



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

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

Síguenos en:



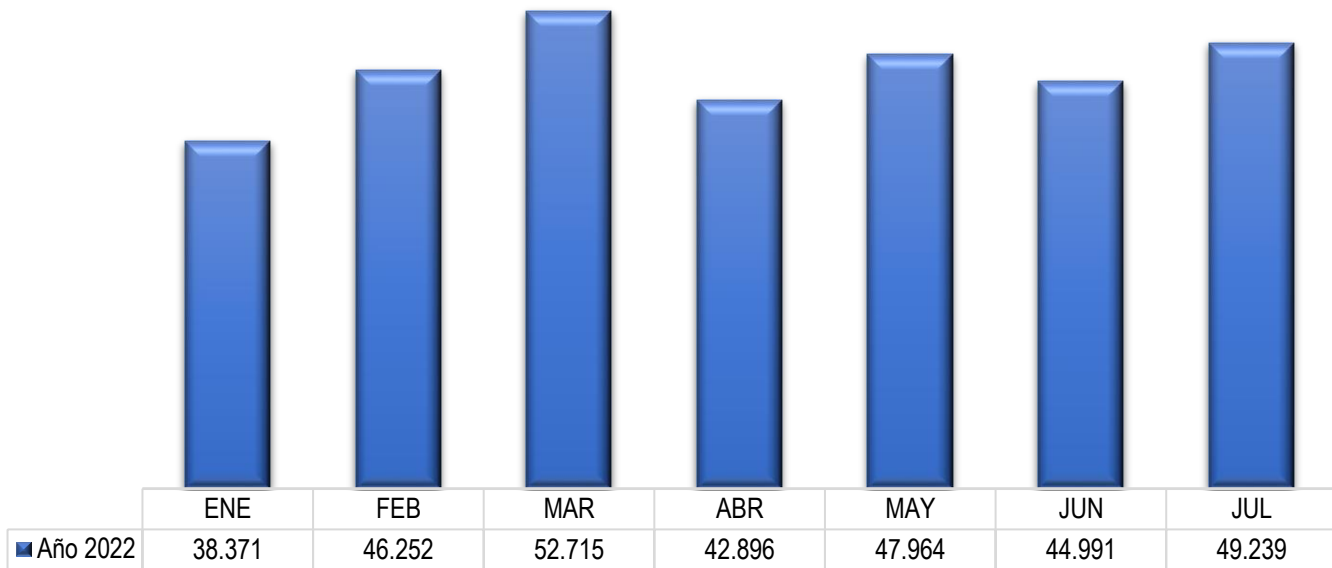


## 1. CANAL ESCRITO

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 julio de 2022.

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

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **322.428** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de julio ingresaron **49.239** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia un incremento del **5,23%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de julio, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **77,28%** y Roc con **10,69%** sobre las **49.239** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	38.051	77,28%
ROC	5.263	10,69%
QUEJA - RECLAMO	5902	11,99%
CONSULTA	12	0,024%
INFORMACION	8	0,016%
DENUNCIA	3	0,006%
<b>Total</b>	<b>49.239</b>	<b>100,00%</b>

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 julio, aproximadamente el 47,06% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	15.657	31,80%
ANTIOQUIA	7.516	15,26%
VALLE DEL CAUCA	3.203	6,51%
CAQUETA	1.374	2,79%
NARIÑO	1.472	2,99%
NORTE DE SANTANDER	1.307	2,65%
MAGDALENA	2.108	4,28%
META	1.424	2,89%
CAUCA	1.251	2,54%
CUNDINAMARCA	1.232	2,50%
CORDOBA	1.297	2,63%
CESAR	1.264	2,57%
TOLIMA	1.342	2,73%
BOLIVAR	1.299	2,64%
CHOCO	785	1,59%
HUILA	657	1,33%
ATLANTICO	834	1,69%
SUCRE	772	1,57%
SANTANDER	963	1,96%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	622	1,26%
CALDAS	353	0,72%
GUAJIRA	409	0,83%
RISARALDA	529	1,07%
ARAUCA	333	0,68%
BOYACA	258	0,52%
PUTUMAYO	344	0,70%
QUINDIO	218	0,44%
CASANARE	234	0,48%
GUAVIARE	131	0,27%
GUAINIA	14	0,03%
AMAZONAS	11	0,02%
VICHADA	15	0,03%
VAUPES	6	0,01%
SAN ANDRES	5	0,010%
<b>Total</b>	<b>49.239</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.



ATENCIÓN  
PRESENCIAL



ATENCIÓN  
TELEFONICA



ATENCIÓN  
VIRTUAL



BUZÓN  
DE PQRSD

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:



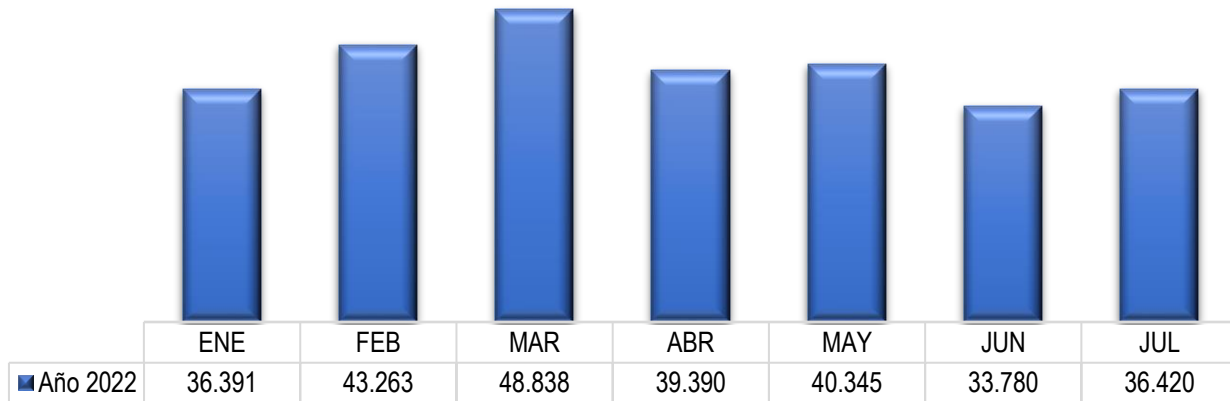


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

#### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2022 se han contestado un total de **278.427** casos, de los cuales en el mes de julio se dio respuesta a **36.420** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior, se logra evidenciar una disminución del **53,14%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

#### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 36,20%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	6.693	18,38%
ANTIOQUIA	6.491	17,82%
VALLE DEL CAUCA	2.892	7,94%
CAQUETA	1.398	3,84%
NARIÑO	1.393	3,82%
CORDOBA	1.096	3,01%
META	1.292	3,55%
MAGDALENA	1.836	5,04%
NORTE DE SANTANDER	1.168	3,21%
CAUCA	1.096	3,01%
TOLIMA	1.071	2,94%
CUNDINAMARCA	1.142	3,14%
BOLIVAR	1.214	3,33%
CESAR	1.297	3,56%
CHOCO	589	1,62%
SANTANDER	763	2,10%
HUILA	558	1,53%
ATLANTICO	740	2,03%
SUCRE	679	1,86%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	471	1,29%
CALDAS	390	1,07%
RISARALDA	405	1,11%



ATENCIÓN PRESENCIAL

ATENCIÓN TELEFONICA

ATENCIÓN VIRTUAL

BUZÓN DE PQRSO

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

Departamento	Cantidad	%
GUAJIRA	322	0,88%
BOYACA	203	0,56%
ARAUCA	356	0,98%
QUINDIO	212	0,58%
PUTUMAYO	264	0,72%
CASANARE	212	0,58%
GUAVIARE	126	0,35%
AMAZONAS	13	0,04%
VICHADA	19	0,05%
SAN ANDRES	3	0,01%
GUAINIA	14	0,04%
VAUPES	2	0,01%
<b>Total</b>	<b>36.420</b>	<b>100,00%</b>

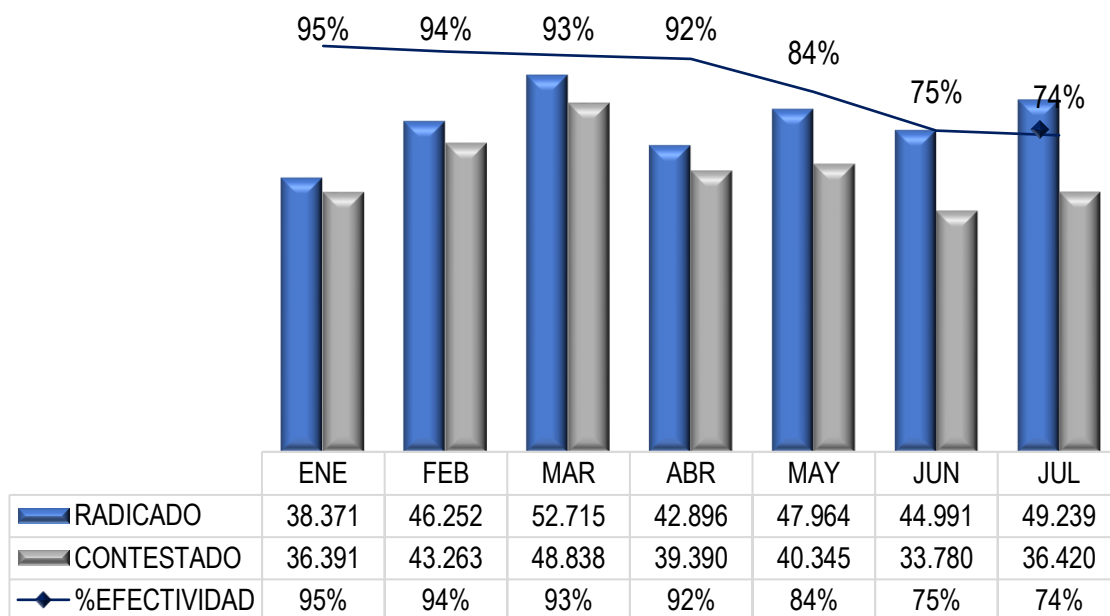
Fuente: Aplicativo Lex

### 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

Al cierre del año anterior, vigencia 2021, se cerró con un rezago de casos radicados, los cuales quedaron pendientes por cerrar, de acuerdo con la siguiente tabla:

Año	Rezago Pendiente por Cerrar
2021	14.387

En la siguiente gráfica se ilustra un **73,97%** 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

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



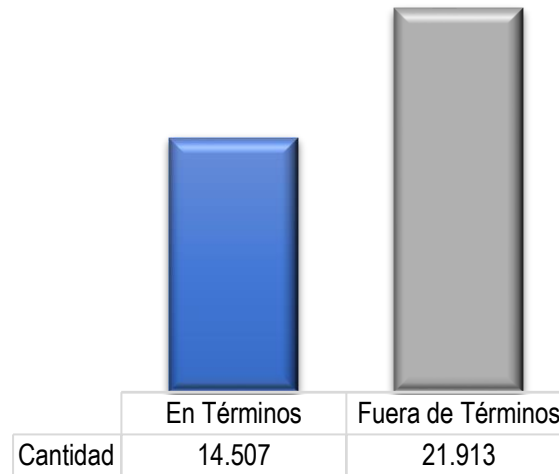


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de julio se contestaron **36.420** derechos de petición, de los cuales **14.507** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 39,83%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	31.373	86,14%
ROC	4.781	13,13%
QUEJA - RECLAMO	258	0,71%
INFORMACION	6	0,02%
CONSULTA	2	0,01%
<b>Total</b>	<b>36.420</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.8. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de las solicitudes tramitadas, las áreas misionales más frecuentes para el mes de julio de 2022 fueron:

Pretensión	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	21.814	42,26%
OTRAS SOLICITUDES PQR	9.907	19,19%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	9.148	17,72%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	7.800	15,11%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	996	1,93%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	683	1,32%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	1.545	2,45%
<b>Total</b>	<b>51.893</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

[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

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de julio se trasladaron 331 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
Junio	340
Julio	331
<b>Total</b>	<b>2.745</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de julio se dio repuesta con carácter reservado a 143 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
Junio	128
Julio	143
<b>Total</b>	<b>1.114</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.11. Denuncias

Para el mes de julio 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
Junio	0
Julio	0
<b>Total</b>	<b>3</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

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:    



## 2. CANAL PRESENCIAL

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

### 1.1. 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 409 radicaciones recibidas que constituyen al 30% de la demanda total, seguido del departamento de Nariño con 96 radicaciones que corresponde al 7% y finalmente el departamento de Arauca con 82 radicaciones que corresponden al 6%.

JULIO 2022		RADICACIONES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	409	30%
NARIÑO	NARIÑO	96	7%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	82	6%
BOLIVAR	BOLIVAR	71	5%
EJE CAFETERO	CALDAS	55	4%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	53	4%
CAUCA	CAUCA	51	4%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	47	3%
URABA	ANTIOQUIA	42	3%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	41	3%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	40	3%
ATLANTICO	ATLANTICO	38	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	35	3%
SANTANDER	SANTANDER	35	3%
CHOCO	CHOCO	31	2%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	30	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	30	2%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	20	1%
CENTRAL	TOLIMA	17	1%
MAGDALENA	MAGDALENA	17	1%
CENTRAL	BOYACA	16	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	16	1%
SUCRE	SUCRE	13	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	9	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	9	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	9	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	9	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	7	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	7	1%
CORDOBA	CORDOBA	5	0%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	3	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	3	0%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	2	0%
UARIV NIVEL NACIONAL	UARIV NIVEL NACIONAL	2	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	1	0%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	1	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1.352</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de julio 2022

### 1.2. 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





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de julio se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.050 radicaciones recibidas que constituyen el 78% del total, seguido de Recursos con 302 radicaciones lo que corresponde al 22% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

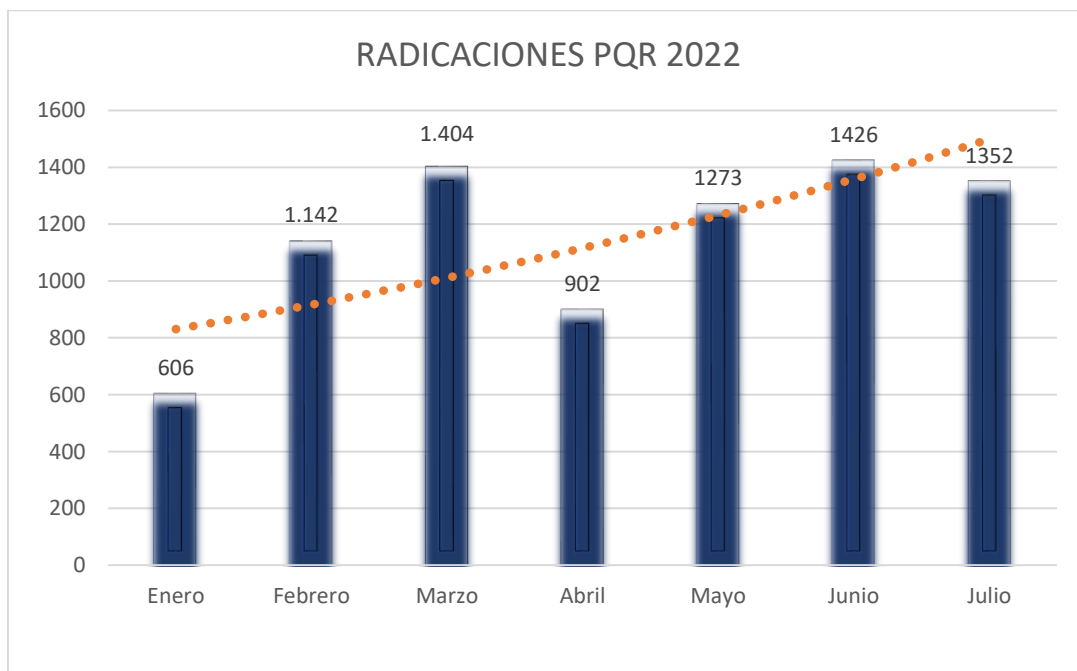
TIPO DE RADICACION	RADICACIONES	VÍCTIMAS	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	1.050	1.014	78%
RECURSOS	302	296	22%
RECURSOS REGISTRO	0	0	0%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	0	0	0%
RECURSOS SSV	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.352</b>	<b>1.310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de julio 2022

• Acumulado PQRs

ACUMULADO 2022								
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL CONSOLIDADO
	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	
DERECHO DE PETICIÓN	456	863	1059	710	968	1.060	1.050	6.166
RECURSOS REGISTRO	59	0	0	0	0	0	0	59
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	0	0	0	0	0	0	51
RECURSOS	28	279	345	192	305	366	302	1.817
RECURSOS SSV	12	0	0	0	0	0	0	12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>606</b>	<b>1.142</b>	<b>1.404</b>	<b>902</b>	<b>1.273</b>	<b>1.426</b>	<b>1.352</b>	<b>8.105</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de julio 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

www.unidadvictimas.gov.co



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

Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual en el mes de julio de 2022 fueron 598, estas solicitudes se recibieron por fax y correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co) y el servicio de chatweb.

TIPO DE CASO	TOTAL CASOS
PQR	598

*Fuente Aplicativo SGV  
Corte 1 al 31 de julio 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 julio de 2022 fueron radicados en total 1.263.733 peticiones verbales de las cuales el 39.33% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 27.48% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.



**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

PROCESO	JULIO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	497.021
DIRECCION DE REPARACION	347.323
UNIDAD EN LINEA	247.523
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	135.421
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	31.723
GESTION DE PQR	1.961
OFICINA JURIDICA	236
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	3
SUBDIRECCION GENERAL	2.100
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	421
SECRETARIA GENERAL	1
<b>Total general</b>	<b>1.263.733</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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

Durante el mes de julio de 2022 se finalizaron 1.105.486 casos, los cuales representan el 13.59% sobre el total de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	1.193.215
2022	FEBRERO	1.316.392
2022	MARZO	1.404.821
2022	ABRIL	918.603
2022	MAYO	1.077.594
2022	JUNIO	1.113.823
2022	JULIO	1.105.486
<b>Total general</b>		<b>8.129.934</b>

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)

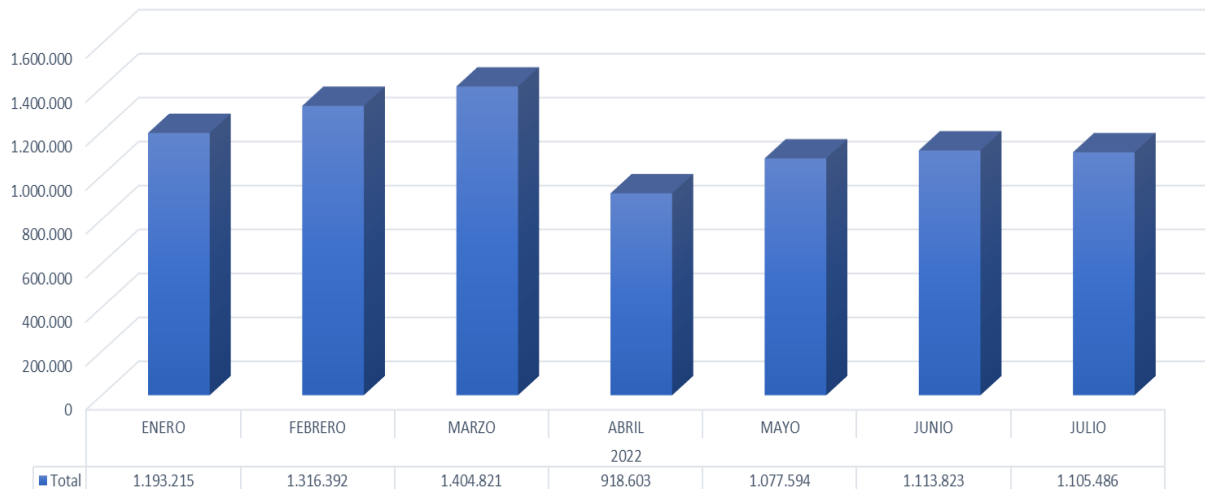
Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de julio de 2022 se presentó un total de 1.105.486 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 571.885 casos equivalentes al 49,06% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	542.300
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	64.520
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	50.830
ESQUEMA NO PRESENCIAL	37.823
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	36.936
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	33.815
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	30.888
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	30.826
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	28.931
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	25.697
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	23.172
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	22.616
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	21.948
DIRECCION TERRITORIAL URABA	19.328
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	18.942
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	18.658
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	16.973
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	16.848
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	15.846
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	14.729
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	14.463
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	14.045



ATENCIÓN PRESENCIAL



ATENCIÓN TELEFÓNICA



ATENCIÓN VIRTUAL



BUZÓN DE PQRSD

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 FINALIZADOS	CANTIDAD
UARIV NIVEL NACIONAL	5.136
DT INTERNACIONAL	216
<b>Total general</b>	<b>1.105.486</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### 3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

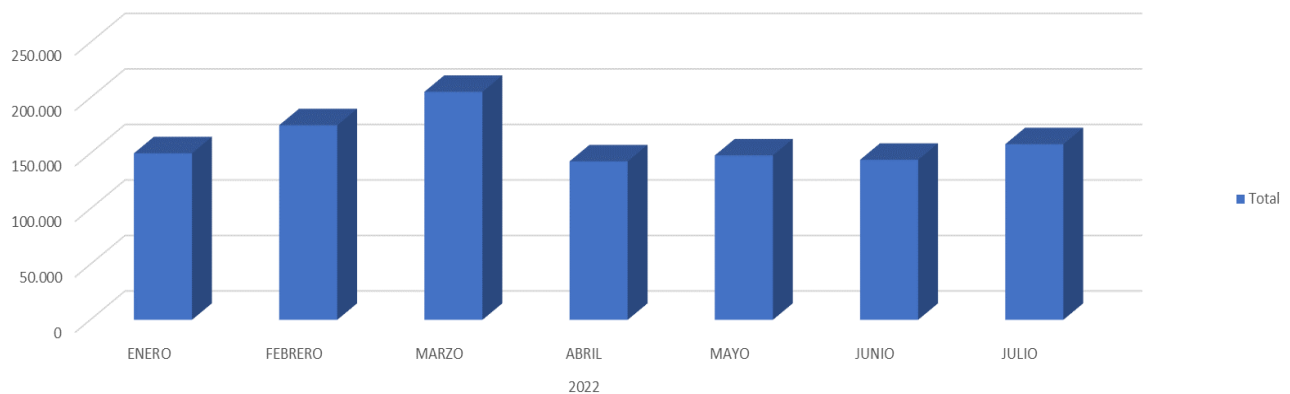
El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a las dependencias para obtener un insumo de respuesta, el cual posteriormente será informado a los ciudadanos por medio de una llamada, un mensaje de texto o un punto de atención

En el mes de Julio fueron remitidos en total 158.247 casos lo que equivale al 14.07% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2022

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	150.013
2022	FEBRERO	175.307
2022	MARZO	205.415
2022	ABRIL	142.796
2022	MAYO	148.133
2022	JUNIO	144.154
2022	JULIO	158.247
<b>Total general</b>		<b>1.124.065</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

REMITIDO



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de julio de 2022 se presentó un total de 158.247 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 44.36% de casos remitidos.



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)



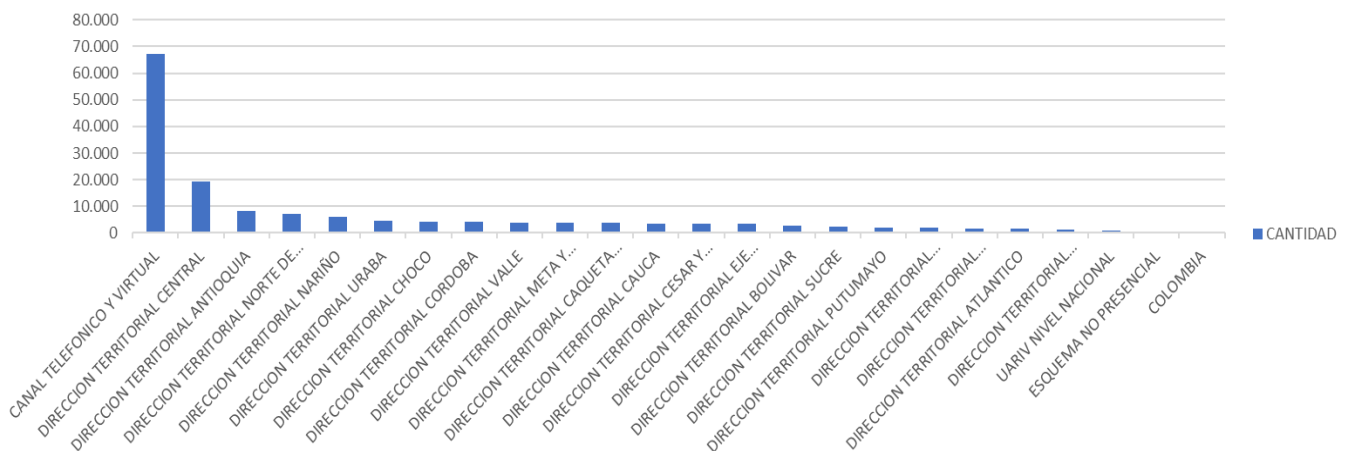


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	67.343
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	19.209
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	8.137
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	7.272
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	6.139
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.444
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	4.255
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.136
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.831
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	3.771
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	3.760
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.665
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.624
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.554
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.798
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.274
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.045
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.879
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.739
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.601
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.392
UARIV NIVEL NACIONAL	850
ESQUEMA NO PRESENCIAL	435
COLOMBIA	70
DT INTERNACIONAL	24
<b>Total general</b>	<b>158.247</b>

Fuente: Apicativo 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

Síguenos en:



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

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

Actualmente se presentan un total de 83.690 casos pendientes de gestión de los cuales el 53.56%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>44.825</b>	<b>53,56%</b>
	6_NEGRO	34.325	41,01%
	5_ROJO	2.094	2,50%
	4_NARANJA	2.100	2,51%
	3_AMARILLO	1.196	1,43%
	2_VERDE	3.742	4,47%
	1_BLANCO	1.368	1,63%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>29.299</b>	<b>35,01%</b>
	6_NEGRO	14.662	17,52%
	5_ROJO	1.063	1,27%
	4_NARANJA	1.823	2,18%
	3_AMARILLO	2.381	2,85%
	2_VERDE	6.645	7,94%
	1_BLANCO	2.725	3,26%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>9.513</b>	<b>11,37%</b>
	6_NEGRO	512	0,61%
	5_ROJO	205	0,24%
	4_NARANJA	415	0,50%
	3_AMARILLO	449	0,54%
	2_VERDE	1.878	2,24%
	1_BLANCO	6.054	7,23%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>28</b>	<b>0,03%</b>
	6_NEGRO	19	0,02%
	5_ROJO	2	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	2_VERDE	5	0,01%
	1_BLANCO	1	0,00%
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		<b>16</b>	<b>0,02%</b>
	6_NEGRO	16	0,02%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>9</b>	<b>0,01%</b>



ATENCIÓN  
PRESENCIAL



ATENCIÓN  
TELEFONICA



ATENCIÓN  
VIRTUAL



BUZÓN  
DE PQRS

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

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	2_VERDE	4	0,00%
	1_BLANCO	5	0,01%
<b>Total general</b>		<b>83.690</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>177</b>	<b>76,96%</b>
	6_NEGRO	55	23,91%
	3_AMARILLO	2	0,87%
	2_VERDE	7	3,04%
	1_BLANCO	113	49,13%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>49</b>	<b>21,30%</b>
	6_NEGRO	3	1,30%
	2_VERDE	2	0,87%
	1_BLANCO	44	19,13%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>4</b>	<b>1,74%</b>
	2_VERDE	1	0,43%
	1_BLANCO	3	1,30%
<b>Total general</b>		<b>230</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

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 julio de 2022 fueron escalados en total 145.243 casos, de los cuales el 71.10% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
<b>2022</b>	<b>74.020</b>	<b>1.050.045</b>	<b>1.124.065</b>
ENERO	2.389	147.624	150.013
FEBRERO	3.135	172.172	175.307



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

MARZO	4.234	201.181	205.415
ABRIL	3.077	139.719	142.796
MAYO	5.764	142.369	148.133
JUNIO	9.695	134.459	144.154
JULIO	45.726	112.521	158.247
<b>TOTAL ESCALADO</b>	<b>74.020</b>	<b>1.050.045</b>	<b>1.124.065</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

**Claudia Marcela Guerrero Torres**  
Contratista - Servicio al Ciudadano  
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:    