

## PRESENTACIÓN

La Unidad para las Víctimas, a través de la Resolución 113 de 2015, creó el Grupo de Respuesta Escrita adscrito a la Subdirección General, que, entre otras funciones, tiene a cargo *“(i) coordinar y controlar las actividades desarrolladas por los responsables del alistamiento para responder peticiones quejas, reclamos; (ii) consultar las bases de datos y aplicativos de la entidad con el objeto de ubicar la información requerida para emitir la respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y (iii) consolidar los insumos de las direcciones misionales y estructurarlos para dar respuesta a peticiones, quejas y reclamos que sean radicados por medio de cualquier canal de atención dispuesto por la Entidad. (Numerales 1°, 2° y 4° del artículo noveno)*

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Respuesta Escrita 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

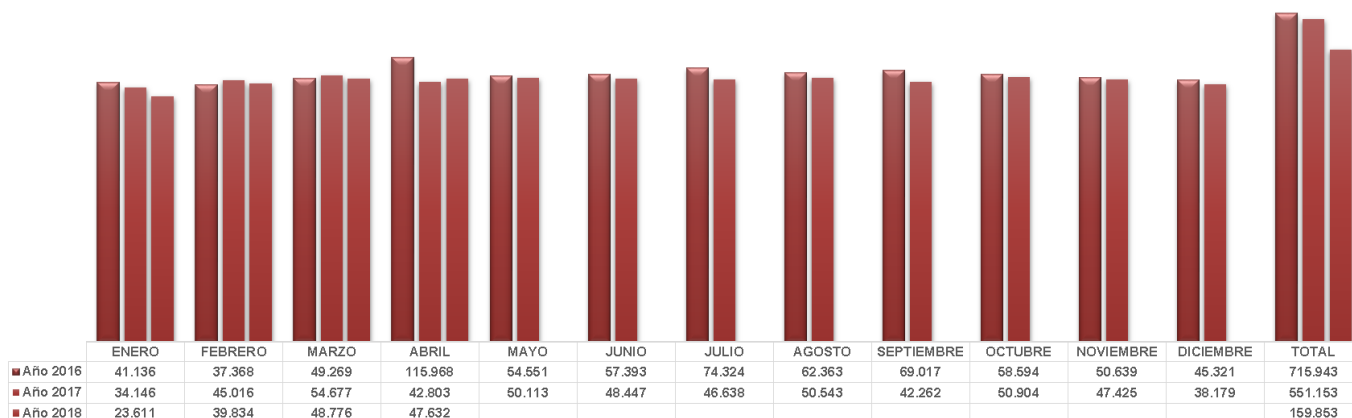
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, la Unidad para las Víctimas, a través del Grupo de Respuesta Escrita, tiene la obligación legal de atender, tramitar y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Entidad.

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 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, 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.

## 1. HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

En lo corrido del año 2018, se han radicado 159.853 peticiones. Frente a la radicación del mes de Abril en el año anterior se evidencia un aumento del 10%.



## 2. Informe transparencia Abril 2018

TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Total
PETICIONES DE INFORMACION	21.446	37.062	44.300	40.944	143.752
REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL	2.161	2.770	4.467	6.675	16.073
PETICIONES CONGRESO	4	2	9	13	28
DENUNCIAS	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>23.611</b>	<b>39.834</b>	<b>48.776</b>	<b>47.632</b>	<b>159.853</b>

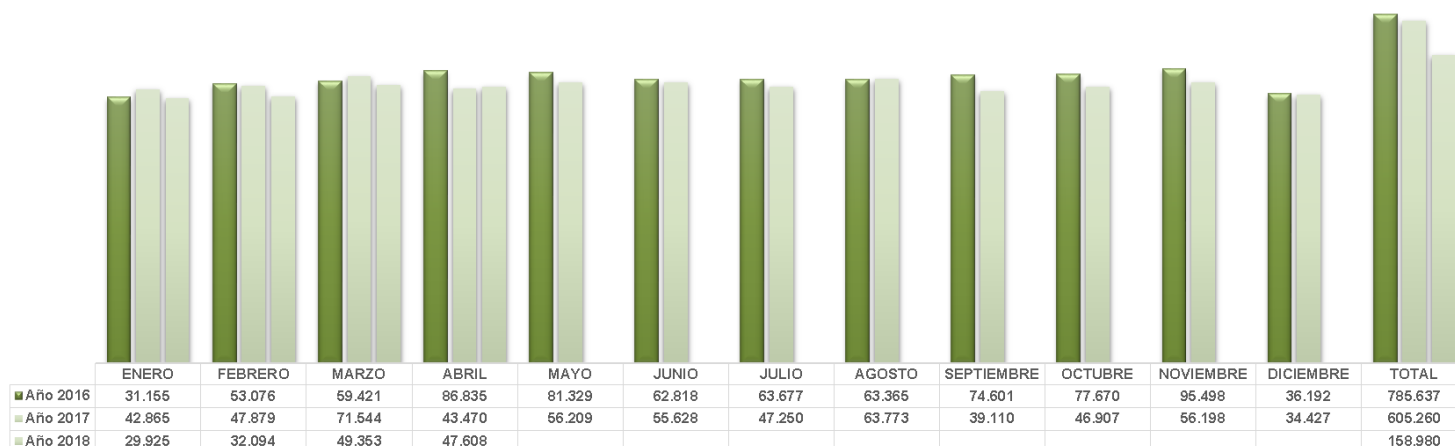
### 3. Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Abril del presente año, más del 20 % se concentra únicamente en Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	9.898	20,78%
BOGOTA DC	9.398	19,73%
VALLE DEL CAUCA	3.621	7,60%
CAQUETA	2.657	5,58%
MAGDALENA	2.388	5,01%
TOLIMA	2.275	4,78%
META	1.980	4,16%
CUNDINAMARCA	1.401	2,94%
CESAR	1.384	2,91%
CORDOBA	1.348	2,83%
PUTUMAYO	1.282	2,69%
BOLIVAR	1.179	2,48%
HUILA	1.078	2,26%
SUCRE	1.062	2,23%
NARIÑO	970	2,04%
CAUCA	913	1,92%
NORTE DE SANTANDER	901	1,89%
SANTANDER	714	1,50%
ATLANTICO	559	1,17%
CHOCO	479	1,01%
GUAJIRA	305	0,64%
CALDAS	296	0,62%
QUINDIO	286	0,60%
RISARALDA	256	0,54%
CASANARE	254	0,53%
ARAUCA	236	0,50%
BOYACA	213	0,45%
GUAVIARE	153	0,32%
GUAINIA	54	0,11%
VICHADA	38	0,08%
SAN ANDRES	31	0,07%
AMAZONAS	16	0,03%
VAUPES	7	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>47.632</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 158.980 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



#### 5. Peticiones contestadas por Departamento en el mes de Abril.

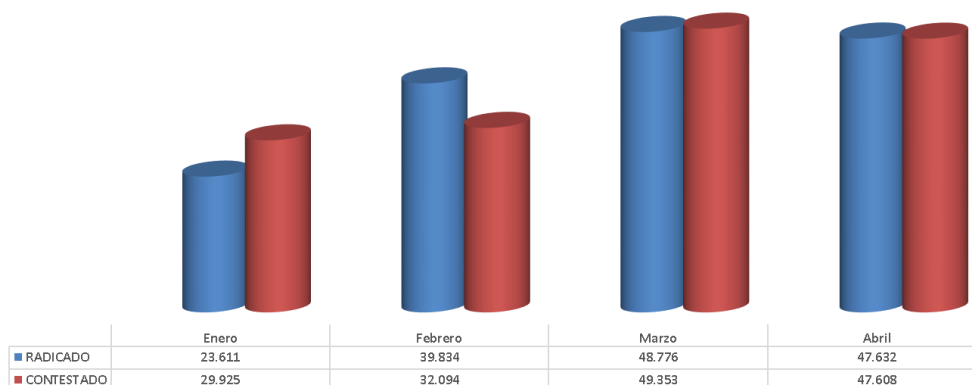
Como se ilustra a continuación el 40.09 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	11849	24,89%
BOGOTA DC	7235	15,20%
VALLE DEL CAUCA	3620	7,60%
CAQUETA	2911	6,11%
TOLIMA	2043	4,29%
META	1998	4,20%
MAGDALENA	1726	3,63%
CUNDINAMARCA	1563	3,28%
CESAR	1463	3,07%
CORDOBA	1442	3,03%
PUTUMAYO	1392	2,92%
CAUCA	1336	2,81%
BOLIVAR	1224	2,57%

SUCRE	1203	2,53%
NARIÑO	1090	2,29%
NORTE DE SANTANDER	778	1,63%
Departamento	Cantidad	%
SANTANDER	655	1,38%
ATLANTICO	531	1,12%
CHOCO	517	1,09%
GUAJIRA	379	0,80%
QUINDIO	310	0,65%
RISARALDA	259	0,54%
CALDAS	246	0,52%
ARAUCA	240	0,50%
CASANARE	220	0,46%
BOYACA	207	0,43%
GUAVIARE	125	0,26%
VICHADA	37	0,08%
GUAINIA	35	0,07%
VAUPES	15	0,03%
AMAZONAS	6	0,01%
SAN ANDRES	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>47.608</b>	<b>100,00%</b>

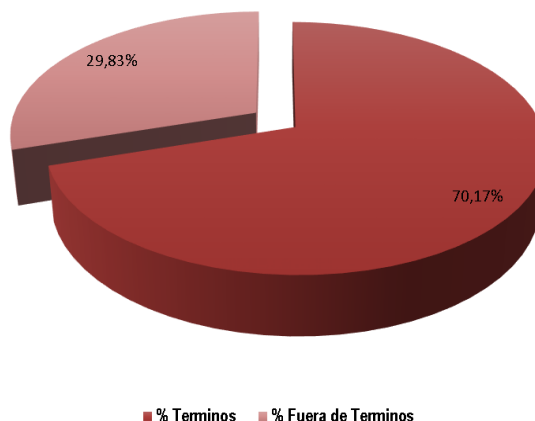
## 6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2018

El siguiente cuadro ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende igual número de peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores.



## 7. Términos De Respuesta

En el mes de Abril se contestaron 47.608 derechos de petición, de los cuales 33.408 fueron dentro de los términos legales.



## 8. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de solicitudes presentadas las más frecuentes se encuentran en el siguiente orden:

Pretensión	Cantidad	%
Atención Humanitaria SM	30.274	29,01%
Indemnización por Desplazamiento Forzado	19.751	18,93%
Oferta Institucional	4.776	4,58%
Indemnización por Desplazamiento Forzado (Superado Carencias Sm)	4.546	4,36%
Indemnización por Homicidio	3.141	3,01%
Certificación Familiar	2.740	2,63%
Actualización de Datos con Soporte	2.484	2,38%
Estado en el Registro	2.190	2,10%
Vivienda Nueva	2.146	2,06%
Proyecto Productivo	1.916	1,84%
Estado de valoración 1448	1.591	1,52%
Acto Administrativo Medición de Carencias	1.278	1,22%



Hay un 17.90 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 18.679 pretensiones con 165 tipos de las mismas y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

## 9. Denuncias

Las denuncias presentadas por la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas en el mes de Abril fueron 18.

Cordialmente,

**Claudia Yolima Gutierrez Arguello**

Líder Operativo PQR

Reviso y Aprobó, Yolanda Guerrero