



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.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa: Calle 16 No. 6 - 66 Edificio Avianca - Piso 19 - Bogotá, D.C.

Ventanilla única de radicación: Calle 16 No. 9 - 64 local Mezanine 101

Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Correo electrónico: notificacionesjuridicauariv@unidadvictimas.gov.co

www.unidadvictimas.gov.co

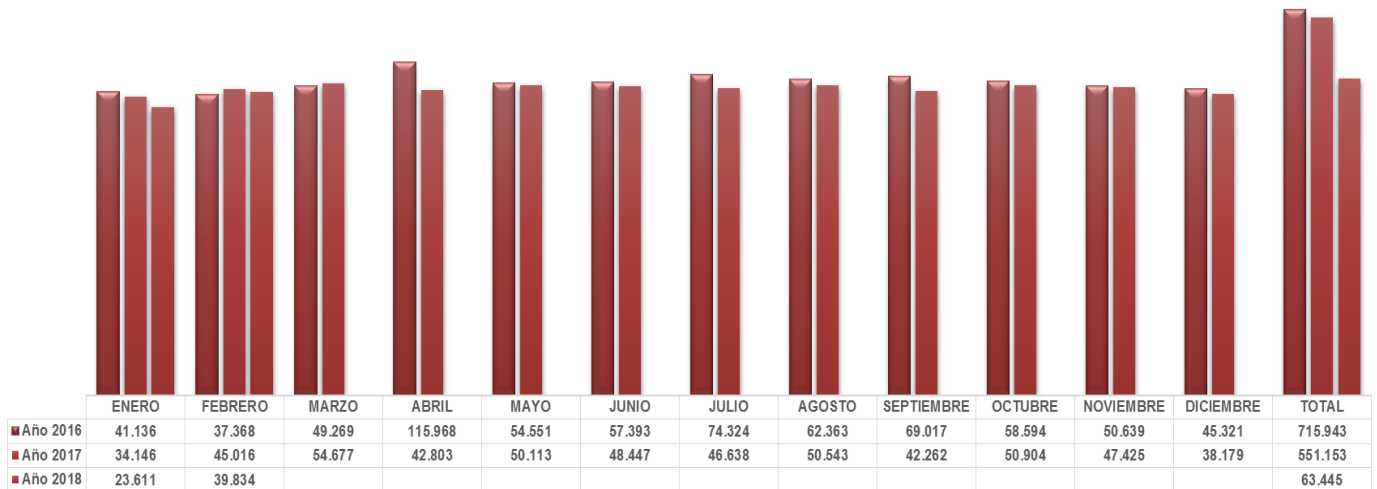
Síguenos en:





1. HISTÓRICO DE RADICACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

En lo corrido del año 2018, se han radicado 63.445 peticiones. Frente a la radicación del mes de Febrero en el año anterior se evidencia una disminución del 13%, lo que refleja una mejor atención en la respuesta institucional y en la atención a las víctimas.



2. Informe transparencia Febrero 2018

TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	Total
PETICIONES DE INFORMACION	21.446	37.062	21.446
REQUIERIMIENTOS DE ORGANISMOS DE CONTROL	2.161	2.770	2.161
PETICIONES CONGRESO	4	2	4
DENUNCIAS	0	0	0
QUEJA	0	0	0
Total	23.611	39.834	23.611

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa: Calle 16 No. 6 - 66 Edificio Avianca - Piso 19 - Bogotá, D.C.

Ventanilla única de radicación: Calle 16 No. 9 - 64 local Mezanine 101

Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Correo electrónico: notificacionesjuridicauariv@unidadvictimas.gov.co

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





3. Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Febrero del presente año, más del 42 % se concentra únicamente en Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	16.791	42,15%
ANTIOQUIA	7.363	18,48%
VALLE DEL CAUCA	1.564	3,93%
MAGDALENA	1.099	2,76%
CAUCA	1.057	2,65%
TOLIMA	1.055	2,65%
META	1.051	2,64%
CUNDINAMARCA	945	2,37%
CAQUETA	793	1,99%
CESAR	758	1,90%
SANTANDER	723	1,82%
SUCRE	715	1,79%
HUILA	705	1,77%
BOLIVAR	685	1,72%
PUTUMAYO	664	1,67%
NARIÑO	533	1,34%
CASANARE	443	1,11%
CORDOBA	429	1,08%
ARAUCA	427	1,07%
NORTE DE SANTANDER	386	0,97%
ATLANTICO	275	0,69%
GUAJIRA	266	0,67%
CHOCO	229	0,57%
QUINDIO	201	0,50%
RISARALDA	184	0,46%
CALDAS	183	0,46%
BOYACA	129	0,32%
GUAVIARE	122	0,31%
VICHADA	18	0,05%
GUAINIA	15	0,04%
AMAZONAS	13	0,03%
VAUPES	11	0,03%
EXTERIOR	1	0,00%
SAN ANDRES	1	0,00%
TOTAL	39.834	100,00%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa: Calle 16 No. 6 - 66 Edificio Avianca - Piso 19 - Bogotá, D.C.

Ventanilla única de radicación: Calle 16 No. 9 - 64 local Mezanine 101

Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Correo electrónico: notificacionesjuridicauariv@unidadvictimas.gov.co

www.unidadvictimas.gov.co

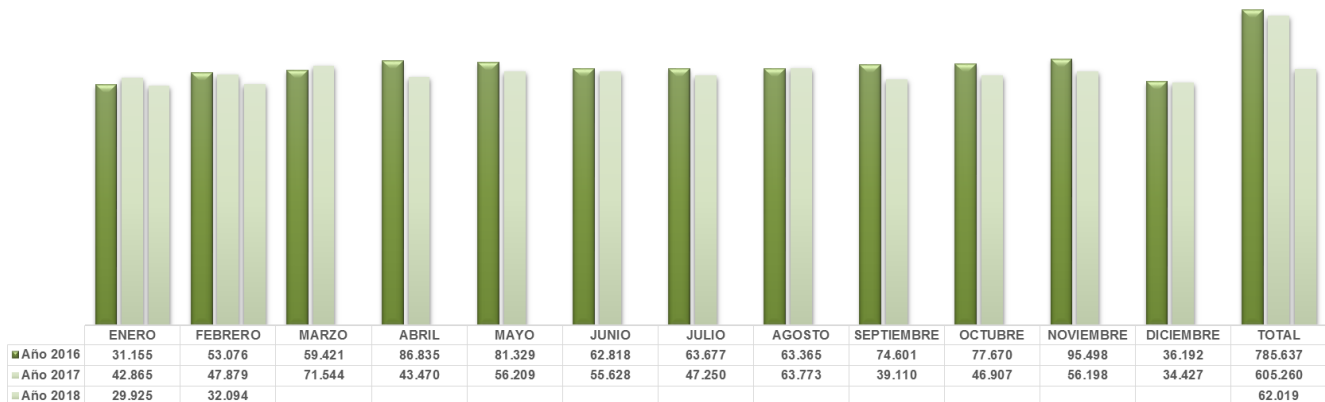
Síguenos en:





4. Histórico de peticiones contestadas:

Durante el año 2018 se han contestado 62.019 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 Febrero.

Como se ilustra a continuación el 37,53 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	8.002	24,93%
BOGOTA	4.043	12,60%
VALLE DEL CAUCA	2.363	7,36%
MAGDALENA	1.901	5,92%
CAQUETA	1.849	5,76%
META	1.416	4,41%
TOLIMA	1.127	3,51%
CAUCA	952	2,97%
CUNDINAMARCA	951	2,96%
NARIÑO	941	2,93%
SUCRE	939	2,93%
CESAR	928	2,89%
BOLIVAR	811	2,53%
HUILA	748	2,33%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

www.unidadvictimas.gov.co

Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa: Calle 16 No. 6 - 66 Edificio Avianca - Piso 19 - Bogotá, D.C.

Ventanilla única de radicación: Calle 16 No. 9 - 64 local Mezanine 101

Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Correo electrónico: notificacionesjuridicaivariv@unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

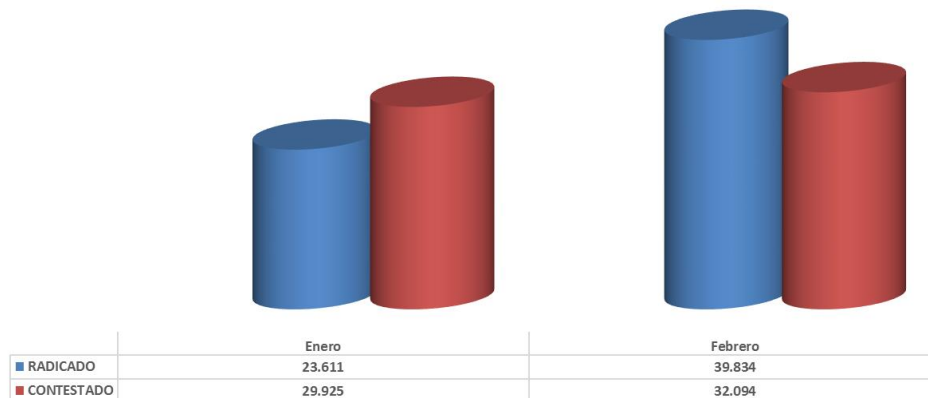




Departamento	Cantidad	%
SANTANDER	707	2,20%
CORDOBA	631	1,97%
PUTUMAYO	622	1,94%
NORTE DE SANTANDER	611	1,90%
ARAUCA	374	1,17%
ATLANTICO	347	1,08%
GUAJIRA	314	0,98%
CHOCO	290	0,90%
QUINDIO	251	0,78%
RISARALDA	235	0,73%
CASANARE	218	0,68%
CALDAS	206	0,64%
BOYACA	144	0,45%
GUAVIARE	118	0,37%
GUAINIA	24	0,07%
VICHADA	17	0,05%
AMAZONAS	12	0,04%
VAUPES	2	0,01%
TOTAL	32.094	100,00%

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.



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa: Calle 16 No. 6 - 66 Edificio Avianca - Piso 19 - Bogotá, D.C.

Ventanilla única de radicación: Calle 16 No. 9 - 64 local Mezanine 101

Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Correo electrónico: notificacionesjuridicauariv@unidadvictimas.gov.co

www.unidadvictimas.gov.co

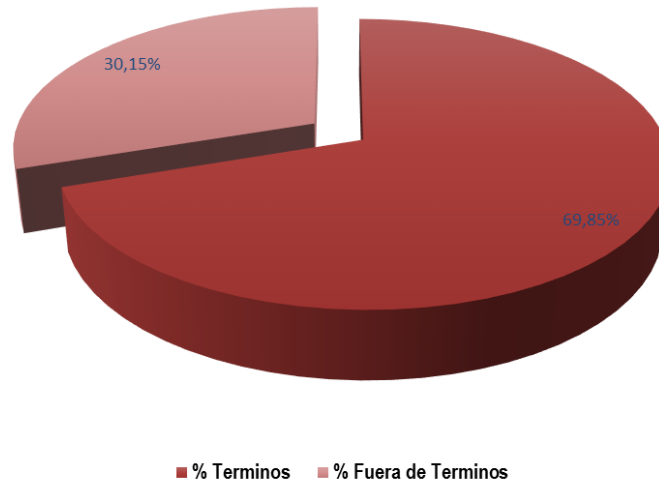
Síguenos en:





7. Términos De Respuesta

En el mes de Febrero se contestaron 32.094 derechos de petición, de los cuales 22.419 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	35.148	30,49%
Indemnización por Desplazamiento Forzado	16.629	14,43%
Oferta Institucional	7.884	6,84%
Indemnización por Desplazamiento Forzado (superado carencias SM)	7.630	6,62%
Actualización de datos con soporte	4.212	3,65%
Certificación familiar	3.299	2,86%
Indemnización por Homicidio	2.832	2,46%
Proyecto Productivo	2.613	2,27%
Vivienda Nueva	2.400	2,08%
Estado de Valoración 1448	2.368	2,05%
Acto Administrativo de Valoración	1.621	1,41%
Retorno y Reubicación	1.612	1,40%
Estado en el Registro	1.596	1,38%
Pago Reintegrado Subsistencia Mínima	1.302	1,13%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

www.unidadvictimas.gov.co

Línea de atención nacional: 01 8000 91 11 19 - Bogotá: 426 11 11

Sede administrativa: Calle 16 No. 6 - 66 Edificio Avianca - Piso 19 - Bogotá, D.C.

Ventanilla única de radicación: Calle 16 No. 9 - 64 local Mezanine 101

Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Correo electrónico: notificacionesjuridicauariv@unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





Hay un 20.93 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 24.127 pretensiones con 173 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 febrero fueron 27.

Cordialmente,

Claudia Yolima Gutierrez Arguello

Líder Operativo PQR

Proyecto Omar Valdivieso

Reviso y Aprobó, Yolanda Guerrero