



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE ENERO DE 2022

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:



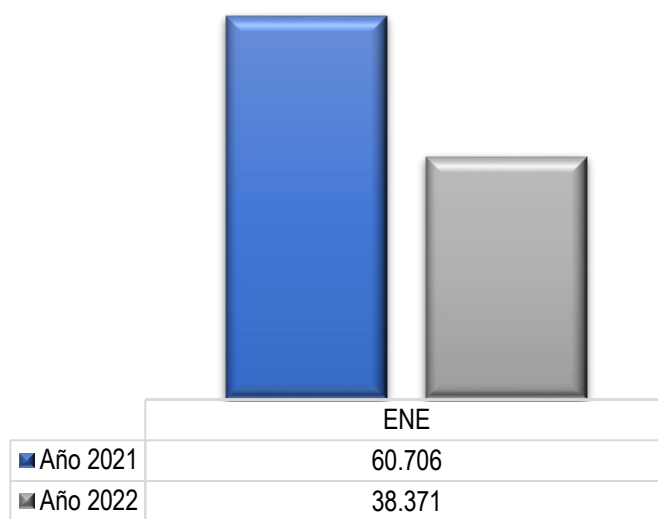


1. CANAL ESCRITO

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 enero de 2022.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **38.371** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de enero ingresaron **38.371** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior, se evidencia un decremento del **36,79%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de enero, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **89,81%** y Roc con **10,16%** sobre las **38.371** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	34.462	89,81%
ROC	3.899	10,16%
INFORMACION	7	0,02%
CONSULTA	2	0,01%
DENUNCIAS	1	0,00%
Total	38.371	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de enero, aproximadamente el 39,74% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	8.691	22,65%
ANTIOQUIA	6.558	17,09%
VALLE DEL CAUCA	2.683	6,99%
CORDOBA	1.435	3,74%
CAQUETA	1.807	4,71%
NARIÑO	1.748	4,56%
META	1.493	3,89%
MAGDALENA	1.524	3,97%
CAUCA	974	2,54%
CESAR	1.156	3,01%
NORTE DE SANTANDER	1.081	2,82%
TOLIMA	1.151	3,00%
BOLIVAR	1.198	3,12%
CUNDINAMARCA	857	2,23%
SUCRE	637	1,66%
ATLANTICO	702	1,83%
HUILA	470	1,22%
SANTANDER	696	1,81%
CHOCO	682	1,78%
RISARALDA	272	0,71%
GUAJIRA	258	0,67%
CALDAS	445	1,16%
ARAUCA	247	0,64%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	551	1,44%
QUINDIO	217	0,57%
CASANARE	239	0,62%
BOYACA	243	0,63%
PUTUMAYO	174	0,45%
GUAVIARE	129	0,34%
GUAINIA	13	0,03%
VICHADA	14	0,04%
AMAZONAS	9	0,02%
VAUPES	9	0,02%
SAN ANDRES	8	0,021%
Total	38.371	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

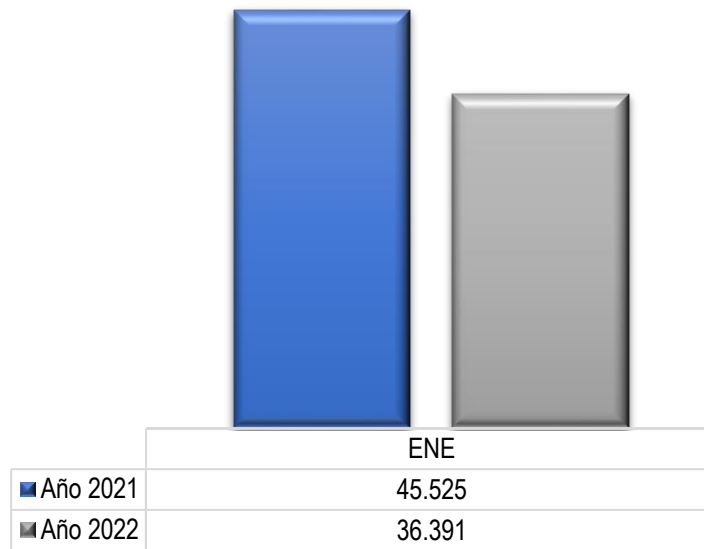
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2022 se han contestado un total de **36.391** casos, de los cuales en el mes de enero se dio respuesta a **36.391** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior, se logra evidenciar una disminución del **20,06%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 35,45%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	6.676	18,35%
ANTIOQUIA	6.223	17,10%
VALLE DEL CAUCA	2.606	7,16%
CAQUETA	1.879	5,16%
MAGDALENA	1.487	4,09%
NARIÑO	1.672	4,59%
CORDOBA	2.152	5,91%
META	1.493	4,10%
NORTE DE SANTANDER	993	2,73%
CESAR	1.217	3,34%
CUNDINAMARCA	852	2,34%
TOLIMA	1.201	3,30%
CAUCA	934	2,57%
BOLIVAR	1.126	3,09%
SUCRE	623	1,71%
ATLANTICO	666	1,83%



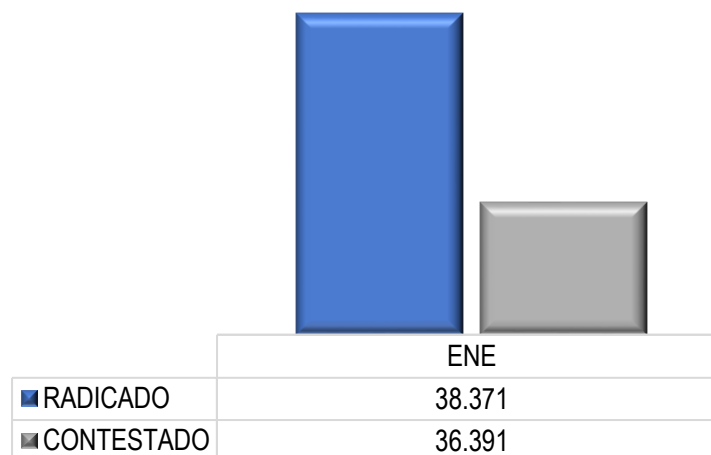


Departamento	Cantidad	%
SANTANDER	705	1,94%
HUILA	452	1,24%
CHOCO	592	1,63%
RISARALDA	256	0,70%
GUAJIRA	281	0,77%
CALDAS	434	1,19%
ARAUCA	254	0,70%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	631	1,73%
QUINDIO	204	0,56%
CASANARE	220	0,60%
BOYACA	214	0,59%
PUTUMAYO	184	0,51%
GUAVIARE	112	0,31%
GUAINIA	16	0,04%
VICHADA	16	0,04%
VAUPES	10	0,03%
AMAZONAS	10	0,03%
SAN ANDRES	0	0,00%
Total	36.391	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2021

En la siguiente gráfica se ilustra el 94,84% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.7. Términos de respuesta.



En el mes de enero se contestaron **36.391** derechos de petición, de los cuales **31.052** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 85,33%



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	32.236	88,58%
ROC	4.145	11,39%
INFORMACION	8	0,02%
QUEJA - RECLAMO	1	0,00%
CONSULTA	1	0,00%
Total	36.391	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 enero de 2022 fueron:

Pretensión	Cantidad	%
ESTADO DEL METODO	7.747	14,81%
ATENCION HUMANITARIA SM	7.663	14,65%
TERMINOS VENCIDOS	4.614	8,82%
AGENDAMIENTO	4.173	7,98%
ESTADO DEL PAGO	4.027	7,70%
AVAL	3.070	5,87%
SIN DATOS	2.929	5,60%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.585	3,03%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	1.342	2,57%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	1.073	2,05%



OFERTA INSTITUCIONAL	957	1,83%
CASOS ATIPICOS	876	1,68%
NO ACREDITADO	841	1,61%
VIVIENDA CASO CONCRETO	840	1,61%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	689	1,32%
ESTADO DE VALORACION 1448	652	1,25%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	614	1,17%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	565	1,08%
RESPUESTA TIPO	549	1,05%
Total	44.806	85,67%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 14,33%, representando en 7.492 pretensiones, con 138 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de enero se trasladaron 445 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	445
Total	445

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de enero se dio repuesta con carácter reservado a 69 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	69
Total	69

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de enero, no se adelantaron trámites de casos por el Grupo de Indagación y Protección contra Fraudes - GIPF, a través de la página WEB.

Mes	Cantidad
Enero	0
Total	0

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 enero.

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 112 radicaciones recibidas que constituyen al 18% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 56 radicaciones que corresponde al 9% y finalmente el departamento de Valle del Cauca con 40 radicaciones que corresponden al 7%.

ENERO 2022		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTÁ D.C.	112	18%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	56	9%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	40	7%
BOLÍVAR	BOLIVAR	35	6%
CAQUETÁ Y HUILA	HUILA	29	5%
CENTRAL	BOYACÁ	29	5%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	25	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	25	4%
NARIÑO	NARIÑO	24	4%
EJE CAFETERO	CALDAS	23	4%
MAGDALENA	MAGDALENA	21	3%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	19	3%
CENTRAL	TOLIMA	18	3%
ATLÁNTICO	ATLÁNTICO	15	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	15	2%
EJE CAFETERO	RISARALDA	14	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	14	2%
SANTANDER	SANTANDER	11	2%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETÁ	10	2%
CÓRDOBA	CÓRDOBA	8	1%
CAUCA	CAUCA	7	1%
URABÁ	ANTIOQUIA	7	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	6	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	6	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLÍVAR	5	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	5	1%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	5	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	4	1%
SUCRE	SUCRE	4	1%
EJE CAFETERO	QUINDÍO	3	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	3	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	3	0%
CHOCÓ	CHOCÓ	2	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	2	0%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	1	0%
TOTAL		606	100%

Fuente: Aplicativo SGV 31 de enero 2022

2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

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



A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de enero se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 456 radicaciones recibidas que constituyen el 75% del total, seguido de Recursos Registros con 59 radicaciones lo que corresponde al 10% 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	456	127	75%
RECURSOS REGISTRO	59	17	10%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	13	8%
RECURSOS	28	5	5%
RECURSOS SSV	12	4	2%
TOTAL	606	166	100%

Fuente: Aplicativo SGV 31 de enero 2022

ACUMULADO 2022		TOTAL CONSOLIDADO
TIPO DE RADICACION	ENERO RADICACIONES	
DERECHO DE PETICIÓN	456	456
RECURSOS REGISTRO	59	59
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	51
RECURSOS	28	28
RECURSOS SSV	12	12
TOTAL GENERAL	606	606

Fuente: Aplicativo SGV 31 de enero 2022



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 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 enero de 2022 fueron 651, estas solicitudes se recibieron por fax y correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chatweb.

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	651

Fuente Aplicativo SGV
Corte 1 al 31 de 2022

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 enero de 2022 fueron radicados en total 1.343.116 peticiones verbales de las cuales el 39.91% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 27.49% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	ENERO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	509.140
DIRECCION DE REPARACION	369.268
UNIDAD EN LINEA	270.541
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	145.541
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	46.133
GESTION DE PQR	1.279
OFICINA JURIDICA	451
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	334
SUBDIRECCION GENERAL	230
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	188
SECRETARIA GENERAL	11
Total general	1.343.116

Fuente: Aplicativo SGV.

3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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

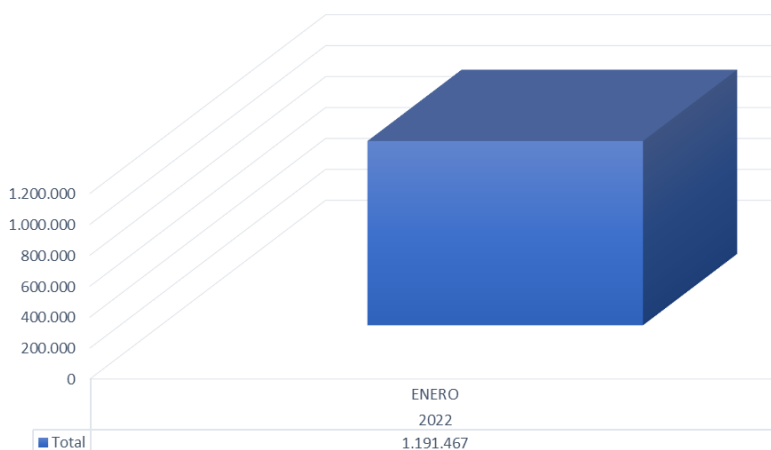
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

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 enero de 2022 se finalizaron 1.191.467 casos, los cuales representan el 100% sobre el total de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	1.191.467
Total general		1.191.467

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de enero de 2022 se presentó un total de 1.191.467 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 635.575 casos equivalentes al 53,1% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	635.575
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	64.995
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	44.481
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	41.466
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	41.315
ESQUEMA NO PRESENCIAL	33.602
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	32.962
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	25.683
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	25.553
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	25.311
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	24.052
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	22.191

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 META Y LLANOS ORIENTALES	20.764
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	20.252
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	20.185
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	19.998
DIRECCION TERRITORIAL URABA	18.669
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	15.211
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	14.962
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	12.144
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	11.541
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	11.472
UARIV NIVEL NACIONAL	9.083
Total general	1.191.467

Fuente: Aplicativo SGV.

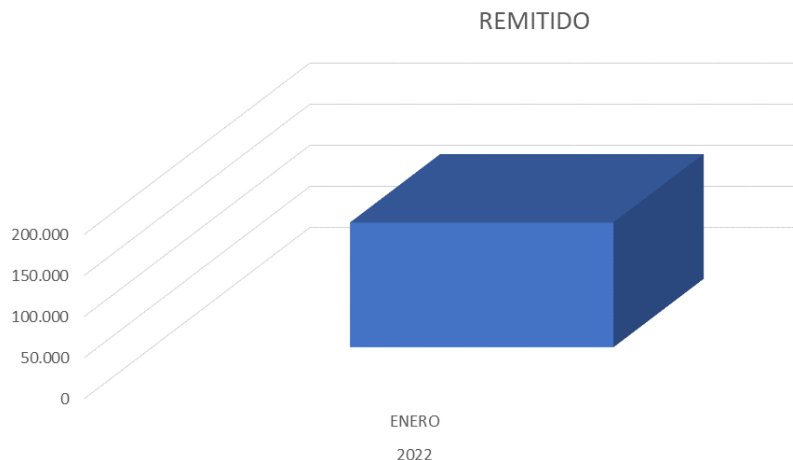
3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

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 enero fueron remitidos en total 151.649 casos lo que equivale al 100% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2022.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	151.649
Total general		151.649

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

Durante el mes de enero de 2022 se presentó un total de 151.649 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 52.2% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	79.226
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	13.372
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	7.824
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	6.662
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	4.148
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.147
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.952
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	3.356
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.268
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.208
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.173
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	2.816
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	2.598
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.355
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.957
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.556
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.461
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	1.377
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.345
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.306
ESQUEMA NO PRESENCIAL	1.229
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.175
COLOMBIA	102
UARIV NIVEL NACIONAL	33
DT INTERNACIONAL	3
Total general	151.649

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

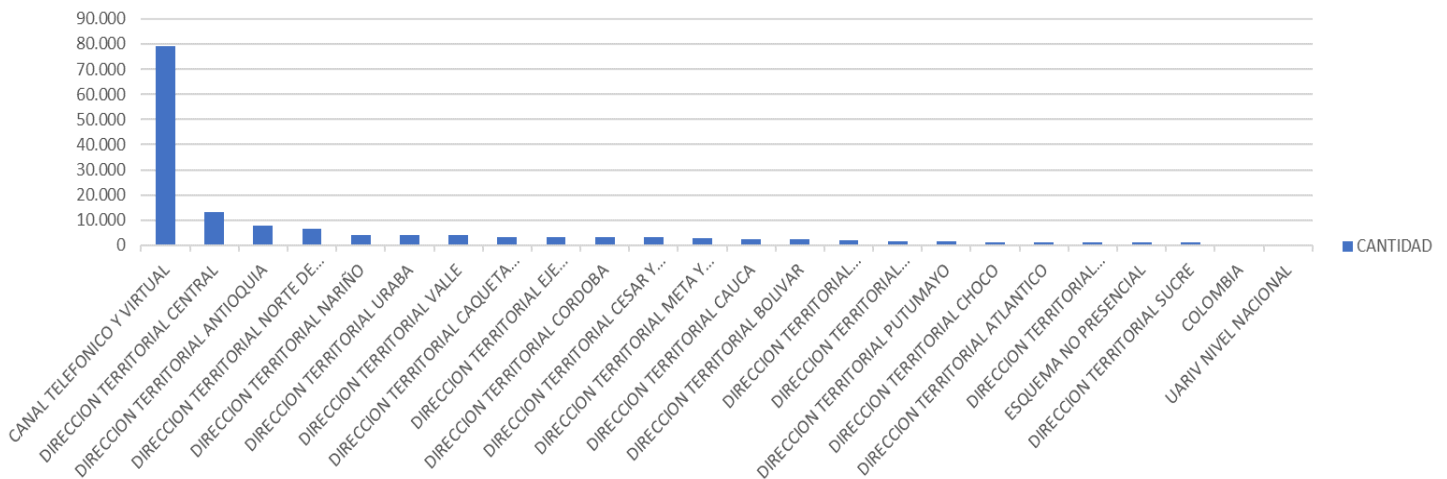
Síguenos en:





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 92.010 casos pendientes de gestión de los cuales el 47.53% ,corresponden a la Dirección de Registro y Gestión de la Información.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		43.730	47,53%
	6_NEGRO	26.838	29,17%
	5_ROJO	1.825	1,98%
	4_NARANJA	1.458	1,58%
	3_AMARILLO	5.026	5,46%
	2_VERDE	4.702	5,11%
	1_BLANCO	3.881	4,22%
DIRECCION DE REPARACION		38.420	41,76%
	6_NEGRO	21.479	23,34%
	5_ROJO	3.535	3,84%
	4_NARANJA	1.409	1,53%
	3_AMARILLO	4.403	4,79%
	2_VERDE	4.020	4,37%
	1_BLANCO	3.574	3,88%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		9.795	10,65%
	6_NEGRO	679	0,74%
	5_ROJO	603	0,66%
	4_NARANJA	426	0,46%
	3_AMARILLO	1.747	1,90%
	2_VERDE	1.658	1,80%

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	%
	1_BLANCO	4.682	5,09%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		49	0,05%
	6_NEGRO	42	0,05%
	5_ROJO	2	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	2	0,00%
SECRETARIA GENERAL		13	0,01%
	6_NEGRO	10	0,01%
	2_VERDE	2	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		3	0,00%
	6_NEGRO	3	0,00%
Total general		92.010	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		24	68,57%
	3_AMARILLO	1	2,86%
	1_BLANCO	23	65,71%
DIRECCION DE REPARACION		6	17,14%
	1_BLANCO	6	17,14%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		5	14,29%
	1_BLANCO	5	14,29%
Total general		35	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

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 enero de 2022 fueron escalados en total 151.649 casos, de los cuales el 64% fue solucionado.

MES	ESCALADO DEPENDENCIAS	SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
ENERO	151.649	97.002	54.647
TOTAL, ESCALADO	151.649	97.002	54.647

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:

