

## INFORME PAGINA WEB MES DE JULIO 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:

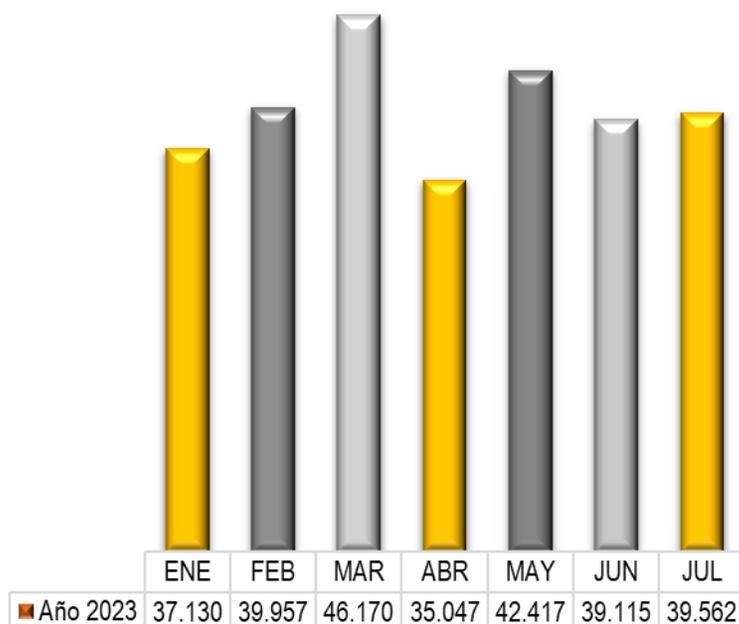
1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal Telefónico y Virtual

## 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 julio de 2023.

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

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **279398** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de julio ingresaron **39.562** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia un incremento del **1,14%**.



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 **78,73%** y Roc con **21,06%** sobre las **39.562** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	31.147	78,73%
ROC	8.333	21,06%
QUEJA - RECLAMO	58	0,15%
CONSULTA	21	0,05%
INFORMACION	2	0,01%
DENUNCIAS	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>39.562</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de julio, el **44,09%** se concentra en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	10.660	26,95%
ANTIOQUIA	6.781	17,14%
VALLE DEL CAUCA	3.015	7,62%
NARIÑO	1.647	4,16%
META	1.198	3,03%
CAUCA	1.194	3,02%
MAGDALENA	1.177	2,98%
NORTE DE SANTANDER	1.169	2,95%
CAQUETA	1.132	2,86%
CUNDINAMARCA	1.091	2,76%
CESAR	1.033	2,61%
CORDOBA	987	2,49%
BOLIVAR	942	2,38%
TOLIMA	889	2,25%
SANTANDER	714	1,80%
CHOCO	686	1,73%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	665	1,68%
HUILA	642	1,62%
ATLANTICO	547	1,38%
SUCRE	519	1,31%
RISARALDA	428	1,08%
BOYACA	427	1,08%
CALDAS	418	1,06%
QUINDIO	373	0,94%
PUTUMAYO	342	0,86%
ARAUCA	239	0,60%
GUAJIRA	213	0,54%
CASANARE	208	0,53%
GUAVIARE	107	0,27%
AMAZONAS	39	0,10%
SAN ANDRES	29	0,07%
VICHADA	22	0,06%
GUAINIA	21	0,05%
VAUPES	8	0,02%
<b>Total</b>	<b>39.562</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.

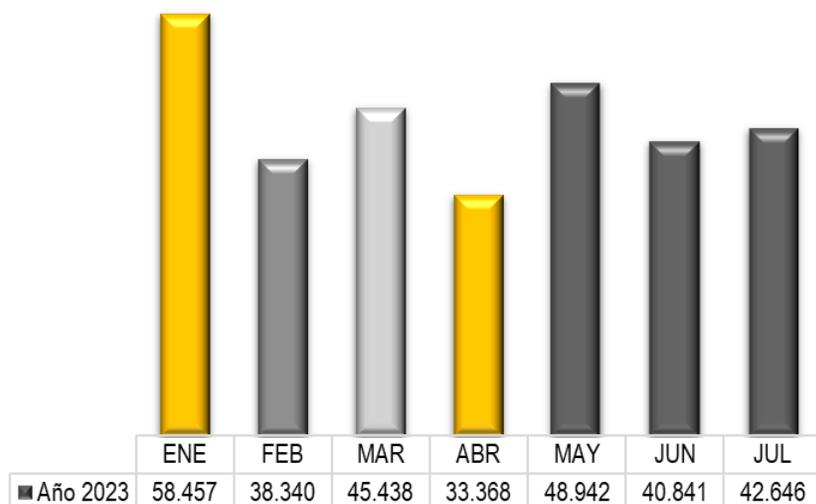
**Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas**

