



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE JULIO 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.

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, prorrogado por la Ley 2078 de 2021, 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.

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 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:



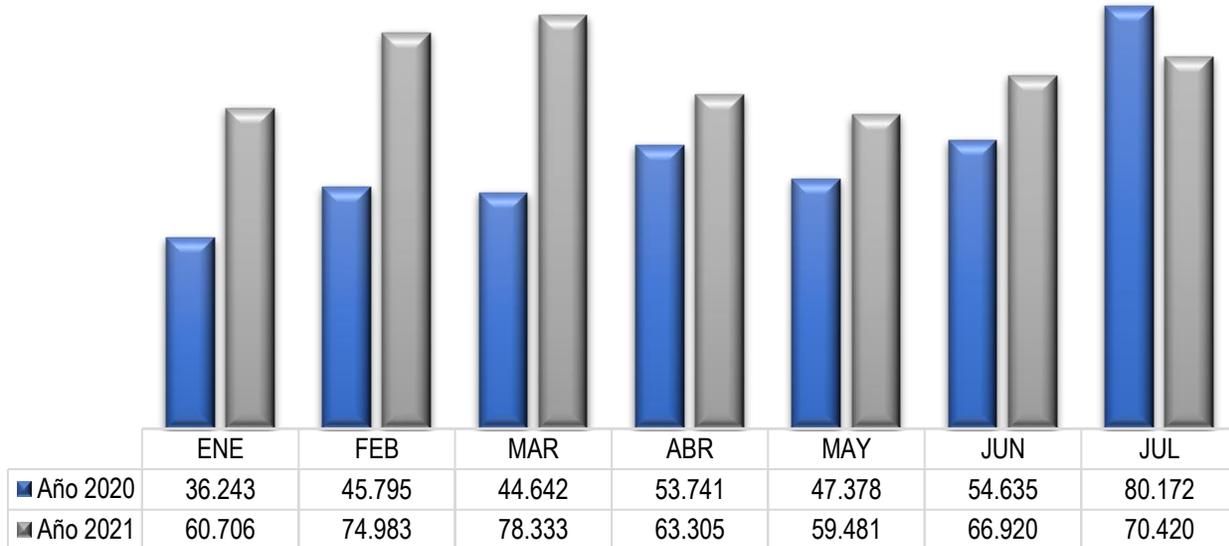


1. CANAL ESCRITO

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación y trámite de respuestas PQR, a través del canal de atención escrito en el mes de julio.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2021 se tiene un acumulado de **474.148** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de julio ingresaron **70.420** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior se evidencia una disminución del **12,16%**.



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 **91,23%** y Roc con 8,76% sobre las **70.420** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	64.244	91,23%
ROC	6.172	8,76%
CONSULTA	2	0,00%
INFORMACION	2	0,00%
Total	70.420	100,00%

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 44,82% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

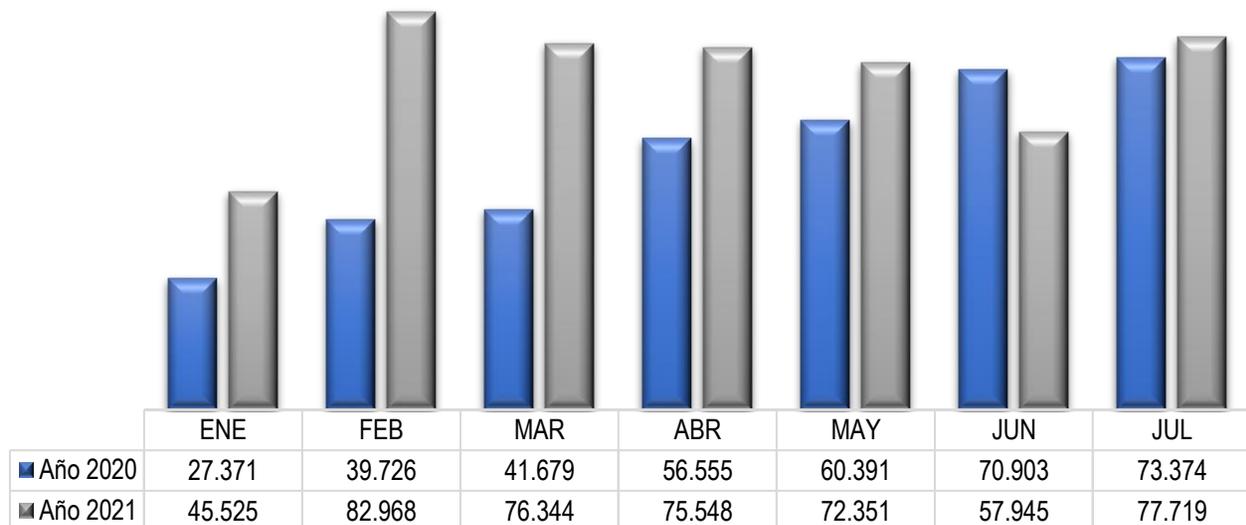
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	21.807	30,97%
ANTIOQUIA	9.755	13,85%
VALLE DEL CAUCA	4.937	7,01%
CORDOBA	1.991	2,83%
CAQUETA	2.575	3,66%
NARIÑO	2.833	4,02%
META	2.366	3,36%
MAGDALENA	2.359	3,35%
CAUCA	1.566	2,22%
CESAR	1.998	2,84%
NORTE DE SANTANDER	1.994	2,83%
TOLIMA	2.039	2,90%
BOLIVAR	2.143	3,04%
CUNDINAMARCA	1.533	2,18%
SUCRE	1.387	1,97%
ATLANTICO	1.404	1,99%
HUILA	1.077	1,53%
SANTANDER	1.149	1,63%
CHOCO	876	1,24%
RISARALDA	612	0,87%
GUAJIRA	524	0,74%
CALDAS	602	0,85%
ARAUCA	339	0,48%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	762	1,08%
QUINDIO	421	0,60%
CASANARE	338	0,48%
BOYACA	336	0,48%
PUTUMAYO	304	0,43%
GUAVIARE	246	0,35%
GUAINIA	51	0,07%
VICHADA	45	0,06%
AMAZONAS	30	0,04%
VAUPES	14	0,02%
SAN ANDRES	7	0,010%
Total	70.420	100,00%



Fuente: aplicativo Lex.

1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2021 se han contestado un total de **488.400** casos, de los cuales en el mes de julio se dio respuesta a **77.719** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior se logra evidenciar un aumento del **5,92%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 36,85%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	16.624	21,39%
ANTIOQUIA	12.014	15,46%
VALLE DEL CAUCA	6.109	7,86%
CAQUETA	3.190	4,10%
MAGDALENA	3.042	3,91%
NARIÑO	3.542	4,56%
CORDOBA	2.616	3,37%
META	3.013	3,88%
NORTE DE SANTANDER	2.366	3,04%
CESAR	2.521	3,24%
CUNDINAMARCA	1.987	2,56%
TOLIMA	2.423	3,12%
CAUCA	1.826	2,35%
BOLIVAR	2.844	3,66%

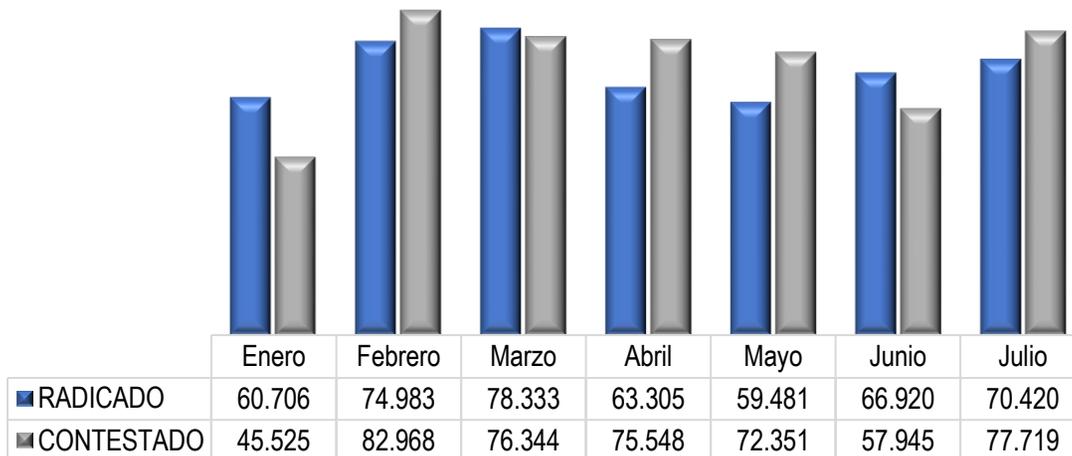


Departamento	Cantidad	%
SUCRE	1.841	2,37%
ATLANTICO	1.740	2,24%
SANTANDER	1.487	1,91%
HUILA	1.266	1,63%
CHOCO	1.102	1,42%
RISARALDA	802	1,03%
GUAJIRA	619	0,80%
CALDAS	774	1,00%
ARAUCA	469	0,60%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	1.205	1,55%
QUINDIO	562	0,72%
CASANARE	428	0,55%
BOYACA	437	0,56%
PUTUMAYO	367	0,47%
GUAVIARE	312	0,40%
GUAINIA	60	0,08%
VICHADA	81	0,10%
VAUPES	16	0,02%
AMAZONAS	27	0,03%
SAN ANDRES	7	0,01%
Total	77.719	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 110,36% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



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 Lex.

1.7. Términos de respuesta.

En el mes de julio se contestaron **77.719** derechos de petición, de los cuales **66.674** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 85,79%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	71.493	91,99%
ROC	6.219	8,00%
INFORMACION	5	0,01%
CONSULTA	2	0,00%
Total	77.719	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ESTADO DEL METODO	16.528	16,21%
ATENCION HUMANITARIA SM	12.524	12,28%
AGENDAMIENTO	9.662	9,48%
TERMINOS VENCIDOS	8.688	8,52%
ESTADO DEL PAGO	5.795	5,68%
SIN DATOS	5.292	5,19%
AVAL	4.850	4,76%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.955	2,90%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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



Pretensión	Cantidad	%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	2.186	2,14%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.989	1,95%
CASOS ATIPICOS	1.894	1,86%
SIN PRETENSIÓN	1.866	1,83%
NO ACREDITADO	1.814	1,78%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.803	1,77%
VIVIENDA CASO CONCRETO	1.701	1,67%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.680	1,65%
COLOCACION VIGENTE (GIRO COBRADO MODELO TRANSICION- ANTIGUO CARACTERIZACION)	1.623	1,59%
SIN PETICION CONCRETA	1.594	1,56%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.336	1,31%
ACTUALIZACION DE DOMICILIO	1.186	1,16%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.104	1,08%
PROYECTO PRODUCTIVO	1.080	1,06%
RETORNO Y REUBICACION	1.072	1,05%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.023	1,00%
Total	91.245	89,50%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 10,50%, representando en 10.701 pretensiones, con 416 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de julio se trasladaron 268 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
Junio	268
Julio	518
Total	3.353

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 julio se dio repuesta con carácter reservado a 74 solicitudes en donde se identificó que la solicitud de información se realizó por parte de terceros sin previa autorización y/o poder de la Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	51
Febrero	124
Marzo	72
Abril	92
Mayo	101
Junio	74
Julio	151
Total	665

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de julio, se adelantó un (1) 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
Junio	1
Julio	4
Total	15

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 julio.

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 Bogotá con 49 radicaciones recibidas, que constituyen el 14% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 45 radicaciones que corresponde al 13% y finalmente el departamento de Cauca con 31 radicaciones que corresponden al 09%.

JULIO		TOTAL RADICACIONES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	49	14%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	45	13%
CAUCA	CAUCA	31	9%
CENTRAL	BOYACA	29	8%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	26	7%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	22	6%
MAGDALENA	MAGDALENA	19	5%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	16	5%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	12	3%
EJE CAFETERO	CALDAS	11	3%
CENTRAL	TOLIMA	9	3%
ATLANTICO	ATLANTICO	8	2%
CORDOBA	CORDOBA	8	2%
URABA	ANTIOQUIA	8	2%
BOLIVAR	BOLIVAR	7	2%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	7	2%
EJE CAFETERO	QUINDIO	7	2%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	5	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	5	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	5	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	4	1%
SUCRE	SUCRE	4	1%
NARIÑO	NARIÑO	3	1%
SANTANDER	SANTANDER	3	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	2	1%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	2	1%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	1	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	1	0%
URABA	CHOCO	1	0%
TOTAL		350	100%

Fuente: Aplicativo SGV 31 de julio 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



2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

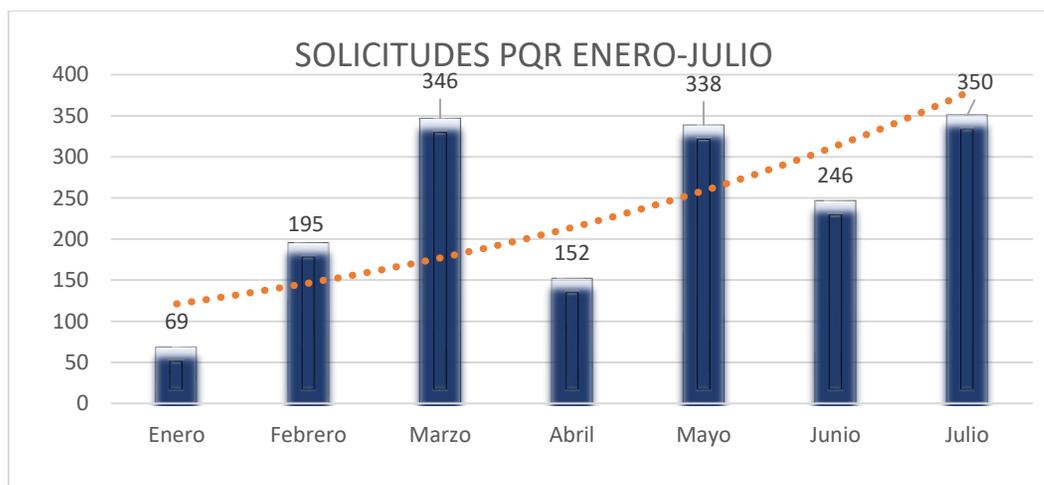
A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de julio se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 282 radicaciones recibidas que constituyen el 81% del total, seguido de Recursos de Registro con 38 radicaciones lo que corresponde al 11% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

JULIO		
TIPO DE RADICACION	RADICACIONES	% RADICACION
DERECHO DE PETICIÓN	282	81%
RECURSOS REGISTRO	38	11%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	26	7%
RECURSOS SSV	4	1%
TOTAL	350	100%

Fuente: Aplicativo SGV 31 de julio 2021

ACUMULADO 2021								
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
	RADICACIONES	CONSOLIDADO						
DERECHO DE PETICIÓN	55	144	271	132	265	211	282	1360
RECURSOS REGISTRO	9	24	34	6	27	20	38	158
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	5	20	36	12	43	12	26	154
RECURSOS SSV	0	7	5	2	3	3	4	24
TOTAL	69	195	346	152	338	246	350	1.696

Fuente: Aplicativo SGV 31 de julio 2021



Fuente: 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. 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

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 1737 estas solicitudes se recibieron por fax, el correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chat web.

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	1737

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 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 Julio de 2021 fueron radicados en total 1.158.589 peticiones verbales de las cuales el 41.70% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 28.07% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	JULIO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	483.118
DIRECCION DE REPARACION	278.206
UNIDAD EN LINEA	222.527
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	148.304
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	23.259
GESTION DE PQR	2.143
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	312
OFICINA JURIDICA	351
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	314
RESPUESTA ESCRITA	53
SECRETARIA GENERAL	2
Total general	1.158.589

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



Nota: El campo vacío es renombrado y cambia por gestión PQR debido a la gestión realizada por canal escrito ya que esta es realizada en el aplicativo LEX.

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 2021 se finalizaron 1.022.738 casos los cuales representan el 14% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	1.077.988
2021	FEBRERO	1.134.669
2021	MARZO	1.154.637
2021	ABRIL	1.058.196
2021	MAYO	1.107.501
2021	JUNIO	762.609
2021	JULIO	1.022.738
Total general		7.318.338

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de julio de 2021 se presentó un total de 1.022.738 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 33,73% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	345.012
UARIV NIVEL NACIONAL	161.990
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	55.103
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	46.740
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	38.101

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 VALLE	29.850
ESQUEMA NO PRESENCIAL	28.219
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	27.866
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	27.521
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	23.864
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	23.544
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	23.111
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	21.402
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	21.269
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	21.187
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	20.966
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	18.747
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	16.631
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	16.065
DIRECCION TERRITORIAL URABA	15.991
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	15.384
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	12.493
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	11.682
Total general	1.022.738

Fuente: Aplicativo SGV.

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

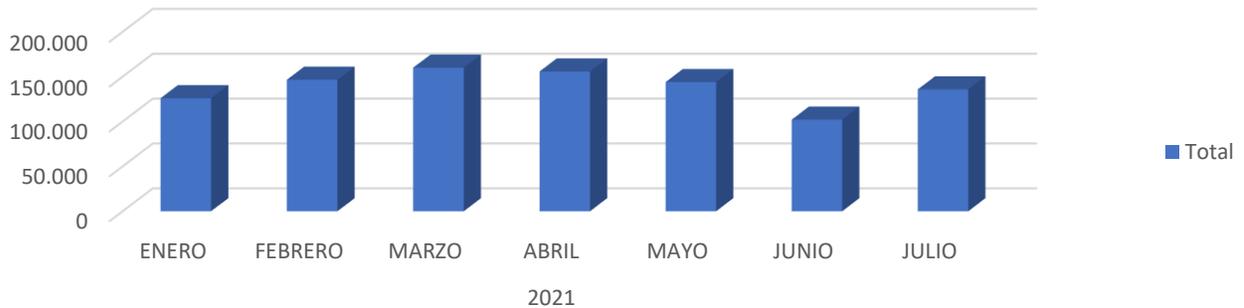
En el mes de julio fueron remitidos en total 135.851 casos lo que equivale al 12.31% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2021.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	125.940
2021	FEBRERO	146.558
2021	MARZO	160.032
2021	ABRIL	155.808
2021	MAYO	143.973
2021	JUNIO	102.118
2021	JULIO	135.851
Total general		970.280

Fuente: Aplicativo SGV.



REMITIDO



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de julio de 2021 se presentó un total de 135.851 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 20% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	27.330
UARIV NIVEL NACIONAL	21.531
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	19.019
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	11.706
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	5.410
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	5.395
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	4.899
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.421
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.760
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.679
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.540
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.373
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.213
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	2.866
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.713
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.575
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.166
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.943
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.930
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.388
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.289
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.117
ESQUEMA NO PRESENCIAL	547
DT INTERNACIONAL	41
Total general	135.851

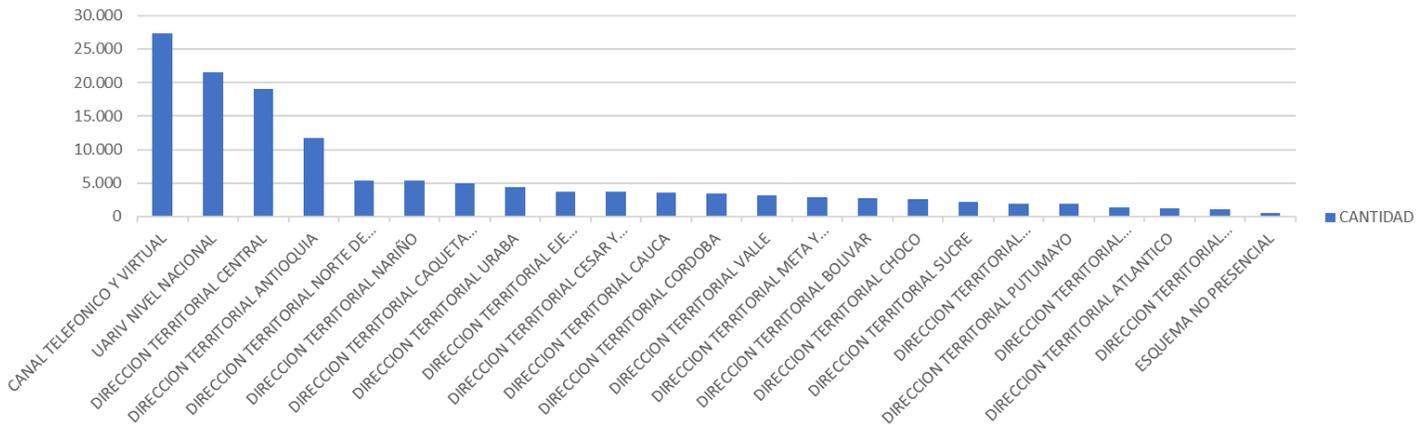
Fuente: Aplicativo SGV





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 95.845 casos pendientes de gestión de los cuales el 78,85% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 40.819.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		40.819	50,46%
	6_NEGRO	29.115	35,99%
	5_ROJO	1.134	1,40%
	4_NARANJA	2.308	2,85%
	3_AMARILLO	2.542	3,14%
	2_VERDE	3.868	4,78%
	1_BLANCO	1.852	2,29%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		24.303	30,04%
	6_NEGRO	10.884	13,45%
	5_ROJO	209	0,26%
	4_NARANJA	1.134	1,40%
	3_AMARILLO	6.766	8,36%
	2_VERDE	3.710	4,59%
	1_BLANCO	1.600	1,98%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		15.755	19,47%
	6_NEGRO	9.965	12,32%
	5_ROJO	620	0,77%
	4_NARANJA	403	0,50%
	3_AMARILLO	404	0,50%
	2_VERDE	891	1,10%
	1_BLANCO	3.472	4,29%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		18	0,02%
	6_NEGRO	14	0,02%

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	%
	5_ROJO	1	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		4	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
SECRETARIA GENERAL		2	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
Total general		80.901	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		20	38,46%
	6_NEGRO	3	5,77%
	1_BLANCO	17	32,69%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		18	34,62%
	6_NEGRO	1	1,92%
	2_VERDE	1	1,92%
	1_BLANCO	16	30,77%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		14	26,92%
	3_AMARILLO	1	1,92%
	2_VERDE	1	1,92%
	1_BLANCO	12	23,08%
Total general		52	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado	Dias
6_NEGRO	>16
5_ROJO	13 A 15
4_NARANJA	10 A 12
3_AMARILLO	7 A 9
2_VERDE	4 A 6
1_BLANCO	0 A 3

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

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

En el mes de julio de 2021 fueron escalados en total 135.851 de los cuales el 66.38% fue solucionado.

MES	ESCALADO DEPENDENCIAS	SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
2021	970.280	910.827	59.453
ENERO	125.940	125.015	925
FEBRERO	146.558	144.998	1.560
MARZO	160.032	158.026	2.006
ABRIL	155.808	153.192	2.616
MAYO	143.973	139.568	4.405
JUNIO	102.118	91.068	11.050
JULIO	135.851	98.960	36.891
TOTAL ESCALADO	970.280	910.827	59.453

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

Mareila Burgos Negrete

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:

