

INFORME PÁGINA WEB MES DE MAYO 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

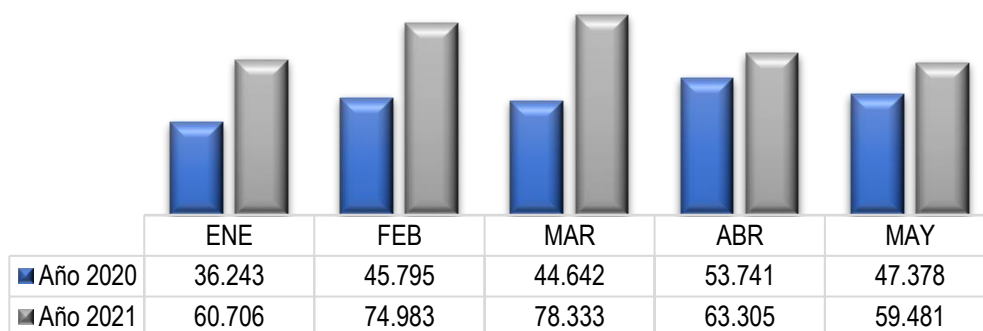




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2021 se tiene un acumulado de **336.808** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de mayo ingresaron **59.481** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior se evidencia un aumento del **25,55%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de mayo, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **90,39%** y Roc con **91,76%** sobre las **59.481** solicitudes recibidas.

| Tipo Petición | Cantidad | % |
|------------------------------|---------------|----------------|
| INTERES GENERAL Y PARTICULAR | 54.577 | 91,76% |
| ROC | 4.888 | 8,22% |
| CONSULTA | 7 | 0,01% |
| INFORMACION | 6 | 0,01% |
| CONGRESO | 2 | 0,00% |
| DENUNCIAS | 1 | 0,00% |
| Total | 59.481 | 100,00% |

Fuente: Aplicativo Lex.

1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de mayo, aproximadamente el 50,70% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

| Departamento | Cantidad | % |
|-----------------|----------|--------|
| BOGOTA | 22.342 | 37,56% |
| ANTIOQUIA | 7.815 | 13,14% |
| VALLE DEL CAUCA | 2.977 | 5,00% |
| CORDOBA | 1.653 | 2,78% |
| CAQUETA | 1.930 | 3,24% |
| NARIÑO | 1.863 | 3,13% |
| META | 1.987 | 3,34% |
| MAGDALENA | 1.957 | 3,29% |
| CAUCA | 900 | 1,51% |

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

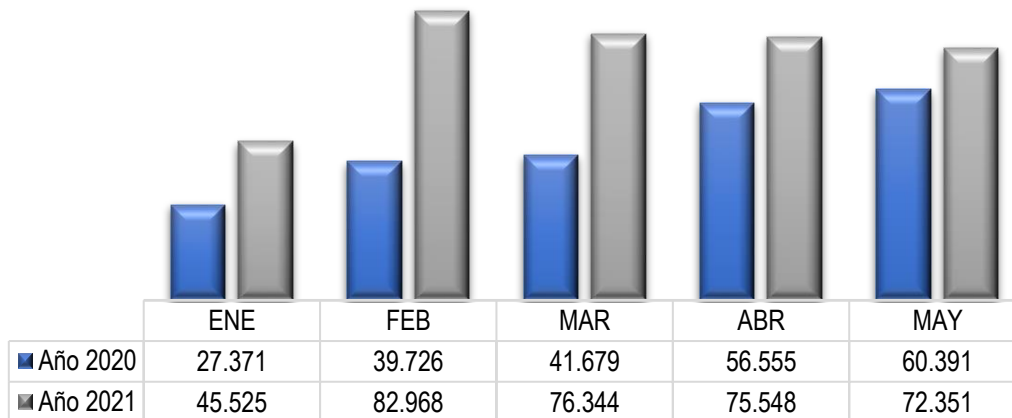


| Departamento | Cantidad | % |
|-------------------------|---------------|----------------|
| CESAR | 1.392 | 2,34% |
| NORTE DE SANTANDER | 1.516 | 2,55% |
| TOLIMA | 1.644 | 2,76% |
| BOLIVAR | 1.594 | 2,68% |
| CUNDINAMARCA | 1.286 | 2,16% |
| SUCRE | 1.341 | 2,25% |
| ATLANTICO | 953 | 1,60% |
| HUILA | 849 | 1,43% |
| SANTANDER | 913 | 1,53% |
| CHOCO | 723 | 1,22% |
| RISARALDA | 610 | 1,03% |
| GUAJIRA | 465 | 0,78% |
| CALDAS | 460 | 0,77% |
| ARAUCA | 375 | 0,63% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR | 447 | 0,75% |
| QUINDIO | 406 | 0,68% |
| CASANARE | 283 | 0,48% |
| BOYACA | 238 | 0,40% |
| PUTUMAYO | 228 | 0,38% |
| GUAVIARE | 175 | 0,29% |
| GUAINIA | 75 | 0,13% |
| VICHADA | 46 | 0,08% |
| AMAZONAS | 22 | 0,04% |
| VAUPES | 10 | 0,02% |
| SAN ANDRES | 6 | 0,010% |
| Total | 59.481 | 100,00% |

Fuente: aplicativo Lex.

1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2021 se han contestado un total de **352.736** casos, de los cuales en el mes de mayo se dio respuesta a **72.351** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior se logra evidenciar un aumento del **19,80%** en la generación de respuestas.



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



1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 41,26%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

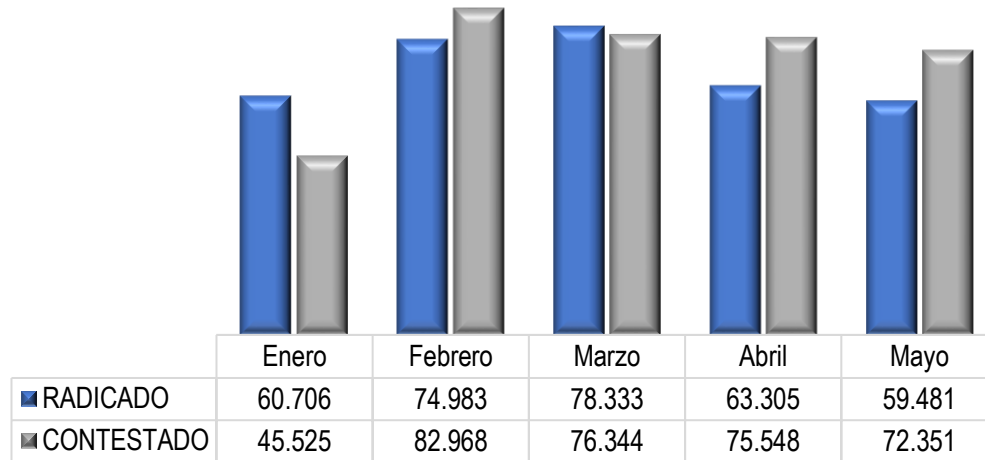
| Departamento | Cantidad | % |
|-------------------------|---------------|----------------|
| BOGOTA | 18.950 | 26,19% |
| ANTIOQUIA | 10.900 | 15,07% |
| VALLE DEL CAUCA | 4.863 | 6,72% |
| CAQUETA | 3.011 | 4,16% |
| MAGDALENA | 2.848 | 3,94% |
| NARIÑO | 2.550 | 3,52% |
| CORDOBA | 2.040 | 2,82% |
| META | 2.880 | 3,98% |
| NORTE DE SANTANDER | 2.173 | 3,00% |
| CESAR | 2.159 | 2,98% |
| CUNDINAMARCA | 1.881 | 2,60% |
| TOLIMA | 2.454 | 3,39% |
| CAUCA | 1.433 | 1,98% |
| BOLIVAR | 2.233 | 3,09% |
| SUCRE | 1.629 | 2,25% |
| ATLANTICO | 1.305 | 1,80% |
| SANTANDER | 1.313 | 1,81% |
| HUILA | 1.328 | 1,84% |
| CHOCO | 969 | 1,34% |
| RISARALDA | 831 | 1,15% |
| GUAJIRA | 595 | 0,82% |
| CALDAS | 660 | 0,91% |
| ARAUCA | 512 | 0,71% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR | 682 | 0,94% |
| QUINDIO | 526 | 0,73% |
| CASANARE | 439 | 0,61% |
| BOYACA | 397 | 0,55% |
| PUTUMAYO | 342 | 0,47% |
| GUAVIARE | 235 | 0,32% |
| GUAINIA | 89 | 0,12% |
| VICHADA | 68 | 0,09% |
| VAUPES | 16 | 0,02% |
| AMAZONAS | 31 | 0,04% |
| SAN ANDRES | 9 | 0,01% |
| Total | 72.351 | 100,00% |

Fuente: Aplicativo Lex



1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2021

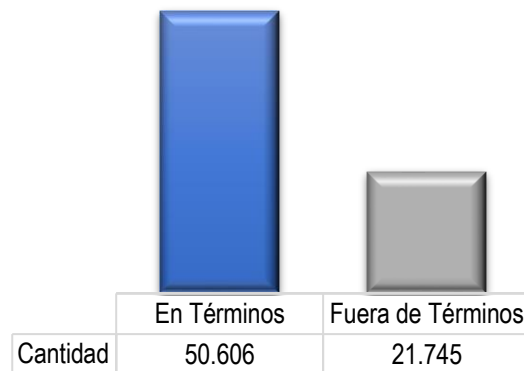
La siguiente gráfica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 121,64% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.7. Términos de respuesta.

En el mes de mayo se contestaron **72.351** derechos de petición, de los cuales **50.606** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 69,95%.



Fuente: Aplicativo Lex

| Tipo de Petición | CANTIDAD | % |
|------------------------------|---------------|----------------|
| INTERES GENERAL Y PARTICULAR | 67.042 | 92,66% |
| ROC | 5.272 | 7,29% |
| INFORMACION | 19 | 0,03% |
| CONSULTA | 15 | 0,02% |
| DENUNCIAS | 2 | 0,00% |
| CONGRESO | 1 | 0,00% |
| Total | 72.351 | 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





1.8. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de las solicitudes tramitadas, las pretensiones más frecuentes para el mes de mayo de 2021 fueron:

| Pretensión | Cantidad | % |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| ATENCION HUMANITARIA SM | 18.096 | 18,75% |
| ESTADO DEL METODO | 13.316 | 13,80% |
| AGENDAMIENTO | 9.911 | 10,27% |
| TERMINOS VENCIDOS | 7.599 | 7,88% |
| NO ACREDITADO | 5.226 | 5,42% |
| ESTADO DEL PAGO | 4.528 | 4,69% |
| AVAL | 4.122 | 4,27% |
| ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE | 3.337 | 3,46% |
| CERTIFICACION FAMILIAR | 2.430 | 2,52% |
| SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO | 2.030 | 2,10% |
| SIN PETICION CONCRETA | 1.846 | 1,91% |
| VIVIENDA CASO CONCRETO | 1.542 | 1,60% |
| CASOS ATIPICOS | 1.517 | 1,57% |
| OFERTA INSTITUCIONAL | 1.467 | 1,52% |
| CERTIFICACION INDIVIDUAL | 1.394 | 1,44% |
| RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR | 1.252 | 1,30% |
| ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE | 1.152 | 1,19% |
| ESTADO DE VALORACION 1448 | 1.115 | 1,16% |
| SIN PRETENSION | 1.023 | 1,06% |
| PROYECTO PRODUCTIVO | 1.004 | 1,04% |
| Total | 83.907 | 86,96% |

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,04%, representando en 12.583 pretensiones, con 164 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de mayo se trasladaron 558 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

| Mes | Cantidad |
|--------------|--------------|
| Enero | 261 |
| Febrero | 392 |
| Marzo | 573 |
| Abril | 783 |
| Mayo | 558 |
| Total | 2.567 |

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



1.10. Confidencialidad

Durante el mes de mayo se dio repuesta con carácter reservado a 101 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 |
| Marzo | 72 |
| Abril | 92 |
| Mayo | 101 |
| Total | 440 |

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de mayo, no se adelantó trámite de caso por el Grupo de Indagación y Protección contra Fraudes - GIPF, a través de la página WEB.

| Mes | Cantidad |
|--------------|-----------|
| Enero | 0 |
| Febrero | 1 |
| Marzo | 9 |
| Abril | 0 |
| Mayo | 0 |
| Total | 10 |

Fuente: Aplicativo Lex.

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 en el mes de mayo.

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 52 solicitudes recibidas que constituyen al 15% de la demanda total, seguido del departamento de Bogotá con 40 solicitudes que corresponde al 12% y finalmente el departamento de Magdalena con 27 solicitudes con un 8%.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

| MAYO | | SOLICITUDES | % |
|--------------------------|-----------------|-------------|-------------|
| DIRECCIÓN TERRITORIAL | DEPARTAMENTO | | |
| ANTIOQUIA | ANTIOQUIA | 52 | 15% |
| CENTRAL | BOGOTÁ D.C. | 40 | 12% |
| MAGDALENA | MAGDALENA | 27 | 8% |
| CAUCA | CAUCA | 24 | 7% |
| EJE CAFETERO | CALDAS | 21 | 6% |
| PUTUMAYO | PUTUMAYO | 18 | 5% |
| CAQUETA Y HUILA | CAQUETA | 16 | 5% |
| BOLIVAR | BOLIVAR | 15 | 4% |
| CENTRAL | BOYACÁ | 14 | 4% |
| CAQUETA Y HUILA | HUILA | 12 | 4% |
| EJE CAFETERO | RISARALDA | 12 | 4% |
| CENTRAL | CUNDINAMARCA | 11 | 3% |
| CENTRAL | TOLIMA | 10 | 3% |
| SANTANDER | SANTANDER | 9 | 3% |
| VALLE | VALLE DEL CAUCA | 9 | 3% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | GUAVIARE | 7 | 2% |
| NARIÑO | NARIÑO | 7 | 2% |
| SUCRE | SUCRE | 7 | 2% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | CASANARE | 5 | 1% |
| URABÁ | ANTIOQUIA | 5 | 1% |
| CORDOBA | CORDOBA | 4 | 1% |
| CESAR Y LA GUAJIRA | LA GUAJIRA | 3 | 1% |
| CESAR Y LA GUAJIRA | CESAR | 2 | 1% |
| EJE CAFETERO | QUINDIO | 2 | 1% |
| MAGDALENA MEDIO | SANTANDER | 2 | 1% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | META | 2 | 1% |
| CESAR Y GUAJIRA | CESAR | 1 | 0% |
| URABÁ | CHOCO | 1 | 0% |
| TOTAL | | 338 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV mayo 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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:



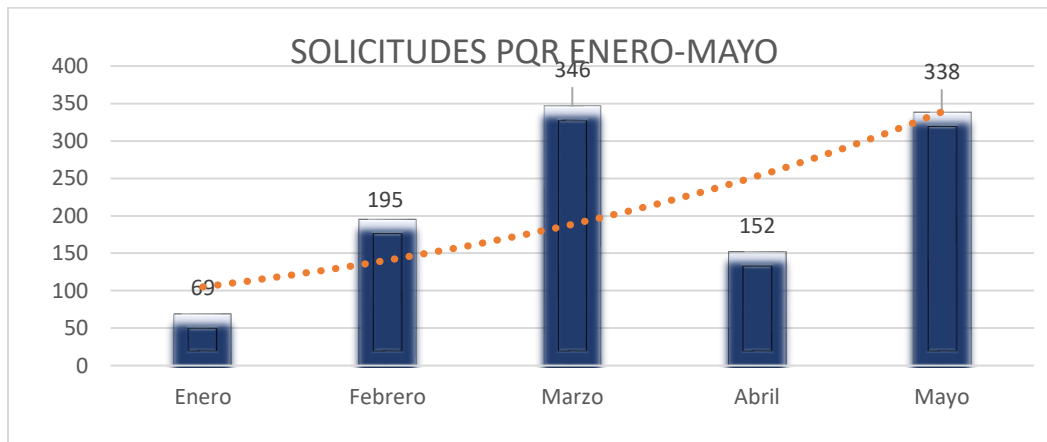


2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de mayo se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 265 Solicitudes recibidas que constituyen el 78% del total, seguido de Recursos Atención Humanitaria con 43 Solicitudes lo que corresponde al 13% 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 | 265 | 200 | 78% |
| RECURSOS ATENCION HUMANITARIA | 43 | 28 | 13% |
| RECURSOS REGISTRO | 27 | 23 | 8% |
| RECURSOS SSV | 3 | 2 | 1% |
| TOTAL | 338 | 253 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV mayo 2021



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 mayo fueron 1.785 estas solicitudes se recibieron por fax y el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co

| TIPO DE CASO | TOTAL, CASOS |
|--------------|--------------|
| PQR | 1785 |

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 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 genera insumo este se tramita por medio del servicio denominado cierre de ciclo, en el cual se contacta y notifica la respuesta en los términos establecidos

3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2021

Durante el mes de mayo de 2021 fueron radicados en total 1.251.551 peticiones verbales de las cuales el 41.21% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 21.6% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

| PROCESO | MAYO |
|---|------------------|
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | 615.854 |
| DIRECCION DE REPARACION | 269.946 |
| UNIDAD EN LINEA | 234.327 |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | 105.953 |
| DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL | 22.210 |
| (en blanco) | 2.123 |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL | 464 |
| OFICINA JURIDICA | 417 |
| DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS | 212 |
| RESPUESTA ESCRITA | 42 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 |
| Total general | 1.251.551 |

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 mayo de 2021 se finalizaron 1.406.374 casos los cuales representan el 20% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

| DP FINALIZADO | | |
|----------------------|---------|------------------|
| AÑO | MES | Total |
| 2021 | ENERO | 1.077.983 |
| 2021 | FEBRERO | 1.134.627 |
| 2021 | MARZO | 1.154.556 |
| 2021 | ABRIL | 1.057.898 |
| 2021 | MAYO | 1.106.374 |
| Total general | | 5.531.438 |

Fuente: Aplicativo SGV.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

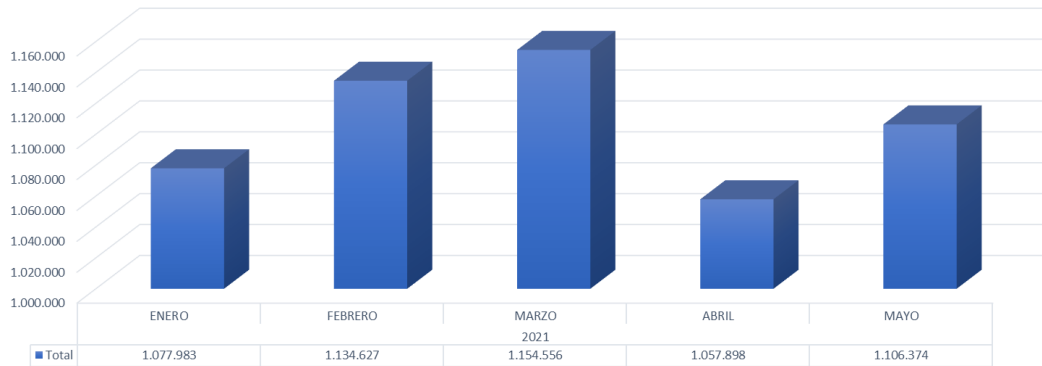
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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 mayo de 2021 se presentó un total de 1.057.015 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 27,98% de casos finalizados.

| DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS | CANTIDAD |
|---|------------------|
| CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL | 314.061 |
| UARIV NIVEL NACIONAL | 202.259 |
| ESQUEMA NO PRESENCIAL | 92.417 |
| DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL | 50.706 |
| DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA | 47.301 |
| DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | 38.590 |
| DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA | 33.890 |
| DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO | 29.581 |
| DIRECCION TERRITORIAL VALLE | 27.850 |
| DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO | 26.542 |
| DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER | 23.338 |
| DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR | 23.223 |
| DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA | 23.079 |
| DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES | 21.500 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA | 20.243 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO | 20.051 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAUCA | 19.591 |
| DIRECCION TERRITORIAL URABA | 18.228 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA | 18.217 |
| DIRECCION TERRITORIAL SUCRE | 16.259 |
| DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO | 15.799 |
| DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO | 13.004 |
| DIRECCION TERRITORIAL CHOCO | 10.553 |
| MESA DE AYUDA | 92 |
| Total, general | 1.106.374 |

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:





3.1.1.3 Solicitudes con Estado Remitido

El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a las dependencias 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 mayo fueron remitidos en total 145.177 casos lo que equivale al 19.78% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2021.

| DP REMITIDO | | |
|----------------------|---------|----------------|
| AÑO | MES | Total |
| 2021 | ENERO | 125.945 |
| 2021 | FEBRERO | 146.600 |
| 2021 | MARZO | 160.113 |
| 2021 | ABRIL | 156.153 |
| 2021 | MAYO | 145.177 |
| Total general | | 733.988 |

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de mayo de 2021 se presentó un total de 145.177 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 10,5% de casos remitidos.

| DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS | CANTIDAD |
|---|----------|
| CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL | 39.169 |
| UARIV NIVEL NACIONAL | 19.699 |
| DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL | 15.908 |
| DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA | 13.002 |
| DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | 6.327 |
| DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO | 5.825 |

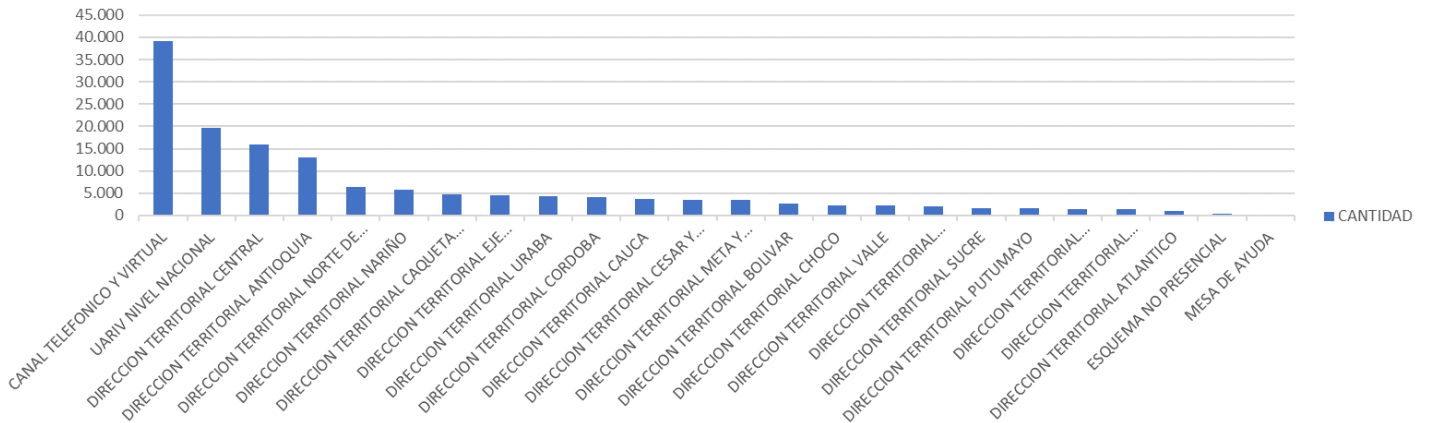


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

| DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS | CANTIDAD |
|--|----------------|
| DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA | 4.813 |
| DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO | 4.438 |
| DIRECCION TERRITORIAL URABA | 4.305 |
| DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA | 4.148 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAUCA | 3.729 |
| DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA | 3.492 |
| DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES | 3.454 |
| DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR | 2.605 |
| DIRECCION TERRITORIAL CHOCO | 2.283 |
| DIRECCION TERRITORIAL VALLE | 2.234 |
| DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER | 2.111 |
| DIRECCION TERRITORIAL SUCRE | 1.688 |
| DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO | 1.661 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO | 1.450 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA | 1.341 |
| DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO | 1.041 |
| ESQUEMA NO PRESENCIAL | 449 |
| MESA DE AYUDA | 3 |
| DT INTERNACIONAL | 2 |
| Total general | 145.177 |

