



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 la 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.



En este informe se da cuenta de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención:

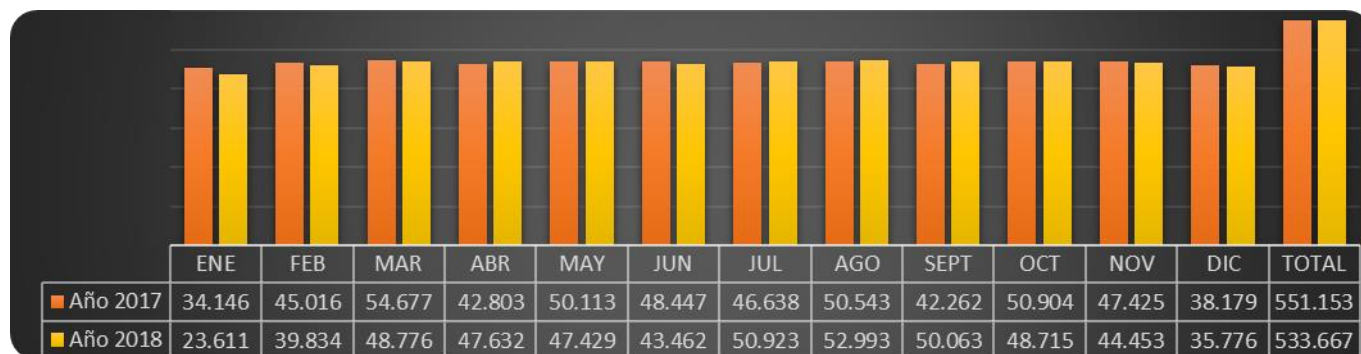
1. Escrito
2. Presencial Telefónico y virtual



1. CANAL ESCRITO

1.1 Histórico De Radicación De Derechos De Petición

En el año 2018, se radicaron 533.667 peticiones. Frente a la radicación del mes de diciembre en el año anterior se evidencia una disminución de 7 %.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.2 Informe Transparencia diciembre 2018

Instancia	Cantidad
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	32753
ROC	2980
INFORMACION	32
CONSULTA	11
Total general	35776

1.3 Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de diciembre del 2018, aproximadamente el 41.4 % se concentra en Antioquia y Bogotá.





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
BOGOTA DC	8.334	23,29%
ANTIOQUIA	6.504	18,18%
CAQUETA	4.041	11,30%
VALLE	2.798	7,82%
MAGDALENA	1.897	5,30%
META	1.479	4,13%
NARINO	1.016	2,84%
TOLIMA	969	2,71%
N SANTANDER	890	2,49%
CASANARE	836	2,34%
CUNDINAMARCA	759	2,12%
CESAR	737	2,06%
BOLIVAR	721	2,02%
HUILA	680	1,90%
CAUCA	580	1,62%
CORDOBA	570	1,59%
PUTUMAYO	461	1,29%
SUCRE	440	1,23%
SANTANDER	439	1,23%
ATLANTICO	254	0,71%
QUINDIO	210	0,59%
ARAUCA	201	0,56%
GUAJIRA	194	0,54%
CALDAS	174	0,49%
RISARALDA	164	0,46%
CHOCO	156	0,44%
BOYACA	109	0,30%
GUAVIARE	96	0,27%
VAUPES	18	0,05%
GUAINIA	18	0,05%
VICHADA	15	0,04%
AMAZONAS	12	0,03%
SAN ANDRES	4	0,01%
Total general	35.776	100,00%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

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

Síguenos en:





1.4 Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se contestaron 553.049 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.5 Peticiones Contestadas por Departamento en el Mes de Diciembre.

Como se ilustra a continuación el 36.7 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

DEPARTAMENTO	CANTIDAD	%
ANTIOQUIA	6.714	19,67%
BOGOTA DC	5.832	17,09%
CAQUETA	3.838	11,25%
VALLE	2.334	6,84%
MAGDALENA	1.920	5,63%
CORDOBA	1.340	3,93%
NARINO	1.283	3,76%
META	1.253	3,67%
TOLIMA	1.106	3,24%
CESAR	834	2,44%
CUNDINAMARCA	823	2,41%
N SANTANDER	820	2,40%
BOLIVAR	738	2,16%
SUCRE	669	1,96%
HUILA	646	1,89%
CAUCA	605	1,77%
CASANARE	534	1,56%
SANTANDER	527	1,54%
PUTUMAYO	513	1,50%
ATLANTICO	302	0,88%

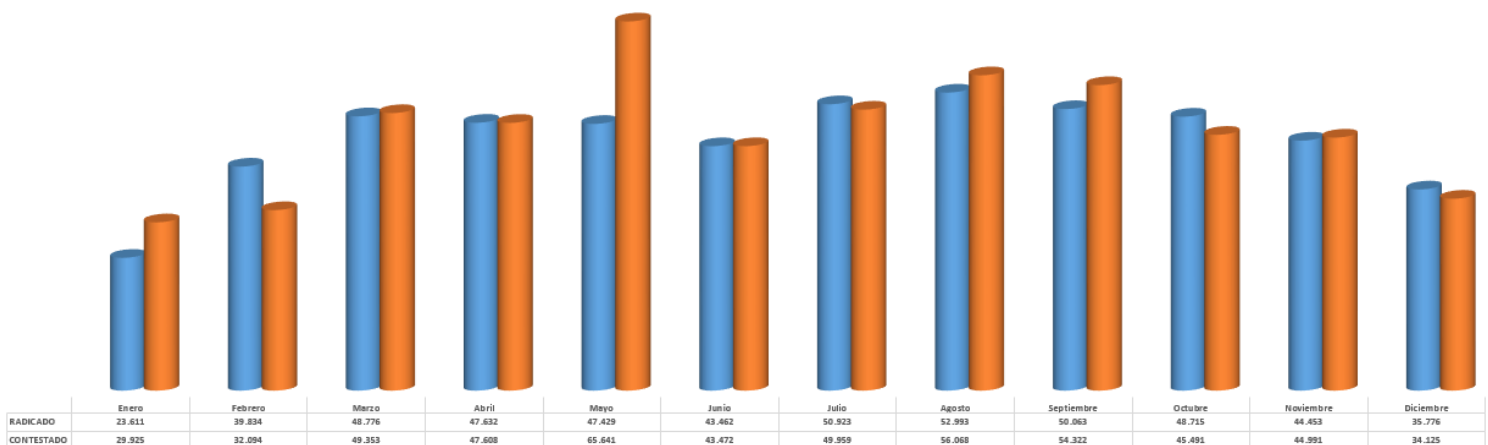


QUINDIO	244	0,72%
ARAUCA	239	0,70%
GUAJIRA	221	0,65%
CHOCO	177	0,52%
CALDAS	168	0,49%
RISARALDA	164	0,48%
BOYACA	126	0,37%
GUAVIARE	89	0,26%
GUAINIA	23	0,07%
VAUPES	15	0,04%
VICHADA	14	0,04%
AMAZONAS	12	0,04%
SAN ANDRES	2	0,01%
Total general	34.125	100%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

1.6 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, dejando así un 95 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



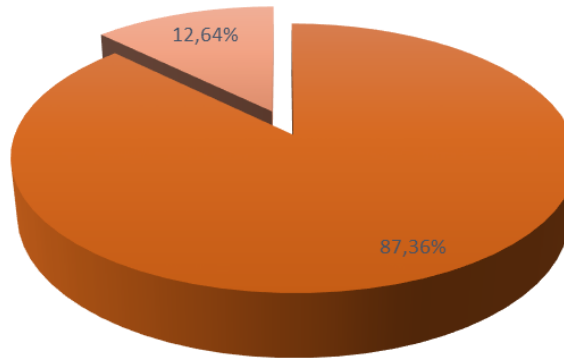
Datos Tomados del aplicativo Lex.





1.7 Términos De Respuesta

En el mes de diciembre se contestaron 34.125 derechos de petición, de los cuales 29.812 fueron dentro de los términos legales.



■ % Terminos ■ % Fuera de Terminos

Datos Tomados del aplicativo Lex.

TIPO DE PETICION	En Términos	Fuera de Términos	Total general
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	28.097	2.737	30.834
ROC	1.682	1.466	3.148
INFORMACION	24	100	124
CONSULTA	8	10	18
CONGRESO	1		1
Total general	29.812	4.313	34.125

1.8 Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	13092	29,35%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	6892	15,45%
AVAL	2796	6,27%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	2152	4,82%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	1370	3,07%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	1196	2,68%
CERTIFICACION FAMILIAR	1093	2,45%
GRUPO DE SISTEMAS INTERNACIONALES - MABEL CASAS	951	2,13%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO (SUPERADO CARENCIAS SM)	918	2,06%





ESTADO EN EL REGISTRO	918	2,06%
OFERTA INSTITUCIONAL	868	1,95%
RESPUESTA TIPO	806	1,81%
ESTADO DE VALORACION 1448	708	1,59%
VIVIENDA NUEVA	700	1,57%
NO ACREDITADO	682	1,53%
PROYECTO PRODUCTIVO	587	1,32%
SIN PETICION CONCRETA	540	1,21%
RETORNO Y REUBICACION	533	1,19%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	492	1,10%
ACTO ADMINISTRATIVO MEDICION DE CARENCIAS	468	1,05%

Datos Tomados del aplicativo Lex.

Hay un 15,35 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 6.846 pretensiones con 151 tipos de la misma pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9 Denuncias

Las denuncias presentadas ante la Unidad para la Atención y Reparación a las Víctimas en el mes de diciembre fueron 371, de las cuales se tramitaron 151.

2. CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Desde la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con Solicitudes verbales y radicación de PQR evidenciada a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual a diciembre de 2018.

2.1. Radicación Derechos de Petición Canales de Atención

Se estipulan las cifras de Radicación de PQR, por modalidad de atención:

MODALIDAD	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
PRESENCIAL	4.224	6.567	5.570	6.162	6.352	4.561	4.810	5.018	4.911	4.565	3.735	2.775	59.250
TELEFONICO	234	280	314	321	337	263	380	301	323	395	426	571	4.145
Total	4.458	6.847	5.884	6.483	6.689	4.824	5.190	5.319	5.234	4.960	4.161	3.346	63.395

Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
AMAZONAS	34	97	62	65	96	48	62	58	46	12	27	15	622
ANTIOQUIA	236	697	451	530	654	513	459	613	549	534	424	324	5984
ARAUCA	301	453	304	275	262	149	157	213	218	253	189	99	2873

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



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	6	22	22	96	32	16	42	41	26	1	12	4	320
ATLANTICO	59	50	67	95	82	52	49	58	48	115	77	50	802
BOGOTA D.C.	865	898	964	1157	1342	1161	1219	1158	1212	1306	1087	568	12937
BOLIVAR	71	343	339	376	246	84	161	175	133	102	92	79	2201
BOYACA	26	18	22	22	11	16	46	17	25	33	42	32	310
CALDAS	130	114	102	151	132	108	112	109	96	96	100	84	1334
CAQUETA	52	125	188	215	161	84	139	125	75	72	65	40	1341
CASANARE	25	45	15	6	5	5	1		1	2			105
CAUCA	74	186	248	341	350	272	312	327	349	321	242	199	3221
CESAR	22	71	63	29	15	13	8	17	12	11	14	13	288
CHOCO	46	110	109	151	112	69	89	102	72	76	61	49	1046
CORDOBA	182	259	216	143	37	15	19	54	60	32	40	14	1071
CUNDINAMARCA	73	144	114	93	77	110	97	74	93	97	70	42	1084
GUAINIA	20	14	7	3	7								51
GUAVIARE	97	63	43	50	53	25	19	16	20	11	7	14	418
HUILA	329	403	324	369	333	269	359	324	281	286	234	211	3722
LA GUAJIRA	22	47	27	30	31	20	33	7	10	10	9	6	252
MAGDALENA	90	115	161	47	68	30	56	43	135	72	35	32	884
META	73	194	200	226	299	259	373	386	384	338	280	159	3171
NARIÑO	442	563	514	611	629	353	309	310	282	209	107	83	4412
NORTE DE SANTANDER	205	347	275	301	371	239	136	156	137	109	112	55	2443
PUTUMAYO	114	66	108	145	156	102	115	93	138	83	60	73	1253
QUINDIO	37	69	55	68	84	33	77	62	67	61	24	22	659
RISARALDA	50	78	67	64	40	36	40	30	22	28	24	11	490
SANTANDER	271	618	379	442	522	375	324	376	385	409	377	233	4711
SUCRE	32	54	48	64	36	41	44	25	40	27	51	34	496
TOLIMA	109	141	93	41	31	21	6	17	20	32	24	22	557
VALLE DEL CAUCA	352	424	297	274	415	305	327	333	297	222	275	208	3729
VICHADA	13	19		3		1			1				37
Total general	4458	6847	5884	6483	6689	48	5190	5319	5234	4960	4161	2775	62824

Cordialmente,

Claudia Gutierrez

Claudia Yolima Gutierrez Arguello

Líder Operativo PQR

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

