



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE ABRIL 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:



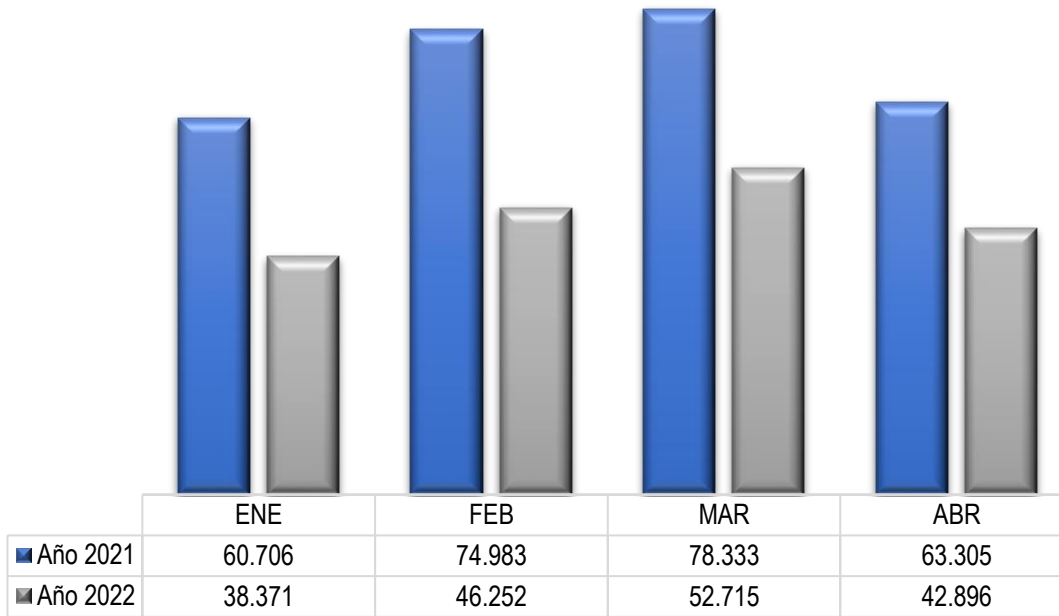


1. CANAL ESCRITO

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación y tramite de respuestas PQR, a través del canal de atención escrito en el mes de abril de 2022.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **180.234** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de abril ingresaron **42.896** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior, se evidencia un decremento del **32,24%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de abril, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **89,61%** y Roc con **10,38%** sobre las **42.896** solicitudes recibidas.

| Tipo Petición | Cantidad | % |
|------------------------------|---------------|----------------|
| INTERES GENERAL Y PARTICULAR | 38.437 | 89,61% |
| ROC | 4.452 | 10,38% |
| CONSULTA | 5 | 0,01% |
| INFORMACION | 2 | 0,00% |
| Total | 42.896 | 100,00% |

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de abril, aproximadamente el 51,60% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

| Departamento | Cantidad | % |
|-------------------------|---------------|----------------|
| BOGOTA | 16.087 | 37,50% |
| ANTIOQUIA | 6.046 | 14,09% |
| VALLE DEL CAUCA | 2.546 | 5,94% |
| CAQUETA | 1.867 | 4,35% |
| NARIÑO | 1.594 | 3,72% |
| NORTE DE SANTANDER | 1.255 | 2,93% |
| MAGDALENA | 1.141 | 2,66% |
| META | 1.122 | 2,62% |
| CAUCA | 1.054 | 2,46% |
| CUNDINAMARCA | 992 | 2,31% |
| CORDOBA | 981 | 2,29% |
| CESAR | 950 | 2,21% |
| TOLIMA | 949 | 2,21% |
| BOLIVAR | 930 | 2,17% |
| CHOCO | 678 | 1,58% |
| HUILA | 638 | 1,49% |
| ATLANTICO | 632 | 1,47% |
| SUCRE | 588 | 1,37% |
| SANTANDER | 563 | 1,31% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR | 372 | 0,87% |
| CALDAS | 305 | 0,71% |
| GUAJIRA | 275 | 0,64% |
| RISARALDA | 265 | 0,62% |
| ARAUCA | 210 | 0,49% |
| BOYACA | 184 | 0,43% |
| PUTUMAYO | 183 | 0,43% |
| QUINDIO | 179 | 0,42% |
| CASANARE | 162 | 0,38% |
| GUAVIARE | 100 | 0,23% |
| GUAINIA | 14 | 0,03% |
| AMAZONAS | 14 | 0,03% |
| VICHADA | 12 | 0,03% |
| VAUPES | 5 | 0,01% |
| SAN ANDRES | 3 | 0,007% |
| Total | 42.896 | 100,00% |

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

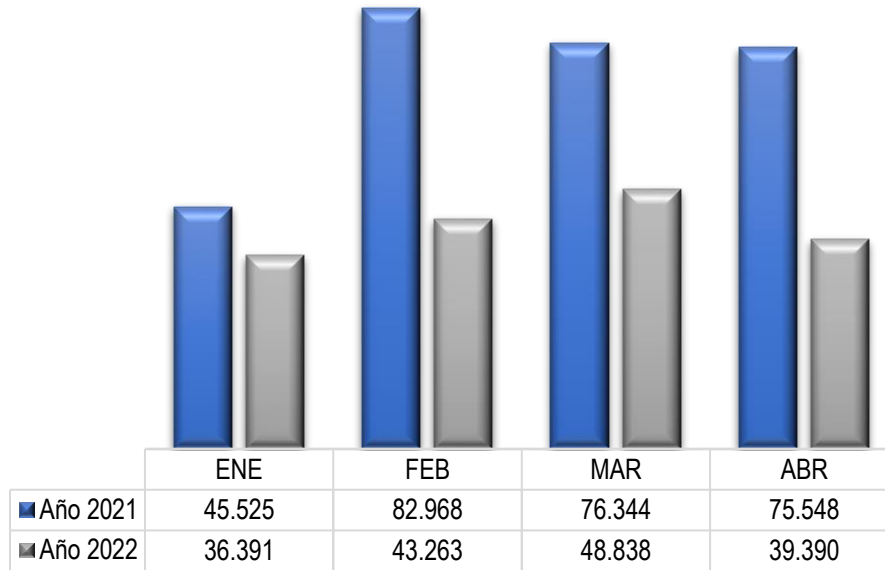
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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 **167.882** casos, de los cuales en el mes de abril se dio respuesta a **39.390** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior, se logra evidenciar una disminución del **47,86%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 36,15%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

| Departamento | Cantidad | % |
|--------------------|----------|--------|
| BOGOTA | 7.318 | 18,58% |
| ANTIOQUIA | 6.920 | 17,57% |
| VALLE DEL CAUCA | 3.203 | 8,13% |
| CAQUETA | 2.074 | 5,27% |
| NARIÑO | 1.659 | 4,21% |
| CORDOBA | 1.657 | 4,21% |
| META | 1.587 | 4,03% |
| MAGDALENA | 1.477 | 3,75% |
| NORTE DE SANTANDER | 1.440 | 3,66% |
| CAUCA | 1.288 | 3,27% |
| TOLIMA | 1.160 | 2,94% |
| CUNDINAMARCA | 1.109 | 2,82% |
| BOLIVAR | 1.097 | 2,78% |
| CESAR | 1.070 | 2,72% |
| CHOCO | 770 | 1,95% |



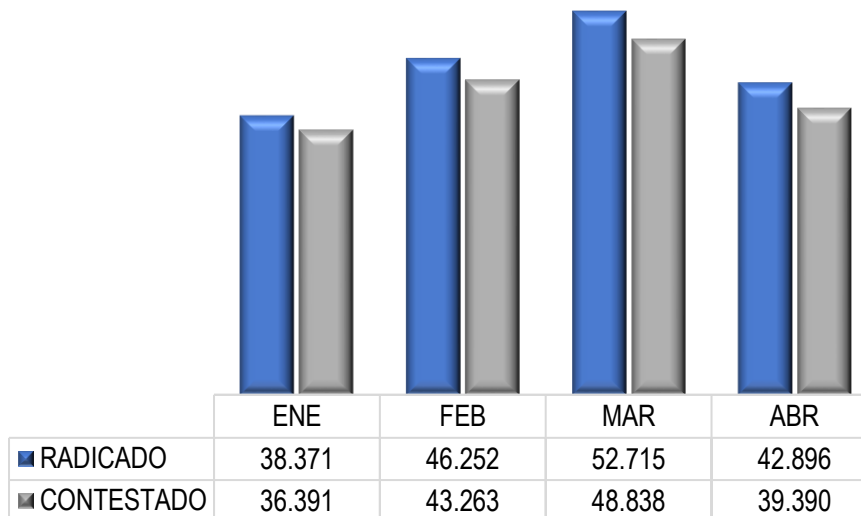


| Departamento | Cantidad | % |
|-------------------------|---------------|--------------|
| SANTANDER | 703 | 1,78% |
| HUILA | 683 | 1,73% |
| ATLANTICO | 663 | 1,68% |
| SUCRE | 629 | 1,60% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR | 547 | 1,39% |
| CALDAS | 393 | 1,00% |
| RISARALDA | 315 | 0,80% |
| GUAJIRA | 292 | 0,74% |
| BOYACA | 282 | 0,72% |
| ARAUCA | 236 | 0,60% |
| QUINDIO | 229 | 0,58% |
| PUTUMAYO | 216 | 0,55% |
| CASANARE | 185 | 0,47% |
| GUAVIARE | 124 | 0,31% |
| AMAZONAS | 17 | 0,04% |
| VICHADA | 14 | 0,04% |
| SAN ANDRES | 12 | 0,03% |
| GUAINIA | 11 | 0,03% |
| VAUPES | 10 | 0,03% |
| Total | 39.390 | 0,05% |

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

En la siguiente gráfica se ilustra el 91,83% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

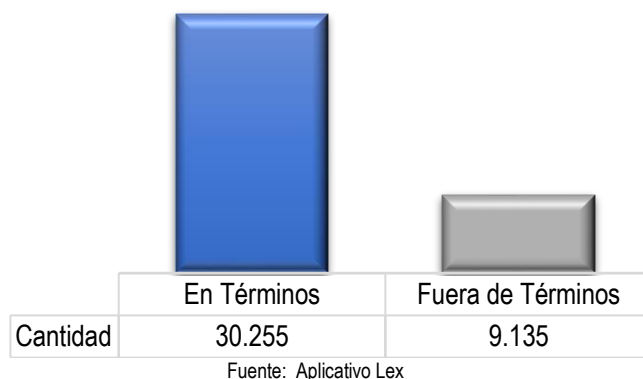
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



1.7. Términos de respuesta.

En el mes de abril se contestaron **39.390** derechos de petición, de los cuales **30.255** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 76,81%



| Tipo de Petición | CANTIDAD | % |
|------------------------------|---------------|----------------|
| INTERES GENERAL Y PARTICULAR | 34.976 | 88,79% |
| ROC | 4.404 | 11,18% |
| CONSULTA | 6 | 0,02% |
| INFORMACION | 4 | 0,01% |
| Total | 39.390 | 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 abril de 2022 fueron:

| Pretensión | Cantidad | % |
|------------------------------------|----------|--------|
| ESTADO DEL METODO | 9.212 | 16,23% |
| ATENCION HUMANITARIA SM | 7.810 | 13,76% |
| AVAL | 4.438 | 7,82% |
| ESTADO DEL PAGO | 4.334 | 7,63% |
| AGENDAMIENTO | 4.169 | 7,34% |
| SIN DATOS | 2.954 | 5,20% |
| TERMINOS VENCIDOS | 2.161 | 3,81% |
| CASOS ATIPICOS | 2.160 | 3,80% |
| ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE | 1.867 | 3,29% |
| CERTIFICACION FAMILIAR | 1.286 | 2,27% |
| SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO | 1.192 | 2,10% |
| SIN PRETENSION | 1.027 | 1,81% |
| FONDO DE REPARACION | 961 | 1,69% |
| CERTIFICACION INDIVIDUAL | 914 | 1,61% |
| RETORNO Y REUBICACION | 706 | 1,24% |
| ESTADO DE VALORACION 1448 | 658 | 1,16% |



| Pretensión | Cantidad | % |
|------------------------------------|---------------|---------------|
| REMITIR A ENTIDAD COMPETENTE | 617 | 1,09% |
| ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE | 595 | 1,05% |
| OFERTA INSTITUCIONAL | 585 | 1,03% |
| ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION | 577 | 1,02% |
| Total | 48.223 | 84,94% |

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 15,06%, representando en 8.553 pretensiones, con 138 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de abril se trasladaron 617 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

| Mes | Cantidad |
|--------------|--------------|
| Enero | 445 |
| Febrero | 334 |
| Marzo | 393 |
| Abril | 617 |
| Total | 1.789 |

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de abril se dio repuesta con carácter reservado a 213 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 |
| Febrero | 171 |
| Marzo | 255 |
| Abril | 213 |
| Total | 708 |

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de abril, 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 |
| Febrero | 1 |
| Marzo | 2 |
| Abril | 0 |
| Total | 3 |

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 abril.

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 218 radicaciones recibidas que constituyen al 24% de la demanda total, seguido del departamento de Huila con 77 radicaciones que corresponde al 9% y finalmente el departamento de Magdalena con 58 radicaciones que corresponden al 6%.

| ABRIL 2022 | | SOLICITUDES | % |
|-----------------------------|--|-------------|-------------|
| DIRECCIÓN TERRITORIAL | DEPARTAMENTO | | |
| CENTRAL | BOGOTA D.C. | 218 | 24% |
| CAQUETA Y HUILA | HUILA | 77 | 9% |
| MAGDALENA | MAGDALENA | 58 | 6% |
| NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | ARAUCA | 48 | 5% |
| BOLIVAR | BOLIVAR | 40 | 4% |
| ANTIOQUIA | ANTIOQUIA | 38 | 4% |
| NARIÑO | NARIÑO | 38 | 4% |
| VALLE | VALLE DEL CAUCA | 35 | 4% |
| ATLANTICO | ATLANTICO | 32 | 4% |
| CENTRAL | CUNDINAMARCA | 31 | 3% |
| URABA | ANTIOQUIA | 28 | 3% |
| CENTRAL | BOYACA | 22 | 2% |
| SANTANDER | SANTANDER | 22 | 2% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | GUAVIARE | 21 | 2% |
| CAUCA | CAUCA | 20 | 2% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | META | 20 | 2% |
| NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | NORTE DE SANTANDER | 20 | 2% |
| EJE CAFETERO | CALDAS | 17 | 2% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | CASANARE | 16 | 2% |
| SUCRE | SUCRE | 15 | 2% |
| CENTRAL | TOLIMA | 14 | 2% |
| CESAR Y LA GUAJIRA | LA GUAJIRA | 14 | 2% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | AMAZONAS | 11 | 1% |
| PUTUMAYO | PUTUMAYO | 11 | 1% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | GUAINIA | 9 | 1% |
| EJE CAFETERO | RISARALDA | 8 | 1% |
| CESAR Y LA GUAJIRA | CESAR | 5 | 1% |
| EJE CAFETERO | QUINDIO | 4 | 0% |
| CORDOBA | CORDOBA | 3 | 0% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | VICHADA | 2 | 0% |
| URABA | CHOCO | 2 | 0% |
| BOLIVAR | ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA | 1 | 0% |
| CAQUETA Y HUILA | CAQUETA | 1 | 0% |
| CHOCO | CHOCO | 1 | 0% |
| TOTAL | | 902 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV 31 de abril 2022

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 abril se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 710 raditaciones recibidas que constituyen el 79% del total, seguido de Recursos con 192 raditaciones lo que corresponde al 21% 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 | 710 | 275 | 79% |
| RECURSOS | 192 | 66 | 21% |
| RECURSOS REGISTRO | 0 | 0 | 0% |
| RECURSOS ATENCION HUMANITARIA | 0 | 0 | 0% |
| RECURSOS SSV | 0 | 0 | 0% |
| TOTAL | 902 | 341 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV 31 de abril 2022

- Acumulado PQRs

| ACUMULADO 2022 | | | | | TOTAL CONSOLIDADO |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|
| TIPO DE RADICACION | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | |
| | RADICACIONES | RADICACIONES | RADICACIONES | RADICACIONES | |
| DERECHO DE PETICIÓN | 456 | 863 | 1059 | 710 | 3.088 |
| RECURSOS REGISTRO | 59 | 0 | 0 | 0 | 59 |
| RECURSOS ATENCION HUMANITARIA | 51 | 0 | 0 | 0 | 51 |
| RECURSOS | 28 | 279 | 345 | 192 | 844 |
| RECURSOS SSV | 12 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| TOTAL GENERAL | 606 | 1142 | 1404 | 902 | 4.054 |

Fuente: Aplicativo SGV 31 de abril 2022



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

Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual en el mes de abril de 2022 fueron 520, estas solicitudes se recibieron por fax y correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chatweb

| TIPO DE CASO | TOTAL, CASOS |
|--------------|--------------|
| PQR | 520 |

Fuente Apicativo SGV
Corte 1 al 30 de abril 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 2022

Durante el mes de abril de 2022 fueron radicados en total 1.061.399 peticiones verbales de las cuales el 37.00% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 24.09% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

| PROCESO | ABRIL |
|---|------------------|
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | 392.697 |
| DIRECCION DE REPARACION | 255.660 |
| UNIDAD EN LINEA | 270.605 |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | 113.672 |
| DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL | 24.726 |
| GESTION DE PQR | 1.443 |
| OFICINA JURIDICA | 266 |
| DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS | 77 |
| SUBDIRECCION GENERAL | 2.005 |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL | 246 |
| SECRETARIA GENERAL | 2 |
| Total general | 1.061.399 |

Fuente: Apicativo 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



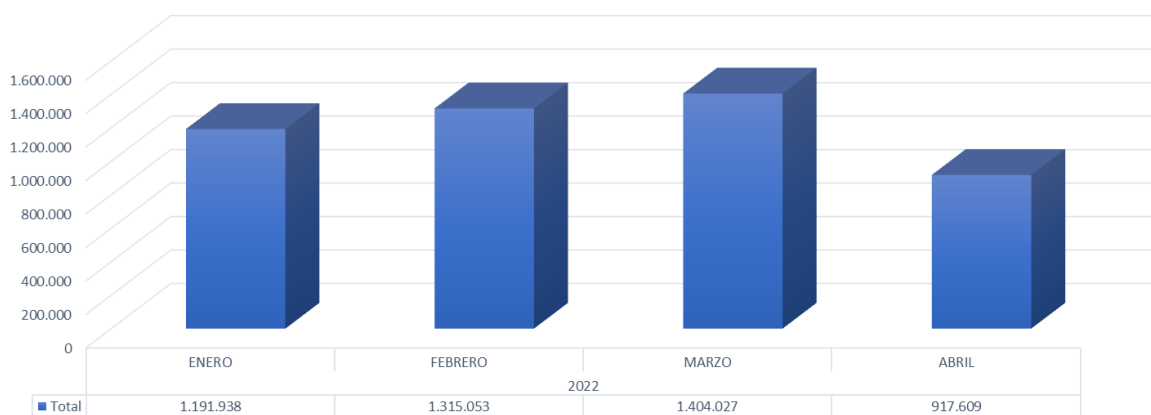
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 abril de 2022 se finalizaron 917.609 casos, los cuales representan el 19.00% sobre el total de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

| DP FINALIZADO | | |
|----------------------|---------|------------------|
| AÑO | MES | Total |
| 2022 | ENERO | 1.191.938 |
| 2022 | FEBRERO | 1.315.053 |
| 2022 | MARZO | 1.404.027 |
| 2022 | ABRIL | 917.609 |
| Total general | | 4.828.627 |

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de abril de 2022 se presentó un total de 917.609 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 519.948 casos equivalentes al 56,66% de casos finalizados.

| DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS | CANTIDAD |
|---|----------|
| CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL | 519.948 |
| DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL | 42.084 |
| ESQUEMA NO PRESENCIAL | 37.790 |
| DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA | 35.299 |
| DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO | 24.049 |
| DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | 22.053 |
| DIRECCION TERRITORIAL VALLE | 21.553 |
| DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA | 21.298 |
| DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO | 20.102 |
| UARIV NIVEL NACIONAL | 17.718 |

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 SANTANDER | 16.898 |
| DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES | 16.257 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO | 15.452 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA | 12.525 |
| DIRECCION TERRITORIAL SUCRE | 12.095 |
| DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR | 12.061 |
| DIRECCION TERRITORIAL URABA | 12.034 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA | 11.958 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAUCA | 11.879 |
| DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA | 10.718 |
| DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO | 10.614 |
| DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO | 8.038 |
| DIRECCION TERRITORIAL CHOCO | 5.180 |
| MESA DE AYUDA | 6 |
| Total general | 917.609 |

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 abril fueron remitidos en total 143.790 casos lo que equivale al 21.2% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2022.

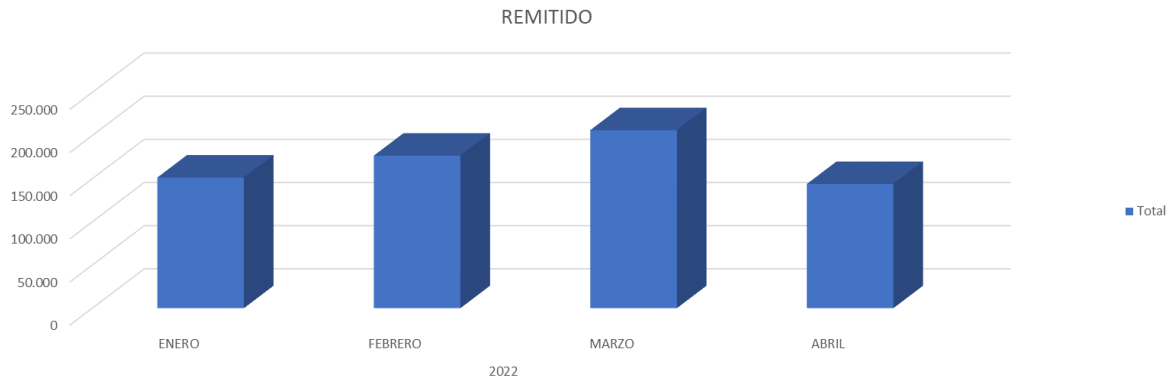
| DP REMITIDO | | |
|----------------------|---------|----------------|
| AÑO | MES | Total |
| 2022 | ENERO | 151.290 |
| 2022 | FEBRERO | 176.646 |
| 2022 | MARZO | 206.209 |
| 2022 | ABRIL | 143.790 |
| Total general | | 677.935 |

Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de abril de 2022 se presentó un total de 143.790 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 51.69% de casos remitidos.

| DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS | CANTIDAD |
|---|----------|
| CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL | 74.322 |
| DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL | 12.008 |
| DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA | 7.612 |
| DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO | 5.545 |
| DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | 5.229 |
| DIRECCION TERRITORIAL URABA | 3.614 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA | 3.598 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAUCA | 3.367 |
| DIRECCION TERRITORIAL VALLE | 3.309 |
| DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES | 3.181 |
| DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA | 3.052 |
| DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO | 3.012 |
| DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR | 2.301 |
| DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA | 2.174 |
| DIRECCION TERRITORIAL SUCRE | 1.935 |
| DIRECCION TERRITORIAL CHOCO | 1.844 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA | 1.494 |
| DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO | 1.468 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO | 1.401 |
| DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO | 1.325 |
| DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER | 966 |
| ESQUEMA NO PRESENCIAL | 627 |
| UARIV NIVEL NACIONAL | 347 |
| COLOMBIA | 57 |

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:



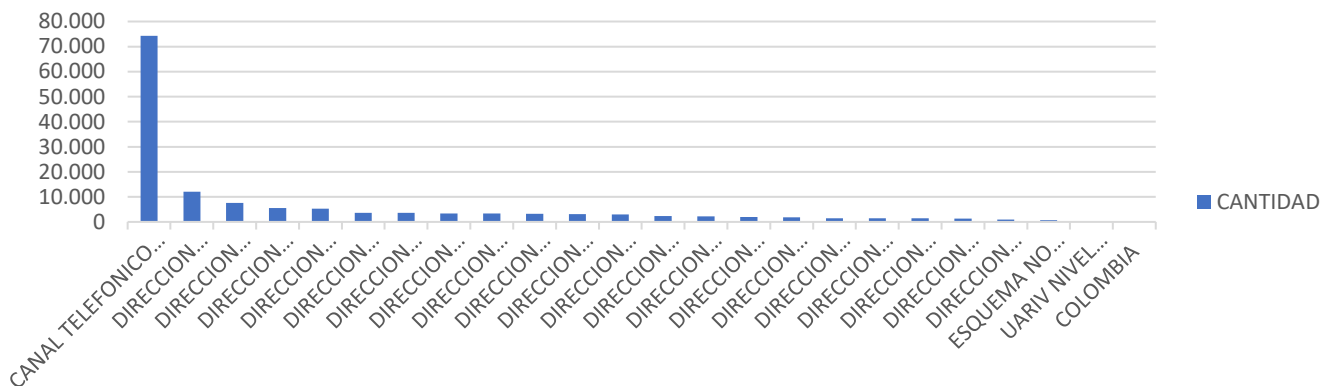


El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

| DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS | CANTIDAD |
|---------------------------------|----------------|
| DT INTERNACIONAL | 2 |
| Total general | 143.790 |

Fuente: Aplicativo SGV



Fuente: aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 68.051 casos pendientes de gestión de los cuales el 49,48%, corresponden a la Dirección de Reparación.

| PROCESO | SEMAFORO | CANTIDAD | % |
|--|------------|---------------|---------------|
| DIRECCION DE REPARACION | | 33.669 | 49,48% |
| | 6_NEGRO | 23.048 | 33,87% |
| | 5_ROJO | 1.336 | 1,96% |
| | 4_NARANJA | 2.807 | 4,12% |
| | 3_AMARILLO | 1.312 | 1,93% |
| | 2_VERDE | 3.807 | 5,59% |
| | 1_BLANCO | 1.359 | 2,00% |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | | 21.604 | 31,75% |
| | 6_NEGRO | 13.030 | 19,15% |
| | 5_ROJO | 216 | 0,32% |
| | 4_NARANJA | 989 | 1,45% |
| | 3_AMARILLO | 1.009 | 1,48% |
| | 2_VERDE | 4.117 | 6,05% |
| | 1_BLANCO | 2.243 | 3,30% |
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | | 12.717 | 18,69% |
| | 6_NEGRO | 5.465 | 8,03% |
| | 5_ROJO | 165 | 0,24% |
| | 4_NARANJA | 367 | 0,54% |

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





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

| PROCESO | SEMAFORO | CANTIDAD | % |
|---|------------|---------------|----------------|
| DIRECCION DE REPARACION | | 33.669 | 49,48% |
| | 3_AMARILLO | 314 | 0,46% |
| | 2_VERDE | 1.146 | 1,68% |
| | 1_BLANCO | 5.260 | 7,73% |
| OFICINA DE ASESORIA JURIDICA | | 38 | 0,06% |
| | 6_NEGRO | 28 | 0,04% |
| | 5_ROJO | 1 | 0,00% |
| | 4_NARANJA | 4 | 0,01% |
| | 3_AMARILLO | 1 | 0,00% |
| | 2_VERDE | 1 | 0,00% |
| | 1_BLANCO | 3 | 0,00% |
| SECRETARIA GENERAL | | 16 | 0,02% |
| | 6_NEGRO | 16 | 0,02% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL | | 7 | 0,01% |
| | 6_NEGRO | 1 | 0,00% |
| | 2_VERDE | 3 | 0,00% |
| | 1_BLANCO | 3 | 0,00% |
| Total general | | 68.051 | 100,00% |

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

| PROCESO | SEMAFORO | CANTIDAD | % |
|--|----------|-----------|----------------|
| DIRECCION DE REPARACION | | 31 | 68,89% |
| | 6_NEGRO | 14 | 31,11% |
| | 1_BLANCO | 17 | 37,78% |
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | | 9 | 20,00% |
| | 5_ROJO | 1 | 2,22% |
| | 2_VERDE | 1 | 2,22% |
| | 1_BLANCO | 7 | 15,56% |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | | 5 | 11,11% |
| | 2_VERDE | 1 | 2,22% |
| | 1_BLANCO | 4 | 8,89% |
| Total general | | 45 | 100,00% |

Fuente: Aplicativo SGV.

| Estado | Días |
|-----------|---------|
| 6_NEGRO | >16 |
| 5_ROJO | 13 A 15 |
| 4_NARANJA | 10 A 12 |

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

| Estado | Días |
|------------|-------|
| 3_AMARILLO | 7 A 9 |
| 2_VERDE | 4 A 6 |
| 1_BLANCO | 0 A 3 |

5. Comparativo mensual de radicación escalada vs solución

En el mes de abril de 2022 fueron escalados en total 143.790 casos, de los cuales el 76.75% fue solucionado.

| MES | ESCALADO DEPENDENCIAS | SOLUCIONADO | ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR |
|-----------------------|--------------------------|----------------|--|
| ENERO | 151.290 | 146.716 | 4.574 |
| FEBRERO | 176.646 | 170.617 | 6.029 |
| MARZO | 206.209 | 195.977 | 10.232 |
| ABRIL | 143.790 | 110.372 | 33.418 |
| TOTAL ESCALADO | 677.935 | 623.682 | 54.253 |

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:

