

## INFORME PAGINA WEB MES DE SEPTIEMBRE 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:

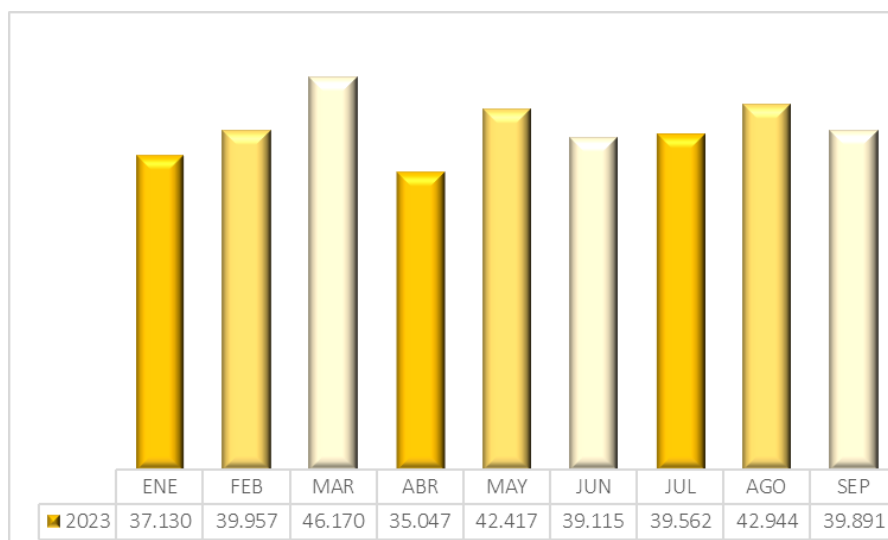
1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal Telefónico y Virtual

## 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 septiembre de 2023.

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

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **362.233** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de septiembre ingresaron **39.891** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia una disminución del **- 7,11%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/09/2023.

### 1.2. Tipo de petición

Para el mes de septiembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **91,47%** y Roc con **25,53%** sobre las **39.891** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	31.437	78,81%
ROC	8.348	20,93%
QUEJA - RECLAMO	79	0,20%
CONSULTA	15	0,04%
INFORMACION	12	0,03%
<b>Total</b>	<b>39.891</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/09/2023.

### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de septiembre, el **41,86%** se concentra en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	11.134	27,91%
ANTIOQUIA	5.566	13,95%
VALLE DEL CAUCA	3.107	7,79%
MAGDALENA	1.726	4,33%
NARIÑO	1.668	4,18%
META	1.223	3,07%
CUNDINAMARCA	1.126	2,82%
NORTE DE SANTANDER	1.123	2,82%
BOLIVAR	1.056	2,65%
CAUCA	1.023	2,56%
CESAR	1.022	2,56%
CAQUETA	1.010	2,53%
CORDOBA	951	2,38%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	933	2,34%
SANTANDER	929	2,33%
TOLIMA	860	2,16%
ATLANTICO	739	1,85%
SUCRE	640	1,60%
CHOCO	533	1,34%
HUILA	531	1,33%
RISARALDA	495	1,24%
PUTUMAYO	458	1,15%
BOYACA	393	0,99%
CALDAS	379	0,95%
ARAUCA	313	0,78%
QUINDIO	274	0,69%
GUAJIRA	250	0,63%
CASANARE	212	0,53%
GUAVIARE	146	0,37%
AMAZONAS	25	0,06%
VICHADA	21	0,05%
GUAINIA	15	0,04%
SAN ANDRES	8	0,02%
VAUPES	2	0,01%
<b>Total</b>	<b>39.891</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/09/2023.

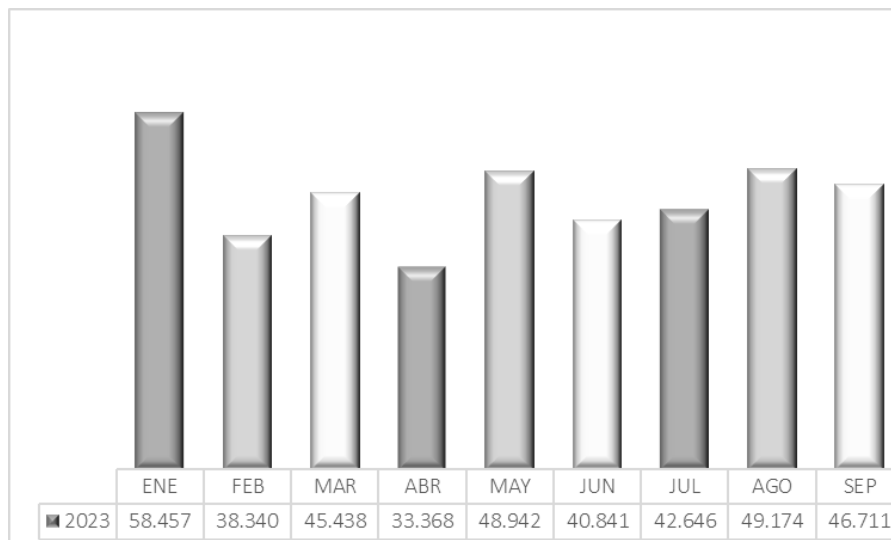
**Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas**

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 **403.917** casos, de los cuales en el mes de septiembre se dio respuesta a **46.711** casos. Con relación al mes anterior, se logra evidenciar una disminución del **- 5,01%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/09/2023.

#### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el **37,49%**, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

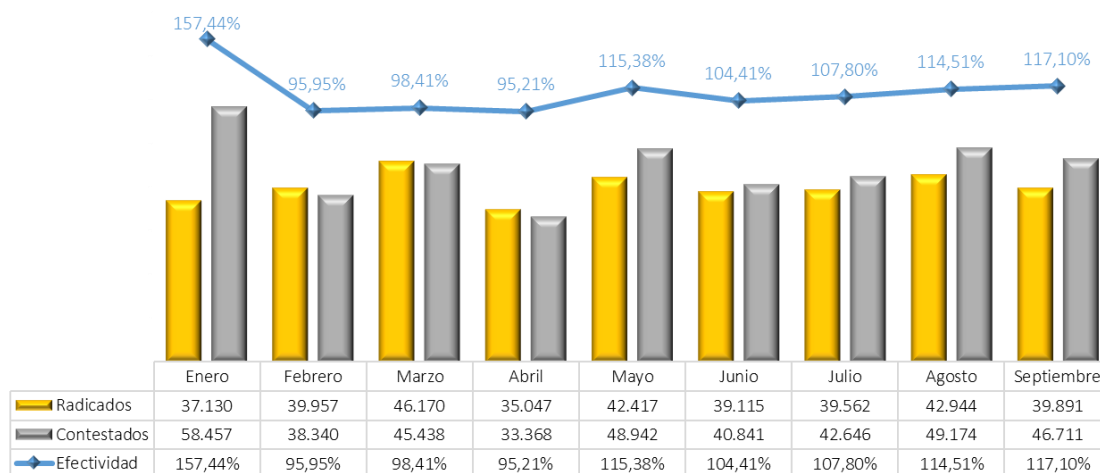
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	10.218	21,87%
ANTIOQUIA	7.293	15,61%
VALLE DEL CAUCA	3.656	7,83%
NARIÑO	2.426	5,19%
MAGDALENA	2.333	4,99%
NORTE DE SANTANDER	1.535	3,29%
META	1.517	3,25%
CORDOBA	1.487	3,18%
CESAR	1.314	2,81%
BOLIVAR	1.285	2,75%
CUNDINAMARCA	1.277	2,73%
CAQUETA	1.269	2,72%
CAUCA	1.236	2,65%
SANTANDER	1.230	2,63%
TOLIMA	1.168	2,50%
ATLANTICO	967	2,07%

Departamento	Cantidad	%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	945	2,02%
SUCRE	752	1,61%
HUILA	672	1,44%
CHOCO	637	1,36%
RISARALDA	568	1,22%
CALDAS	471	1,01%
PUTUMAYO	463	0,99%
BOYACA	448	0,96%
ARAUCA	426	0,91%
QUINDIO	332	0,71%
GUAJIRA	331	0,71%
CASANARE	214	0,46%
GUAVIARE	144	0,31%
AMAZONAS	45	0,10%
GUAINIA	20	0,04%
VICHADA	16	0,03%
SAN ANDRES	9	0,02%
VAUPES	7	0,01%
<b>Total</b>	<b>46.711</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/09/2023.

## 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas

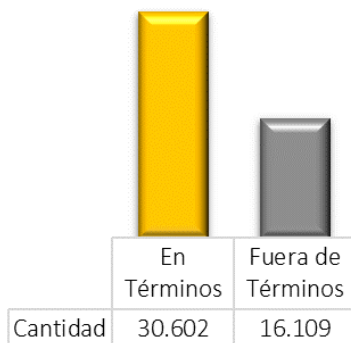
En la siguiente gráfica se ilustra que frente a la cantidad de ingresos recibidos (**39.891**) en el mes de septiembre, se respondieron (**46.711**), lo que corresponde a un **117,1 %** de peticiones tramitadas frente a lo radicado en mes, en razón a que se gestionan radicados de meses anteriores.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/09/2023.

### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de septiembre se contestaron **46.711** derechos de petición, de los cuales **30.602** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **65,51%**.



Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/09/2023.

### 1.8. Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

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

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	28.006	43,92%
OTRAS SOLICITUDES PQR	16.235	25,46%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	8.029	12,59%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	7.681	12,05%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	1.706	2,68%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	1.688	2,65%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	416	0,65%
<b>Total general</b>	<b>63.761</b>	<b>100%</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/09/2023.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de septiembre se trasladaron 493 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
Septiembre	493
<b>Total</b>	<b>4270</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/09/2023.

**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

## 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de septiembre se dio repuesta a 179 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
<b>Total</b>	<b>1534</b>

Fuente: Gobierno de Datos | Corte: 30/09/2023.

## 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 septiembre.

### 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 682 radicaciones recibidas que constituyen al 27% de la solicitud total, seguido del departamento de Valle del Cauca con 140 radicaciones que corresponde al 6% y finalmente el departamento de Bolívar con 115 radicaciones que corresponden al 5%.

SEPTIEMBRE 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTÁ D.C.	682	27%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	140	6%
BOLIVAR	BOLIVAR	115	5%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	108	4%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	104	4%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	103	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	95	4%
CAUCA	CAUCA	89	4%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	79	3%
SANTANDER	SANTANDER	76	3%
ATLANTICO	ATLANTICO	71	3%
CENTRAL	TOLIMA	69	3%
CHOCO	CHOCO	63	3%

**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

SEPTIEMBRE 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
NARIÑO	NARIÑO	62	2%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	61	2%
SUCRE	SUCRE	57	2%
EJE CAFETERO	CALDAS	56	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	56	2%
MAGDALENA	MAGDALENA	52	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	52	2%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	46	2%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	44	2%
URABA	ANTIOQUIA	38	2%
EJE CAFETERO	RISARALDA	33	1%
CENTRAL	BOYACA	26	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	23	1%
CORDOBA	CORDOBA	22	1%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	21	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	20	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	17	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	16	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	9	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	5	0%
URABA	CHOCO	5	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	3	0%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	2	0%
TOTAL		2.520	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 30 de septiembre 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 septiembre se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.991 radicaciones que constituyen el 79% del total, seguido de Recursos con 529 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	1.991	1.913	79%
RECURSOS	529	520	21%
TOTAL	2.520	2.433	100%

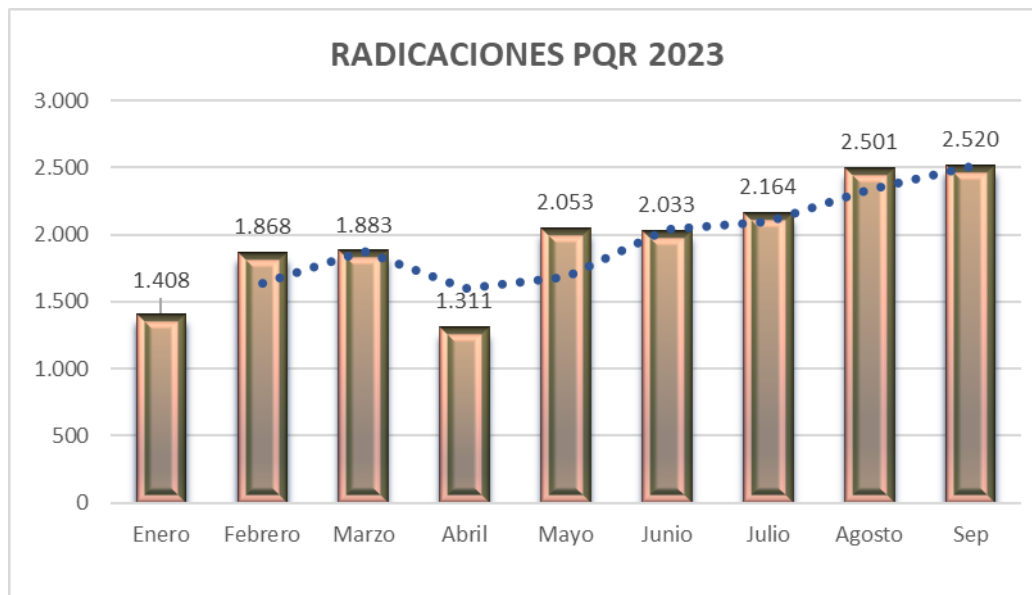
Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 30 de septiembre 2023

- Acumulado PQR

ACUMULADO 2023										
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
	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	14.195
RECURSOS	282	344	397	226	380	416	453	519	529	3.546
TOTAL GENERAL	1.408	1.868	1.883	1.311	2.053	2.033	2.164	2.501	2.520	17.741

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 30 de septiembre 2023





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

### 3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

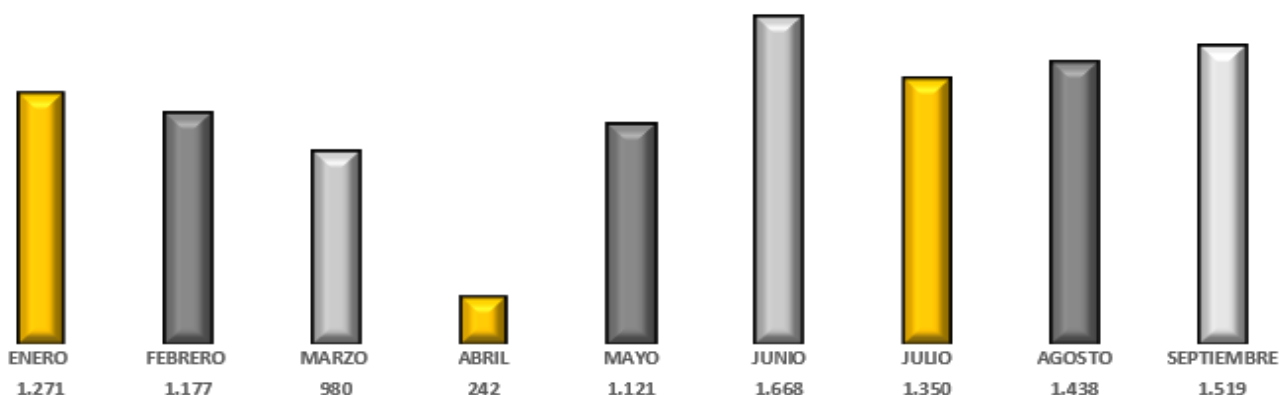
El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQRS y las peticiones verbales.

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 septiembre de 2023. se radicaron **10.766** solicitudes.



Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de septiembre 2023.

### 3.1.1 Radicación de derechos de petición discriminados por servicio.

El servicio con mayor recepción es Servicios Telefónicos - Llamadas con un **56.45 %** y Servicios Virtuales – Correo Electrónico con **34.03 %** sobre **10.766** peticiones recibidas en 2023.

TIPO DE SERVICIO		Cantidad	%
Servicios Telefónicos	Llamadas	6.077	56,45%
	Outbound	141	1,31%
	SMS	7	0,07%
Servicios Virtuales	Correo Electrónico	3.664	34,03%
	Chat Web	861	8,00%
	Video Llamada	16	0,15%
	Redes Sociales	0	0,00%
	WhatsApp	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>10.766</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de septiembre 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.

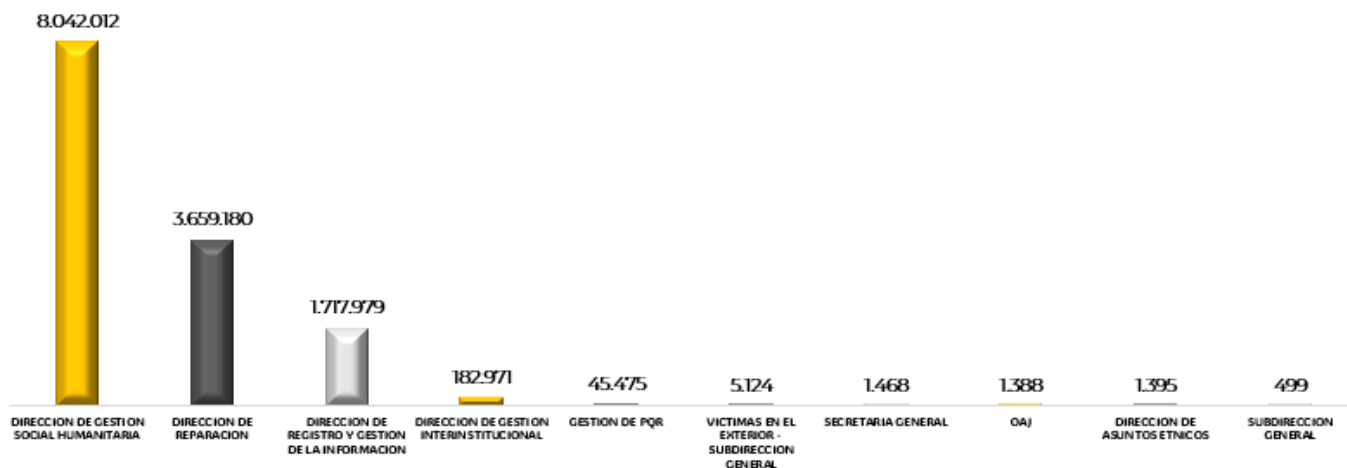
Durante los meses de enero a septiembre de 2023 fueron radicados en total **13.657.491** peticiones verbales.

A continuación, se presenta el total de peticiones verbales discriminado por proceso misional, de las cuales el **58.88%** corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un **26.79%** siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	TOTAL	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	8.042.012	58,88%
DIRECCION DE REPARACION	3.659.180	26,79%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	1.717.979	12,58%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	182.971	1,34%
GESTION DE PQR	45.475	0,33%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	5.124	0,04%
SECRETARIA GENERAL	1.468	0,01%
OAJ	1.388	0,01%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1.395	0,01%
SUBDIRECCION GENERAL	499	0,00%
<b>Total general</b>	<b>13.657.491</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de septiembre 2023.

### PETICIONES VERBALES RADICADAS



Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de septiembre 2023.

#### 3.2.1 Solicitudes verbales con estado finalizado

Del total de 13.657.491 de peticiones verbales, durante los meses de enero a septiembre de 2023 se finalizaron 12.353.995 solicitudes.

AÑO	ESTADO	CANTIDAD
2023	FINALIZADO	12.353.995

Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de septiembre 2023.

#### 3.2.2 Solicitudes verbales con estado escalado

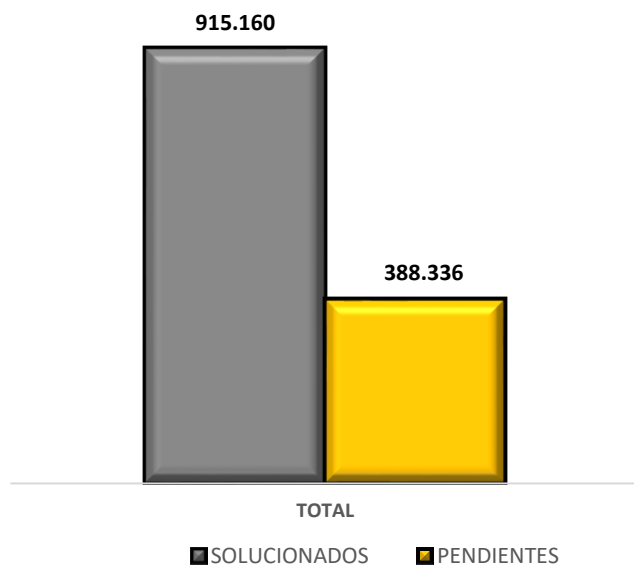
Del total de **13.657.491** de peticiones verbales, durante los meses de enero a septiembre de 2023 se escalaron **1.303.496** casos.

AÑO	ESTADO	CANTIDAD
2023	ESCALADO	1.303.496

### 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 septiembre de 2023, se registraron **1.303.496** casos escalados, de los cuales **915.160** han sido gestionados y **388.336** están pendientes por gestionar.



Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de septiembre 2023.

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

Entre los meses de enero a septiembre de 2023, se presentan un total de **388.336** casos pendientes de gestión.

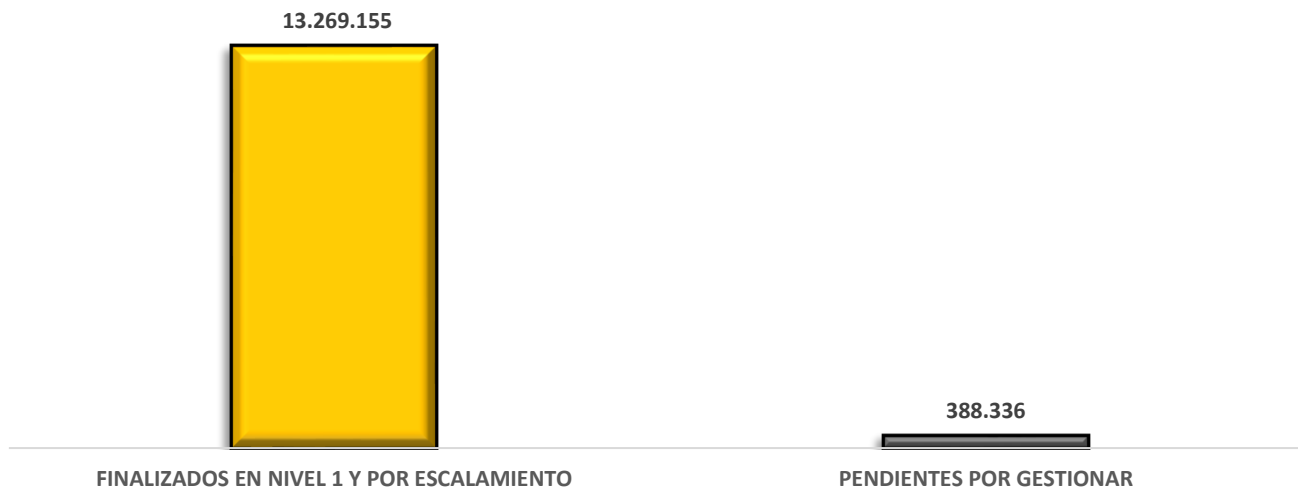
PROCESO	TOTAL	%
DIRECCION DE REPARACION	254.394	65,51%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	84.712	21,81%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	48.704	12,54%
SECRETARIA GENERAL	257	0,07%
OAJ	188	0,05%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	71	0,02%

DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	10	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>388.336</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de septiembre 2023.

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

CASOS RADICADOS SEPTIEMBRE		
13.657.491		
Casos finalizados	Casos escalados	
12.353.995	1.303.496	
	Gestionados	Pendientes de gestión
	915.160	388.336



Fuente: Aplicativo SGV corte a 30 de septiembre 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