90.451	108.754
JUNIO	19.764	73.731	93.495
JULIO	35.905	94.040	129.945

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
<b>TOTAL ESCALADO</b>	<b>120.303</b>	<b>691.376</b>	<b>811.679</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  
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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

