



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE FEBRERO DE 2021

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:

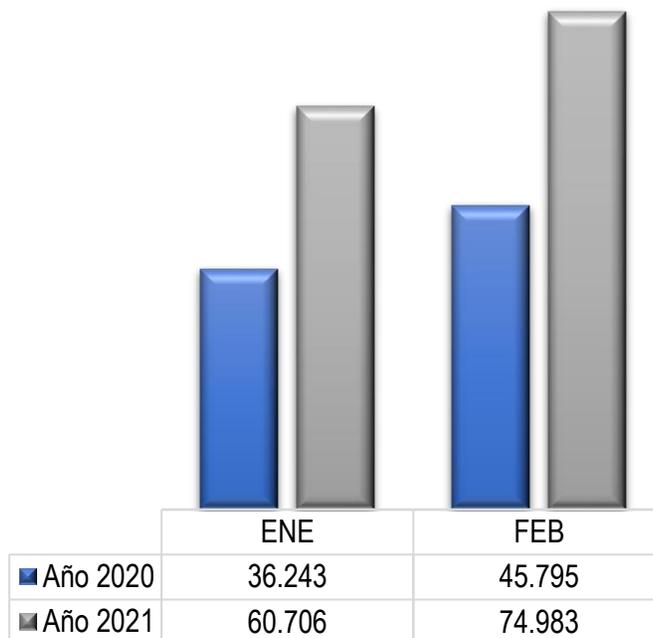




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2021 se tiene un acumulado de **135.689** peticiones radicadas; en el mes de febrero se radicaron **74.983** solicitudes, que con relación a la radicación del mismo mes del año anterior se evidencia un aumento del **163,74%**.



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 **91,10%** y Roc con 8,87% sobre las **74.983** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	68.308	91,10%
ROC	6.649	8,87%
INFORMACION	15	0,02%
CONSULTA	10	0,01%
CONGRESO	1	0,00%
Total	74.983	100,00%

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 55,36% se concentra en Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	32.340	43,13%
ANTIOQUIA	9.174	12,23%
VALLE DEL CAUCA	4.703	6,27%
CORDOBA	1.102	1,47%
CAQUETA	2.758	3,68%
NARIÑO	2.274	3,03%
META	1.938	2,58%
MAGDALENA	1.735	2,31%
CAUCA	1.023	1,36%
CESAR	1.585	2,11%
NORTE DE SANTANDER	1.551	2,07%
TOLIMA	1.487	1,98%
BOLIVAR	1.491	1,99%
CUNDINAMARCA	1.680	2,24%
SUCRE	1.737	2,32%
ATLANTICO	976	1,30%
HUILA	1.038	1,38%
SANTANDER	1.072	1,43%
CHOCO	687	0,92%
RISARALDA	657	0,88%
GUAJIRA	463	0,62%
CALDAS	862	1,15%
ARAUCA	396	0,53%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	390	0,52%
QUINDIO	430	0,57%
CASANARE	493	0,66%
BOYACA	423	0,56%
PUTUMAYO	228	0,30%
GUAVIARE	173	0,23%
GUAINIA	38	0,05%
VICHADA	48	0,06%
AMAZONAS	14	0,02%
VAUPES	12	0,02%
SAN ANDRES	5	0,007%
Total	74.983	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

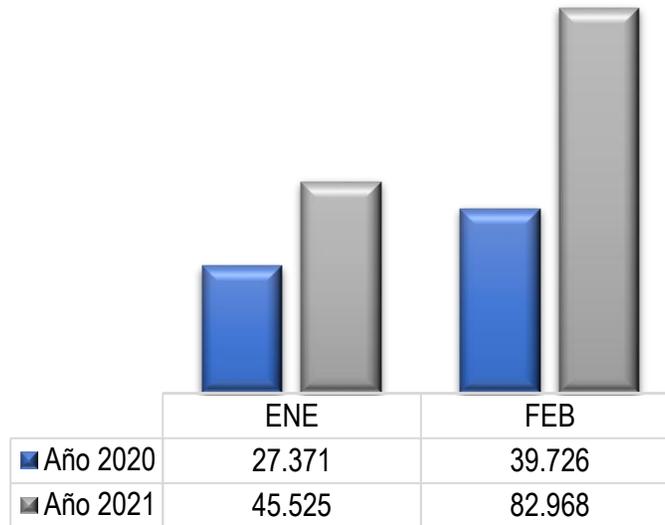
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2021 se han contestado un total de **128.493** casos; en el mes de febrero se contestaron **82.968** solicitudes que con relación al mismo mes, en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 208,85% en la generación de respuestas



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 42,57%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	21.873	26,36%
ANTIOQUIA	13.446	16,21%
VALLE DEL CAUCA	6.207	7,48%
CAQUETA	3.919	4,72%
MAGDALENA	3.442	4,15%
NARIÑO	3.346	4,03%
CORDOBA	1.542	1,86%
META	2.914	3,51%
NORTE DE SANTANDER	1.979	2,39%
CESAR	2.320	2,80%
CUNDINAMARCA	1.993	2,40%
TOLIMA	2.089	2,52%
CAUCA	1.567	1,89%
BOLIVAR	1.964	2,37%
SUCRE	2.403	2,90%
ATLANTICO	1.417	1,71%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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



El futuro
es de todos

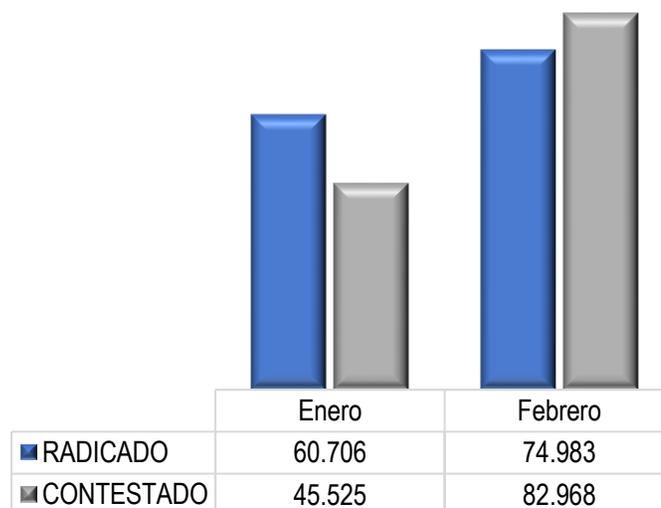
Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
SANTANDER	1.620	1,95%
HUILA	1.353	1,63%
CHOCO	883	1,06%
RISARALDA	906	1,09%
GUAJIRA	672	0,81%
CALDAS	1.331	1,60%
ARAUCA	572	0,69%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	689	0,83%
QUINDIO	588	0,71%
CASANARE	593	0,71%
BOYACA	563	0,68%
PUTUMAYO	347	0,42%
GUAVIARE	273	0,33%
GUAINIA	49	0,06%
VICHADA	53	0,06%
VAUPES	16	0,02%
AMAZONAS	34	0,04%
SAN ANDRES	5	0,01%
Total	82.968	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2021

La siguiente gráfica 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 100,65% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

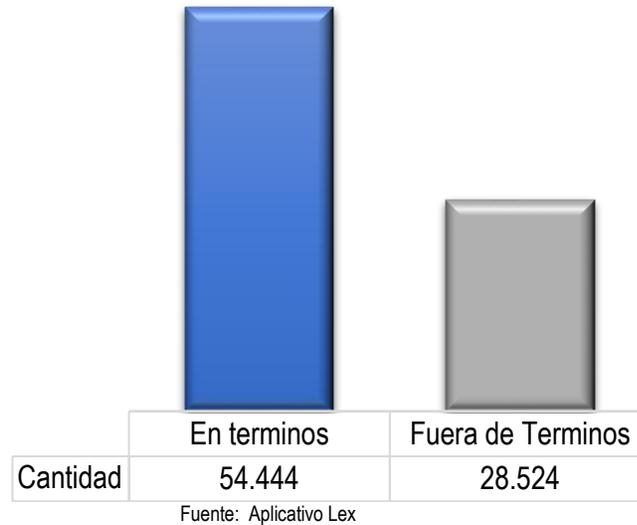
Síguenos en:





1.7. Términos de respuesta.

En el mes de febrero se contestaron **82.968** derechos de petición, de los cuales **54.444** fueron dentro de los términos legales, equivalentes al 65,62%.



Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	51.558	23.573	75.131
ROC	2.860	4.942	7.802
CONSULTA	17	3	20
INFORMACION	8	6	14
QUEJA - RECLAMO	1	0	1
Total	54.444	28.524	82.968

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de las solicitudes tramitadas las más frecuentes para el mes fueron:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	19.341	18,41%
ESTADO DEL METODO	12.143	11,56%
AGENDAMIENTO	11.134	10,60%
TERMINOS VENCIDOS	8.172	7,78%
SIN DATOS	6.512	6,20%
ESTADO DEL PAGO	4.766	4,54%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	4.740	4,51%
NO ACREDITADO	4.454	4,24%



Pretensión	Cantidad	%
AVAL	3.648	3,47%
CERTIFICACION FAMILIAR	3.374	3,21%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	2.235	2,13%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.540	1,47%
SIN PETICION CONCRETA	1.484	1,41%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.263	1,20%
CASOS ATIPICOS	1.221	1,16%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.116	1,06%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.104	1,05%
VIVIENDA CASO CONCRETO	1.077	1,03%
Total	89.324	85,05%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 14,95%, representando 15.707 pretensiones, con 159 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de febrero se trasladaron 392 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	261
Febrero	392
Total	653

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de febrero se dio repuesta con carácter reservado a 124 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	51
Febrero	124
Total	175

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de febrero, se adelantó un (1) trámite de caso 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.

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes PQR por departamento, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Antioquia con 54 solicitudes recibidas que constituyen al 28% de la demanda total, seguido del departamento de Cauca con 54 solicitudes que corresponde al 28% y finalmente el departamento de magdalena con 21 solicitudes con un 11%.

FEBRERO		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	54	28%
CAUCA	CAUCA	54	28%
MAGDALENA	MAGDALENA	21	11%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	9	5%
BOLIVAR	BOLIVAR	7	4%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	7	4%
SANTANDER	SANTANDER	7	4%
CORDOBA	CORDOBA	6	3%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	6	3%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	5	3%
EJE CAFETERO	RISARALDA	5	3%
BOLIVAR	ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	4	2%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	4	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	4	2%
SUCRE	SUCRE	1	1%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	1	1%
TOTAL		195	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte febrero 2021

2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de febrero se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 144 Solicitudes recibidas que constituyen el 74% del total, seguido de Recursos Registro con 24 Solicitudes lo que corresponde al 12% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

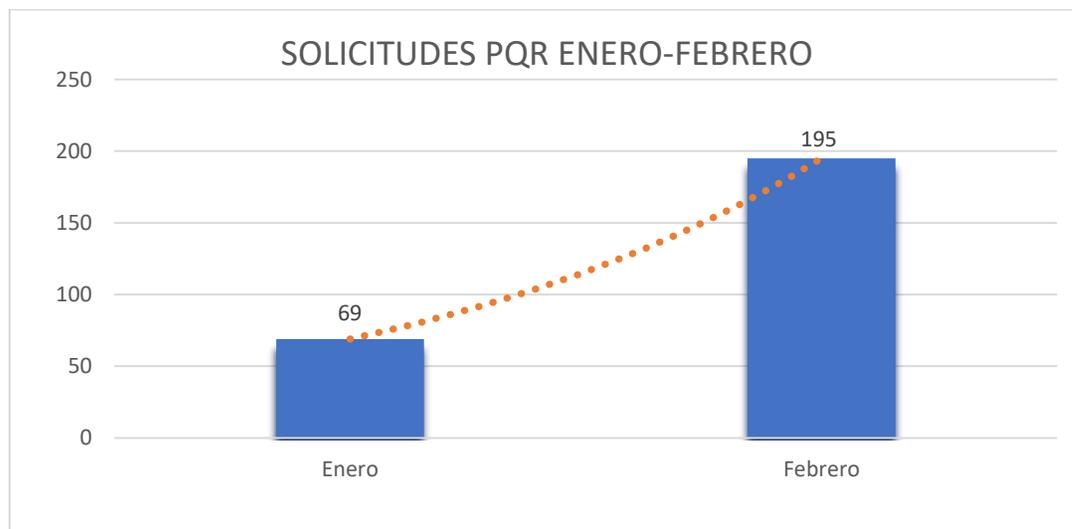
TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	VÍCTIMAS	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	144	80	74%
RECURSOS REGISTRO	24	11	12%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	20	6	10%
RECURSOS SSV	7	5	4%
TOTAL	195	102	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte febrero 2021

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: 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 fueron 1.560 estas solicitudes se recibieron por fax y el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co

TIPO DE CASO	TOTAL CASOS
PQR	1.560

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.

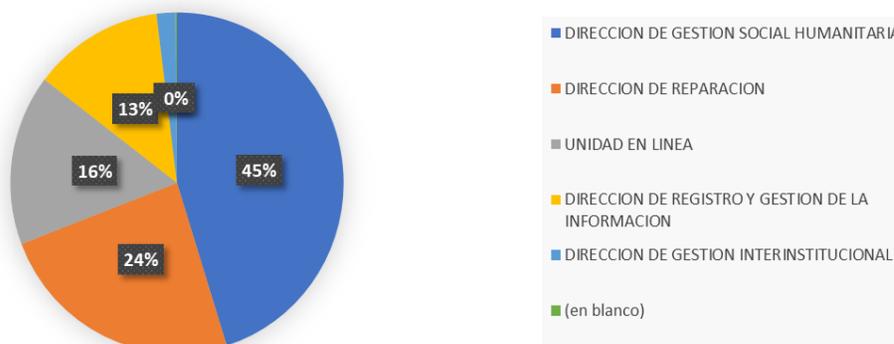
3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2021

Durante el mes de febrero de 2021 fueron radicados en total 1.281.227 peticiones verbales de las cuales el 44.66% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 23.06% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.



PROCESO	febrero
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	578.406
DIRECCION DE REPARACION	307.171
UNIDAD EN LINEA	207.499
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	162.078
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	23.490
(en blanco)	1.757
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	224
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	357
OFICINA JURIDICA	211
RESPUESTA ESCRITA	32
SECRETARIA GENERAL	2
Total general	1.281.227

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 febrero de 2021 se finalizaron 1.133.399 casos los cuales representan el 51.25% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

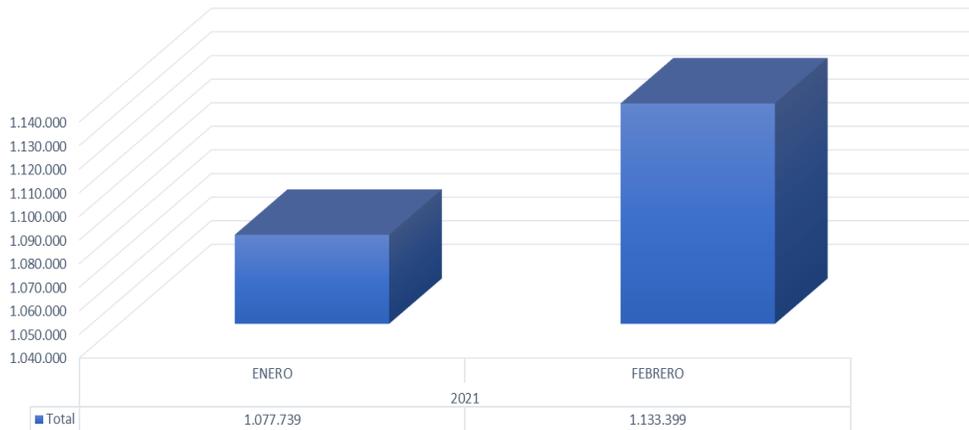
DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	1.077.739
2021	FEBRERO	1.133.399
Total general		2.211.138

Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de febrero de 2021 se presentó un total de 1.133.399 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 39,02% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	334.646
UARIV NIVEL NACIONAL	156.960
ESQUEMA NO PRESENCIAL	80.776
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	60.797
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	53.804
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	46.752
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	39.181
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	31.483
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	29.414
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	27.894
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	27.693
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	26.609
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	25.515
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	23.576
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	23.528
DIRECCION TERRITORIAL URABA	21.816
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	21.363
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	20.000
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	18.342
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	16.960
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	16.485
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	14.747

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:





DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	13.853
MESA DE AYUDA	1.205
Total general	1.133.399

Fuente: Aplicativo SGV.

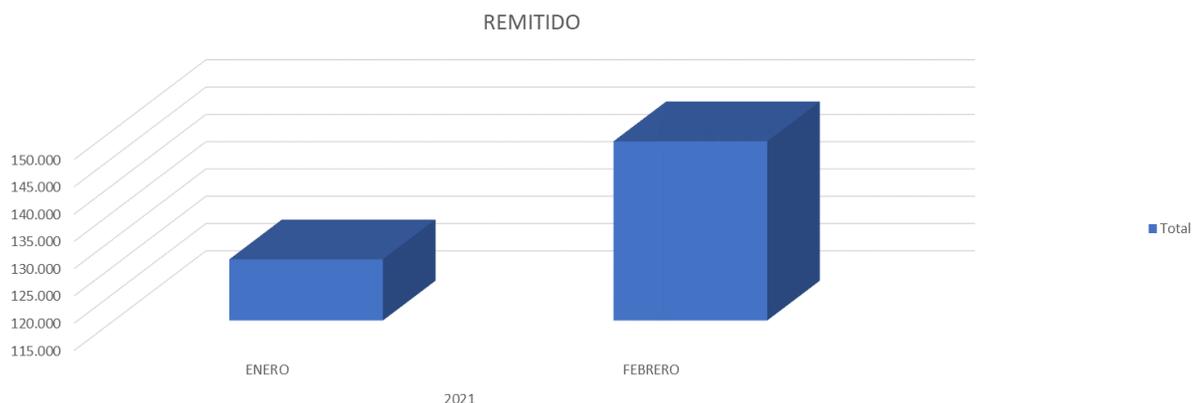
3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

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 fueron remitidos en total 147.828 casos lo que equivale al 53.9% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2021.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	126.189
2021	FEBRERO	147.828
Total general		274.017

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de febrero de 2021 se presentó un total de 147.828 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 10,5% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	36.229
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	19.465
UARIV NIVEL NACIONAL	18.309
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	14.251



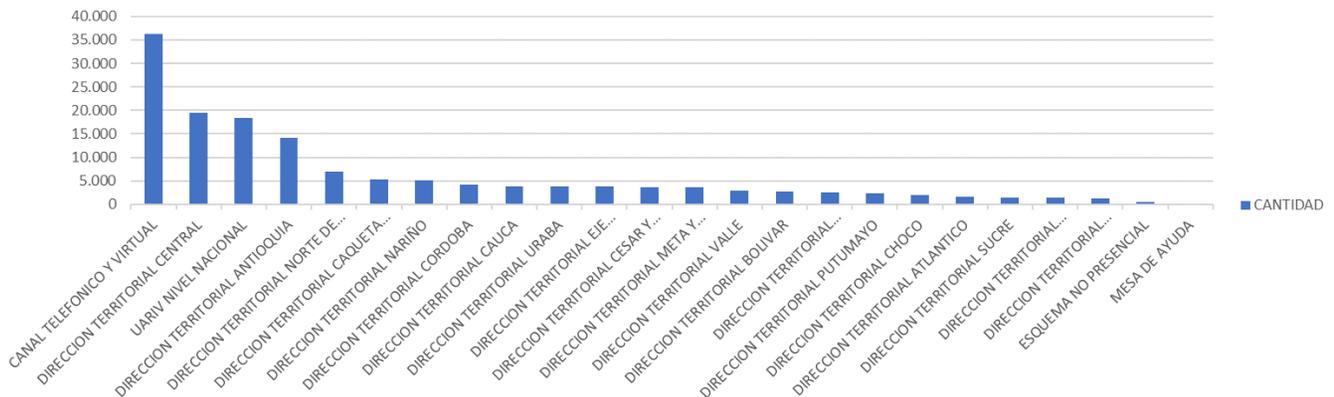


El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	7.039
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	5.385
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	5.079
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.151
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.931
DIRECCION TERRITORIAL URABA	3.897
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.800
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.739
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	3.647
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	2.961
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.660
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.492
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.359
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	1.990
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.587
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.511
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.403
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.343
ESQUEMA NO PRESENCIAL	580
MESA DE AYUDA	13
DT INTERNACIONAL	7
Total general	147.828

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 129.184 casos pendientes de gestión de los cuales el 63,16% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 81.587.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		78.250	66,13%
	6_NEGRO	60.690	51,29%
	5_ROJO	4.515	3,82%
	4_NARANJA	1.953	1,65%
	3_AMARILLO	4.592	3,88%
	2_VERDE	3.604	3,05%
	1_BLANCO	2.896	2,45%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		26.542	22,43%
	6_NEGRO	16.752	14,16%
	5_ROJO	1.183	1,00%
	4_NARANJA	1.180	1,00%
	3_AMARILLO	2.632	2,22%
	2_VERDE	2.818	2,38%
	1_BLANCO	1.977	1,67%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		13.519	11,43%
	6_NEGRO	5.956	5,03%
	5_ROJO	489	0,41%
	4_NARANJA	424	0,36%
	3_AMARILLO	894	0,76%
	2_VERDE	806	0,68%
	1_BLANCO	4.950	4,18%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		7	0,01%
	6_NEGRO	3	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	1_BLANCO	3	0,00%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		5	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	4	0,00%
Total general		118.323	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		34	55,74%
	4_NARANJA	1	1,64%
	2_VERDE	2	3,28%
	1_BLANCO	31	50,82%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		19	31,15%
	1_BLANCO	19	31,15%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		8	13,11%
	6_NEGRO	1	1,64%
	3_AMARILLO	1	1,64%
	1_BLANCO	6	9,84%
Total, general		61	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de febrero de 2021 fueron escalados en total 147.828 se los cuales el 73.33% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
2021	52.178	221.839	274.017
ENERO	12.743	113.446	126.189
FEBRERO	39.435	108.393	147.828
TOTAL ESCALADO	52.178	221.839	274.017

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 Cárdenas - 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:

