

## INFORME PAGINA WEB MES DE NOVIEMBRE 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:

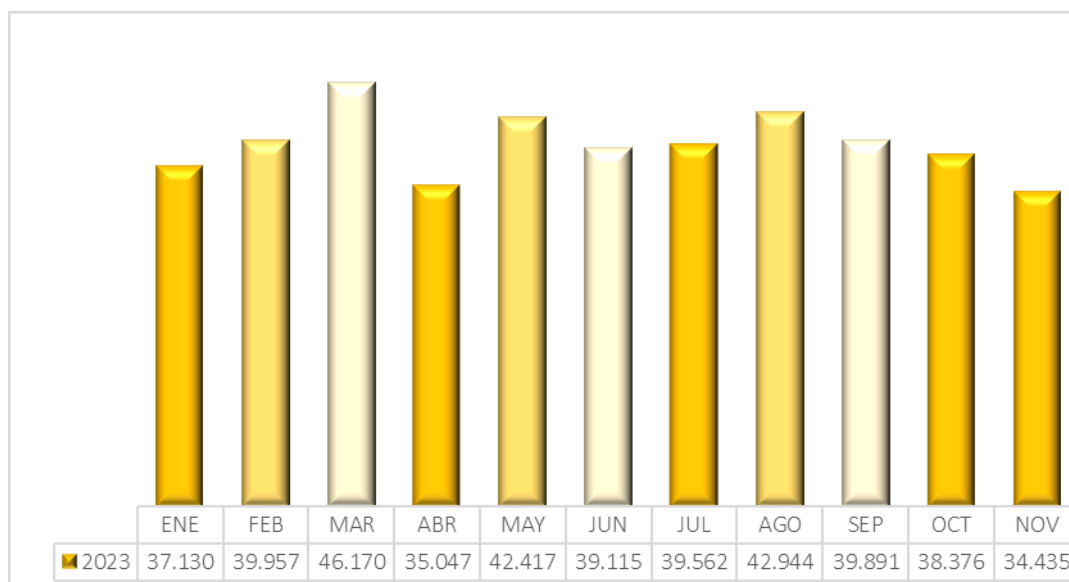
1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal Telefónico y Virtual

## 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 noviembre de 2023.

### 1.1. Histórico de radicación de derechos de petición

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **435.044** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de noviembre ingresaron **34.435** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia una disminución del **-10,27%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/11/2023.

### 1.2. Tipo de petición

Para el mes de noviembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **76,19%** y Roc con **23,37%** sobre las **34.435** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	26.235	76,19%
ROC	8.046	23,37%
QUEJA - RECLAMO	110	0,32%
CONSULTA	35	0,10%
INFORMACION	9	0,03%
<b>Total</b>	<b>34.435</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/11/2023.

### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de noviembre, el **35,14%** se concentra en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

