



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE SEPTIEMBRE 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:



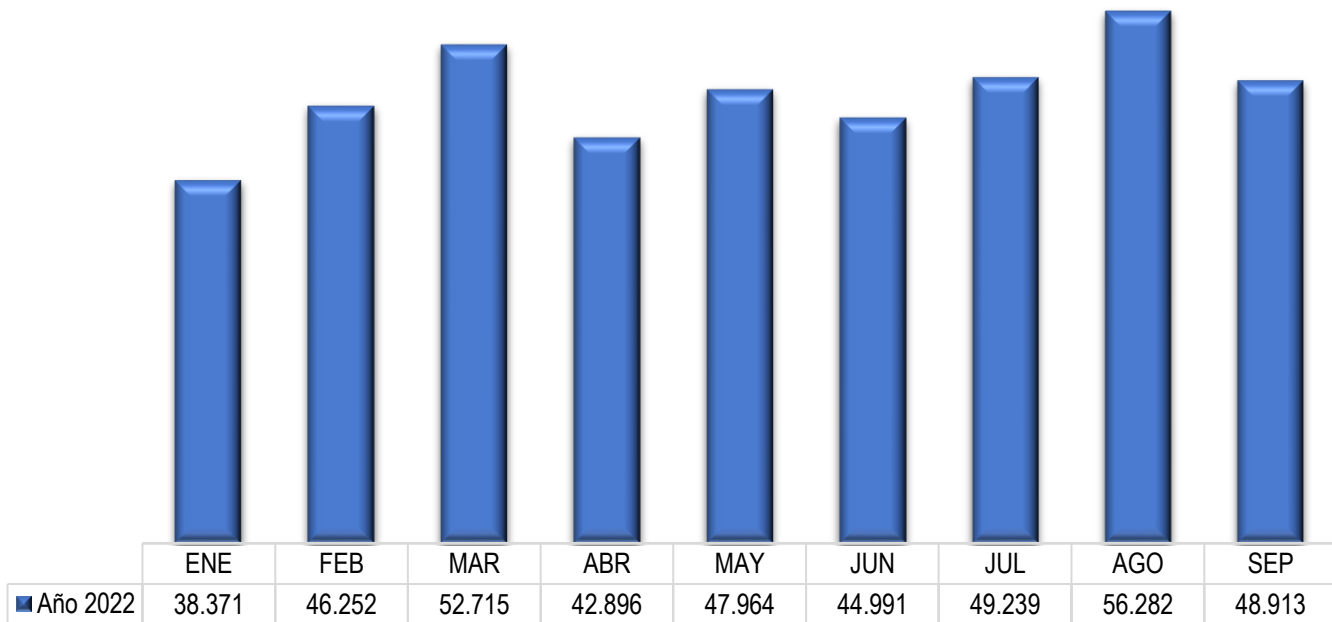


1. CANAL ESCRITO

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 septiembre de 2022.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **427.623** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de septiembre ingresaron **48.913** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia una disminución del **13,09%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de septiembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **68,59%** y Roc con **11,18%** sobre las **48.913** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	33.550	68,59%
QUEJA - RECLAMO	9.886	20,21%
ROC	5.469	11,18%
CONSULTA	7	0,014%
INFORMACION	1	0,002%
DENUNCIA	0	0,000%
Total	48.913	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 septiembre, aproximadamente el 54,38% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	19.201	39,26%
ANTIOQUIA	7.398	15,12%
VALLE DEL CAUCA	2.776	5,68%
CAQUETA	1.687	3,45%
NARIÑO	1.286	2,63%
NORTE DE SANTANDER	1.143	2,34%
MAGDALENA	1.531	3,13%
META	1.179	2,41%
CAUCA	894	1,83%
CUNDINAMARCA	1.150	2,35%
CORDOBA	773	1,58%
CESAR	1.123	2,30%
TOLIMA	1.028	2,10%
BOLIVAR	1.226	2,51%
CHOCO	873	1,78%
HUILA	632	1,29%
ATLANTICO	634	1,30%
SUCRE	782	1,60%
SANTANDER	747	1,53%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	112	0,23%
CALDAS	379	0,77%
GUAJIRA	307	0,63%
RISARALDA	595	1,22%
ARAUCA	328	0,67%
BOYACA	187	0,38%
PUTUMAYO	303	0,62%
QUINDIO	231	0,47%
CASANARE	173	0,35%
GUAVIARE	155	0,32%
GUAINIA	26	0,05%
AMAZONAS	27	0,06%
VICHADA	15	0,03%
VAUPES	11	0,02%
SAN ANDRES	1	0,002%
Total	48.913	100,00%

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

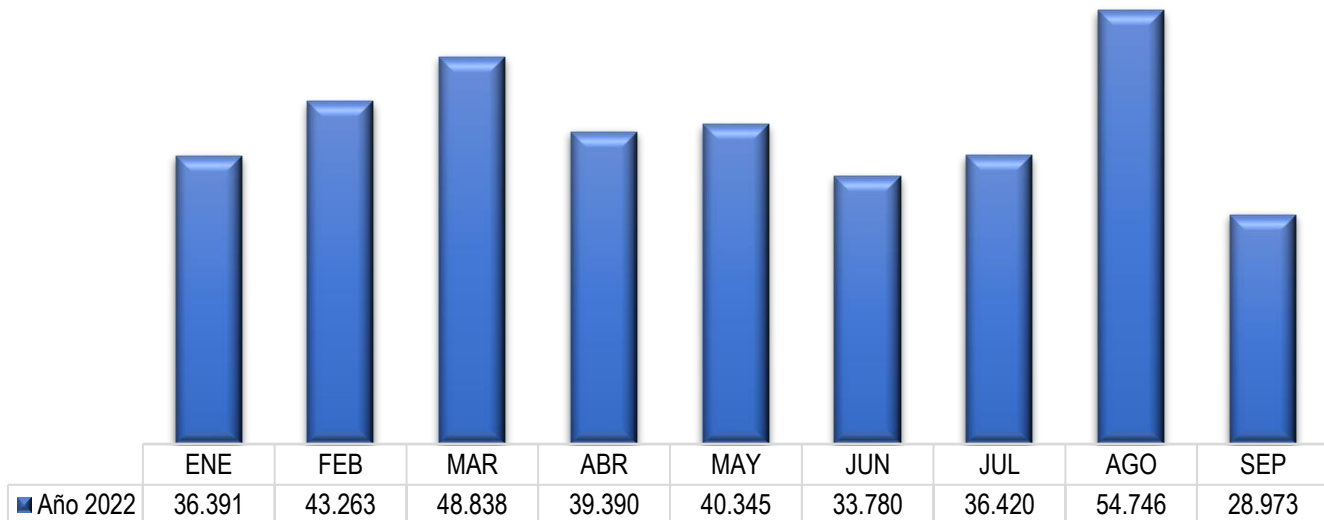
Síguenos en:





1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2022 se han contestado un total de **362.146** casos, de los cuales en el mes de septiembre se dio respuesta a **28.973** casos, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar un incremento del **1,77%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 41,97%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	7.079	24,43%
ANTIOQUIA	5.082	17,54%
VALLE DEL CAUCA	2.157	7,44%
CAQUETA	1.145	3,95%
NARIÑO	843	2,91%
CORDOBA	608	2,10%
META	941	3,25%
MAGDALENA	1.122	3,87%
NORTE DE SANTANDER	752	2,60%
CAUCA	877	3,03%
TOLIMA	744	2,57%
CUNDINAMARCA	1.006	3,47%
BOLIVAR	902	3,11%
CESAR	929	3,21%
CHOCO	462	1,59%
SANTANDER	549	1,89%
HUILA	480	1,66%
ATLANTICO	511	1,76%
SUCRE	483	1,67%



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

Departamento	Cantidad	%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	265	0,91%
CALDAS	294	1,01%
RISARALDA	379	1,31%
GUAJIRA	216	0,75%
BOYACA	223	0,77%
ARAUCA	222	0,77%
QUINDIO	204	0,70%
PUTUMAYO	199	0,69%
CASANARE	142	0,49%
GUAVIARE	110	0,38%
AMAZONAS	10	0,03%
VICHADA	19	0,07%
SAN ANDRES	3	0,01%
GUAINIA	12	0,04%
VAUPES	3	0,01%
Total	28.973	100,00%

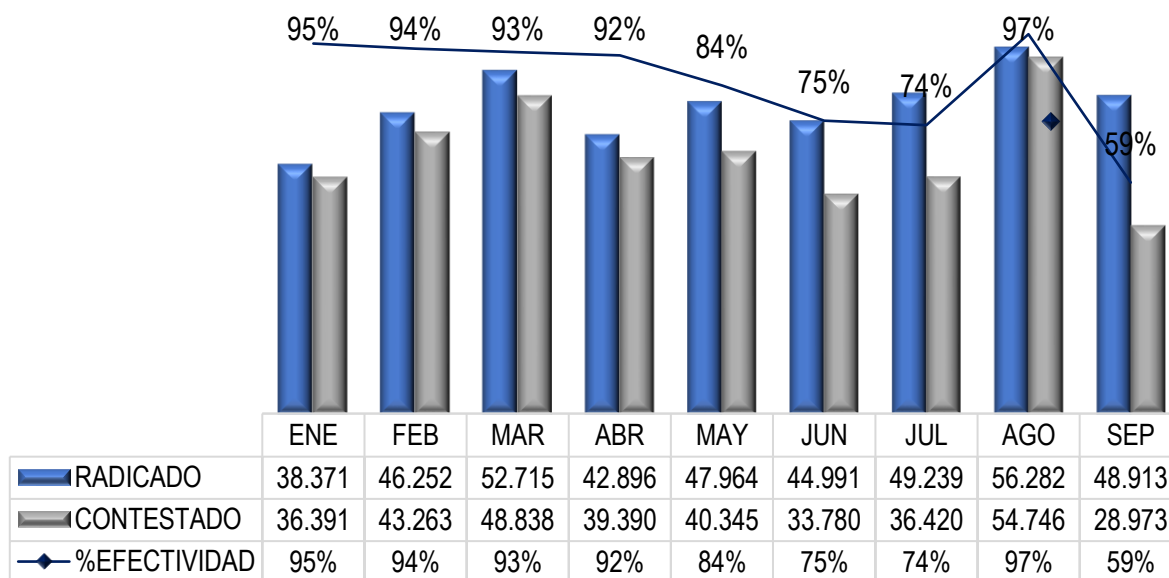
Fuente: Aplicativo Lex

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 **59,23%** 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

Síguenos en:

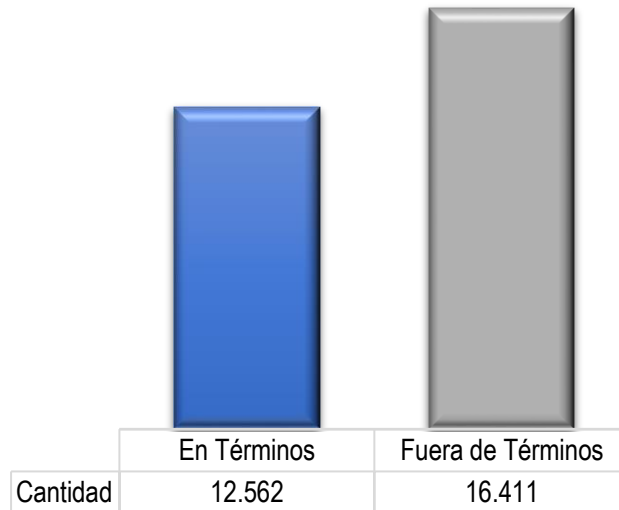


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

1.7. Términos de respuesta.

En el mes de septiembre se contestaron **28.973** derechos de petición, de los cuales **12.562** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 43,36%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	22.968	79,27%
ROC	5.263	18,17%
QUEJA - RECLAMO	739	2,55%
CONSULTA	2	0,01%
INFORMACION	1	0,00%
Total	28.973	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 septiembre de 2022 fueron:

Pretensión	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	13.089	38,00%
OTRAS SOLICITUDES PQR	10.063	29,22%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	3.990	11,58%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	3.883	11,27%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	270	0,78%
GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA	257	0,75%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	2.890	8,39%
Total	34.442	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:





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de septiembre se trasladaron 60 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
Agosto	253
Septiembre	60
Total	3.058

Fuente: Aplicativo Lex

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de septiembre se dio repuesta con carácter reservado a 33 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
Agosto	151
Septiembre	33
Total	1.298

Fuente: Aplicativo Lex

1.11. Denuncias

Para el mes de septiembre 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



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:    



Mes	Cantidad
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
Julio	0
Agosto	0
Septiembre	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 septiembre.

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 576 radicaciones recibidas que constituyen al 27% de la demanda total, seguido del departamento de Tolima con 149 radicaciones que corresponde al 7% y finalmente el departamento de Valle del Cauca con 98 radicaciones que corresponden al 5%.

SEPTIEMBRE 2022		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	576	27%
CENTRAL	TOLIMA	149	7%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	98	5%
URABA	ANTIOQUIA	97	5%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	96	5%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	90	4%
MAGDALENA	MAGDALENA	83	4%
BOLIVAR	BOLIVAR	71	3%
NARIÑO	NARIÑO	63	3%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	62	3%
CAUCA	CAUCA	59	3%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	58	3%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	55	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	46	2%
EJE CAFETERO	CALDAS	45	2%
SANTANDER	SANTANDER	44	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	43	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	42	2%
CHOCO	CHOCO	39	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	37	2%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	36	2%
ATLANTICO	ATLANTICO	32	2%
EJE CAFETERO	RISARALDA	28	1%
SUCRE	SUCRE	27	1%
CENTRAL	BOYACA	26	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	19	1%



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

Síguenos en:





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

SEPTIEMBRE 2022		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	19	1%
URABA	CHOCO	19	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	16	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	15	1%
CORDOBA	CORDOBA	14	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	10	0%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	9	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	6	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	2	0%
TOTAL		2.131	100%

Fuente: Aplicativo SGV 30 de septiembre 2022

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 septiembre se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.732 radicaciones recibidas que constituyen el 81% del total, seguido de Recursos con 399 radicaciones lo que corresponde al 19% 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	1.732	1.672	81%
RECURSOS	399	388	19%
RECURSOS REGISTRO	0	0	0%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	0	0	0%
RECURSOS SSV	0	0	0%
TOTAL	2.131	2.060	100%

Fuente: Aplicativo SGV 30 de septiembre 2022

- Acumulado PQRs

ACUMULADO 2022										TOTAL
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	
	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	
DERECHO DE PETICIÓN	456	863	1.059	710	968	1.060	1.050	1.332	1732	9.230
RECURSOS REGISTRO	59	0	0	0	0	0	0	0	0	59
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	0	0	0	0	0	0	0	0	51
RECURSOS	28	279	345	192	305	366	302	376	399	2.592
RECURSOS SSV	12	0	0	0	0	0	0	0	0	12
TOTAL GENERAL	606	1.142	1.404	902	1.273	1.426	1.352	1.708	2.131	11.944

Fuente: Aplicativo SGV 30 de septiembre 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

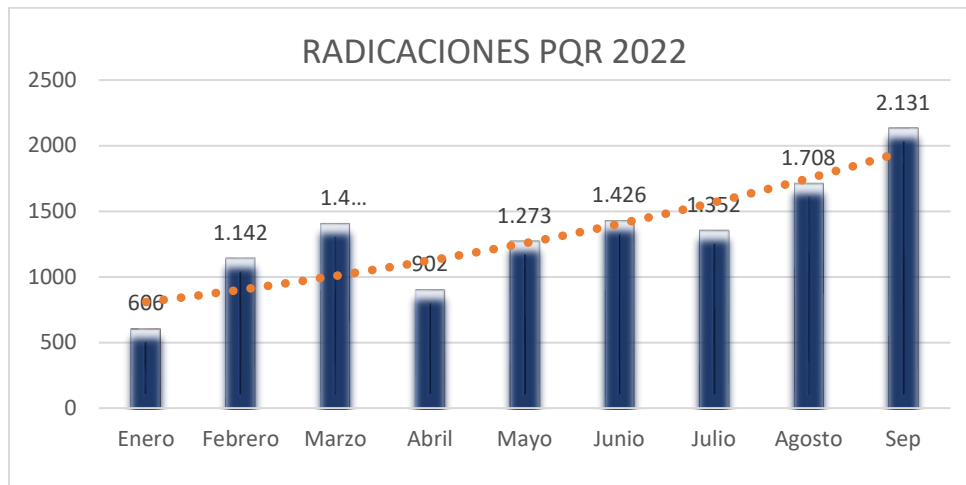
www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:    



El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



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 septiembre de 2022 fueron 1103, estas solicitudes se recibieron por fax y correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chat web.

TIPO DE CASO	TOTAL CASOS
PQR	1.103

Fuente Aplicativo SGV

Corte 1 al 30 de septiembre 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 septiembre de 2022 fueron radicados en total 1.554.472 peticiones verbales de las cuales el 36.47% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 28.40% 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

Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

PROCESO	SEPTIEMBRE
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	566.919
DIRECCION DE REPARACION	441.448
UNIDAD EN LINEA	344.893
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	160.239
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	34.074
GESTION DE PQR	3.248
OFICINA JURIDICA	339
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	201
SUBDIRECCION GENERAL	1.942
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	413
SECRETARIA GENERAL	756
Total general	1.554.472

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 septiembre de 2022 se finalizaron 1.374.938 casos, los cuales representan el 12.75% sobre el total de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	1.193.233
2022	FEBRERO	1.316.472
2022	MARZO	1.404.953
2022	ABRIL	918.714
2022	MAYO	1.077.817
2022	JUNIO	1.114.302
2022	JULIO	1.106.665
2022	AGOSTO	1.275.327
2022	SEPTIEMBRE	1.374.938
Total general		10.782.421

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

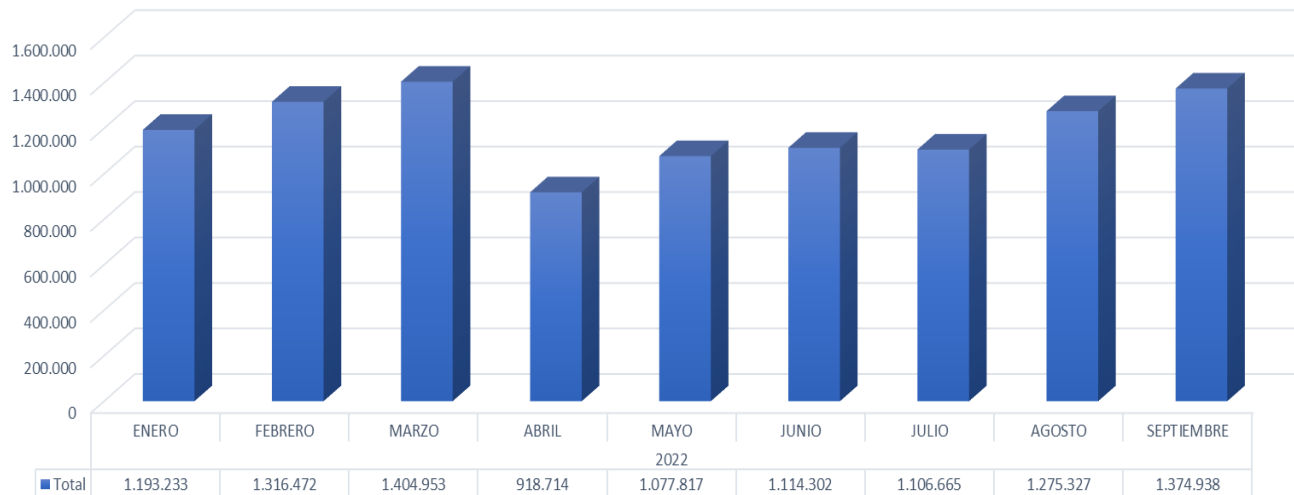
Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de septiembre de 2022 se presentó un total de 1.374.938 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 721.744 casos equivalentes al 52,49% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	721.744
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	71.894
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	67.120
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	48.410
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	39.177
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	38.823
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	37.348
ESQUEMA NO PRESENCIAL	33.051
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	29.919
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	27.988
DIRECCION TERRITORIAL URABA	26.943
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	26.119
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	25.231
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	25.146
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	23.734
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	21.633
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	19.272
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	19.044
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	18.853
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	17.862
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	16.834



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 FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	13.722
UARIV NIVEL NACIONAL	5.027
DT INTERNACIONAL	33
MESA DE AYUDA	11
Total general	1.374.938

Fuente: Aplicativo SGV.

3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

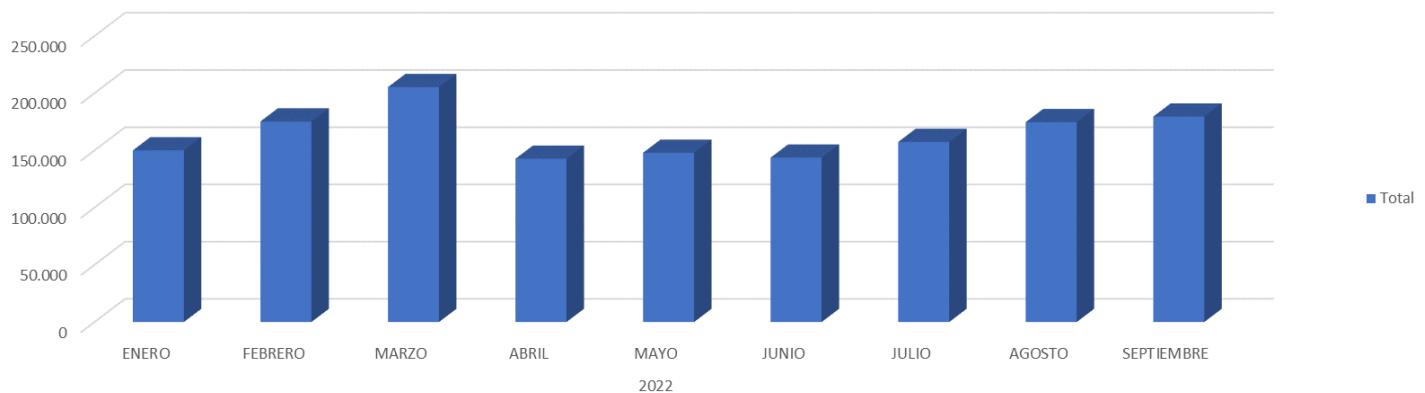
El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a las dependencias para obtener un insumo de respuesta, el cual posteriormente será informado a los ciudadanos por medio de una llamada, un mensaje de texto o un punto de atención

En el mes de septiembre fueron remitidos en total 179.534 casos lo que equivale al 12.16% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2022

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	149.995
2022	FEBRERO	175.227
2022	MARZO	205.283
2022	ABRIL	142.685
2022	MAYO	147.910
2022	JUNIO	143.675
2022	JULIO	157.351
2022	AGOSTO	174.648
2022	SEPTIEMBRE	179.534
Total general		1.476.308

Fuente: Aplicativo SGV.

REMITIDO



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:    



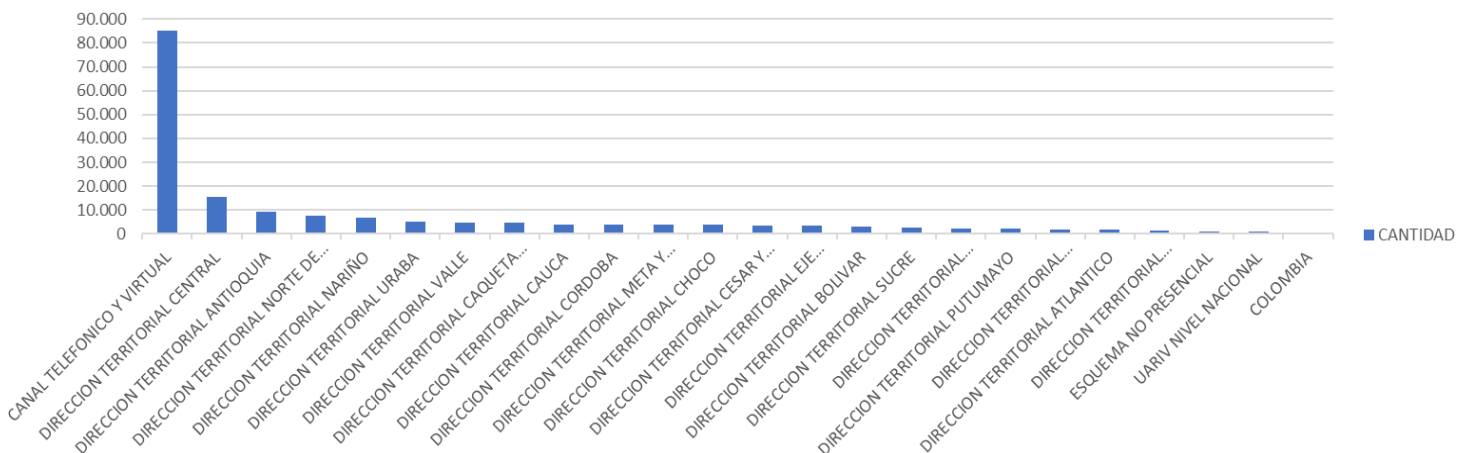
El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Durante el mes de septiembre de 2022 se presentó un total de 179.534 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 47.36% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	85.033
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	15.687
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	9.235
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	7.820
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	6.646
DIRECCION TERRITORIAL URABA	5.211
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	4.698
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	4.692
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	4.054
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.053
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.040
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	3.836
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.587
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.430
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	3.212
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.633
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.359
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.159
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.831
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.707
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.441
ESQUEMA NO PRESENCIAL	1.217
UARIV NIVEL NACIONAL	871
COLOMBIA	76
DT INTERNACIONAL	6
Total general	179.534

Fuente: Aplicativo SGV



Fuente: aplicativo SGV.



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

www.unidadvictimas.gov.co

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 120.335 casos pendientes de gestión de los cuales el 47.90%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		57.644	47,90%
	6_NEGRO	43.176	35,88%
	5_ROJO	3.402	2,83%
	4_NARANJA	1.453	1,21%
	3_AMARILLO	4.019	3,34%
	2_VERDE	1.409	1,17%
	1_BLANCO	4.185	3,48%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		50.246	41,76%
	6_NEGRO	34.326	28,53%
	5_ROJO	1.619	1,35%
	4_NARANJA	1.415	1,18%
	3_AMARILLO	4.411	3,67%
	2_VERDE	2.248	1,87%
	1_BLANCO	6.227	5,17%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		11.891	9,88%
	6_NEGRO	2.099	1,74%
	5_ROJO	1.316	1,09%
	4_NARANJA	198	0,16%
	3_AMARILLO	812	0,67%
	2_VERDE	728	0,60%
	1_BLANCO	6.738	5,60%
SECRETARIA GENERAL		519	0,43%
	6_NEGRO	359	0,30%
	5_ROJO	31	0,03%
	4_NARANJA	11	0,01%
	3_AMARILLO	60	0,05%
	2_VERDE	9	0,01%
	1_BLANCO	49	0,04%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		23	0,02%
	6_NEGRO	18	0,01%
	4_NARANJA	1	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	1_BLANCO	3	0,00%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		12	0,01%
	6_NEGRO	1	0,00%
	5_ROJO	1	0,00%
	1_BLANCO	10	0,01%
Total general		120.335	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 Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		454	78,55%
	6_NEGRO	16	2,77%
	5_ROJO	20	3,46%
	4_NARANJA	5	0,87%
	3_AMARILLO	83	14,36%
	2_VERDE	53	9,17%
	1_BLANCO	277	47,92%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		103	17,82%
	5_ROJO	2	0,35%
	4_NARANJA	1	0,17%
	3_AMARILLO	4	0,69%
	2_VERDE	8	1,38%
	1_BLANCO	88	15,22%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		21	3,63%
	6_NEGRO	1	0,17%
	5_ROJO	3	0,52%
	3_AMARILLO	5	0,87%
	2_VERDE	2	0,35%
	1_BLANCO	10	1,73%
Total general		578	100,00%

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 septiembre de 2022 fueron escalados en total 175.353 casos, de los cuales el 74.13% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
2022	92.875	1.383.433	1.476.308
ENERO	1.926	148.069	149.995
FEBRERO	2.425	172.802	175.227
MARZO	3.249	202.034	205.283
ABRIL	2.295	140.390	142.685



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

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
MAYO	3.659	144.251	147.910
JUNIO	4.370	139.305	143.675
JULIO	9.876	147.475	157.351
AGOSTO	19.442	155.206	174.648
SEPTIEMBRE	45.633	133.901	179.534
TOTAL, ESCALADO	92.875	1.383.433	1.476.308

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



ATENCIÓN
PRESENCIAL



ATENCIÓN
TELEFÓNICA



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

Síguenos en:

