

INFORME PAGINA WEB MES DE AGOSTO 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:

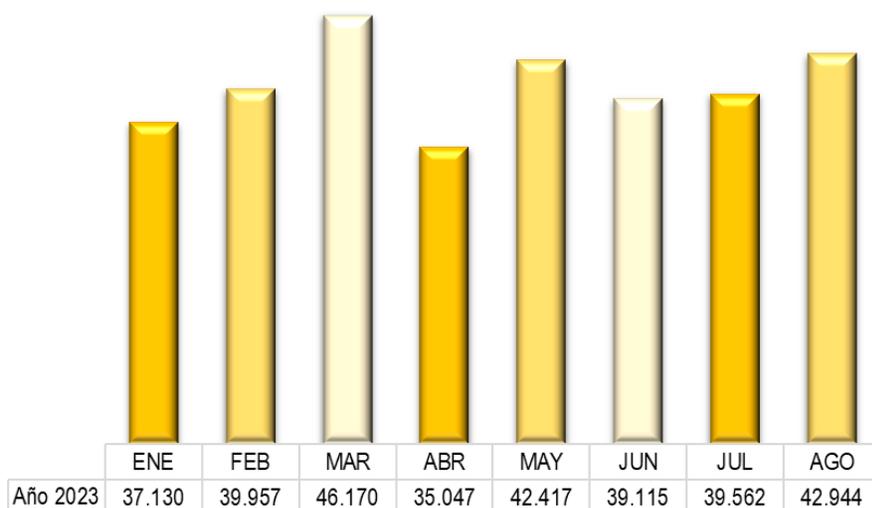
1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal Telefónico y Virtual

1. CANAL ESCRITO

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación y trámite de respuestas PQR, a través del canal de atención escrito en el mes de agosto de 2023.

1.1. Histórico de radicación de derechos de petición

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **322.342** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de agosto ingresaron **42.944** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia un incremento del **8,55%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/08/2023.

1.2. Tipo de petición

Para el mes de agosto, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **78,74%** y Roc con **20,92%** sobre las **42.944** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	33.816	78,74%
ROC	8.985	20,92%
QUEJA - RECLAMO	106	0,25%
INFORMACION	27	0,06%
CONSULTA	8	0,02%
DENUNCIAS	2	0,00%
Total	42.944	100%

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/08/2023.

1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de agosto, el **46,20%** se concentra en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	13.648	31,78%
ANTIOQUIA	6.192	14,42%
VALLE DEL CAUCA	3.043	7,09%
NARIÑO	2.429	5,66%
NORTE DE SANTANDER	1.301	3,03%
CORDOBA	1.230	2,86%
CAUCA	1.140	2,65%
CUNDINAMARCA	1.124	2,62%
META	1.110	2,58%
CAQUETA	1.094	2,55%
MAGDALENA	1.079	2,51%
BOLIVAR	973	2,27%
CESAR	875	2,04%
TOLIMA	868	2,02%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	795	1,85%
SANTANDER	769	1,79%
ATLANTICO	673	1,57%
SUCRE	643	1,50%
CHOCO	599	1,39%
HUILA	595	1,39%
RISARALDA	481	1,12%
BOYACA	426	0,99%
CALDAS	387	0,90%
ARAUCA	354	0,82%
PUTUMAYO	309	0,72%
QUINDIO	211	0,49%
GUAJIRA	200	0,47%
CASANARE	152	0,35%
GUAVIARE	150	0,35%
AMAZONAS	40	0,09%
VICHADA	22	0,05%
GUAINIA	15	0,03%
VAUPES	9	0,02%
SAN ANDRES	8	0,02%
Total	42.944	100%

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/08/2023.

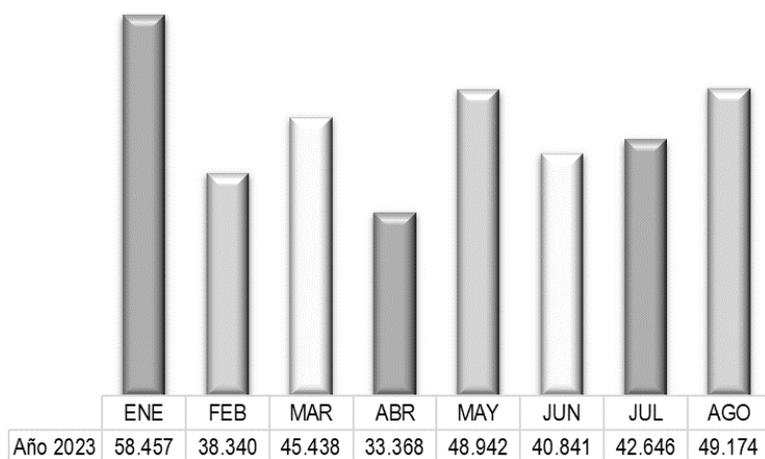
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2023 se han contestado un total de **357.206** casos, de los cuales en el mes de agosto se dio respuesta a **49.174** casos. Con relación al mes anterior, se logra evidenciar un aumento del **15,31%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/08/2023.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el **37,76%**, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	10.154	20,65%
ANTIOQUIA	8.412	17,11%
VALLE DEL CAUCA	3.847	7,82%
NARIÑO	2.869	5,83%
MAGDALENA	1.717	3,49%
META	1.618	3,29%
NORTE DE SANTANDER	1.493	3,04%
CAUCA	1.464	2,98%
CUNDINAMARCA	1.446	2,94%
BOLIVAR	1.446	2,94%
CESAR	1.429	2,91%
CAQUETA	1.419	2,89%
CORDOBA	1.354	2,75%
SANTANDER	1.192	2,42%
TOLIMA	1.180	2,40%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	946	1,92%
SUCRE	895	1,82%
ATLANTICO	855	1,74%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

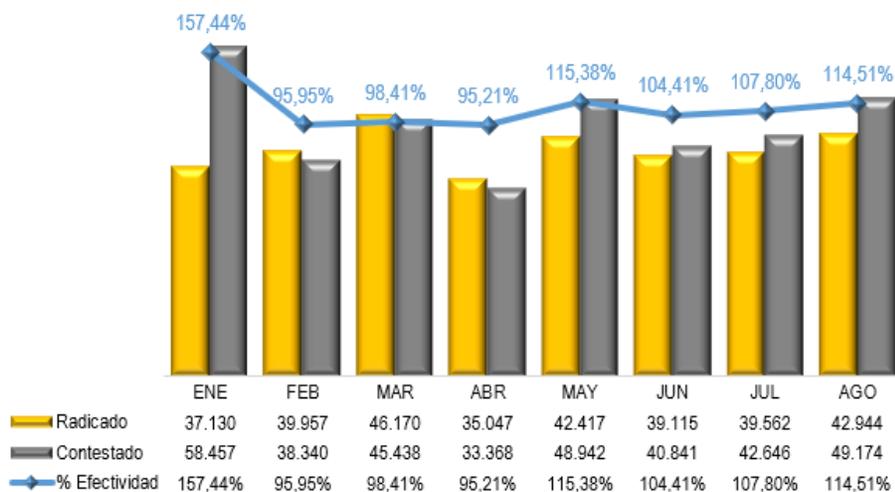
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

CHOCO	837	1,70%
HUILA	819	1,67%
RISARALDA	640	1,30%
CALDAS	628	1,28%
BOYACA	496	1,01%
ARAUCA	435	0,88%
PUTUMAYO	432	0,88%
QUINDIO	335	0,68%
GUAJIRA	317	0,64%
CASANARE	216	0,44%
GUAVIARE	185	0,38%
AMAZONAS	31	0,06%
VICHADA	28	0,06%
GUAINIA	19	0,04%
SAN ANDRES	11	0,02%
VAUPES	9	0,02%
Total	49.174	100%

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/08/2023.

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

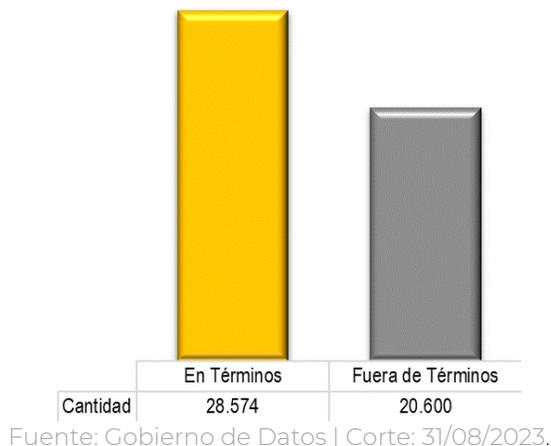
En la siguiente gráfica se ilustra que frente a la cantidad de ingresos recibidos (42.944) en el mes de agosto, se respondieron (49.174), lo que corresponde a un 114,51% de peticiones tramitadas frente a lo radicado en mes, en razón a que se gestionan radicados de meses anteriores.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/08/2023.

1.7. Términos de respuesta.

En el mes de agosto se contestaron **49.174** derechos de petición, de los cuales **28.574** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **58,11%**.



1.8. Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

De las solicitudes tramitadas, las pretensiones más frecuentes para el mes de agosto de 2023 se encuentran relacionadas con las siguientes misionales:

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	34.011	50,69%
OTRAS SOLICITUDES PQR	14.630	21,81%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	7.617	11,35%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	7.613	11,35%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	1.493	2,23%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	1.228	1,83%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	499	0,74%
Total general	67.091	100%

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/08/2023.

1.9. Solicitudes trasladadas

En el mes de agosto se trasladaron 325 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
Mayo	628
Junio	520
Julio	483
Agosto	325

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/08/2023.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de agosto se dio repuesta a 117 solicitudes en las cuales un tercero requería información de una víctima, sin previa autorización y/o poder de esta. El trámite se gestionó en formato de confidencialidad, es decir, indicándole al peticionario que no era procedente suministrar información por no estar autorizado.

Mes	Cantidad
Enero	299
Febrero	119
Marzo	146
Abril	163
Mayo	230
Junio	141
Julio	140
Agosto	117

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/08/2023.

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 agosto.

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 585 radicaciones recibidas que constituyen al 23% de la solicitud total, seguido del departamento de Norte de Santander con 190 radicaciones que corresponde al 8% y finalmente el departamento de Arauca con 119 radicaciones que corresponden al 5%.

AGOSTO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	585	23%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	190	8%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	119	5%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	116	5%
CAUCA	CAUCA	109	4%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	108	4%
BOLIVAR	BOLIVAR	101	4%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	91	4%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	89	4%
SANTANDER	SANTANDER	89	4%
CHOCO	CHOCO	82	3%
NARIÑO	NARIÑO	69	3%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	62	2%
CENTRAL	TOLIMA	59	2%
EJE CAFETERO	CALDAS	54	2%

AGOSTO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
ATLANTICO	ATLANTICO	53	2%
CORDOBA	CORDOBA	50	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	50	2%
EJE CAFETERO	RISARALDA	47	2%
MAGDALENA	MAGDALENA	46	2%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	45	2%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	45	2%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	42	2%
SUCRE	SUCRE	33	1%
URABA	ANTIOQUIA	27	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	21	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	21	1%
CENTRAL	BOYACA	20	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	18	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	16	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	13	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	10	0%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	6	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	6	0%
URABA	CHOCO	4	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	3	0%
MAGDALENA MEDIO	CESAR	2	0%
TOTAL		2.501	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de agosto 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 agosto se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.982 radicaciones que constituyen el 79% del total, seguido de Recursos con 519 radicaciones lo que corresponde al 21% 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	1.982	1.920	79%
RECURSOS	519	510	21%
TOTAL	2.501	2.430	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de agosto 2023

- Acumulado PQR

ACUMULADO 2023									
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	TOTAL
	RADICADO								
DERECHO DE PETICIÓN	1.126	1.524	1.486	1.085	1.673	1.617	1.711	1.982	12.204
RECURSOS	282	344	397	226	380	416	453	519	3.017
TOTAL GENERAL	1.408	1.868	1.883	1.311	2.053	2.033	2.164	2.501	15.221

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 31 de agosto 2023

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



Fuente: SGV, 01 de enero – al 31 de agosto 2023

3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

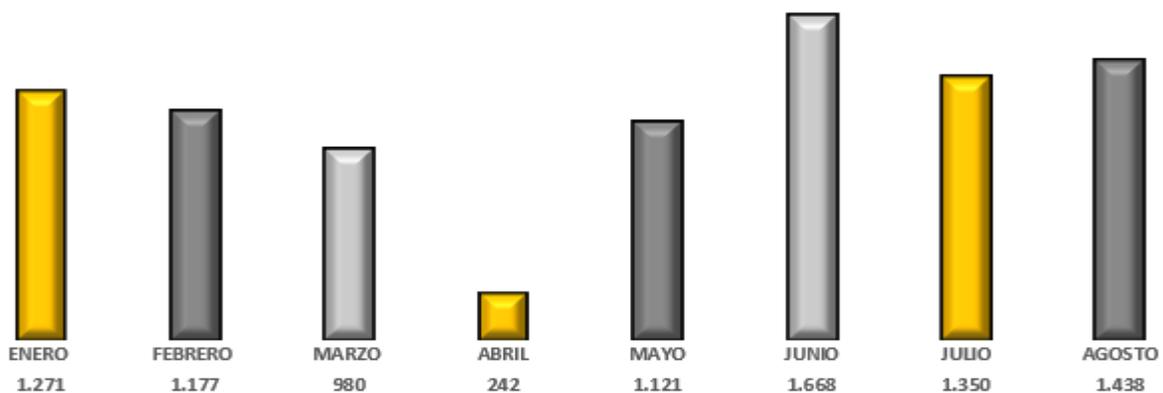
El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQRs y peticiones verbales.

A continuación, se efectúa el análisis de las peticiones registradas por el canal, discriminando las escritas y las verbales, así:

3.1 Radicación de derechos de petición en sistema integrado de gestión a víctimas (SGV). (escritas)

Las PQRs recibidas en el canal telefónico y virtual a través de los servicios de Correo, Chat Web, SMS, Video Llamada y WhatsApp los cuales fueron radicados en la herramienta SGV.

Durante los meses de enero a agosto de 2023. se radicaron 9.247 solicitudes escritas.



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de agosto 2023.

3.1.1 Radicación de derechos de petición discriminados por servicio.

El servicio con mayor recepción es Servicios Telefónicos - Llamadas con un **65.13 %** y Servicios Virtuales – Correo Electrónico con **24.87 %** sobre **9.247** peticiones recibidas en 2023.

TIPO DE SERVICIO		Cantidad	%
Servicios Telefónicos	Llamadas	6.023	65,13%
	Outbound	62	0,67%
	SMS	2	0,02%
Servicios Virtuales	Correo Electrónico	2.300	24,87%
	Chat Web	844	9,13%
	Vídeo Llamada	16	0,17%
	Redes Sociales	0	0,00%
	WhatsApp	0	0,00%
TOTAL		9.247	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de agosto 2023.

3.2 Radicación de derechos de peticiones verbales año 2023

En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes verbales capturadas a través del aplicativo SGV se dividen en dos estados, finalizados que son los de respuesta inmediata y los remitidos, que hacen referencia a escalamientos para insumo de respuesta por parte de las áreas misionales.

Durante los meses de enero a agosto de 2023 fueron radicados en total **11.944.374** peticiones verbales.

A continuación, se presenta el total de peticiones verbales discriminado por proceso misional. De las cuales el **59.65%** corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un **26.04%** siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	TOTAL	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	7.124.521	59,65%
DIRECCION DE REPARACION	3.110.211	26,04%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	1.500.385	12,56%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	159.913	1,34%
GESTION DE PQR	40.758	0,34%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	4.304	0,04%
SECRETARIA GENERAL	1.288	0,01%
OAJ	1.180	0,01%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1.373	0,01%
SUBDIRECCION GENERAL	441	0,00%
Total general	11.944.374	100%

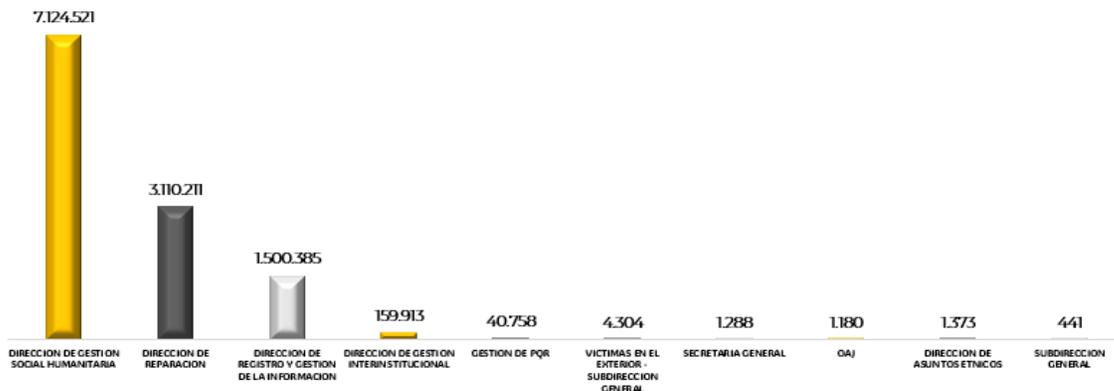
Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de agosto 2023.

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

PETICIONES VERBALES RADICADAS



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de agosto 2023.

3.2.1 Solicitudes verbales con estado finalizado

Del total de 11.944.374 peticiones verbales, durante los meses de enero a agosto de 2023 se finalizaron 10.807.193 solicitudes.

AÑO	ESTADO	CANTIDAD
2023	FINALIZADO	10.807.193

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de agosto 2023.

3.2.2 Solicitudes verbales con estado escalado

Del total de 11.944.374 peticiones verbales, durante los meses de enero a agosto de 2023 se escalaron 1.137.181 solicitudes.

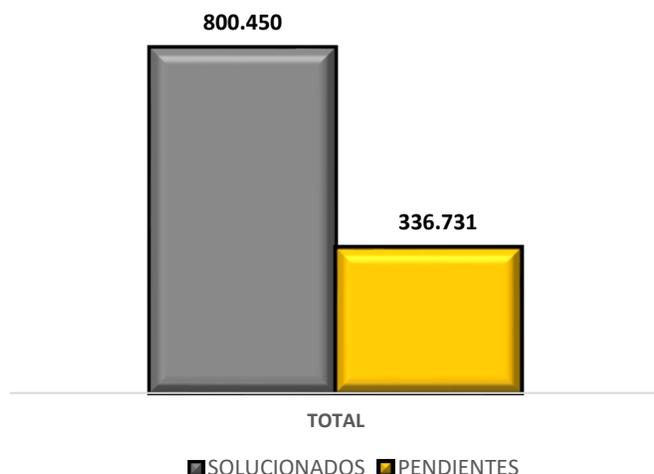
AÑO	ESTADO	CANTIDAD
2023	ESCALADO	1.137.181

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de agosto 2023.

3.2.3. Gestión de las solicitudes verbales escaladas.

Frente al total de solicitudes escaladas se presentan dos escenarios las solicitudes gestionadas por la misional y las solicitudes pendientes por gestionar.

De enero a agosto de 2023, se registraron **1.137.181** casos escalados, de los cuales **800.450** han sido gestionados y **336.731** están pendientes por gestionar:



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de agosto 2023.

3.2.3.1 Solicitudes verbales pendientes de gestión discriminado por proceso misional.

Entre los meses de enero a agosto de 2023, se presentan un total de **336.731** casos pendientes de gestión.

PROCESO	TOTAL	%
DIRECCION DE REPARACION	215.220	63,91%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	75.802	22,51%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	45.267	13,44%
SECRETARIA GENERAL	225	0,07%
OAJ	149	0,04%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	59	0,02%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	9	0,00%
TOTAL	336.731	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de agosto 2023.

3.4. Comparativo del total de radicación de peticiones verbales vs casos pendientes por gestión 2023.

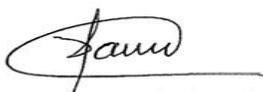
CASOS RADICADOS CORTE 31 AGOSTO	
11.944.374	
Casos finalizados	Casos escalados
10.807.193	1.137.181

	Gestionados	Pendientes de gestión
	800.450	336.731



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de agosto 2023.

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