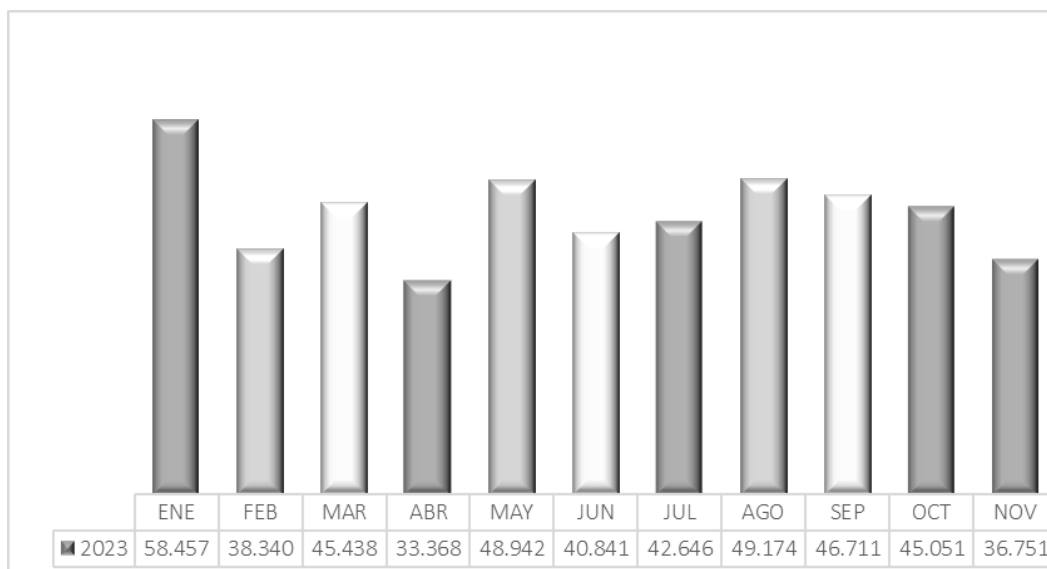
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	6.469	18,79%
ANTIOQUIA	5.631	16,35%
VALLE DEL CAUCA	2.711	7,87%
MAGDALENA	1.455	4,23%
NARIÑO	1.449	4,21%
BOLIVAR	1.241	3,60%
META	1.224	3,55%
CORDOBA	1.122	3,26%
NORTE DE SANTANDER	1.103	3,20%
CAQUETA	1.068	3,10%
CUNDINAMARCA	1.067	3,10%
CAUCA	1.054	3,06%
CESAR	977	2,84%
TOLIMA	861	2,50%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	847	2,46%
SANTANDER	833	2,42%
SUCRE	773	2,24%
ATLANTICO	720	2,09%
CHOCO	707	2,05%
HUILA	503	1,46%
RISARALDA	465	1,35%
CALDAS	359	1,04%
BOYACA	337	0,98%
PUTUMAYO	303	0,88%
GUAJIRA	296	0,86%
ARAUCA	250	0,73%
QUINDIO	237	0,69%
CASANARE	212	0,62%
GUAVIARE	92	0,27%
AMAZONAS	18	0,05%
SAN ANDRES	17	0,05%
GUAINIA	16	0,05%
VICHADA	16	0,05%
VAUPES	2	0,01%
<b>Total</b>	<b>34.435</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/11/2023.

### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

**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

En lo corrido del año 2023 se han contestado un total de **485.719** casos, de los cuales en el mes de noviembre se dio respuesta a **36.751** casos. Con relación al mes anterior, se logra evidenciar una disminución del **-18,42%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/11/2023.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el **33,28%**, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en el departamento de **Antioquia y Bogotá ciudad capital**.

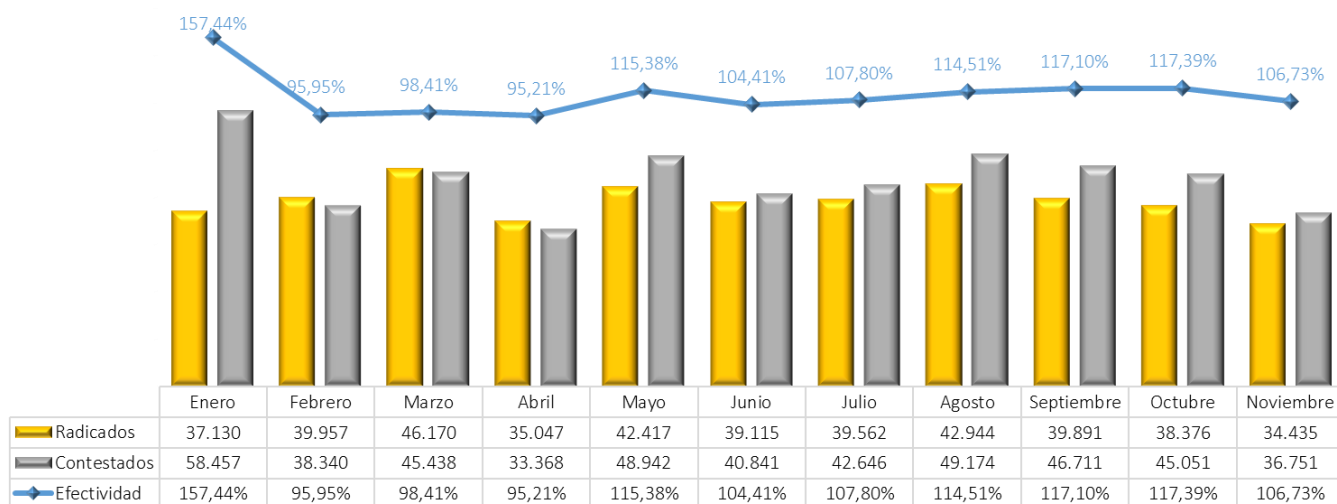
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	6.250	17,01%
BOGOTA	5.980	16,27%
VALLE DEL CAUCA	2.964	8,07%
MAGDALENA	1.593	4,33%
NARIÑO	1.532	4,17%
META	1.423	3,87%
BOLIVAR	1.276	3,47%
CORDOBA	1.253	3,41%
NORTE DE SANTANDER	1.193	3,25%
CUNDINAMARCA	1.155	3,14%
CAQUETA	1.145	3,12%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	1.137	3,09%
CAUCA	1.118	3,04%
CESAR	1.054	2,87%
TOLIMA	931	2,53%
SANTANDER	926	2,52%

Departamento	Cantidad	%
CHOCO	840	2,29%
SUCRE	818	2,23%
ATLANTICO	766	2,08%
HUILA	551	1,50%
RISARALDA	536	1,46%
CALDAS	394	1,07%
BOYACA	362	0,99%
PUTUMAYO	349	0,95%
GUAJIRA	308	0,84%
ARAUCA	265	0,72%
QUINDIO	239	0,65%
CASANARE	222	0,60%
GUAVIARE	93	0,25%
VICHADA	22	0,06%
AMAZONAS	20	0,05%
GUAINIA	17	0,05%
SAN ANDRES	14	0,04%
VAUPES	5	0,01%
<b>Total</b>	<b>36.751</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/11/2023.

## 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas

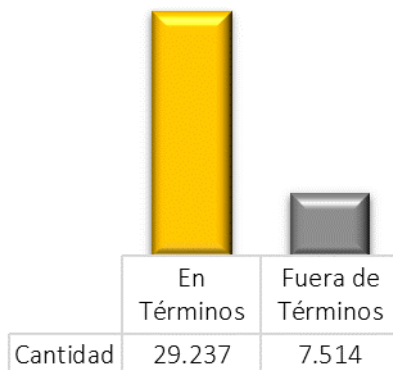
En la siguiente gráfica se ilustra que frente a la cantidad de ingresos recibidos (**34.435**) en el mes de noviembre, se respondieron (**36.751**), lo que corresponde a un **106,73%** de peticiones tramitadas frente a lo radicado en mes, en razón a que se gestionan radicados de meses anteriores.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/11/2023.

### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de noviembre se contestaron **36.751** derechos de petición, de los cuales **29.237** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **79,55%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/11/2023.

### 1.8. Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

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

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	23.131	44,07%
OTRAS SOLICITUDES PQR	12.846	24,47%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6.749	12,86%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6.365	12,13%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	1.501	2,86%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	1.466	2,79%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	431	0,82%
<b>Total general</b>	<b>52.489</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/11/2023.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de noviembre se trasladaron 301 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

Mes	Cantidad
Agosto	325
Septiembre	493
Octubre	467
Noviembre	301
<b>Total</b>	<b>5038</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/11/2023.

## 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de noviembre se dio repuesta a 161 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
Septiembre	179
Octubre	187
Noviembre	161
<b>Total</b>	<b>1882</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/11/2023.

## 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 noviembre.

### 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 414 radicaciones recibidas que constituyen al 21% de la solicitud total, seguido del departamento de Norte de Santander con 128 radicaciones que corresponde al 6% y finalmente el departamento de Santander con 115 radicaciones que corresponden al 6%.

NOVIEMBRE 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	414	21%

**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



NOVIEMBRE 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	128	6%
SANTANDER	SANTANDER	115	6%
BOLIVAR	BOLIVAR	93	5%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	87	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	84	4%
NARIÑO	NARIÑO	79	4%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	75	4%
ATLANTICO	ATLANTICO	72	4%
EJE CAFETERO	CALDAS	67	3%
CAUCA	CAUCA	64	3%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	62	3%
CENTRAL	TOLIMA	62	3%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	57	3%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	46	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	45	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	43	2%
URABA	ANTIOQUIA	43	2%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	39	2%
SUCRE	SUCRE	38	2%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	34	2%
CHOCO	CHOCO	32	2%
CORDOBA	CORDOBA	32	2%
MAGDALENA	MAGDALENA	30	2%
EJE CAFETERO	RISARALDA	24	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	24	1%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	22	1%
CENTRAL	BOYACA	17	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	16	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	14	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	12	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	11	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	9	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	7	0%
BOLIVAR	ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VAUPES	1	0%
TOTAL		1.999	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 30 de noviembre 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 noviembre se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.629 radicaciones que constituyen el 81% del total, seguido de Recursos con 370 radicaciones lo que corresponde al 19% de la demanda total, siendo las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

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

Síguenos en:





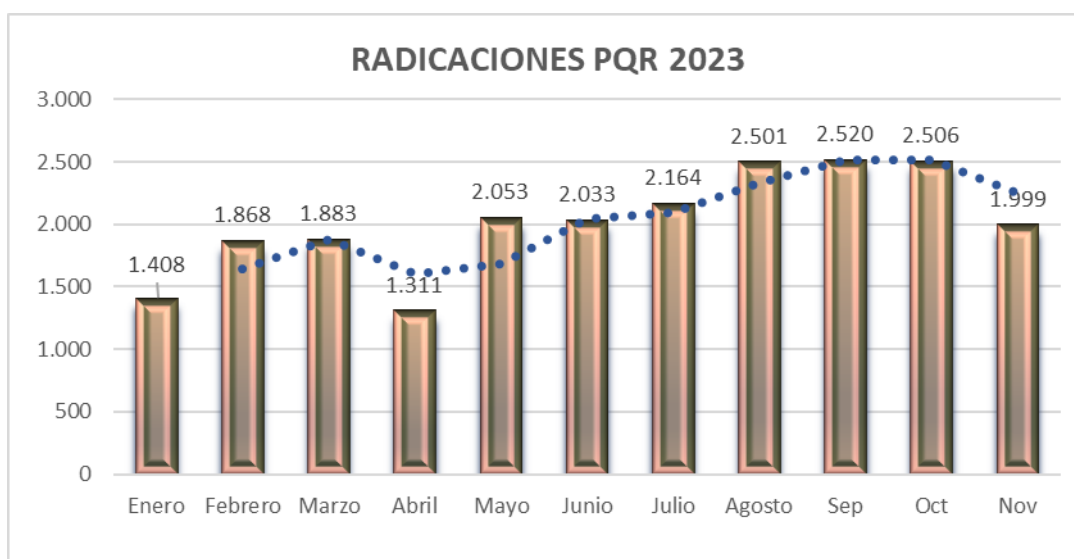
TIPO DE RADICACION	RADICADOS	VÍCTIMAS POR PROCESO	% RADICADOS
DERECHO DE PETICIÓN	1.629	1.558	81%
RECURSOS	370	349	19%
TOTAL	1.999	1.907	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 30 de noviembre 2023

- Acumulado PQR

ACUMULADO 2023												
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	
DERECHO DE PETICIÓN	1.126	1.524	1.486	1.085	1.673	1.617	1.711	1.982	1.991	2.025	1.629	17.849
RECURSOS	282	344	397	226	380	416	453	519	529	481	370	4.397
TOTAL GENERAL	1.408	1.868	1.883	1.311	2.053	2.033	2.164	2.501	2.520	2.506	1.999	22.246

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 30 de noviembre 2023



Fuente: SGV, 01 de enero – al 30 de noviembre 2023

### 3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

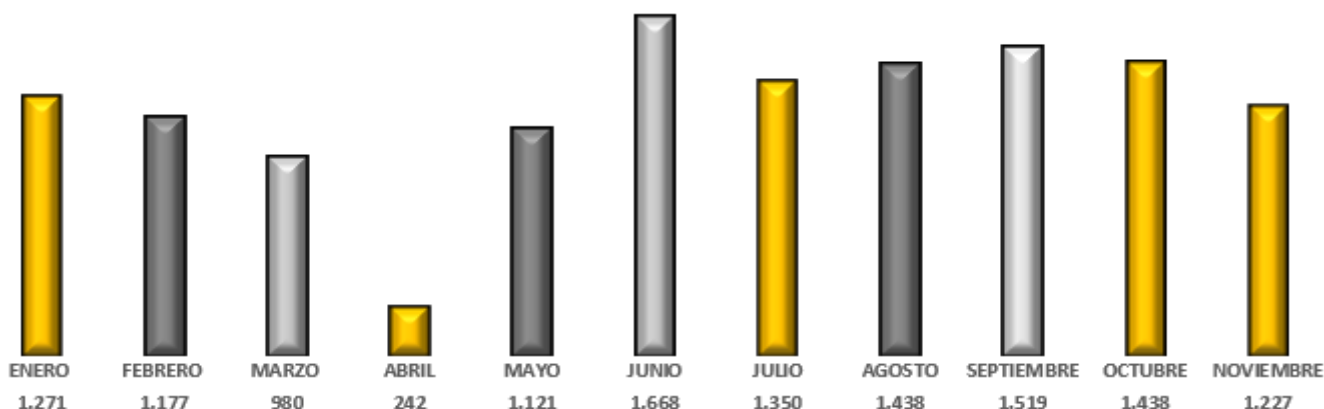
El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQRS y las peticiones verbales.

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)

A continuación, se presentan los PQRS recibidos 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 noviembre de 2023. se radicaron **13.431** solicitudes.



Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de noviembre 2023.

### 3.1.1 Radicación de Derechos de Petición discriminados por servicio.

El servicio con mayor recepción es Servicios Telefónicos - Llamadas con un **47.93 %** y Servicios Virtuales – Correo Electrónico con **44.23 %** sobre **13.431** peticiones recibidas en 2023.

TIPO DE SERVICIO		Cantidad	%
Servicios Telefónicos	Llamadas	6.438	47,93%
	Outbound	141	1,05%
	SMS	7	0,05%
Servicios Virtuales	Correo Electrónico	5.940	44,23%
	Chat Web	888	6,61%
	Video Llamada	16	0,12%
	Redes Sociales	0	0,00%
	WhatsApp	1	0,01%
<b>TOTAL</b>		<b>13.431</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de noviembre 2023.

### 3.2 Radicación de peticiones verbales año 2023

En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes 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.

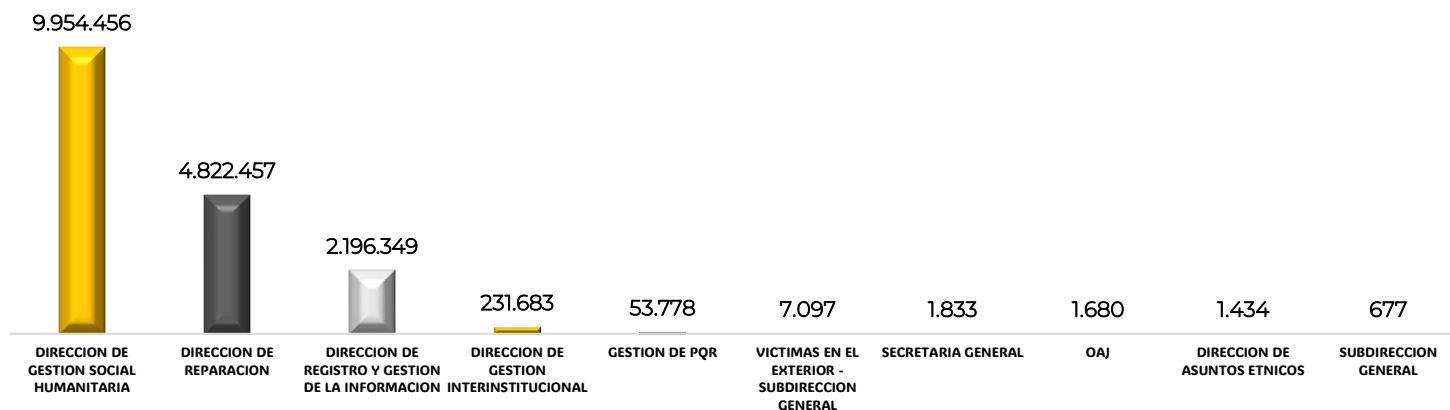
Durante los meses de enero a noviembre de 2023 fueron radicados en total **17.271.444** peticiones verbales.

A continuación, se presenta el total de peticiones verbales discriminado por proceso misional, de las cuales el **57.64%** corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un **27.92%** siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	TOTAL	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	9.954.456	57,64%
DIRECCION DE REPARACION	4.822.457	27,92%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	2.196.349	12,72%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	231.683	1,34%
GESTION DE PQR	53.778	0,31%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	7.097	0,04%
SECRETARIA GENERAL	1.833	0,01%
OAJ	1.680	0,01%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1.434	0,01%
SUBDIRECCION GENERAL	677	0,00%
<b>Total general</b>	<b>17.271.444</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de noviembre 2023.

## PETICIONES VERBALES RADICADAS



Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de noviembre 2023.

### 3.2.1 Solicitudes verbales con estado finalizado

Del total de **17.271.444** peticiones verbales, durante los meses de enero a noviembre de 2023 se finalizaron **15.659.346** solicitudes.

AÑO	ESTADO	CANTIDAD
2023	FINALIZADO	15.659.346

Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de noviembre 2023.

### 3.2.2 Solicitudes verbales con estado escalado

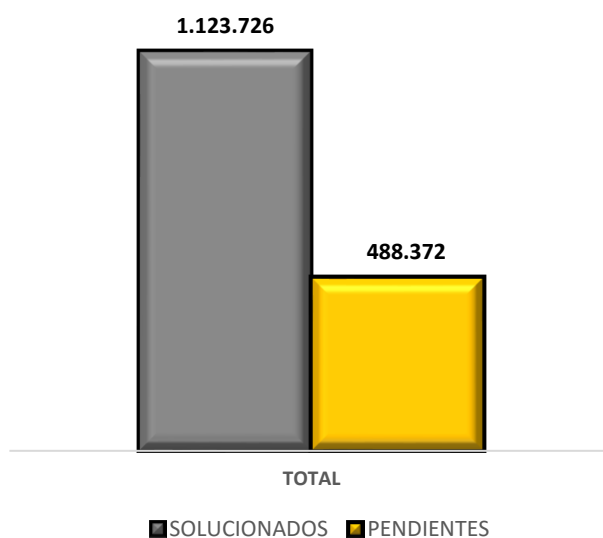
Del total de 17.271.444 de peticiones verbales, durante los meses de enero a noviembre de 2023 se escalaron 1.612.098 solicitudes.

AÑO	ESTADO	CANTIDAD
2023	ESCALADO	1.612.098

### 3.2.3. Gestión de las solicitudes verbales con estado 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 noviembre de 2023, se registraron 1.612.098 casos escalados, de los cuales 1.123.726 han sido gestionados y 488.372 están pendientes por gestionar.



Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de noviembre 2023.

#### 3.2.3.1 Solicitudes verbales pendientes de gestión discriminado por proceso misional

Entre los meses de enero a noviembre de 2023, se presentan un total de 488.372 casos pendientes de gestión.

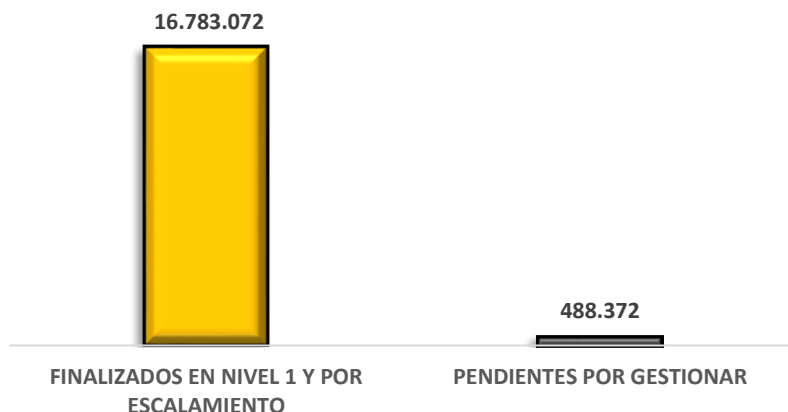
PROCESO	TOTAL	%
DIRECCION DE REPARACION	322.015	65,94%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	106.631	21,83%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	59.019	12,08%
SECRETARIA GENERAL	327	0,07%
OAJ	264	0,05%

PROCESO	TOTAL	%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	105	0,02%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	11	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>488.372</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de noviembre 2023.

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

CASOS RADICADOS NOVIEMBRE			
17.271.444			
Casos finalizados		Casos escalados	
15.659.346		1.612.098	
		Gestionados	Pendientes de gestión
		1.123.726	488.372



Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de noviembre 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