Fuente: Aplicativo SGV



Fuente: aplicativo SGV.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
 Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111
 Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





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

Actualmente se presentan un total de 85.099 casos pendientes de gestión de los cuales el 78,85% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 65.369.

| PROCESO | SEMAFORO | CANTIDAD | % |
|--|------------|---------------|----------------|
| DIRECCION DE REPARACION | | 65.369 | 76,85% |
| | 6_NEGRO | 52.629 | 61,87% |
| | 5_ROJO | 3.755 | 4,41% |
| | 4_NARANJA | 1.884 | 2,21% |
| | 3_AMARILLO | 4.879 | 5,74% |
| | 2_VERDE | 1.428 | 1,68% |
| | 1_BLANCO | 794 | 0,93% |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | | 13.453 | 15,82% |
| | 6_NEGRO | 11.851 | 13,93% |
| | 5_ROJO | 220 | 0,26% |
| | 4_NARANJA | 180 | 0,21% |
| | 3_AMARILLO | 716 | 0,84% |
| | 2_VERDE | 387 | 0,45% |
| | 1_BLANCO | 99 | 0,12% |
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | | 6.213 | 7,30% |
| | 6_NEGRO | 898 | 1,06% |
| | 5_ROJO | 434 | 0,51% |
| | 4_NARANJA | 532 | 0,63% |
| | 3_AMARILLO | 1.572 | 1,85% |
| | 2_VERDE | 1.044 | 1,23% |
| | 1_BLANCO | 1.733 | 2,04% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL | | 11 | 0,01% |
| | 6_NEGRO | 1 | 0,00% |
| | 5_ROJO | 2 | 0,00% |
| | 4_NARANJA | 1 | 0,00% |
| | 3_AMARILLO | 3 | 0,00% |
| | 1_BLANCO | 4 | 0,00% |
| OFICINA DE ASESORIA JURIDICA | | 11 | 0,01% |
| | 6_NEGRO | 9 | 0,01% |
| | 5_ROJO | 1 | 0,00% |
| | 2_VERDE | 1 | 0,00% |
| DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS | | 1 | 0,00% |
| | 6_NEGRO | 1 | 0,00% |
| SECRETARIA GENERAL | | 1 | 0,00% |
| | 6_NEGRO | 1 | 0,00% |
| Total general | | 85.059 | 100,00% |

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

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 | SEMAFORO | CANTIDAD | % |
|---|----------|------------|----------------|
| DIRECCION DE REPARACION | | 85 | 66,41% |
| | 1_BLANCO | 85 | 66,41% |
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | | 30 | 23,44% |
| | 1_BLANCO | 30 | 23,44% |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | | 12 | 9,38% |
| | 1_BLANCO | 12 | 9,38% |
| DIRECCION GENERAL | | 1 | 0,78% |
| | 1_BLANCO | 1 | 0,78% |
| Total general | | 128 | 100,00% |

Fuente: Aplicativo SGV.

4. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de mayo de 2021 fueron escalados en total 145.177 de los cuales el 84% fue solucionado.

| MES | ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR | TOTAL SOLUCIONADO | TOTAL ESCALADO |
|-----------------------|----------------------------------|-------------------|----------------|
| 2021 | 57.258 | 676.730 | 733.988 |
| ENERO | 4.291 | 121.654 | 125.945 |
| FEBRERO | 7.931 | 138.669 | 146.600 |
| MARZO | 8.179 | 151.934 | 160.113 |
| ABRIL | 9.483 | 146.670 | 156.153 |
| MAYO | 27.374 | 117.803 | 145.177 |
| TOTAL ESCALADO | 57.258 | 676.730 | 733.988 |

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

HECTOR GABRIEL CAMELO RAMIREZ
DIRECTOR DE GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA
Subdirector de Asistencia y Atención Humanitaria (E)

Aprobó: Karen Johanna Ibarra Arcos – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano (E)
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:

