



INFORME PAGINA WEB MES DE ABRIL DE 2023

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

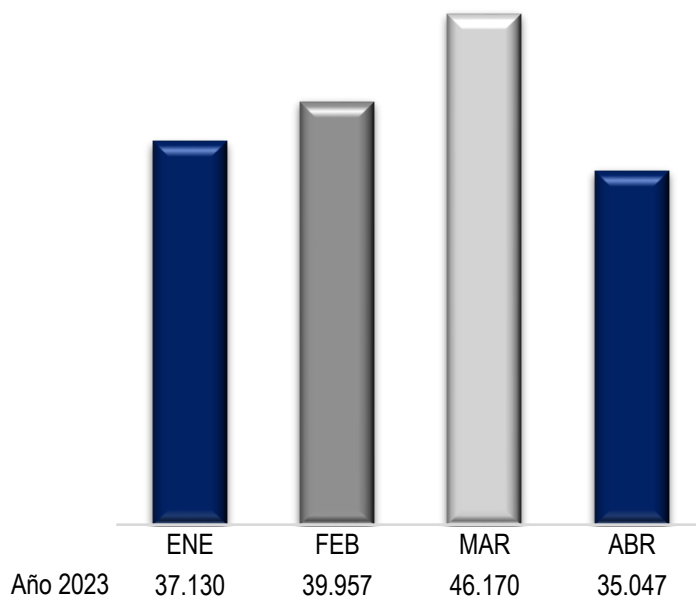


1. CANAL ESCRITO

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 2023.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **158.304** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de abril ingresaron **35.047** solicitudes, de peticiones, quejas y reclamos que, con respecto al mes anterior, se evidencia una disminución del **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 **79,20%** y Roc con **20,24%** sobre las **35.047** solicitudes recibidas.

| INSTANCIA | CANTIDAD | % |
|------------------------------|----------|---------|
| INTERES GENERAL Y PARTICULAR | 27.756 | 79,20% |
| ROC | 7.095 | 20,24% |
| QUEJA – RECLAMO | 171 | 0,49% |
| CONSULTA | 18 | 0,05% |
| INFORMACION | 7 | 0,02% |
| Total | 35.047 | 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



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de abril, aproximadamente el 43,58 se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

| Departamento | Cantidad | % |
|-------------------------|----------|--------|
| BOGOTA | 9.847 | 28,10% |
| ANTIOQUIA | 5.428 | 15,49% |
| VALLE DEL CAUCA | 2.694 | 7,69% |
| CAQUETA | 992 | 2,83% |
| NARIÑO | 1.253 | 3,58% |
| NORTE DE SANTANDER | 1167 | 3,33% |
| MAGDALENA | 1.074 | 3,06% |
| META | 914 | 2,61% |
| CAUCA | 1009 | 2,88% |
| CUNDINAMARCA | 1.042 | 2,97% |
| CORDOBA | 672 | 1,92% |
| CESAR | 967 | 2,76% |
| TOLIMA | 807 | 2,30% |
| BOLIVAR | 881 | 2,51% |
| CHOCO | 525 | 1,50% |
| HUILA | 583 | 1,66% |
| ATLANTICO | 679 | 1,94% |
| SUCRE | 729 | 2,08% |
| SANTANDER | 772 | 2,20% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR | 479 | 1,37% |
| CALDAS | 320 | 0,91% |
| GUAJIRA | 307 | 0,88% |
| RISARALDA | 396 | 1,13% |
| ARAUCA | 305 | 0,87% |
| BOYACA | 367 | 1,05% |
| PUTUMAYO | 266 | 0,76% |
| QUINDIO | 224 | 0,64% |
| CASANARE | 177 | 0,51% |
| GUAVIARE | 83 | 0,24% |
| GUAINIA | 23 | 0,07% |
| AMAZONAS | 31 | 0,09% |
| VICHADA | 22 | 0,06% |
| VAUPES | 5 | 0,01% |

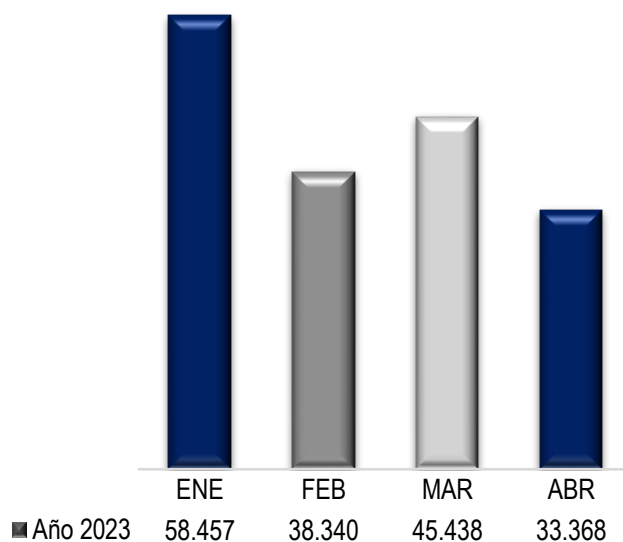


| Departamento | Cantidad | % |
|--------------|---------------|----------------|
| SAN ANDRES | 7 | 0,02% |
| Total | 35.047 | 100,00% |

Fuente: aplicativo Lex.

1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2023 se han contestado un total de **175.603** casos, de los cuales en el mes de abril se dio respuesta a **33.368** casos, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar una disminución del **27%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 40,61%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

| Departamento | Cantidad | % |
|--------------------|----------|--------|
| BOGOTA | 8.648 | 25,92% |
| ANTIOQUIA | 4.902 | 14,69% |
| VALLE DEL CAUCA | 2.711 | 8,12% |
| CAQUETA | 914 | 2,74% |
| NARIÑO | 1.307 | 3,92% |
| CORDOBA | 795 | 2,38% |
| META | 882 | 2,64% |
| MAGDALENA | 1.086 | 3,25% |
| NORTE DE SANTANDER | 1044 | 3,13% |

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



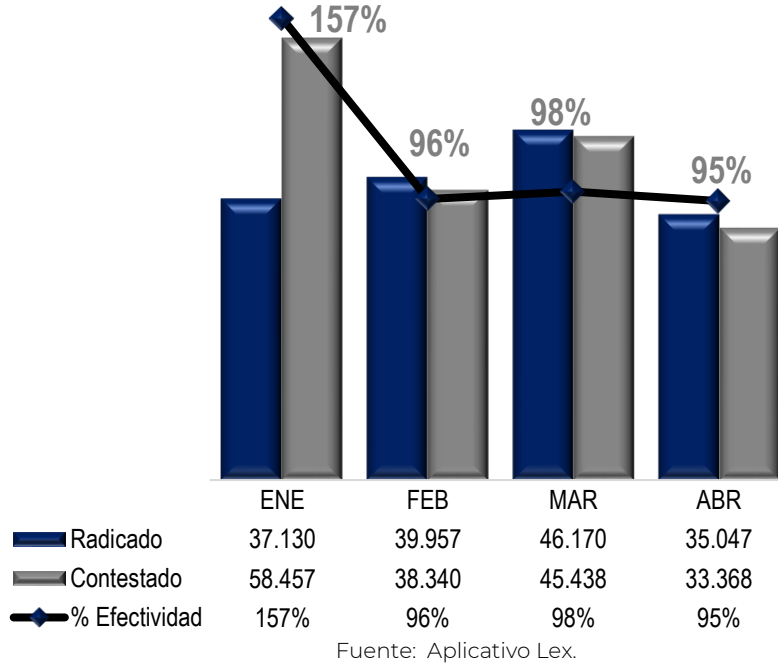
| Departamento | Cantidad | % |
|-------------------------|---------------|----------------|
| CAUCA | 1069 | 3,20% |
| TOLIMA | 788 | 2,36% |
| CUNDINAMARCA | 1.016 | 3,04% |
| BOLIVAR | 935 | 2,80% |
| CESAR | 931 | 2,79% |
| CHOCO | 544 | 1,63% |
| SANTANDER | 737 | 2,21% |
| HUILA | 571 | 1,71% |
| ATLANTICO | 789 | 2,36% |
| SUCRE | 662 | 1,98% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR | 474 | 1,42% |
| CALDAS | 304 | 0,91% |
| RISARALDA | 357 | 1,07% |
| GUAJIRA | 263 | 0,79% |
| BOYACA | 424 | 1,27% |
| ARAUCA | 288 | 0,86% |
| QUINDIO | 228 | 0,68% |
| PUTUMAYO | 341 | 1,02% |
| CASANARE | 179 | 0,54% |
| GUAVIARE | 93 | 0,28% |
| AMAZONAS | 33 | 0,10% |
| VICHADA | 18 | 0,05% |
| SAN ANDRES | 14 | 0,04% |
| GUAINIA | 16 | 0,05% |
| VAUPES | 5 | 0,01% |
| Total | 33.368 | 100,00% |

Fuente: Aplicativo Lex



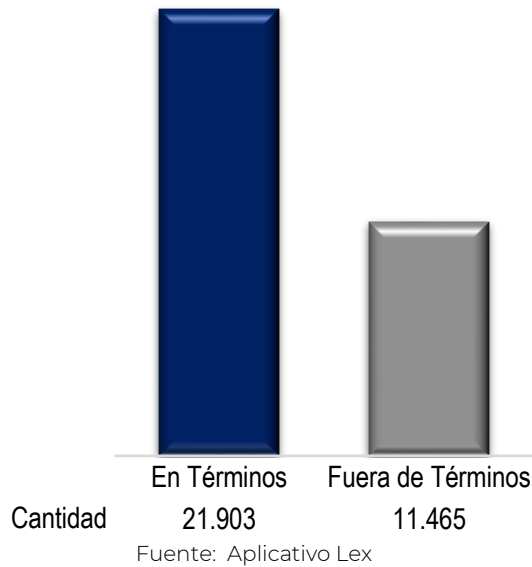
1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

En la siguiente gráfica se ilustra un **95%** de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido en el mes de abril.



1.7. Términos de respuesta.

En el mes de abril se contestaron **33.368** derechos de petición, de los cuales **21.903** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **65,64%**.





1.8 Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

Del 100% de las solicitudes tramitadas, las pretensiones más frecuentes para el mes de abril de 2023 se encuentran relacionadas con las siguientes misionales:

| Área | Cantidad | % |
|---|---------------|----------------|
| DIRECCION DE REPARACION | 13.105 | 29,59% |
| OTRAS SOLICITUDES PQR | 14.745 | 33,29% |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | 6.814 | 15,39% |
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | 7.141 | 16,12% |
| DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA | 955 | 2,16% |
| ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSB PQR | 362 | 0,82% |
| OTRAS ÁREAS MISIONALES | 1.166 | 3,45% |
| Total | 44.288 | 100,82% |

Fuente: Aplicativo Lex

1.9 Solicitudes Trasladas

En el mes de abril se trasladaron 245 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

| Mes | Cantidad |
|--------------|--------------|
| Enero | 543 |
| Febrero | 599 |
| Marzo | 434 |
| Abril | 245 |
| Total | 1.821 |

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10 Confidencialidad

Durante el mes de abril se dio repuesta con carácter reservado a 163 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 | 299 |
| Febrero | 119 |
| Marzo | 146 |
| Abril | 163 |
| Total | 727 |

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 Presencial en el mes de abril.

2.1 Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes de PQR por departamento, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Bogotá con 493 radicaciones recibidas que constituyen al 38% de la solicitud total, seguido del departamento de Antioquia con 75 radicaciones que corresponde al 6% y finalmente el departamento de Caldas con 66 radicaciones que corresponden al 5%.

| ABRIL 2023 | | RADICADOS | % |
|-----------------------------|--------------------|-----------|-----|
| DIRECCIÓN TERRITORIAL | DEPARTAMENTO | | |
| CENTRAL | BOGOTA D.C. | 493 | 38% |
| ANTIOQUIA | ANTIOQUIA | 75 | 6% |
| EJE CAFETERO | CALDAS | 66 | 5% |
| CAUCA | CAUCA | 62 | 5% |
| BOLIVAR | BOLIVAR | 52 | 4% |
| SUCRE | SUCRE | 47 | 4% |
| CENTRAL | CUNDINAMARCA | 46 | 4% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | META | 42 | 3% |
| CAQUETA Y HUILA | HUILA | 36 | 3% |
| NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | ARAUCA | 36 | 3% |
| VALLE | VALLE DEL CAUCA | 36 | 3% |
| PUTUMAYO | PUTUMAYO | 33 | 3% |
| NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | NORTE DE SANTANDER | 32 | 2% |
| CENTRAL | BOYACA | 31 | 2% |
| CENTRAL | TOLIMA | 28 | 2% |
| MAGDALENA MEDIO | SANTANDER | 25 | 2% |
| EJE CAFETERO | RISARALDA | 24 | 2% |
| ATLANTICO | ATLANTICO | 23 | 2% |
| MAGDALENA | MAGDALENA | 18 | 1% |
| CESAR Y LA GUAJIRA | CESAR | 12 | 1% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | CASANARE | 11 | 1% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | AMAZONAS | 9 | 1% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | GUAINIA | 9 | 1% |
| NARIÑO | NARIÑO | 9 | 1% |

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



| ABRIL 2023 | | RADICADOS | % |
|--------------------------|--------------|-----------|------|
| DIRECCIÓN TERRITORIAL | DEPARTAMENTO | | |
| CORDOBA | CORDOBA | 8 | 1% |
| EJE CAFETERO | QUINDIO | 8 | 1% |
| URABA | ANTIOQUIA | 8 | 1% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | GUAVIARE | 7 | 1% |
| META Y LLANOS ORIENTALES | VICHADA | 6 | 0% |
| SANTANDER | SANTANDER | 6 | 0% |
| CESAR Y LA GUAJIRA | LA GUAJIRA | 5 | 0% |
| MAGDALENA MEDIO | BOLIVAR | 4 | 0% |
| CAQUETA Y HUILA | CAQUETA | 3 | 0% |
| MAGDALENA MEDIO | ANTIOQUIA | 1 | 0% |
| TOTAL | | 1.311 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 30 de abril 2023

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 1.085 radicaciones que constituyen el 83% del total, seguido de Recursos con 226 radicaciones lo que corresponde al 17% de la demanda total, siendo las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

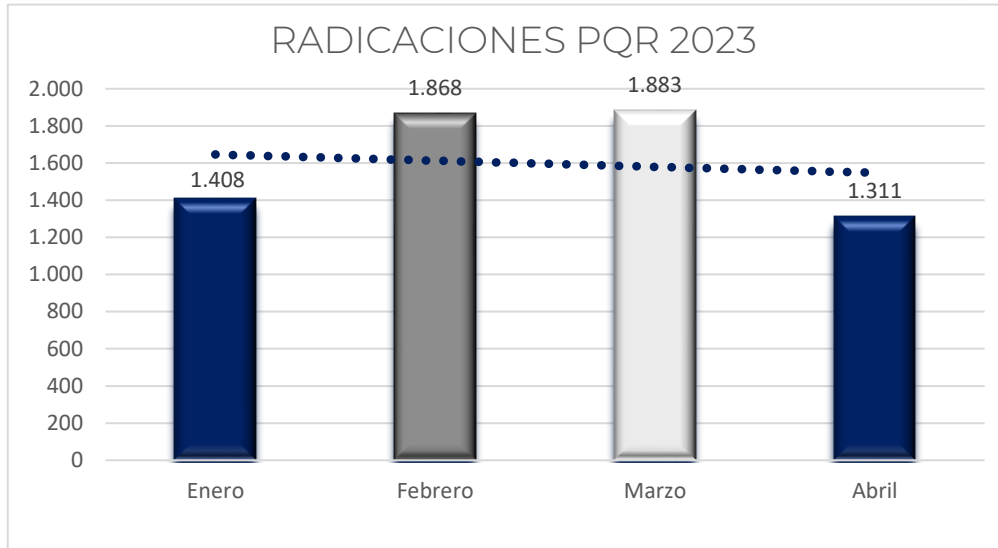
| TIPO DE RADICACION | RADICADOS | VÍCTIMAS POR PROCESO | % RADICADOS |
|---------------------|-----------|----------------------|-------------|
| DERECHO DE PETICIÓN | 1.085 | 1.057 | 83% |
| RECURSOS | 226 | 220 | 17% |
| TOTAL | 1.311 | 1.277 | 100% |

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 30 de abril 2023

- Acumulado PQRs

| ACUMULADO 2023 | | | | | |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|-------|
| TIPO DE RADICACION | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | TOTAL |
| | RADICADO | RADICADO | RADICADO | RADICADO | |
| DERECHO DE PETICIÓN | 1.126 | 1.524 | 1.486 | 1.085 | 5.221 |
| RECURSOS | 282 | 344 | 397 | 226 | 1.249 |
| TOTAL GENERAL | 1.408 | 1.868 | 1.883 | 1.311 | 6.470 |

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 30 de abril 2023



Fuente: SGV, 01 al 30 de enero - abril 2023

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 los meses de enero a abril de 2023 fueron 3.670, estas solicitudes se recibieron por fax y correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chat web.

| TIPO DE CASO | TOTAL CASOS ENERO | TOTAL CASOS FEBRERO | TOTAL CASOS MARZO | TOTAL CASOS ABRIL |
|--------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| PQR | 1.271 | 1.177 | 980 | 242 |

Fuente Aplicativo SGV Corte 1 de enero a 30 de abril de 2023

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

3.1.2 Radicación de derechos de petición por misional año 2023

Durante los meses de enero a abril de 2023 fueron radicados en total 5.840.725 peticiones verbales de las cuales el 60.98% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria



seguido por la Dirección de Reparación con un 24.97% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

| PROCESO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | TOTAL | % |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | 902.204 | 956.277 | 996.038 | 706.914 | 3.561.433 | 60,98% |
| DIRECCION DE REPARACION | 411.882 | 399.410 | 397.984 | 249.174 | 1.458.450 | 24,97% |
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | 193.543 | 198.882 | 205.456 | 119.475 | 717.356 | 12,28% |
| DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL | 23.980 | 24.300 | 21.956 | 11.637 | 81.873 | 1,40% |
| GESTION DE PQR | 3.776 | 4.523 | 5.758 | 3.497 | 17.554 | 0,30% |
| DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS | 505 | 516 | 276 | 5 | 1.302 | 0,02% |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL | 186 | 241 | 464 | 549 | 1.440 | 0,02% |
| SECRETARIA GENERAL | 165 | 181 | 162 | 74 | 582 | 0,01% |
| DIRECCION GENERAL | 164 | 153 | 161 | 86 | 564 | 0,01% |
| SUBDIRECCION GENERAL | 47 | 43 | 41 | 40 | 171 | 0,00% |
| TOTAL | 1.536.452 | 1.584.526 | 1.628.296 | 1.091.451 | 5.840.725 | 100,00% |

Fuente: Aplicativo SGV.

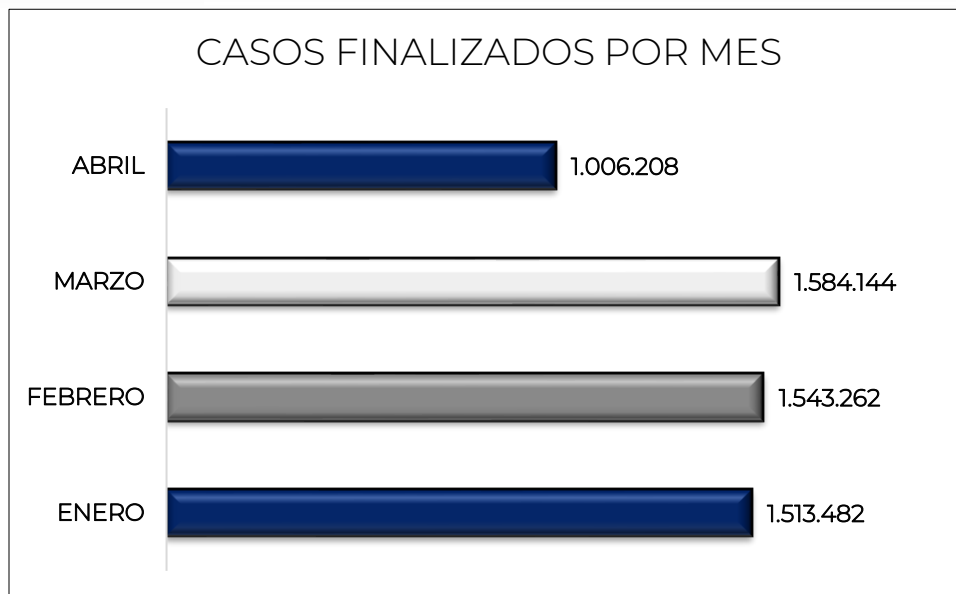
3.1.1.2 Solicitudes con Estado Finalizado

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 los meses de enero a abril de 2023 se finalizaron 5.647.096 casos, Siendo Marzo el mes con mayor gestión con 28.05% del total de casos frente a los demás meses de 2023.

| AÑO | MES | CANTIDAD |
|--------------|---------|------------------|
| 2023 | ENERO | 1.513.482 |
| 2023 | FEBRERO | 1.543.262 |
| 2023 | MARZO | 1.584.144 |
| 2023 | ABRIL | 1.006.208 |
| TOTAL | | 5.647.096 |

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante los meses de enero a abril de 2023 se presentó un total de 5.647.096 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 3.625.768 casos equivalentes al 64,21% de casos finalizados.

| DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | |
|---|---------|---------|-----------|---------|-----------|
| CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL | 908.800 | 930.691 | 1.029.271 | 757.006 | 3.625.768 |
| DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL | 67.780 | 78.366 | 64.189 | 45.462 | 255.797 |
| DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA | 56.331 | 58.338 | 48.878 | 35.342 | 198.889 |
| DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | 46.081 | 45.785 | 38.286 | 5.478 | 135.630 |
| DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO | 30.467 | 35.748 | 31.354 | 3.509 | 101.078 |
| DIRECCION TERRITORIAL VALLE | 28.152 | 33.476 | 35.176 | 11.956 | 108.760 |
| DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA | 34.170 | 32.246 | 27.218 | 9.206 | 102.840 |
| ESQUEMA NO PRESENCIAL | 39.133 | 26.796 | 22.023 | 8.770 | 96.722 |
| DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO | 26.697 | 27.181 | 26.234 | 17.876 | 97.988 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO | 26.975 | 27.048 | 24.377 | 16.120 | 94.520 |
| DIRECCION TERRITORIAL URABA | 25.667 | 24.875 | 21.852 | 5.144 | 77.538 |
| DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR | 26.090 | 22.762 | 21.126 | 9.340 | 79.318 |
| DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA | 23.004 | 23.119 | 21.758 | 14.807 | 82.688 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAUCA | 22.219 | 22.537 | 22.259 | 6.029 | 73.044 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA | 22.842 | 22.430 | 20.215 | 4.824 | 70.311 |



| DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS | ENERO | FEBRERO | MARZO | | TOTAL |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES | 23.743 | 21.263 | 19.452 | 8.326 | 72.784 |
| DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER | 23.693 | 20.200 | 16.561 | 265 | 60.719 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA | 15.679 | 17.321 | 19.336 | 11.905 | 64.241 |
| DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO | 13.606 | 19.165 | 16.369 | 9.024 | 58.164 |
| DIRECCION TERRITORIAL SUCRE | 14.602 | 16.317 | 17.537 | 12.818 | 61.274 |
| DIRECCION TERRITORIAL CHOCO | 15.411 | 15.664 | 15.792 | 824 | 47.691 |
| DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO | 13.906 | 14.254 | 14.855 | 7.054 | 50.069 |
| UARIV NIVEL NACIONAL | 8.433 | 7.680 | 10.020 | 5.123 | 31.256 |
| DT INTERNACIONAL | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 |
| MESA DE AYUDA | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Total general | 1.513.482 | 1.543.262 | 1.584.144 | 1.006.208 | 5.647.096 |

Fuente: Aplicativo SGV.

3.1.1.3 Solicitudes con Estado Escalado

El estado Escalado, corresponde a aquellas peticiones que deben ser remitidas 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 de 2023, se registran **85.243** casos escalados:

| MES | ESCALADO | SOLUCIONADO | PENDIENTE POR GESTIONAR |
|-------|----------|-------------|-------------------------|
| ABRIL | 85.243 | 47.255 | 37.988 |

Fuente: Aplicativo SGV.

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

Entre los meses de enero a abril de 2023, se presentan un total de **94.083** casos pendientes de gestión de los cuales el 75.25%, corresponden a la Dirección de Reparación.

| PROCESO | SEMAFORO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | TOTAL |
|--------------------------------------|----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| DIRECCION DE REPARACION | ROJO | 15.585 | 17.092 | 18.479 | 1.576 | 52.732 |
| | NARANJA | | | | 12.839 | 12.839 |
| | VERDE | | | | 5.224 | 5.224 |
| Total DIRECCION DE REPARACION | | 15.585 | 17.092 | 18.479 | 19.639 | 70.795 |



| | | | | | | |
|--|---------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | ROJO | 595 | 1.193 | 1.830 | 72 | 3.690 |
| | NARANJA | | | | 5.311 | 5.311 |
| | VERDE | | | | 3.380 | 3.380 |
| Total DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION | | 595 | 1.193 | 1.830 | 8.763 | 12.381 |
| DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | ROJO | 26 | 85 | 1.111 | 460 | 1.682 |
| | NARANJA | | | | 7.336 | 7.336 |
| | VERDE | | | | 1.707 | 1.707 |
| Total DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA | | 26 | 85 | 1.111 | 9.503 | 10.725 |
| SECRETARIA GENERAL | ROJO | 6 | 27 | 30 | 6 | 69 |
| | NARANJA | | | | 37 | 37 |
| | VERDE | | | | 13 | 13 |
| Total SECRETARIA GENERAL | | 6 | 27 | 30 | 56 | 119 |
| DIRECCION GENERAL | ROJO | 5 | 12 | 14 | | 31 |
| | NARANJA | | | | 7 | 7 |
| | VERDE | | | | 5 | 5 |
| Total DIRECCION GENERAL | | 5 | 12 | 14 | 12 | 43 |
| VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL | ROJO | 1 | | | | 1 |
| | NARANJA | | | | 3 | 3 |
| | VERDE | | | | 7 | 7 |
| Total VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL | | 1 | | | 10 | 11 |
| DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS | ROJO | | 1 | 3 | | 4 |
| | NARANJA | | | | 5 | 5 |
| Total DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS | | | 1 | 3 | 5 | 9 |
| TOTAL | | 16.218 | 18.410 | 21.467 | 37.988 | 94.083 |

Fuente: Aplicativo SGV.

| Estado | Días |
|-----------|--------|
| 3_ROJO | >16 |
| 2_NARANJA | 5 a 15 |
| 1_VERDE | 0 a 4 |

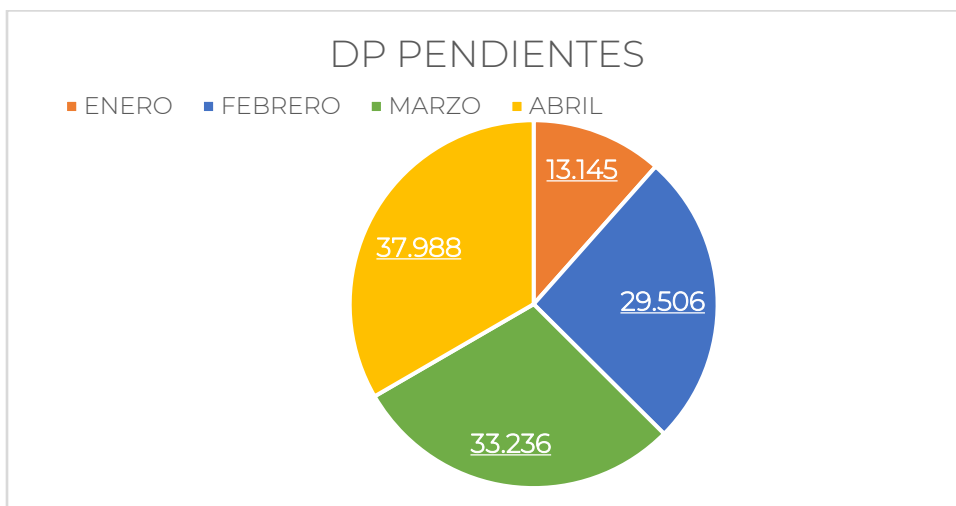


5. Peticiones pendientes por gestionar.

En los meses de enero a abril Están pendientes en total **113.875** casos.

| DP PENDIENTES | |
|---------------|----------------|
| MES | CANTIDAD |
| ENERO | 13.145 |
| FEBRERO | 29.506 |
| MARZO | 33.236 |
| ABRIL | 37.988 |
| TOTAL | 113.875 |

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante los meses de enero a abril de 2023 se tiene un total acumulado de 113.875 casos pendientes, en donde el canal telefónico y virtual representa el 33.43% de casos.

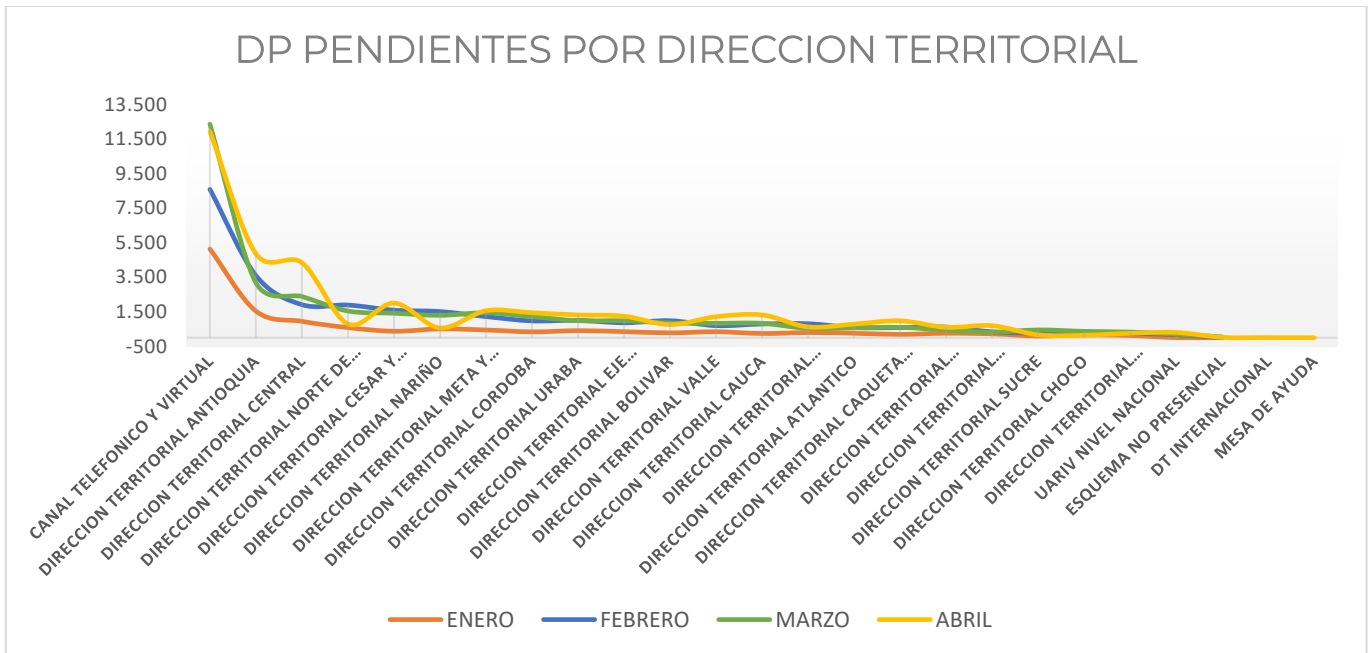
| DIRECCION TERRITORIAL DP PENDIENTES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | TOTAL |
|---|-------|---------|--------|--------|--------|
| CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL | 5.139 | 8.600 | 12.375 | 11.952 | 38.066 |
| DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA | 1.542 | 3.599 | 3.185 | 4.863 | 13.189 |
| DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL | 948 | 1.916 | 2.389 | 4.350 | 9.603 |
| DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA | 585 | 1.893 | 1.548 | 796 | 4.822 |
| DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA | 374 | 1.595 | 1.420 | 2.009 | 5.398 |
| DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO | 508 | 1.516 | 1.297 | 565 | 3.886 |
| DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES | 447 | 1.223 | 1.444 | 1.565 | 4.679 |





| DIRECCION TERRITORIAL DP PENDIENTES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | TOTAL |
|---------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA | 338 | 975 | 1.220 | 1.448 | 3.981 |
| DIRECCION TERRITORIAL URABA | 409 | 1.004 | 985 | 1.317 | 3.715 |
| DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO | 349 | 864 | 983 | 1.245 | 3.441 |
| DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR | 281 | 986 | 854 | 762 | 2.883 |
| DIRECCION TERRITORIAL VALLE | 346 | 698 | 835 | 1.216 | 3.095 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAUCA | 244 | 795 | 833 | 1.319 | 3.191 |
| DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO | 299 | 810 | 535 | 624 | 2.268 |
| DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO | 258 | 587 | 571 | 789 | 2.205 |
| DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA | 192 | 585 | 599 | 978 | 2.354 |
| DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER | 257 | 618 | 442 | 603 | 1.920 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO | 222 | 340 | 321 | 694 | 1.577 |
| DIRECCION TERRITORIAL SUCRE | 97 | 259 | 451 | 166 | 973 |
| DIRECCION TERRITORIAL CHOCO | 170 | 220 | 368 | 143 | 901 |
| DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA | 129 | 247 | 326 | 252 | 954 |
| UARIV NIVEL NACIONAL | 3 | 171 | 206 | 305 | 685 |
| ESQUEMA NO PRESENCIAL | 8 | 5 | 49 | 19 | 81 |
| DT INTERNACIONAL | | | | 7 | 7 |
| MESA DE AYUDA | | | | 1 | 1 |
| TOTAL, DP REMITIDOS | 13.145 | 29.506 | 33.236 | 37.988 | 113.875 |

Fuente: Aplicativo SGV





Bolsa de radicados pendientes de respuesta:

A continuación, se presenta el total de casos pendientes por gestionar vigencias: 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 con corte al 30 de abril.

TOTAL, PENDIENTES A
GESTIONAR A 30 DE ABRIL

234.210

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

Jaime Humberto Jimenez Vergel
Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Elaboró: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista
Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista
Luz Karime Giraldo Cárdenas - Contratista