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

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

#### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2023 se han contestado un total de **308.032** casos, de los cuales en el mes de julio se dio respuesta a **42.646** casos, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar un aumento del **4,42%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

#### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el **39,31%**, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.504	22,29%
ANTIOQUIA	7.262	17,03%
VALLE DEL CAUCA	3.526	8,27%
NARIÑO	1.891	4,43%
MAGDALENA	1.458	3,42%
CORDOBA	1.454	3,41%
CAUCA	1.413	3,31%
NORTE DE SANTANDER	1.391	3,26%
CUNDINAMARCA	1.301	3,05%
CAQUETA	1.269	2,98%
CESAR	1.253	2,94%
META	1.194	2,80%
BOLIVAR	1.192	2,80%
TOLIMA	1.037	2,43%
SANTANDER	902	2,12%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

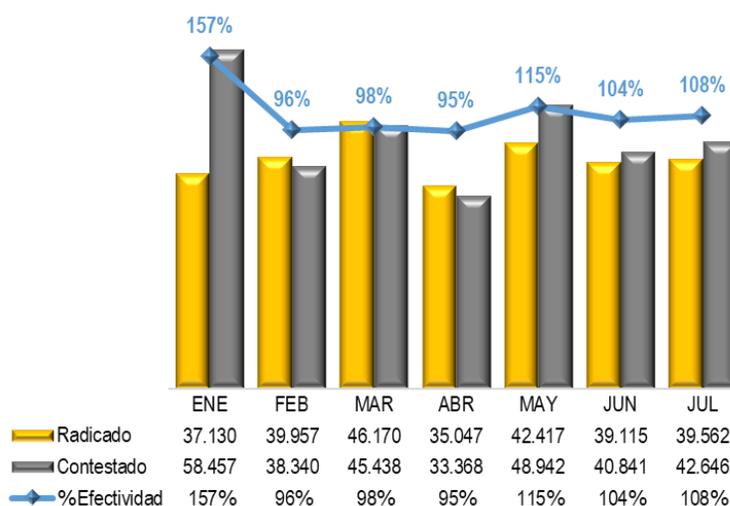
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

CHOCO	779	1,83%
SUCRE	726	1,70%
HUILA	694	1,63%
ATLANTICO	680	1,59%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	549	1,29%
BOYACA	490	1,15%
RISARALDA	419	0,98%
CALDAS	418	0,98%
PUTUMAYO	400	0,94%
QUINDIO	393	0,92%
ARAUCA	283	0,66%
GUAJIRA	268	0,63%
CASANARE	232	0,54%
GUAVIARE	133	0,31%
AMAZONAS	44	0,10%
SAN ANDRES	28	0,07%
GUAINIA	28	0,07%
VICHADA	26	0,06%
VAUPES	9	0,02%
<b>Total</b>	<b>42.646</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

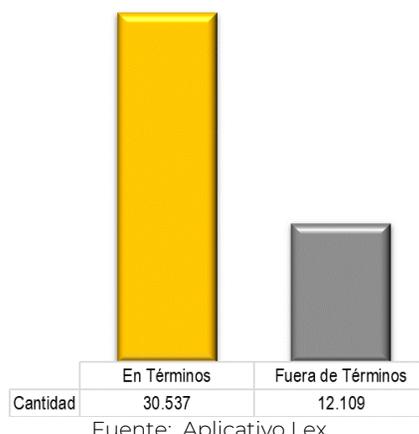
En la siguiente gráfica se ilustra que frente a la cantidad de ingresos recibidos (39.562) en el mes de julio se respondieron (42.646), lo que corresponde a un **108%** de peticiones tramitadas frente a lo radicado en mes, en razón a que se gestionan radicados de meses anteriores.



Fuente: Aplicativo Lex.

## Términos de respuesta.

En el mes de julio se contestaron **42.646** derechos de petición, de los cuales **30.537** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **71,61%**.



Fuente: Aplicativo Lex

## 1.8 Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

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

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	23.110	39,44%
OTRAS SOLICITUDES PQR	15.179	25,91%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	8.370	14,28%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	7.662	13,08%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	2.376	4,06%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	1.335	2,28%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	562	0,96%
<b>Total general</b>	<b>58.594</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

## Solicitudes Trasladas

En el mes de julio se trasladaron 483 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

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

## 1.9 Confidencialidad

Durante el mes de julio se dio repuesta a 140 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

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 julio.

### 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 523 radicaciones recibidas que constituyen al 24% de la solicitud total, seguido del departamento de Norte de Santander con 159 radicaciones que corresponde al 7% y finalmente el departamento de Antioquia con 139 radicaciones que corresponden al 6%.

JULIO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	523	24%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	159	7%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	139	6%
CAUCA	CAUCA	112	5%
BOLIVAR	BOLIVAR	110	5%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	91	4%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	88	4%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	82	4%
EJE CAFETERO	CALDAS	76	4%
SANTANDER	SANTANDER	62	3%
MAGDALENA	MAGDALENA	58	3%
CHOCO	CHOCO	56	3%
CORDOBA	CORDOBA	51	2%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	50	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	50	2%
ATLANTICO	ATLANTICO	48	2%
NARIÑO	NARIÑO	43	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

JULIO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	40	2%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	39	2%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	34	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	34	2%
CENTRAL	TOLIMA	32	1%
SUCRE	SUCRE	28	1%
URABA	ANTIOQUIA	23	1%
CENTRAL	BOYACA	22	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	19	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	18	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	17	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	16	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	11	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	9	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	5	0%
URABA	CHOCO	5	0%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	4	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	4	0%
MAGDALENA MEDIO	CESAR	1	0%
UARIV NIVEL NACIONAL	UARIV NIVEL NACIONAL	5	0%
<b>TOTAL</b>		<b>2.164</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de julio 2023

## Tipología de las Solicitudes de PQR

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 1.711 radicaciones que constituyen el 79% del total, seguido de Recursos con 453 radicaciones lo que corresponde al 21% de la demanda total, siendo las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

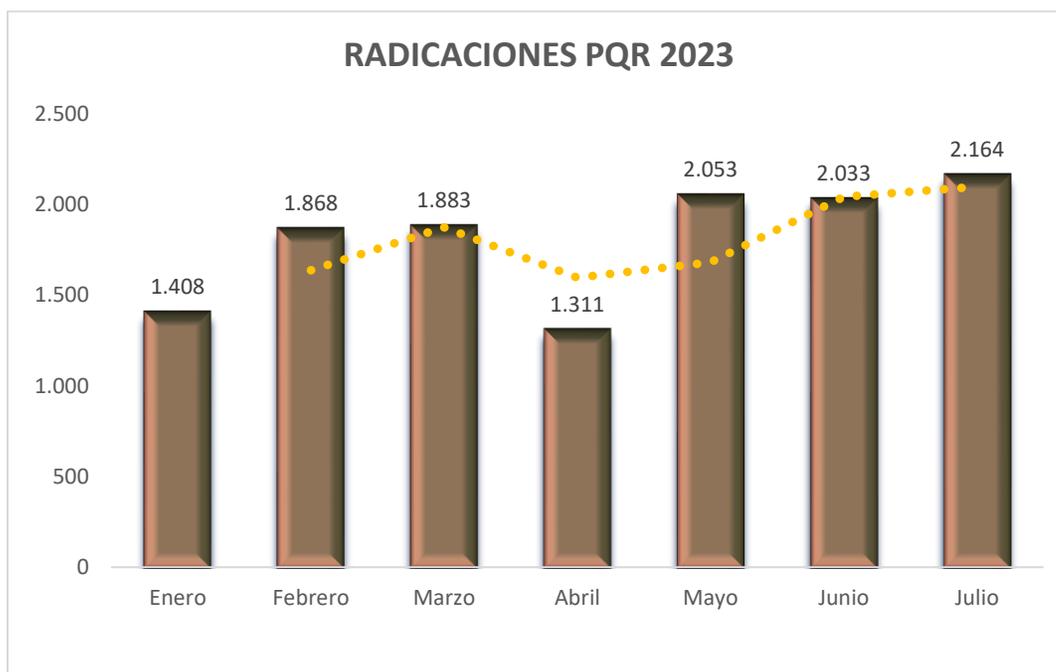
TIPO DE RADICACION	RADICADOS	VÍCTIMAS POR PROCESO	% RADICADOS
DERECHO DE PETICIÓN	1.711	1.669	79%
RECURSOS	453	438	21%
<b>TOTAL</b>	<b>2.164</b>	<b>2.107</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de julio 2023

- Acumulado PQR

ACUMULADO 2023								
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
	RADICADO							
DERECHO DE PETICIÓN	1.126	1.524	1.486	1.085	1.673	1.617	1.711	10.222
RECURSOS	282	344	397	226	380	416	453	2.498
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.408</b>	<b>1.868</b>	<b>1.883</b>	<b>1.311</b>	<b>2.053</b>	<b>2.033</b>	<b>2.164</b>	<b>12.720</b>

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 31 de julio 2023



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

## 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 julio de 2023 fueron 7.809, estas solicitudes se recibieron por fax y correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto: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	TOTAL, CASOS MAYO	TOTAL, CASOS JUNIO	TOTAL, CASOS JULIO
<b>PQR</b>	<b>1.271</b>	<b>1.177</b>	<b>980</b>	<b>242</b>	<b>1.121</b>	<b>1.668</b>	<b>1.350</b>

Fuente Aplicativo SGV - Corte 1 de enero a 31 de Julio 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 verbal por misional año 2023

Durante los meses de enero a julio de 2023 fueron radicados en total 10.280.990 peticiones verbales de las cuales el 60.4% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 25.3% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	902.204	956.277	996.038	706.914	852.981	900.058	898.332	6.212.804
DIRECCION DE REPARACION	411.882	399.410	397.984	249.174	338.439	383.734	426.250	2.606.873
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	193.543	198.882	205.456	119.475	172.051	188.653	205.846	1.283.906
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	23.980	24.300	21.956	11.637	16.795	17.787	20.218	136.673
GESTION DE PQR	3.776	4.523	5.758	3.497	5.078	5.436	5.673	33.741
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	505	516	276	5	1	14	35	1.352
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	186	241	464	549	615	546	533	3.134
SECRETARIA GENERAL	165	181	162	74	173	183	172	1.110
DIRECCION GENERAL	164	153	161	86	117	172	164	1.017
SUBDIRECCION GENERAL	47	43	41	40	61	91	57	380
<b>Total general</b>	<b>1.536.452</b>	<b>1.584.526</b>	<b>1.628.296</b>	<b>1.091.451</b>	<b>1.386.311</b>	<b>1.496.674</b>	<b>1.557.280</b>	<b>10.280.990</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

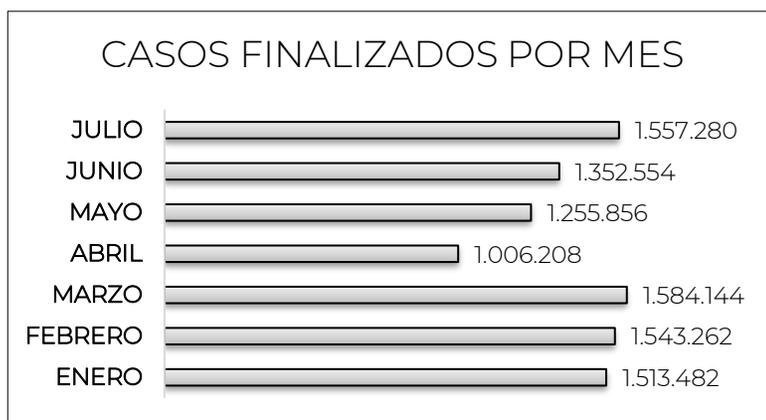
#### 3.1.2.1. Solicitudes verbales con estado finalizado

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 julio de 2023 se finalizaron 9.812.786 casos, Siendo marzo el mes con mayor gestión con 16,14 % 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
2023	MAYO	1.255.856
2023	JUNIO	1.352.554
2023	JULIO	1.557.280
	<b>TOTAL</b>	<b>9.812.786</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante los meses de enero a julio de 2023 se presentó un total de 9.812.786 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 6.042.919 casos equivalentes al 62,73% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	908.800	930.691	1.029.271	757.006	801.953	788.757	826.441	5.216.478
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	67.780	78.366	64.189	45.462	57.462	63.422	55.341	376.681
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	56.331	58.338	48.878	35.342	48.560	51.287	53.008	298.736
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	46.081	45.785	38.286	5.478	18.371	29.114	28.351	183.115
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	30.467	35.748	31.354	3.509	12.522	18.400	19.447	132.000
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	28.152	33.476	35.176	11.956	25.755	27.484	28.346	161.999
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	34.170	32.246	27.218	9.206	20.010	28.948	27.763	151.798
ESQUEMA NO PRESENCIAL	39.133	26.796	22.023	8.770	61.601	80.636	70.734	238.959
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.697	27.181	26.234	17.876	21.494	20.690	19.528	140.172
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	26.975	27.048	24.377	16.120	23.790	22.400	22.402	140.710
DIRECCION TERRITORIAL URABA	25.667	24.875	21.852	5.144	11.871	17.620	19.144	107.029
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	26.090	22.762	21.126	9.340	13.510	14.793	14.328	107.621
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	23.004	23.119	21.758	14.807	20.266	20.118	17.372	123.072
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	22.219	22.537	22.259	6.029	14.575	19.323	23.986	106.942
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA ORIENTALES	22.842	22.430	20.215	4.824	8.666	14.062	12.913	93.039
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	23.743	21.263	19.452	8.326	15.359	18.652	19.113	106.795
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	23.693	20.200	16.561	265	4.998	8.711	10.135	74.428
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	15.679	17.321	19.336	11.905	18.478	17.387	18.992	100.106
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	13.606	19.165	16.369	9.024	12.496	24.335	24.129	94.995
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	14.602	16.317	17.537	12.818	15.797	15.714	16.165	92.785
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	15.411	15.664	15.792	824	4.053	10.469	10.844	62.213
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.906	14.254	14.855	7.054	13.944	13.139	12.159	77.152
UARIV NIVEL NACIONAL	8.433	7.680	10.020	5.123	10.323	27.093	25.996	68.672
DT INTERNACIONAL	1	0	3	0	0	0	227	0
MESA DE AYUDA	0	0	3	0	0	0	258	0
Total, general	1.513.482	1.543.262	1.584.144	1.006.208	1.255.854	1.352.554	1.377.122	8.255.497

Fuente: Aplicativo SGV.

**Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas**

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

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

### 3.1.2.2 Solicitudes verbales 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 julio de 2023, se registran 157.021 casos escalados:

MES	ESCALADO	SOLUCIONADOS	PENDIENTE DE GESTIONAR
JULIO	157.021	92.271	64.750

Fuente: Aplicativo SGV.

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

Entre los meses de enero a julio de 2023, se presentan un total de 259.668 casos pendientes de gestión de los cuales el 66,79 %, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
DIRECCION DE REPARACION	ROJO	15.585	17.092	18.479	19.639	9.215	7.052	9.471	96.533
	NARANJA	0	0	0	0	14.879	14.530	23.539	52.948
	VERDE	0	0	0	0	6.882	7.637	9.440	23.959
<b>Total, DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>15.585</b>	<b>17.092</b>	<b>18.479</b>	<b>19.639</b>	<b>30.976</b>	<b>29.219</b>	<b>42.450</b>	<b>173.440</b>
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	ROJO	595	1.193	1.830	8.763	1.356	1.520	603	15.860
	NARANJA	0	0	0	0	4.131	6.976	5.727	16.834
	VERDE	0	0	0	0	4.951	5.907	6.183	17.041
<b>Total, DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>595</b>	<b>1.193</b>	<b>1.830</b>	<b>8.763</b>	<b>10.438</b>	<b>14.403</b>	<b>12.513</b>	<b>49.735</b>
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	ROJO	26	85	1.111	9.503	1.263	358	870	13.216
	NARANJA	0	0	0	0	3.031	1.140	3.429	7.600
	VERDE	0	0	0	0	5.444	4.442	5.404	15.290
<b>Total, DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>26</b>	<b>85</b>	<b>1.111</b>	<b>9.503</b>	<b>9.738</b>	<b>5.940</b>	<b>9.703</b>	<b>36.106</b>
SECRETARIA GENERAL	ROJO	6	27	30	56	4	5	1	129
	NARANJA	0	0	0	0	10	5	8	23
	VERDE	0	0	0	0	19	2	16	37
<b>Total, SECRETARIA GENERAL</b>		<b>6</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>56</b>	<b>33</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>189</b>
DIRECCION GENERAL	ROJO	5	12	14	12	3	5	10	61
	NARANJA	0	0	0	0	13	14	17	44
	VERDE	0	0	0	0	7	10	7	24
<b>Total, DIRECCION GENERAL</b>		<b>5</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>129</b>
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	ROJO	1	0	0	10	0	0	3	14
	NARANJA	0	0	0	0	10	5	19	34
	VERDE	0	0	0	0	7	2	3	12
<b>Total, VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>60</b>
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	ROJO	0	1	3	5	0	0	0	9
	Total, DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>		<b>16.218</b>	<b>18.410</b>	<b>21.467</b>	<b>37.988</b>	<b>51.225</b>	<b>49.610</b>	<b>64.750</b>	<b>259.668</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

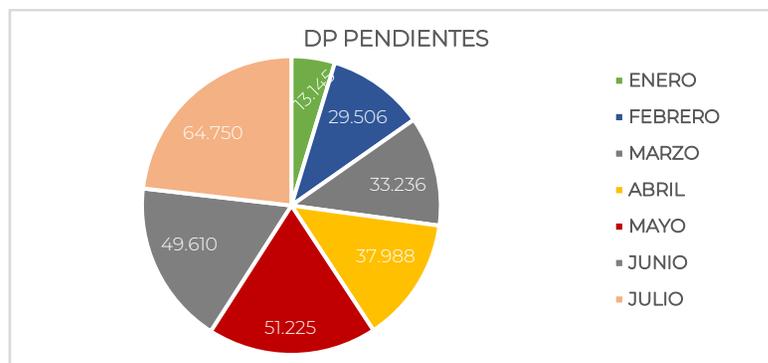
Estado	Días
3_ROJO	>16
2_NARANJA	5 a 15
1_VERDE	0 a 4

## 5. Peticiones verbales pendientes por gestionar.

En los meses de enero a julio están pendientes en total 279.434 casos.

DP PENDIENTES	
MES	CANTIDAD
ENERO	13.145
FEBRERO	29.506
MARZO	33.236
ABRIL	37.988
MAYO	51.225
JUNIO	49.610
JULIO	64.724
TOTAL	279.434

Fuente: Aplicativo SGV.



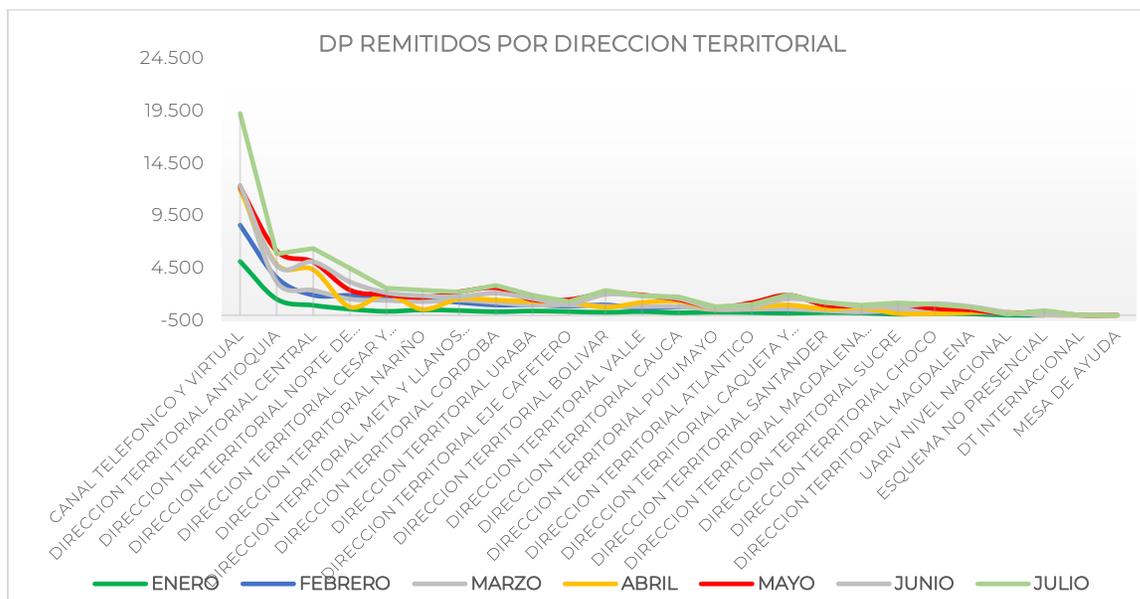
Fuente: Aplicativo SGV.

Durante los meses de enero a julio de 2023 se tiene un total acumulado de 279.434 casos pendientes, en donde el canal telefónico y virtual representa el 30.45% de casos.

DIRECCION TERRITORIAL DP PENDIENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	5.139	8.600	12.375	11.952	12.211	12.380	19.255	81.912
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	1.542	3.599	3.185	4.863	6.135	4.744	5.842	29.910
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	948	1.916	2.389	4.350	5.086	5.099	6.366	26.154
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	585	1.893	1.548	796	2.408	3.196	4.503	14.929
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	374	1.595	1.420	2.009	1.959	2.150	2.577	12.084
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	508	1.516	1.297	565	1.701	1.859	2.401	9.847
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	447	1.223	1.444	1.565	2.238	1.770	2.224	10.911
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	338	975	1.220	1.448	2.605	2.108	2.848	11.542
DIRECCION TERRITORIAL URABA	409	1.004	985	1.317	1.482	1.599	1.904	8.700
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	349	864	983	1.245	1.492	1.071	1.294	7.298
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	281	986	854	762	2.098	1.987	2.368	9.336
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	346	698	835	1.216	1.930	1.840	1.870	8.735
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	244	795	833	1.319	1.495	1.597	1.758	8.041
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	299	810	535	624	733	644	807	4.452
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	258	587	571	789	1.206	835	1.041	5.287
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	192	585	599	978	1.925	1.565	1.960	7.804
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	257	618	442	603	968	1.246	1.224	5.358
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	222	340	321	694	894	823	973	4.267
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	97	259	451	166	1.014	827	1.171	3.985
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	170	220	368	143	632	1.107	1.025	3.665
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	129	247	326	252	498	825	747	3.024

DIRECCION TERRITORIAL DP PENDIENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
UARIV NIVEL NACIONAL	3	171	206	305	166	291	94	1.236
ESQUEMA NO PRESENCIAL	8	5	49	19	345	44	466	936
DT INTERNACIONAL				7	2	3	6	18
MESA DE AYUDA				1	2	0	0	3
<b>TOTAL DP REMITIDOS</b>	<b>13.145</b>	<b>29.506</b>	<b>33.236</b>	<b>37.988</b>	<b>51.225</b>	<b>49.610</b>	<b>64.724</b>	<b>279.434</b>

Fuente: Aplicativo SGV



## 6. Radicados verbales 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 31 de julio.

PENDIENTES PARA  
GESTIONAR CORTE A 31 DE  
JULIO

**399.769**

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