



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

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

Síguenos en:



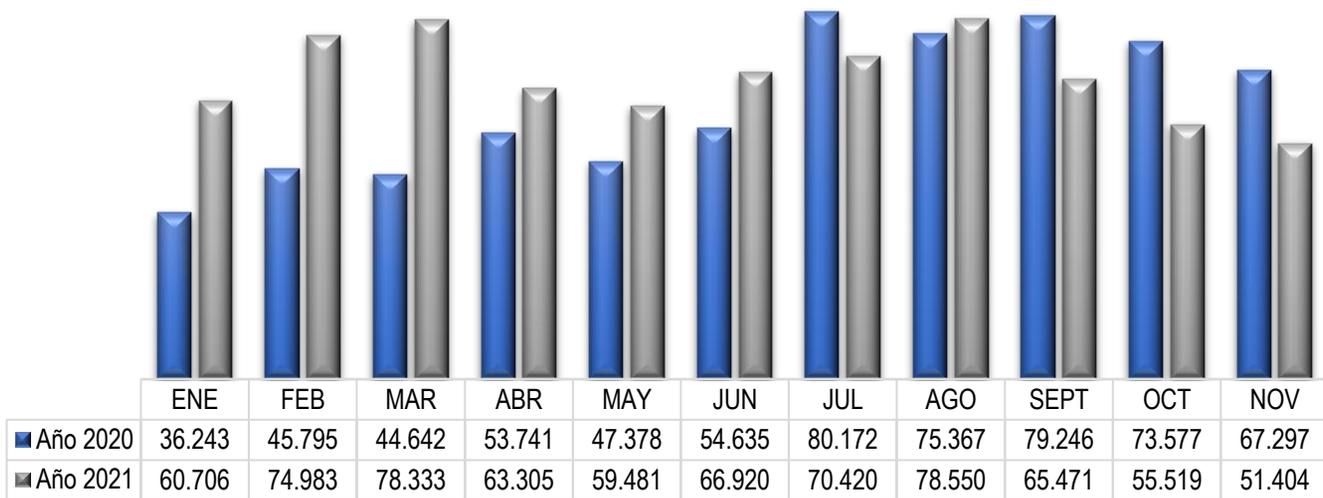


## 1. CANAL ESCRITO

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 noviembre de 2021.

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

En lo corrido del año 2021 se tiene un acumulado de **752.092** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de noviembre ingresaron **51.404** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior, se evidencia un decremento del **23,62%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de noviembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **88,60%** y Roc con **11,38%** sobre las **51.404** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	45.544	88,60%
ROC	5.852	11,38%
INFORMACION	3	0,01%
CONSULTA	2	0,00%
CONGRESO	2	0,00%
DENUNCIAS	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>51.404</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de noviembre, aproximadamente el 40,96% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	12.269	23,87%
ANTIOQUIA	8.784	17,09%
VALLE DEL CAUCA	3.421	6,66%
CORDOBA	833	1,62%
CAQUETA	2.312	4,50%
NARIÑO	2.222	4,32%
META	2.151	4,18%
MAGDALENA	1.919	3,73%
CAUCA	1.443	2,81%
CESAR	1.638	3,19%
NORTE DE SANTANDER	1.790	3,48%
TOLIMA	1.629	3,17%
BOLIVAR	1.438	2,80%
CUNDINAMARCA	1.429	2,78%
SUCRE	1.124	2,19%
ATLANTICO	1.024	1,99%
HUILA	782	1,52%
SANTANDER	919	1,79%
CHOCO	880	1,71%
RISARALDA	346	0,67%
GUAJIRA	428	0,83%
CALDAS	388	0,75%
ARAUCA	428	0,83%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	519	1,01%
QUINDIO	232	0,45%
CASANARE	235	0,46%
BOYACA	244	0,47%
PUTUMAYO	295	0,57%
GUAVIARE	190	0,37%
GUAINIA	16	0,03%
VICHADA	49	0,10%
AMAZONAS	19	0,04%
VAUPES	5	0,01%
SAN ANDRES	3	0,006%
<b>Total</b>	<b>51.404</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

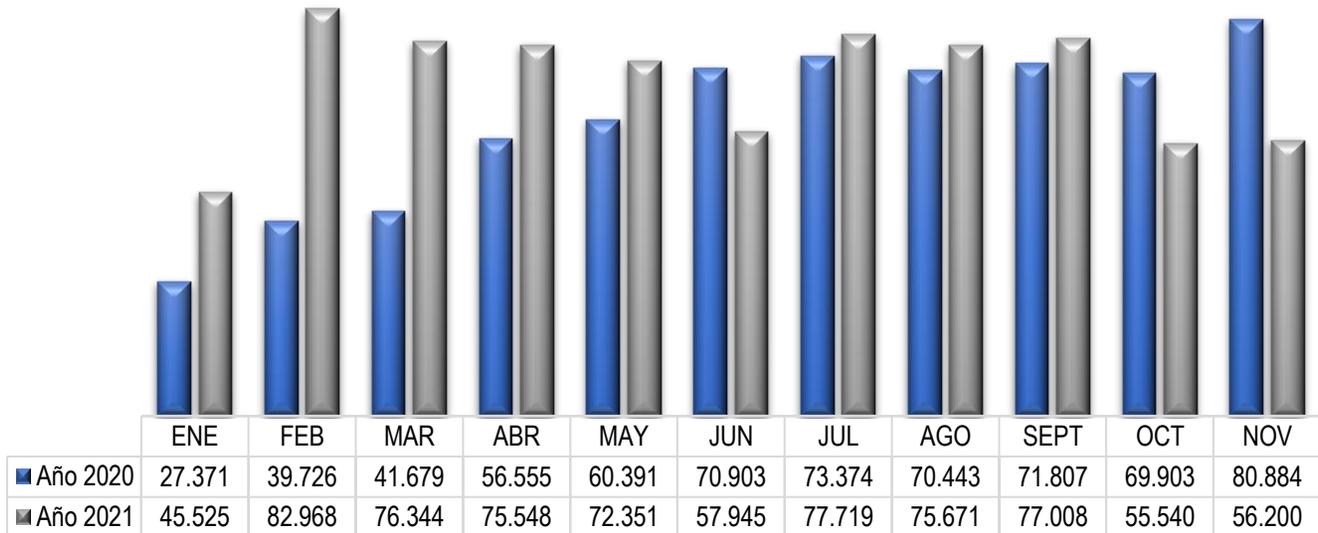
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2021 se han contestado un total de **752.819** casos, de los cuales en el mes de noviembre se dio respuesta a **56.200** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior se logra evidenciar una disminución del **30,52%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 35,96%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	10.719	19,07%
ANTIOQUIA	9.491	16,89%
VALLE DEL CAUCA	4.373	7,78%
CAQUETA	2.609	4,64%
MAGDALENA	2.272	4,04%
NARIÑO	2.344	4,17%
CORDOBA	1.906	3,39%
META	2.442	4,35%
NORTE DE SANTANDER	2.002	3,56%
CESAR	1.884	3,35%
CUNDINAMARCA	1.611	2,87%
TOLIMA	1.853	3,30%
CAUCA	1.703	3,03%
BOLIVAR	1.726	3,07%
SUCRE	1.189	2,12%
ATLANTICO	1.191	2,12%



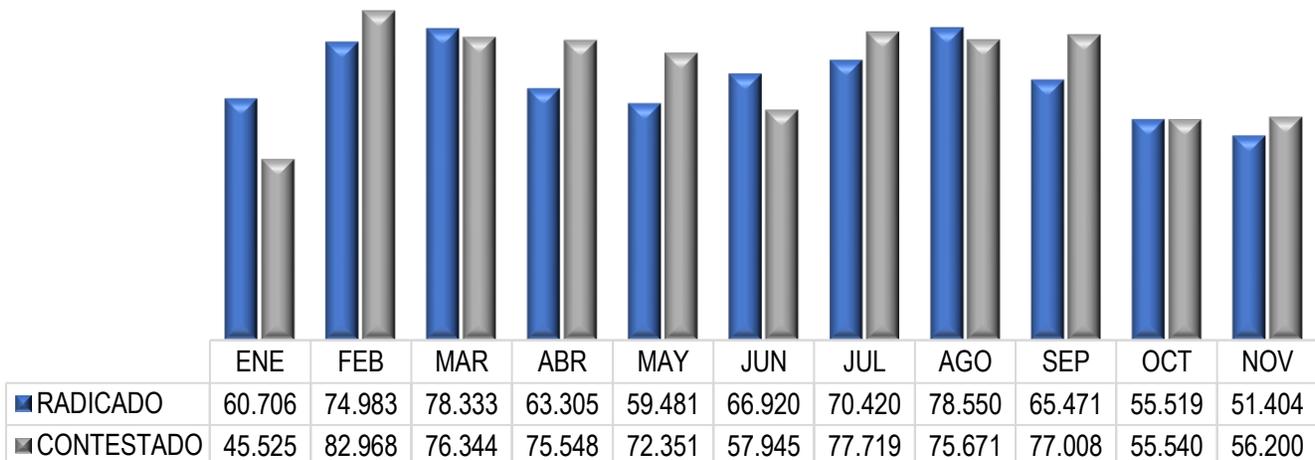


Departamento	Cantidad	%
SANTANDER	1.057	1,88%
HUILA	869	1,55%
CHOCO	1.019	1,81%
RISARALDA	425	0,76%
GUAJIRA	452	0,80%
CALDAS	483	0,86%
ARAUCA	552	0,98%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	554	0,99%
QUINDIO	271	0,48%
CASANARE	283	0,50%
BOYACA	277	0,49%
PUTUMAYO	333	0,59%
GUAVIARE	206	0,37%
GUAINIA	18	0,03%
VICHADA	54	0,10%
VAUPES	6	0,01%
AMAZONAS	21	0,04%
SAN ANDRES	5	0,01%
<b>Total</b>	<b>56.200</b>	<b>100,00%</b>

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 109,33% 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

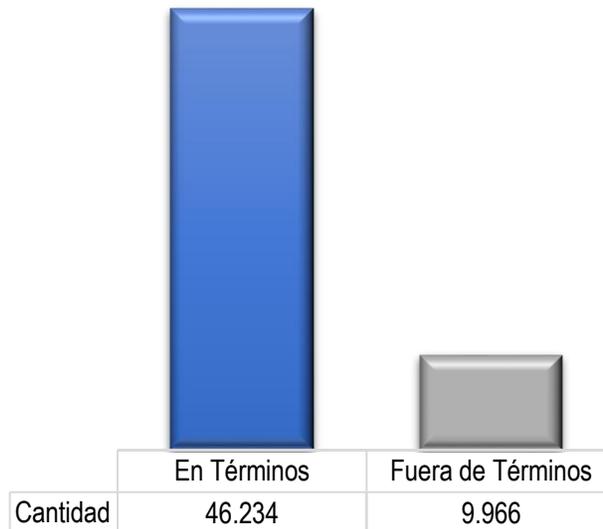
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de noviembre se contestaron **56.200** derechos de petición, de los cuales **46.234** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 82.27%



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	50.355	89,60%
ROC	5.835	10,38%
INFORMACION	6	0,01%
CONSULTA	3	0,01%
CONGRESO	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>56.200</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	12.699	15,43%
ESTADO DEL METODO	11.200	13,61%
AGENDAMIENTO	7.718	9,38%
TERMINOS VENCIDOS	7.660	9,31%
ESTADO DEL PAGO	4.933	6,00%
AVAL	4.212	5,12%
SIN DATOS	3.735	4,54%

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	%
CASOS ATIPICOS	3.578	4,35%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.267	2,76%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.586	1,93%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	1.537	1,87%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.461	1,78%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.421	1,73%
VIVIENDA CASO CONCRETO	1.383	1,68%
RETORNO Y REUBICACION	1.165	1,42%
NO ACREDITADO	1.131	1,37%
FONDO DE REPARACION	1.034	1,26%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.029	1,25%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.011	1,23%
PROYECTO PRODUCTIVO	889	1,08%
SIN PETICION CONCRETA	839	1,02%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	836	1,02%
<b>Total</b>	<b>73.324</b>	<b>89,12%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 10,88%, representando en 8.953 pretensiones, con 142 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de noviembre se trasladaron 646 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
Agosto	345
Septiembre	437
Octubre	363
Noviembre	646
<b>Total</b>	<b>5.144</b>

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 noviembre se dio repuesta con carácter reservado a 230 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
Junio	74
Julio	151
Agosto	93
Septiembre	128
Octubre	108
Noviembre	230
<b>Total</b>	<b>1.224</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.11. Denuncias

Para el mes de noviembre, se adelantaron dos (2) trámites de casos 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
Agosto	3
Septiembre	4
Octubre	1
Noviembre	2
<b>Total</b>	<b>25</b>

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 noviembre.

### 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 212 radicaciones recibidas que constituyen al 20% de la demanda total, seguido del departamento de Huila con 103 radicaciones que corresponde al 10% y finalmente el departamento de Antioquia con 84 radicaciones que corresponden al 8%.

NOVIEMBRE		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	212	20%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	103	10%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	84	8%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	80	8%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	58	6%
MAGDALENA	MAGDALENA	44	4%
BOLIVAR	BOLIVAR	40	4%
CENTRAL	TOLIMA	34	3%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	34	3%
CENTRAL	BOYACA	33	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	32	3%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	31	3%
CAUCA	CAUCA	30	3%
ATLANTICO	ATLANTICO	25	2%
SUCRE	SUCRE	23	2%
NARIÑO	NARIÑO	21	2%
EJE CAFETERO	CALDAS	19	2%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	16	2%
URABA	ANTIOQUIA	16	2%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	15	1%
CORDOBA	CORDOBA	13	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	11	1%
SANTANDER	SANTANDER	11	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	10	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	10	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	9	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	9	1%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	7	1%
URABA	CHOCO	4	0%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	3	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	3	0%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	3	0%

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



NOVIEMBRE		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
EJE CAFETERO	RISARALDA	2	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	2	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1.047</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 30 de noviembre 2021

## 2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

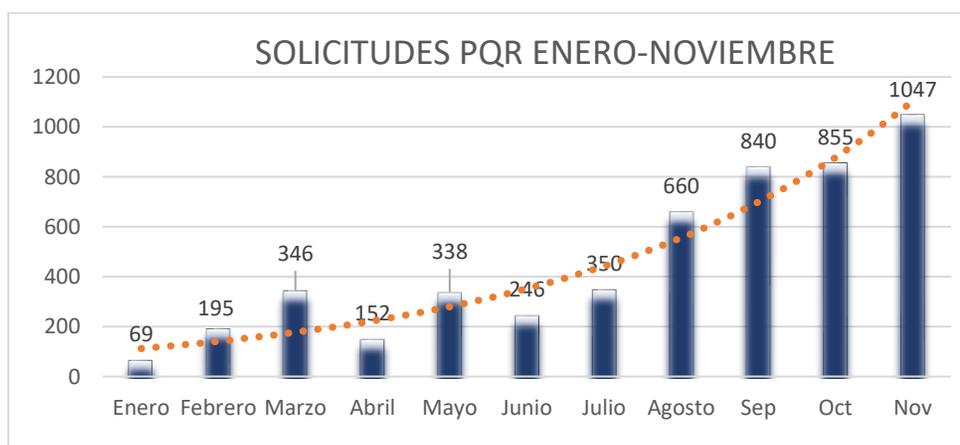
A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de noviembre se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 772 radicaciones recibidas que constituyen el 74% del total, seguido de Recursos de Registro con 137 radicaciones lo que corresponde al 13% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	772	74%
RECURSOS REGISTRO	137	13%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	118	11%
RECURSOS SSV	20	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.047</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 30 de noviembre 2021

ACUMULADO 2021												TOTAL CONSOLIDADO
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	
	RADICACIONES											
DERECHO DE PETICIÓN	55	144	271	132	265	211	282	528	650	674	772	3.984
RECURSOS REGISTRO	9	24	34	6	27	20	38	64	108	97	137	564
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	5	20	36	12	43	12	26	62	73	75	118	482
RECURSOS SSV	0	7	5	2	3	3	4	6	9	9	20	68
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>69</b>	<b>195</b>	<b>346</b>	<b>152</b>	<b>338</b>	<b>246</b>	<b>350</b>	<b>660</b>	<b>840</b>	<b>855</b>	<b>1.047</b>	<b>5.098</b>

Fuente: Aplicativo SGV 30 de noviembre 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 del canal 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 noviembre fueron 750 estas solicitudes se recibieron por fax, el correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co) y el servicio de chat web.

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	750

Fuente Aplicativo SGV Corte 1 al 30 de noviembre 2021

#### 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 noviembre de 2021 fueron radicados en total 1.499.262 peticiones verbales de las cuales el 40.22% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 24.77% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	NOVIEMBRE
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	603.017
DIRECCION DE REPARACION	371.325
UNIDAD EN LINEA	269.706
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	214.756
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	36.343
GESTION DE PQR	1.839
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	746
OFICINA JURIDICA	488
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	176
SUBDIRECCION GENERAL	845
SECRETARIA GENERAL	21
<b>Total general</b>	<b>1.499.262</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

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.

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



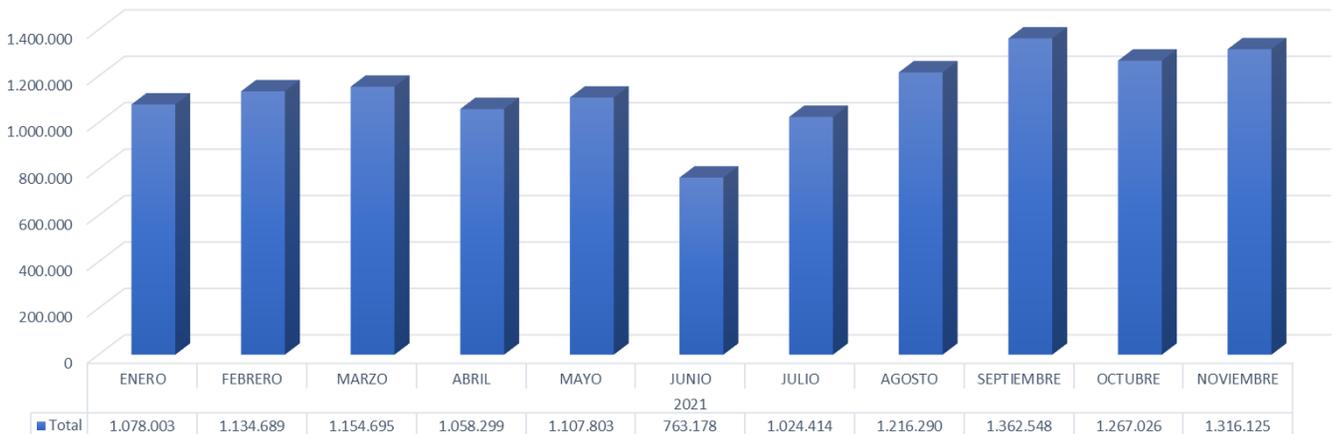
### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 noviembre de 2021 se finalizaron 1.316.125 casos, los cuales representan el 10.54% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	1.078.003
2021	FEBRERO	1.134.689
2021	MARZO	1.154.695
2021	ABRIL	1.058.299
2021	MAYO	1.107.803
2021	JUNIO	763.178
2021	JULIO	1.024.414
2021	AGOSTO	1.216.290
2021	SEPTIEMBRE	1.362.548
2021	OCTUBRE	1.267.026
2021	NOVIEMBRE	1.316.125
<b>Total general</b>		<b>12.483.070</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de noviembre de 2021 se presentó un total de 1.316.125 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 50,48% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	664.396
ESQUEMA NO PRESENCIAL	93.950



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	82.939
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	39.907
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	38.990
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	37.269
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	31.501
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	29.565
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	26.876
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	26.412
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	25.909
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	24.455
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	21.793
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	20.384
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	20.173
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	19.772
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	19.693
DIRECCION TERRITORIAL URABA	18.090
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	18.014
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	15.279
UARIV NIVEL NACIONAL	14.248
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	13.300
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	12.838
DT INTERNACIONAL	372
<b>Total general</b>	<b>1.316.125</b>

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 noviembre fueron remitidos en total 183.137 casos lo que equivale al 11.29% sobre el total de los casos remitidos durante el año 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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:





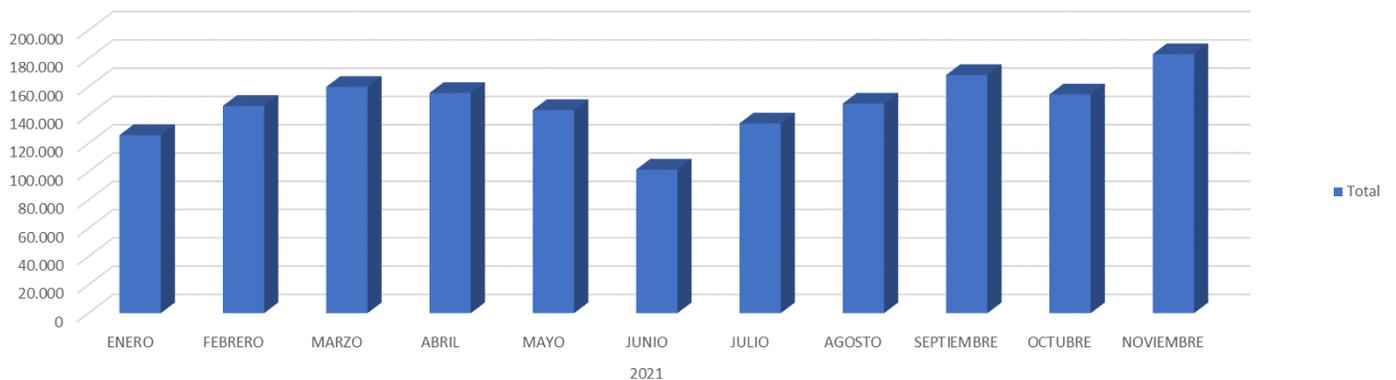
El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	125.925
2021	FEBRERO	146.538
2021	MARZO	159.974
2021	ABRIL	155.705
2021	MAYO	143.671
2021	JUNIO	101.549
2021	JULIO	134.175
2021	AGOSTO	148.204
2021	SEPTIEMBRE	168.383
2021	OCTUBRE	154.677
2021	NOVIEMBRE	183.137
<b>Total general</b>		<b>1.621.938</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

REMITIDO



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de noviembre de 2021 se presentó un total de 183.137 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 20% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	89.899
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	15.503
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	10.774
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	6.844
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	5.528
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	5.302
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	5.013
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.815

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:



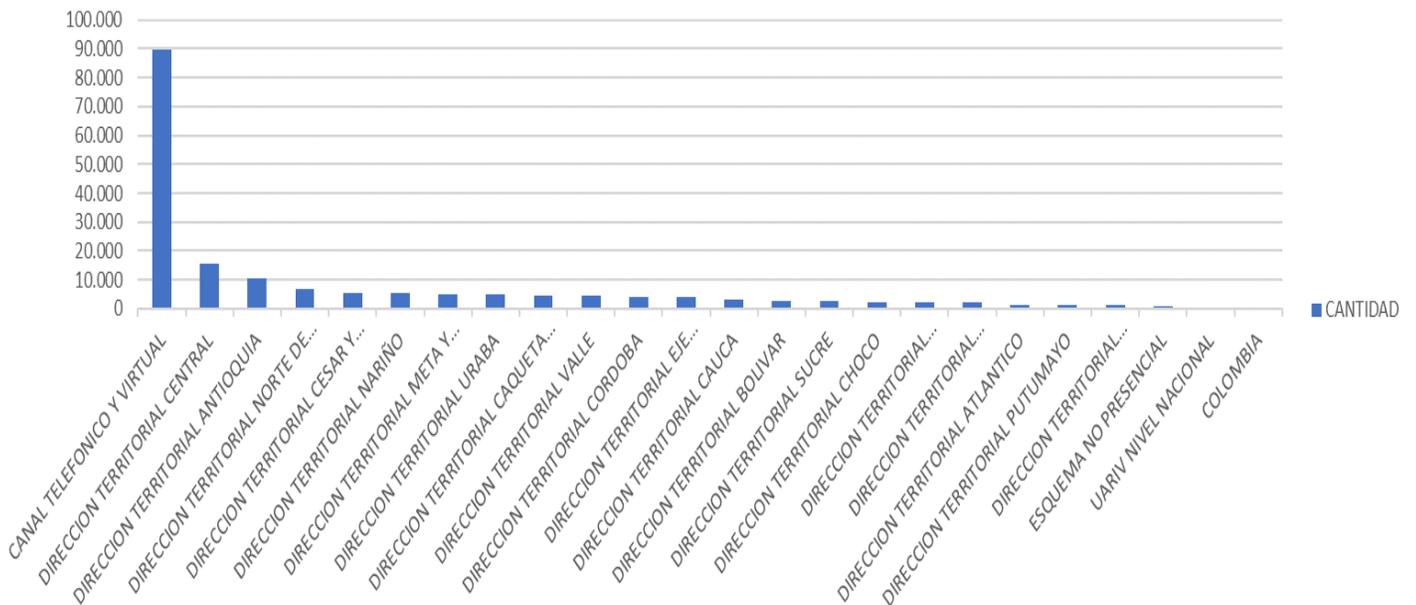


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	4.671
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	4.675
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.264
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	4.132
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.060
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.937
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.816
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.458
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	2.363
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.317
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.571
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.554
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.531
ESQUEMA NO PRESENCIAL	819
UARIV NIVEL NACIONAL	258
COLOMBIA	30
DT INTERNACIONAL	3
<b>Total general</b>	<b>183.137</b>

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](http://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 83.260 casos pendientes de gestión de los cuales el 46,06% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 38.365.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>38.365</b>	<b>46,08%</b>
	6_NEGRO	21.820	26,21%
	5_ROJO	2.451	2,94%
	4_NARANJA	4.825	5,80%
	3_AMARILLO	2.265	2,72%
	2_VERDE	5.191	6,23%
	1_BLANCO	1.813	2,18%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>22.446</b>	<b>26,96%</b>
	6_NEGRO	663	0,80%
	5_ROJO	1.781	2,14%
	4_NARANJA	2.649	3,18%
	3_AMARILLO	1.665	2,00%
	2_VERDE	9.033	10,85%
	1_BLANCO	6.655	7,99%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>22.379</b>	<b>26,88%</b>
	6_NEGRO	12.573	15,10%
	5_ROJO	345	0,41%
	4_NARANJA	950	1,14%
	3_AMARILLO	1.531	1,84%
	2_VERDE	4.744	5,70%
	1_BLANCO	2.236	2,69%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>51</b>	<b>0,06%</b>
	6_NEGRO	45	0,05%
	5_ROJO	2	0,00%
	4_NARANJA	3	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>10</b>	<b>0,01%</b>
	5_ROJO	1	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	1_BLANCO	7	0,01%
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		<b>9</b>	<b>0,01%</b>
	6_NEGRO	5	0,01%
	5_ROJO	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	2	0,00%
<b>Total general</b>		<b>83.260</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>75</b>	<b>56,82%</b>
	6_NEGRO	1	0,76%
	4_NARANJA	3	2,27%
	3_AMARILLO	3	2,27%
	1_BLANCO	68	51,52%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>41</b>	<b>31,06%</b>
	6_NEGRO	1	0,76%
	4_NARANJA	2	1,52%
	3_AMARILLO	1	0,76%
	2_VERDE	5	3,79%
	1_BLANCO	32	24,24%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>15</b>	<b>11,36%</b>
	5_ROJO	1	0,76%
	2_VERDE	1	0,76%
	1_BLANCO	13	9,85%
<b>DIRECCION GENERAL</b>		<b>1</b>	<b>0,76%</b>
	1_BLANCO	1	0,76%
<b>Total general</b>		<b>132</b>	<b>100,00%</b>

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

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## 5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de noviembre de 2021 fueron escalados en total 183.137 de los cuales el 81.37% fue solucionado.

MES	ESCALADO DEPENDENCIAS	SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
<b>2021</b>	<b>1.621.938</b>	<b>1.570.638</b>	<b>51.300</b>
ENERO	125.925	125.561	364
FEBRERO	146.538	145.936	602
MARZO	159.974	159.337	637
ABRIL	155.705	154.880	825
MAYO	143.671	142.740	931
JUNIO	101.549	100.704	845
JULIO	134.175	132.785	1.390
AGOSTO	148.204	146.147	2.057
SEPTIEMBRE	168.383	165.079	3.304
OCTUBRE	154.677	148.449	6.228
NOVIEMBRE	183.137	149.020	34.117
<b>TOTAL ESCALADO</b>	<b>1.621.938</b>	<b>1.570.638</b>	<b>51.300</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

**Marella 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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

