

INFORME PAGINA WEB MES DE OCTUBRE 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:

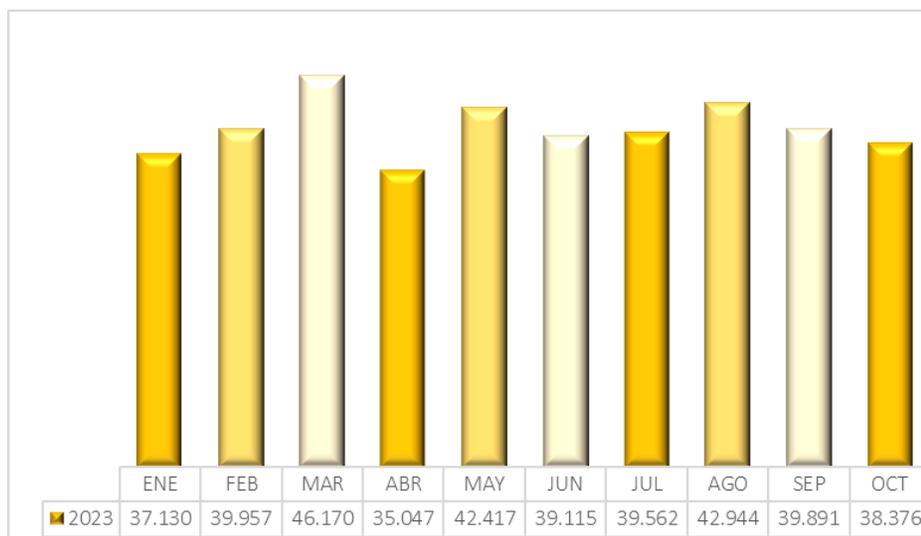
1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal Telefónico y Virtual

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 octubre de 2023.

1.1. Histórico de radicación de derechos de petición

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **400.609** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de octubre ingresaron **38.376** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia una disminución del **- 3,80%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/10/2023.

1.2. Tipo de petición

Para el mes de octubre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **76,21%** y Roc con **23,48%** sobre las **38.376** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	29.246	76,21%
ROC	9.009	23,48%
QUEJA - RECLAMO	80	0,21%
CONSULTA	37	0,10%
INFORMACION	4	0,01%
Total	38.376	100%

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/10/2023.

1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de octubre, el **39,63%** se concentra en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.329	24,31%
ANTIOQUIA	5.880	15,32%
VALLE DEL CAUCA	3.101	8,08%
NARIÑO	1.502	3,91%
MAGDALENA	1.484	3,87%
CORDOBA	1.325	3,45%
BOLIVAR	1.239	3,23%
NORTE DE SANTANDER	1.174	3,06%
CUNDINAMARCA	1.090	2,84%
CESAR	1.089	2,84%
META	1.081	2,82%
CAUCA	1.021	2,66%
TOLIMA	926	2,41%
CAQUETA	887	2,31%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	841	2,19%
CHOCO	770	2,01%
SANTANDER	759	1,98%
ATLANTICO	720	1,88%
SUCRE	685	1,78%
HUILA	582	1,52%
PUTUMAYO	548	1,43%
RISARALDA	458	1,19%
BOYACA	426	1,11%
CALDAS	378	0,98%
QUINDIO	241	0,63%
GUAJIRA	233	0,61%
ARAUCA	231	0,60%
CASANARE	194	0,51%
GUAVIARE	118	0,31%
AMAZONAS	20	0,05%
GUAINIA	15	0,04%
SAN ANDRES	13	0,03%
VICHADA	10	0,03%
VAUPES	6	0,02%
Total	38.376	100%

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/10/2023.

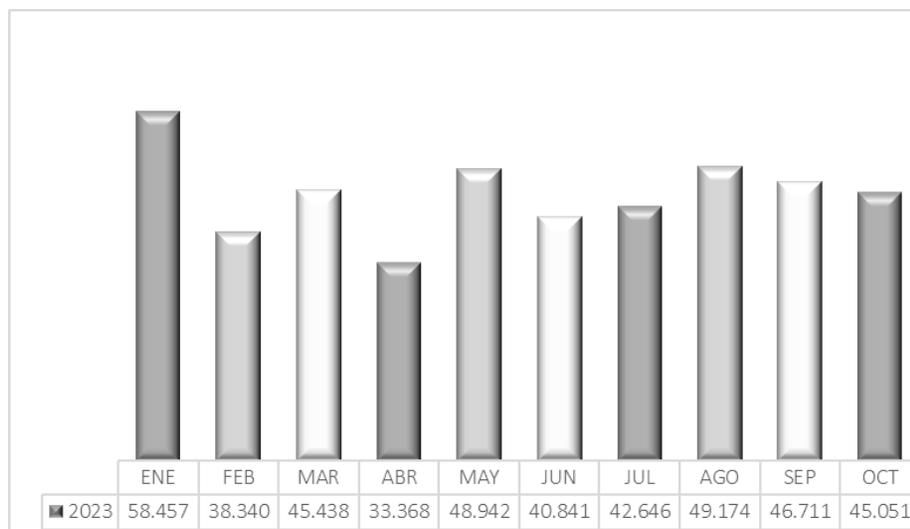
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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 **448.968** casos, de los cuales en el mes de octubre se dio respuesta a **45.051** casos. Con relación al mes anterior, se logra evidenciar una disminución del **- 3,55%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/10/2023.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el **37,05%**, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.510	21,11%
ANTIOQUIA	7.183	15,94%
VALLE DEL CAUCA	3.785	8,40%
MAGDALENA	1.852	4,11%
NARIÑO	1.660	3,68%
NORTE DE SANTANDER	1.427	3,17%
BOLIVAR	1.418	3,15%
META	1.407	3,12%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	1.387	3,08%
CESAR	1.352	3,00%
CUNDINAMARCA	1.347	2,99%
CORDOBA	1.332	2,96%
CAUCA	1.223	2,71%
TOLIMA	1.131	2,51%
CAQUETA	1.123	2,49%
SANTANDER	1.028	2,28%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

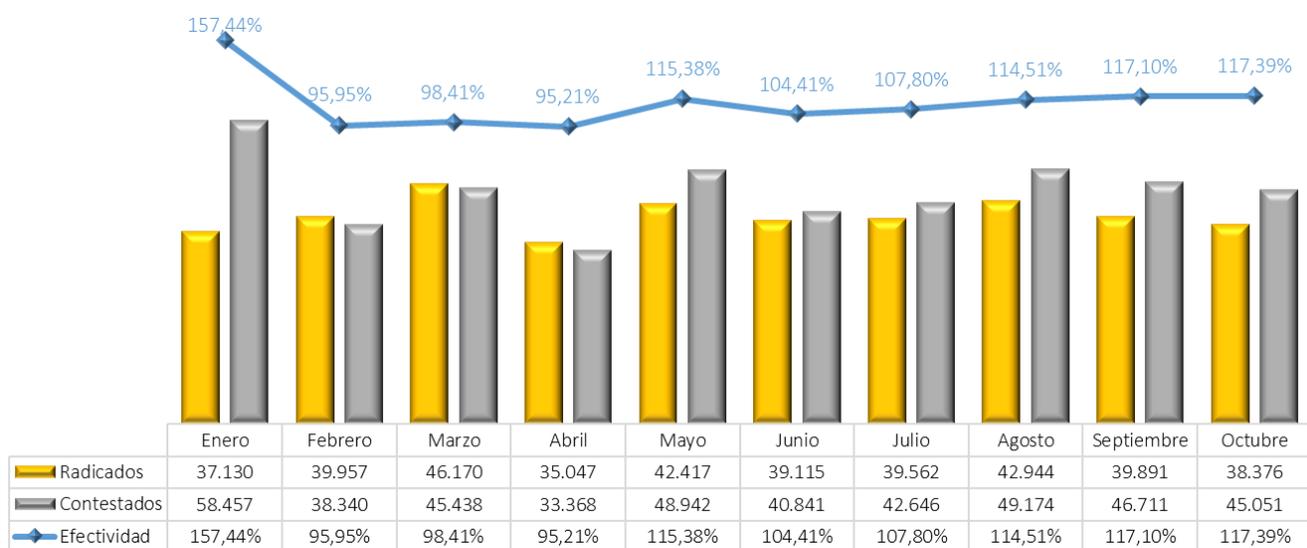
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

Departamento	Cantidad	%
ATLANTICO	871	1,93%
SUCRE	810	1,80%
CHOCO	725	1,61%
HUILA	720	1,60%
PUTUMAYO	685	1,52%
RISARALDA	582	1,29%
BOYACA	536	1,19%
CALDAS	463	1,03%
ARAUCA	333	0,74%
QUINDIO	325	0,72%
GUAJIRA	281	0,62%
CASANARE	256	0,57%
GUAVIARE	206	0,46%
VICHADA	25	0,06%
AMAZONAS	23	0,05%
GUAINIA	19	0,04%
SAN ANDRES	14	0,03%
VAUPES	12	0,03%
Total	45.051	100%

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/10/2023.

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas

En la siguiente gráfica se ilustra que frente a la cantidad de ingresos recibidos (**38.376**) en el mes de octubre, se respondieron (**45.051**), lo que corresponde a un **117,39%** de peticiones tramitadas frente a lo radicado en mes, en razón a que se gestionan radicados de meses anteriores.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/10/2023.

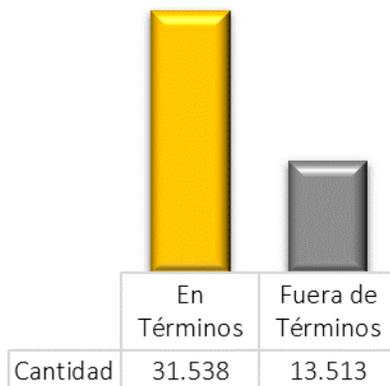
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

1.7. Términos de respuesta.

En el mes de octubre se contestaron **45.051** derechos de petición, de los cuales **31.538** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **70,01%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/10/2023.

1.8. Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

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

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	28.020	45,16%
OTRAS SOLICITUDES PQR	13.894	22,39%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	8.089	13,04%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	7.788	12,55%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	1.911	3,08%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	1.776	2,86%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	574	0,93%
Total general	62.052	100%

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/10/2023.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de octubre se trasladaron 467 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
Total	4737

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/10/2023.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de octubre se dio repuesta a 187 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
Total	1721

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 31/10/2023.

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 octubre.

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 635 radicaciones recibidas que constituyen al 25% de la solicitud total, seguido del departamento de Nariño con 230 radicaciones que corresponde al 9% y finalmente el departamento de Antioquia con 154 radicaciones que corresponden al 6%.

OCTUBRE 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	635	25%
NARIÑO	NARIÑO	230	9%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	154	6%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	148	6%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	119	5%

OCTUBRE 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
BOLIVAR	BOLIVAR	95	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	93	4%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	91	4%
SANTANDER	SANTANDER	85	3%
CAUCA	CAUCA	76	3%
CENTRAL	TOLIMA	71	3%
ATLANTICO	ATLANTICO	62	2%
CAQUETA HUILA	HUILA	59	2%
EJE CAFETERO	CALDAS	54	2%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	52	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	50	2%
CAQUETA HUILA	CAQUETA	40	2%
CORDOBA	CORDOBA	38	2%
MAGDALENA	MAGDALENA	37	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	37	1%
URABA	ANTIOQUIA	35	1%
CHOCO	CHOCO	34	1%
SUCRE	SUCRE	34	1%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	30	1%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	29	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	21	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	20	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	16	1%
CENTRAL	BOYACA	13	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	10	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	9	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	8	0%
UARIV NIVEL NACIONAL	UARIV NIVEL NACIONAL	8	0%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	7	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	4	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	1	0%
URABA	CHOCO	1	0%
Total general		2.506	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de octubre 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 octubre se evidencia que la mayor demanda está en los derechos de petición con 2.025 radicaciones que constituyen el 81% del total, seguido de Recursos con 481 radicaciones lo que corresponde al 19% 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	2.025	1.976	81%

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

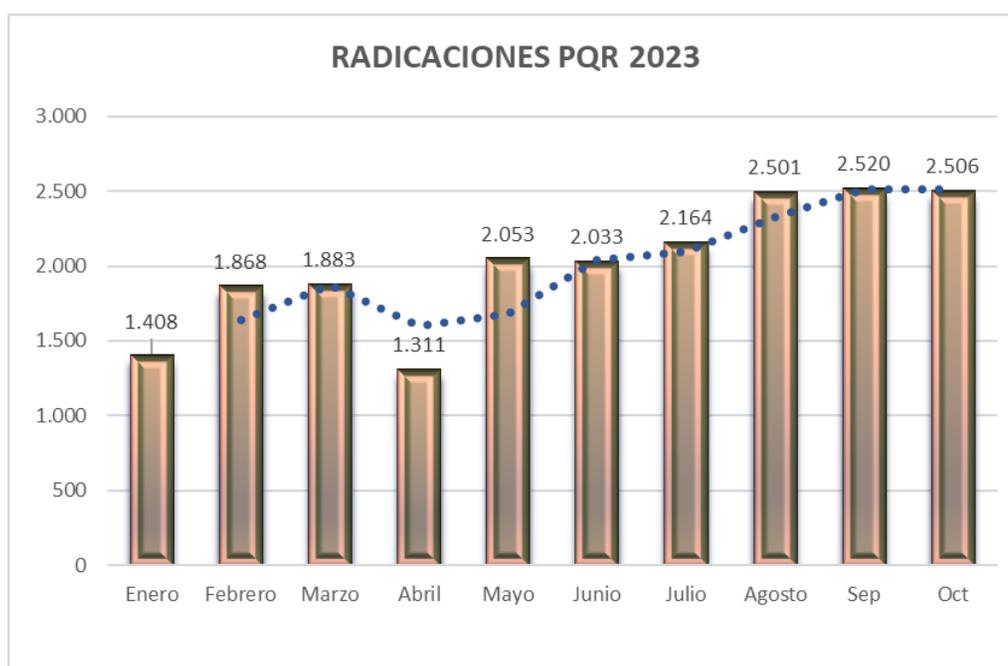
RECURSOS	481	462	19%
TOTAL	2.506	2.438	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de octubre 2023

- Acumulado PQR

ACUMULADO 2023											
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
	RADICADO										
DERECHO DE PETICIÓN	1.126	1.524	1.486	1.085	1.673	1.617	1.711	1.982	1.991	2.025	16.220
RECURSOS	282	344	397	226	380	416	453	519	529	481	4.027
TOTAL GENERAL	1.408	1.868	1.883	1.311	2.053	2.033	2.164	2.501	2.520	2.506	20.247

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 31 de octubre 2023



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

3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

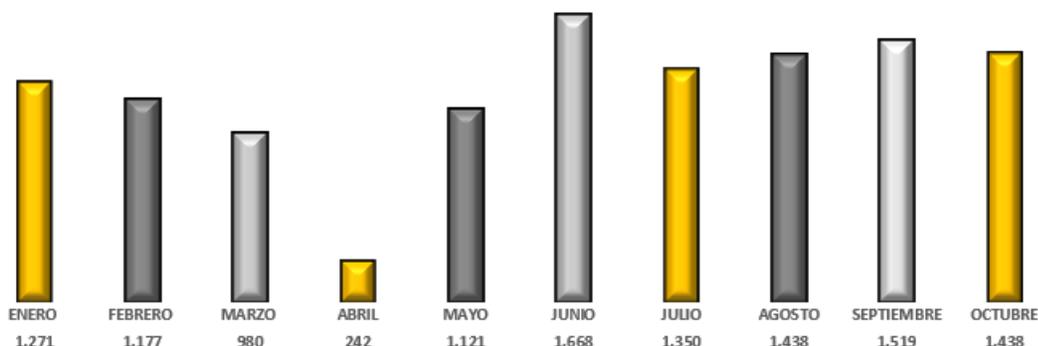
El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQRs y peticiones verbales.

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)

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 octubre de 2023. se radicaron **12.204** solicitudes.



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de octubre 2023.

3.1.1 Radicación de derechos de petición discriminados por servicio.

El servicio con mayor recepción es Servicios Telefónicos - Llamadas con un **50.92 %** y Servicios Virtuales – Correo Electrónico con **40.59 %** sobre **12.204** peticiones recibidas en 2023.

TIPO DE SERVICIO		Cantidad	%
Servicios Telefónicos	Llamadas	6.214	50,92%
	Outbound	141	1,16%
	SMS	7	0,06%
Servicios Virtuales	Correo Electrónico	4.954	40,59%
	Chat Web	872	7,15%
	Video Llamada	16	0,13%
	Redes Sociales	0	0,00%
	WhatsApp	0	0,00%
TOTAL		12.204	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de octubre 2023.

3.2 Radicación de derechos 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.

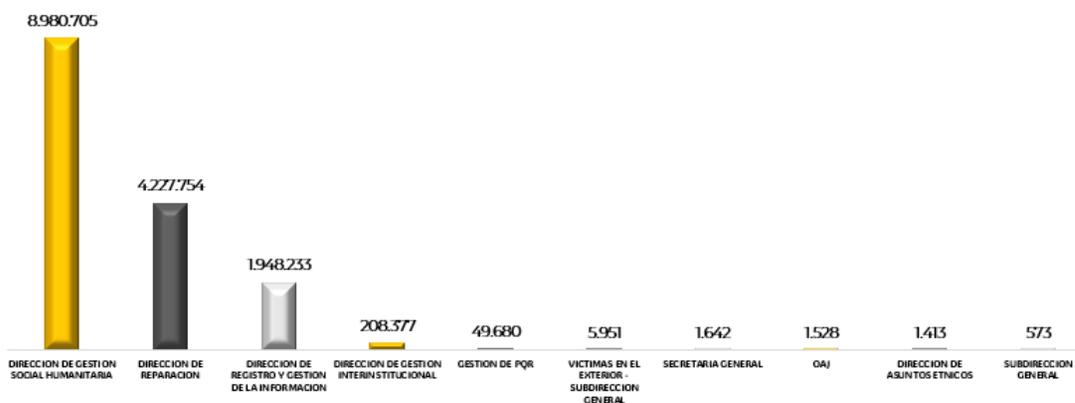
Durante los meses de enero a octubre de 2023 fueron radicados en total **15.425.856** peticiones verbales.

A continuación, se presenta el total de peticiones verbales discriminado por proceso misional. de las cuales el **58.22%** corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un **27.41%** siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	TOTAL	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	8.980.705	58,22%
DIRECCION DE REPARACION	4.227.754	27,41%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	1.948.233	12,63%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	208.377	1,35%
GESTION DE PQR	49.680	0,32%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	5.951	0,04%
SECRETARIA GENERAL	1.642	0,01%
OAJ	1.528	0,01%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1.413	0,01%
SUBDIRECCION GENERAL	573	0,00%
Total general	15.425.856	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de octubre 2023.

PETICIONES VERBALES RADICADAS



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de octubre 2023.

3.2.1 Solicitudes verbales con estado finalizado

Del total de 15.425.856. peticiones verbales, durante los meses de enero a octubre de 2023 se finalizaron **13.964.836** solicitudes,

AÑO	ESTADO	CANTIDAD
2023	FINALIZADO	13.964.836

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de octubre 2023.

3.2.2 Solicitudes verbales con estado escalado

Del total de **15.425.856** peticiones verbales, durante los meses de enero a octubre de 2023 se escalaron **1.461.020** solicitudes.

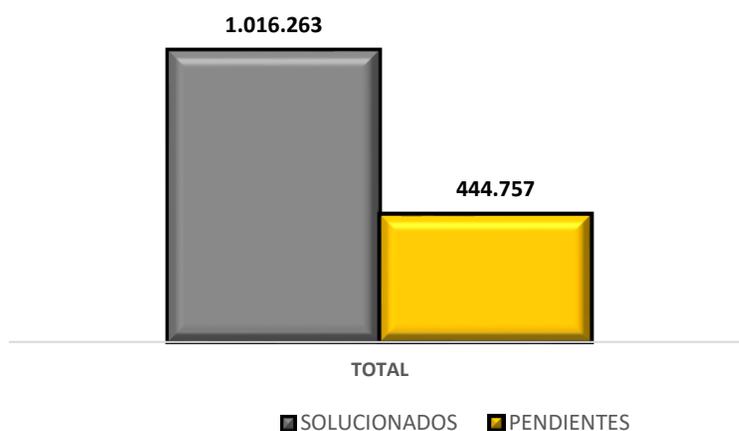
AÑO	ESTADO	CANTIDAD
2023	ESCALADO	1.461.020

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de octubre 2023.

3.2.3. Gestión de las solicitudes verbales con estado escalado.

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 octubre del 2023, se registran **1.461.020** casos escalados, de los cuales **1.016.263** tienen respuesta y **444.757** están pendientes por gestionar:



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de octubre 2023.

3.2.3.1 Solicitudes verbales pendientes de gestión discriminados por proceso misional.

Entre los meses de enero a octubre de 2023, se presentan un total de **444.757** casos pendientes de gestión.

PROCESO	TOTAL	%
DIRECCION DE REPARACION	292.985	65,88%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	94.891	21,34%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	56.262	12,65%
SECRETARIA GENERAL	298	0,07%
OAJ	221	0,05%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	89	0,02%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	11	0,00%
TOTAL	444.757	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de octubre 2023.

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

CASOS RADICADOS OCTUBRE			
15.425.856			
Casos finalizados		Casos escalados	
13.964.836		1.461.020	
		Gestionados	Pendientes de gestión
		1.016.263	444.757

HISTORICO PETICIONES RADICADAS



Fuente: Aplicativo SGV corte a 31 de octubre 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