



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE MAYO 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 y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, modificados por la ley 2078 de 2021 que prorrogó su vigencia por 10 años más, así como el decreto 1084 de 2015, 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:



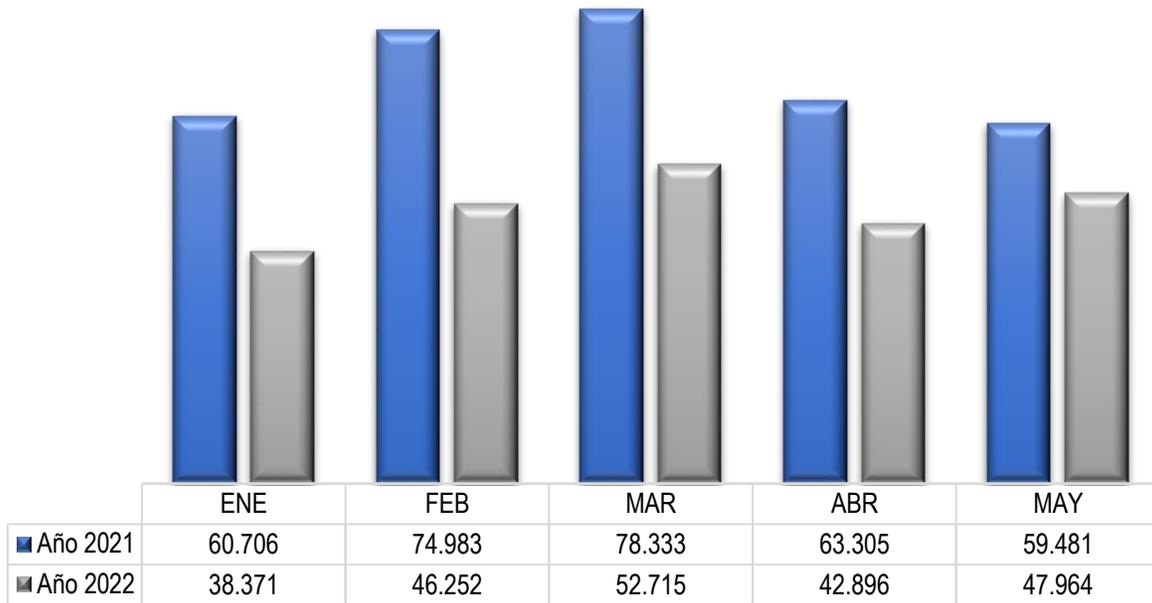


1. CANAL ESCRITO

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 mayo de 2022.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **228.198** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de mayo ingresaron **47.964** solicitudes que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior, se evidencia un decremento del **19,36%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de mayo, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **88,16%** y Roc con **11,84%** sobre las **47.964** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	42.284	88,16%
ROC	5.678	11,84%
CONSULTA	1	0,00%
INFORMACION	1	0,00%
Total	47.964	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex.





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de mayo, aproximadamente el 56,34% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	21.595	45,02%
ANTIOQUIA	5.427	11,31%
VALLE DEL CAUCA	2.456	5,12%
CAQUETA	1.365	2,85%
NARIÑO	1.079	2,25%
NORTE DE SANTANDER	1.111	2,32%
MAGDALENA	1.337	2,79%
META	1.355	2,83%
CAUCA	982	2,05%
CUNDINAMARCA	909	1,90%
CORDOBA	1.605	3,35%
CESAR	1.586	3,31%
TOLIMA	959	2,00%
BOLIVAR	1.033	2,15%
CHOCO	599	1,25%
HUILA	482	1,00%
ATLANTICO	576	1,20%
SUCRE	484	1,01%
SANTANDER	564	1,18%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	315	0,66%
CALDAS	377	0,79%
GUAJIRA	249	0,52%
RISARALDA	314	0,65%
ARAUCA	251	0,52%
BOYACA	175	0,36%
PUTUMAYO	209	0,44%
QUINDIO	222	0,46%
CASANARE	183	0,38%
GUAVIARE	113	0,24%
GUAINIA	7	0,01%
AMAZONAS	13	0,03%
VICHADA	22	0,05%
VAUPES	8	0,02%
SAN ANDRES	2	0,004%
Total	47.964	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

www.unidadvictimas.gov.co

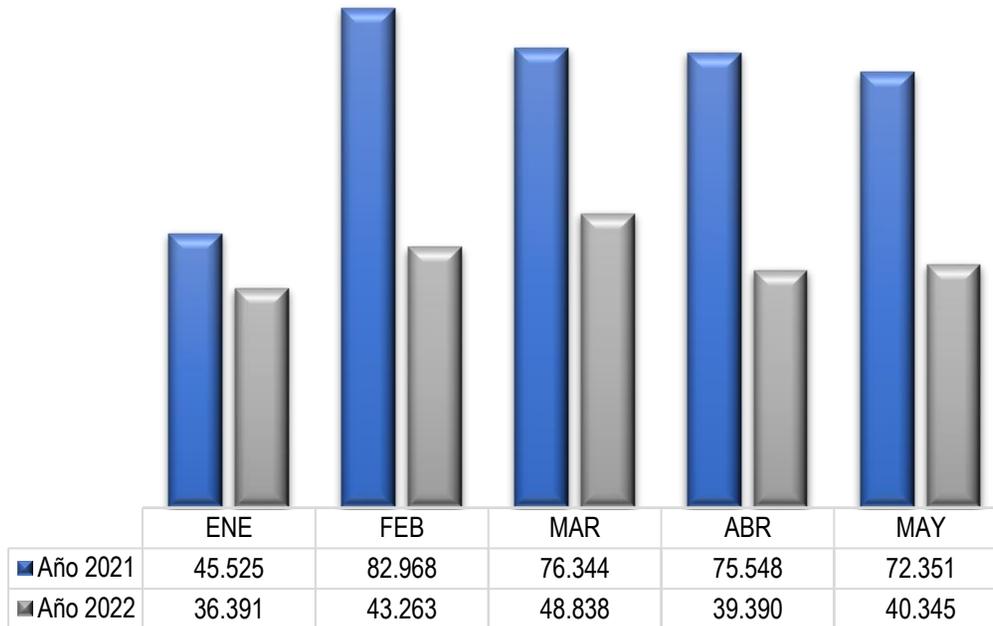
Síguenos en:





1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2022 se han contestado un total de **208.227** casos, de los cuales en el mes de mayo se dio respuesta a **40.345** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior, se logra evidenciar un aumento del **2,42%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 39,21%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.435	23,39%
ANTIOQUIA	6.385	15,83%
VALLE DEL CAUCA	3.120	7,73%
CAQUETA	1.653	4,10%
NARIÑO	1.486	3,68%
CORDOBA	1.592	3,95%
META	1.527	3,78%
MAGDALENA	1.349	3,34%
NORTE DE SANTANDER	1.302	3,23%
CAUCA	1.179	2,92%
TOLIMA	1.131	2,80%
CUNDINAMARCA	1.153	2,86%
BOLIVAR	1.224	3,03%
CESAR	1.589	3,94%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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



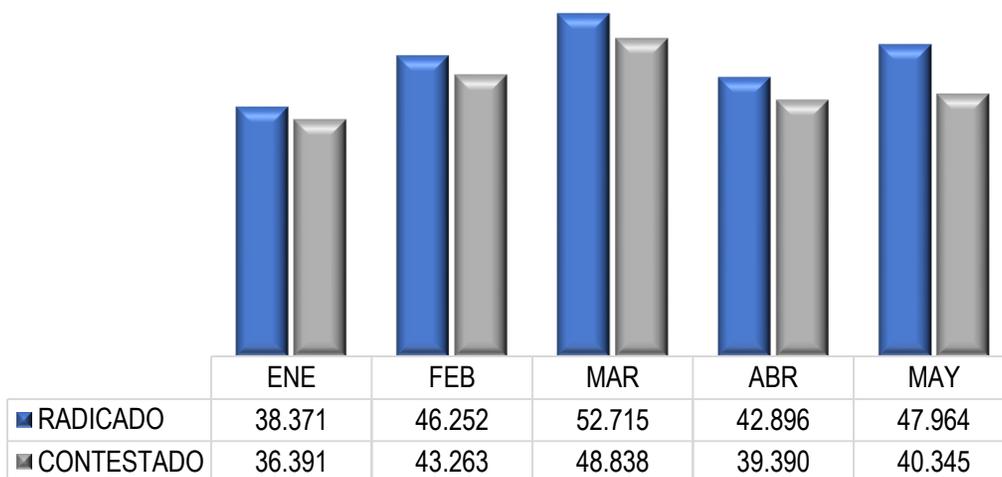


Departamento	Cantidad	%
CHOCO	676	1,68%
SANTANDER	635	1,57%
HUILA	603	1,49%
ATLANTICO	632	1,57%
SUCRE	630	1,56%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	559	1,39%
CALDAS	449	1,11%
RISARALDA	350	0,87%
GUAJIRA	283	0,70%
BOYACA	220	0,55%
ARAUCA	281	0,70%
QUINDIO	282	0,70%
PUTUMAYO	252	0,62%
CASANARE	188	0,47%
GUAVIARE	121	0,30%
AMAZONAS	17	0,04%
VICHADA	22	0,05%
SAN ANDRES	6	0,01%
GUAINIA	9	0,02%
VAUPES	5	0,01%
Total	40.345	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

En la siguiente gráfica se ilustra un **84,12%** de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.





1.7. Términos de respuesta.

En el mes de mayo se contestaron **40.345** derechos de petición, de los cuales **28.052** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 69,53%



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	33.955	84,16%
ROC	6.384	15,82%
CONSULTA	3	0,01%
INFORMACION	3	0,01%
Total	40.345	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 mayo de 2022 fueron:

Pretensión	Cantidad	%
ESTADO DEL METODO	8.413	15,37%
ATENCION HUMANITARIA SM	7.646	13,96%
AVAL	4.572	8,35%
ESTADO DEL PAGO	4.159	7,60%
SIN PRETENSIÓN	3.801	6,94%
AGENDAMIENTO	3.637	6,64%
TERMINOS VENCIDOS	2.293	4,19%
SIN DATOS	2.152	3,93%
CASOS ATIPICOS	1.606	2,93%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	1.497	2,73%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.137	2,08%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	879	1,61%
OFERTA INSTITUCIONAL	782	1,43%
ESTADO DE VALORACION 1448	767	1,40%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	676	1,23%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	593	1,08%



Pretensión	Cantidad	%
ESTADO EN EL REGISTRO	562	1,03%
Total	45.172	82,50%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 17,50%, representando en 9.580 pretensiones, con 140 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de mayo se trasladaron 285 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
Mayo	285
Total	2.074

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de mayo se dio repuesta con carácter reservado a 135 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
Mayo	135
Total	843

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de mayo, 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
Mayo	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 mayo.

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes PQR por departamento, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Bogotá con 374 radicaciones recibidas que constituyen al 29% de la demanda total, seguido del departamento de Arauca con 80 radicaciones que corresponde al 6% y finalmente el departamento de Huila con 71 radicaciones que corresponden al 6%.

MAYO 2022		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	374	29%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	80	6%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	71	6%
NARIÑO	NARIÑO	55	4%
BOLIVAR	BOLIVAR	52	4%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	50	4%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	49	4%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	47	4%
URABA	ANTIOQUIA	44	3%
MAGDALENA	MAGDALENA	42	3%
EJE CAFETERO	CALDAS	35	3%
ATLANTICO	ATLANTICO	34	3%
CAUCA	CAUCA	33	3%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	31	2%
CENTRAL	TOLIMA	28	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	26	2%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	24	2%
SANTANDER	SANTANDER	24	2%
CENTRAL	BOYACA	23	2%
SUCRE	SUCRE	22	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	18	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	17	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	17	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	15	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	14	1%
CHOCO	CHOCO	12	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	10	1%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	7	1%
CORDOBA	CORDOBA	6	0%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	5	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	4	0%
EJE CAFETERO	QUINDIO	2	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	1	0%
URABA	CHOCO	1	0%
TOTAL		1.273	100%

Fuente: Aplicativo SGV 31 de mayo 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 mayo se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 968 radicaciones recibidas que constituyen el 76% del total, seguido de Recursos con 305 radicaciones lo que corresponde al 24% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	RADICACIONES	VÍCTIMAS	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	968	316	76%
RECURSOS	305	78	24%
RECURSOS REGISTRO	0	0	0%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	0	0	0%
RECURSOS SSV	0	0	0%
TOTAL	1.273	394	100%

Fuente: Aplicativo SGV 31 de mayo 2022

- Acumulado PQRs

ACUMULADO 2022						TOTAL CONSOLIDADO
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	
	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	
DERECHO DE PETICIÓN	456	863	1059	710	968	4.056
RECURSOS REGISTRO	59	0	0	0	0	59
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	0	0	0	0	51
RECURSOS	28	279	345	192	305	1.149
RECURSOS SSV	12	0	0	0	0	12
TOTAL GENERAL	606	1142	1404	902	1.273	5.327

Fuente: Aplicativo SGV 31 de mayo 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 mayo de 2022 fueron 670, estas solicitudes se recibieron por fax y correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chatweb.

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	670

Fuente Aplicativo SGV
Corte 1 al 31 de mayo 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 mayo de 2022 fueron radicados en total 1.225.030 peticiones verbales de las cuales el 34.71% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 26.53% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	MAYO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	425.205
DIRECCION DE REPARACION	325.001
UNIDAD EN LINEA	300.532
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	135.438
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	33.281
GESTION DE PQR	1.976
OFICINA JURIDICA	267
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	6
SUBDIRECCION GENERAL	3.042
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	279
SECRETARIA GENERAL	3
Total general	1.225.030

Fuente: Aplicativo SGV.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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



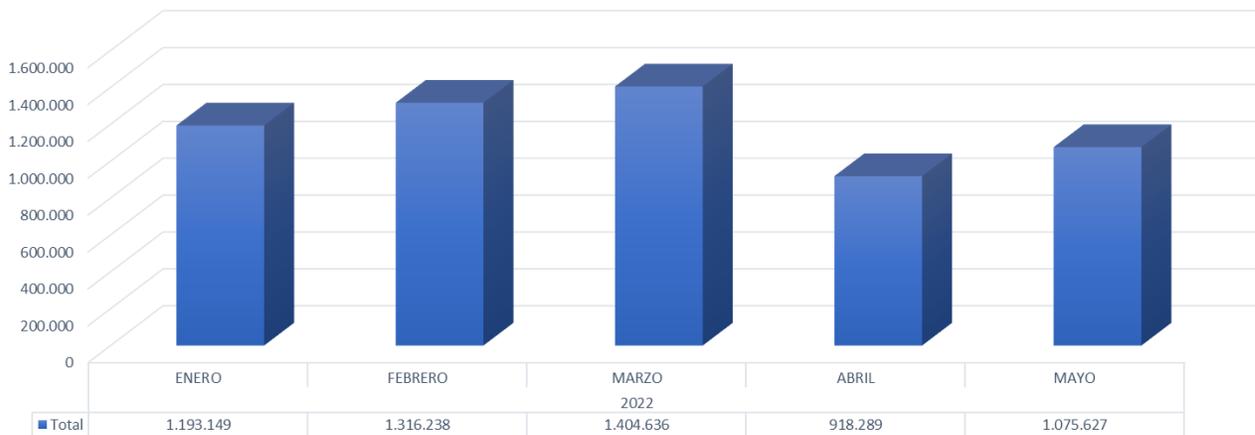
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

Las solicitudes con estado finalizado hacen referencia al estado en el cual se registran en la herramienta SGV las peticiones que tienen respuesta inmediata por parte de los orientadores.

Durante el mes de mayo de 2022 se finalizaron 1.075.627 casos, los cuales representan el 18.2% sobre el total de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	1.193.149
2022	FEBRERO	1.316.238
2022	MARZO	1.404.636
2022	ABRIL	918.289
2022	MAYO	1.075.627
Total general		5.907.939

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de mayo de 2022 se presentó un total de 1.075.627 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 535.285 casos equivalentes al 49,76% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	535.285
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	65.667
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	49.532
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	37.283
ESQUEMA NO PRESENCIAL	36.375
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	34.049
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	31.810
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	28.396





DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	24.617
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	24.163
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	22.655
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	22.539
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	22.504
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	18.272
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	16.711
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	16.268
DIRECCION TERRITORIAL URABA	15.505
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	15.266
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	14.303
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	13.731
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	12.571
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	9.510
UARIV NIVEL NACIONAL	8.615
Total general	1.075.627

Fuente: Aplicativo SGV.

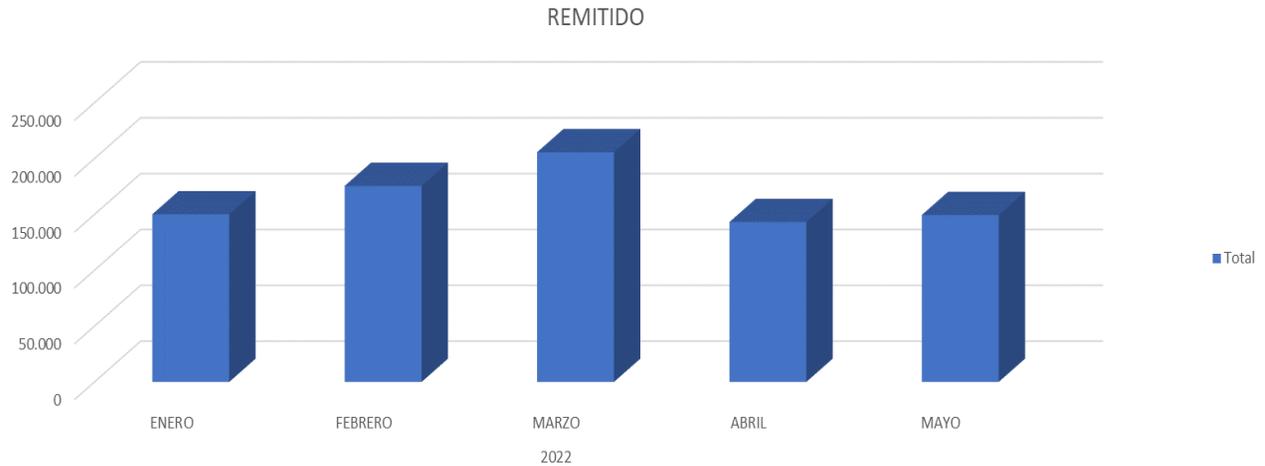
3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

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 mayo fueron remitidos en total 149.403 casos, lo que equivale al 18.14% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2022.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	150.079
2022	FEBRERO	175.461
2022	MARZO	205.600
2022	ABRIL	143.110
2022	MAYO	149.403
Total general		823.653

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de mayo de 2022 se presentó un total de 149.403 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 36.99% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	55.257
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	18.915
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	8.590
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	7.773
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	6.713
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	6.108
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	6.081
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.048
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.011
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.796
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.762
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.503
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.485
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.987
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.585
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.178
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	2.114
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.009
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.740
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.722
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.353
ESQUEMA NO PRESENCIAL	484



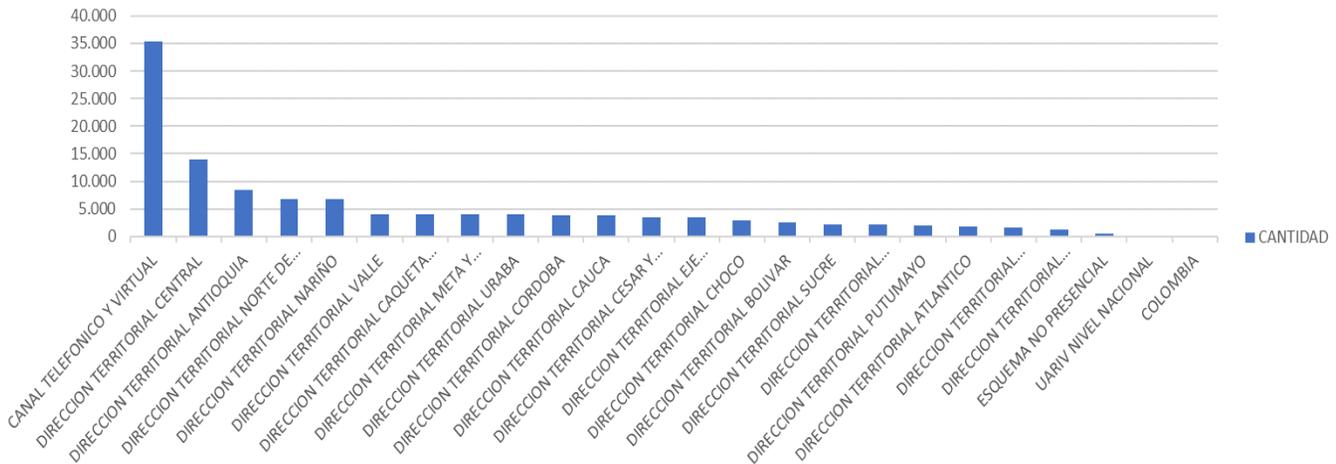


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
UARIV NIVEL NACIONAL	120
COLOMBIA	66
DT INTERNACIONAL	3
Total general	149.403

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 74.426 casos pendientes de gestión de los cuales el 56.63%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		42.148	56,63%
	6_NEGRO	30.355	40,79%
	5_ROJO	3.339	4,49%
	4_NARANJA	1.316	1,77%
	3_AMARILLO	3.520	4,73%
	2_VERDE	2.539	3,41%
	1_BLANCO	1.079	1,45%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		23.581	31,68%
	6_NEGRO	13.205	17,74%
	5_ROJO	384	0,52%
	4_NARANJA	341	0,46%
	3_AMARILLO	3.686	4,95%
	2_VERDE	4.402	5,91%
	1_BLANCO	1.563	2,10%

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 GESTION SOCIAL HUMANITARIA		8.658	11,63%
	6_NEGRO	1.718	2,31%
	5_ROJO	298	0,40%
	4_NARANJA	422	0,57%
	3_AMARILLO	1.101	1,48%
	2_VERDE	1.239	1,66%
	1_BLANCO	3.880	5,21%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		23	0,03%
	6_NEGRO	15	0,02%
	5_ROJO	2	0,00%
	3_AMARILLO	3	0,00%
	2_VERDE	2	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
SECRETARIA GENERAL		16	0,02%
	6_NEGRO	16	0,02%
Total general		74.426	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		700	87,61%
	6_NEGRO	4	0,50%
	5_ROJO	12	1,50%
	4_NARANJA	10	1,25%
	3_AMARILLO	190	23,78%
	2_VERDE	275	34,42%
	1_BLANCO	209	26,16%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		87	10,89%
	6_NEGRO	1	0,13%
	3_AMARILLO	1	0,13%
	2_VERDE	13	1,63%
	1_BLANCO	72	9,01%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		12	1,50%
	5_ROJO	1	0,13%
	3_AMARILLO	2	0,25%
	2_VERDE	4	0,50%
	1_BLANCO	5	0,63%
Total general		799	100,00%

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

Estado	Días
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 de radicación escalada vs solución

En el mes de mayo de 2022 fueron escalados en total 149.403 casos, de los cuales el 71.00% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
2022	63.895	759.758	823.653
ENERO	3.145	146.934	150.079
FEBRERO	4.409	171.052	175.461
MARZO	6.320	199.280	205.600
ABRIL	6.679	136.431	143.110
MAYO	43.342	106.061	149.403
TOTAL ESCALADO	63.895	759.758	823.653

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

Mareila Burgos Negrete

Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Aprobó: Karen Ibarra Arcos – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano (E)
Elaboro: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista
Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista
Luz Karime Giraldo Cárdenas - Contratista

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

