

## INFORME DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LA UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS. DICIEMBRE

### 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.

- **Petición o derecho de petición:** es el derecho que tiene toda persona de elevar ante las autoridades competentes solicitudes respetuosas de información, consulta u obtener la pronta resolución de las mismas.
- **Consulta:** Solicitud para que la Unidad exprese su parecer, dictamen u opinión sobre un asunto relacionado con la misionalidad.

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

- **Queja:** Es una inconformidad que presenta un ciudadano, relacionado con la incorrecta prestación de los servicios o faltas disciplinarias por parte del personal de la Unidad.
- **Reclamo:** Es una comunicación de insatisfacción frente a un trámite o servicio prestado por parte de la Unidad.
- **Sugerencia:** Recomendación que tiene por objeto proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la Unidad.
- **Denuncias:** (actos de corrupción) Es la comunicación que hace un ciudadano de conductas relacionadas con un manejo irregular, o detrimento de los bienes o fondos de la nación, en que se vea involucrado personal de la Unidad.

1. **Este informe contiene la información de los últimos tres meses de radicación de solicitudes por Tipificación.**

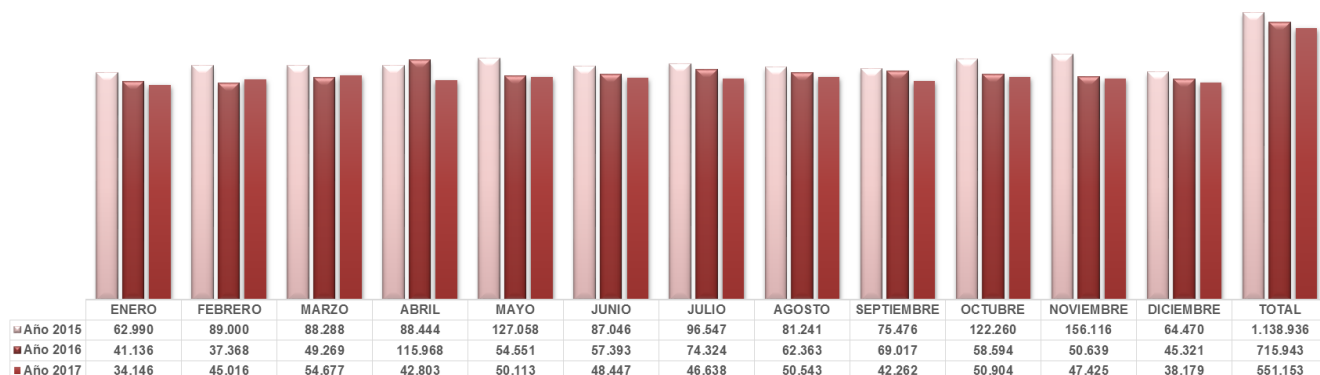
TIPO SOLICITUD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PETICIONES DE INFORMACIÓN	45.597	43.016	33.931
REQUIERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL	5.305	4.404	4.236
PETICIONES CONGRESO	1	3	12
DENUNCIAS		2	
QUEJA	1		
<b>Total</b>	<b>50.904</b>	<b>47.425</b>	<b>38.179</b>

**Análisis:** las solicitudes de información representan el 89% de las peticiones presentadas ante la Unidad para la Víctimas, y estas han ido disminuyendo mes a mes gracias a la oportuna respuesta Institucional, los requerimientos de órganos de control un 10%; la información pública fue brindada y no se negó acceso a la misma.

2. **Radicación histórica de peticiones escritas:**

A continuación, se muestra el histórico de radicación de peticiones escritas:

**Análisis:** En lo corrido del año 2017, se radicaron 551.153 peticiones. Frente a la radicación del año anterior se evidencia una disminución del 30%, lo que refleja una mejor atención a las víctimas y un avance en la respuesta institucional, toda vez que la radicación disminuye ostensiblemente frente a los años anteriores.



### 3. Derechos de petición Radicados por Departamento

Los siguientes datos muestran la radicación por Departamento:

**Análisis:** En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de diciembre, aproximadamente el 52 % se concentra en dos zonas, Bogotá y Antioquia como se ilustra a continuación, esto también obedece a que la mayor concentración de ciudadanos víctimas se encuentra en esos departamentos:

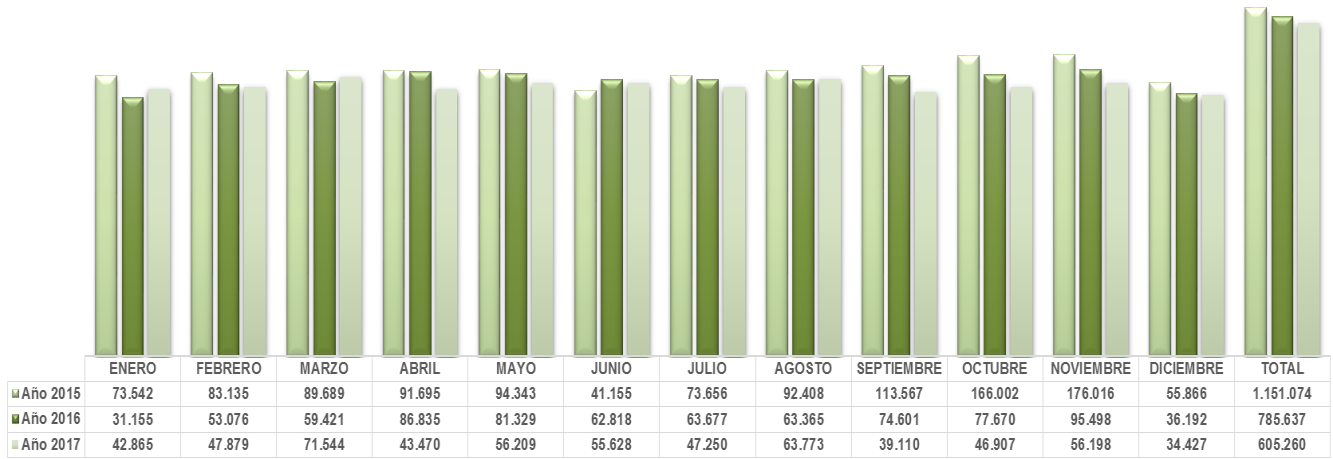
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	12.080	31,64%
ANTIOQUIA	7.827	20,50%
MAGDALENA	2.823	7,39%
VALLE DEL CAUCA	1.887	4,94%
META	1.651	4,32%
CUNDINAMARCA	1.077	2,82%
TOLIMA	1.034	2,71%
CAQUETA	1.030	2,70%
SUCRE	994	2,60%
BOLIVAR	934	2,45%
CAUCA	906	2,37%
CHOCO	837	2,19%
CESAR	811	2,12%
HUILA	631	1,65%
PUTUMAYO	584	1,53%

Departamento	Cantidad	%
NORTE DE SANTANDER	499	1,31%
NARIÑO	382	1,00%
ATLANTICO	379	0,99%
SANTANDER	357	0,94%
ARAUCA	255	0,67%
CORDOBA	219	0,57%
GUAJIRA	168	0,44%
RISARALDA	161	0,42%
QUINDIO	160	0,42%
CALDAS	134	0,35%
BOYACA	126	0,33%
CASANARE	117	0,31%
GUAVIARE	69	0,18%
VAUPES	17	0,04%
GUAINIA	13	0,03%
VICHADA	10	0,03%
AMAZONAS	6	0,02%
SAN ANDRES	1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>38.179</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. Solicitudes contestadas por año peticiones contestadas:

El cuadro muestra el histórico de respuestas emitidas:

**Análisis:** Durante el año 2017 se han contestaron 605.260 peticiones, lo que indica que la respuesta Institucional se ha estabilizado puesto que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



## 5. Peticiones contestadas por departamento en el mes de diciembre.

**Análisis:** Como se ilustra a continuación el 39%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá, lo que está conforme a la radicación de los mismos.

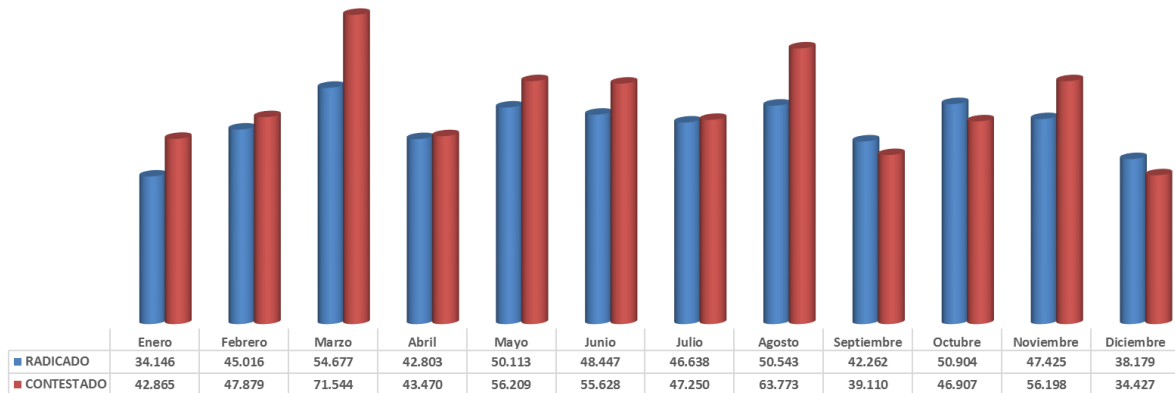
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	8.067	23,43%
BOGOTA	5.263	15,29%
MAGDALENA	2.599	7,55%
VALLE DEL CAUCA	2.483	7,21%
CAQUETA	1.997	5,80%
TOLIMA	1.239	3,60%
META	1.227	3,56%
BOLIVAR	1.126	3,27%
CUNDINAMARCA	1.105	3,21%
CESAR	970	2,82%
CAUCA	902	2,62%
NARIÑO	890	2,59%
SUCRE	882	2,56%
PUTUMAYO	854	2,48%
HUILA	748	2,17%
CHOCO	630	1,83%
NORTE DE SANTANDER	628	1,82%



SANTANDER	438	1,27%
ATLANTICO	430	1,25%
CORDOBA	312	0,91%
ARAUCA	266	0,77%
GUAJIRA	264	0,77%
QUINDIO	236	0,69%
CASANARE	187	0,54%
CALDAS	186	0,54%
RISARALDA	172	0,50%
BOYACA	170	0,49%
GUAVIARE	102	0,30%
VAUPES	21	0,06%
VICHADA	14	0,04%
GUAINIA	12	0,03%
AMAZONAS	7	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>34.427</b>	<b>100,00%</b>

## 6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2017

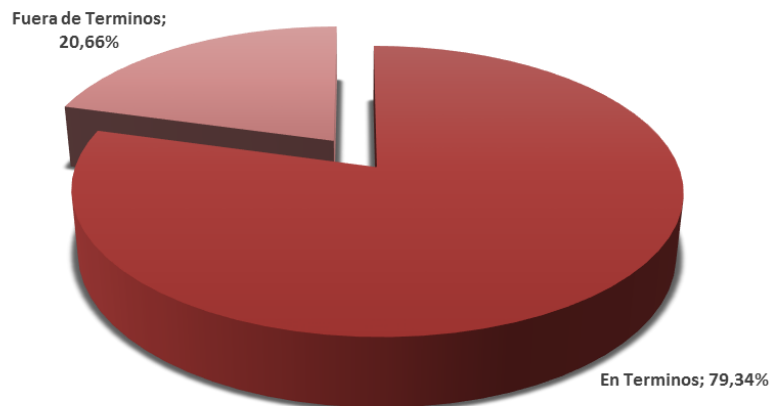
**Análisis:** La gráfica muestra la radicación versus la respuesta durante el año 2017, lo que significa que la Entidad está superando el rezago mes a mes, toda vez que la respuesta Institucional mensual es superior a la radicación, esto denota la estabilización del proceso.



## 7. Términos de respuesta

En cuadro ilustra los términos de la respuesta:

**Análisis del cuadro:** En el mes de diciembre se contestaron 34.427 derechos de petición, de los cuales 27.313 fueron dentro de los términos legales, para una respuesta en términos del 79.34%.



## 8. Tipología de las solicitudes.

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

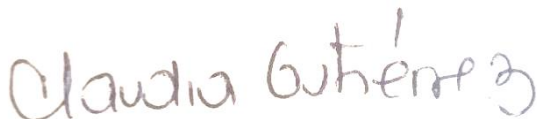
Pretensión	Cantidad	%
Atención Humanitaria	16.922	32,78%
Indemnización por Desplazamiento Forzado (superado carencias)	6.629	12,84%
Indemnización por Desplazamiento Forzado	3.554	6,89%
Actualización de Datos con Soporte	2.856	5,53%
Oferta Institucional	2.572	4,98%
Certificación Familiar	1.564	3,03%
Estado en el Registro	1.041	2,02%
Estado del Pago	1.025	1,99%
Estado de Valoración 1448	983	1,90%
Casos Especiales	851	1,65%
Acto Administrativo de Valoración	807	1,56%
Retorno y/o Reubicación Informativo	769	1,49%
Proyecto Productivo	673	1,30%
Indemnización por Homicidio	671	1,30%
Vivienda Nueva	643	1,25%
Inclusión de Nuevos Miembros	584	1,13%

La atención Humanitaria y la Indemnización por Desplazamiento forzado son el 62% de las solicitudes que recibe la Entidad, y un 18.35 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 9.472 pretensiones con 167 tipos de las mismas y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

## 9. Denuncias Presentadas y Tramitadas ante la Unidad:

Ante la Unidad para las Víctimas se presentaron 590 durante el año 2017, y de ellas la Unidad presentó 459 ante la Fiscalía General de la Nación, denuncias presentadas por el jefe de la Oficina Jurídica.

Cordialmente,



**Claudia Yolima Gutierrez Arguello**

Líder Operativo PQR

Proyecto: Alix Liliana Adame.

Revisó y Aprobó, Yolanda Guerrero

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