

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

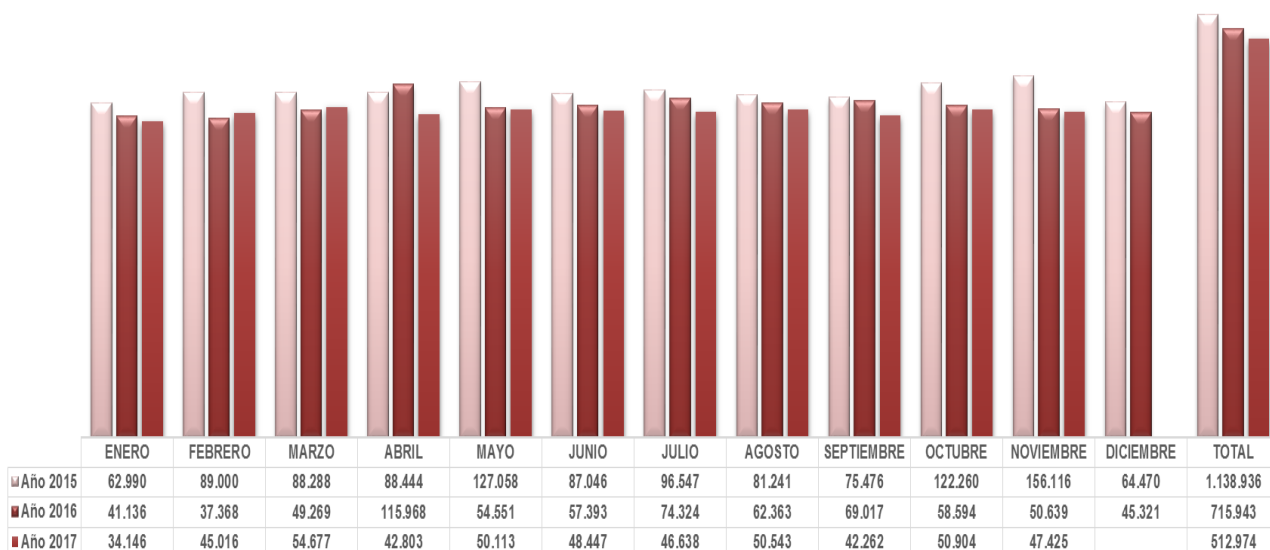
En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, modificada por la ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”*, 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 2017, se han radicado 512.974 peticiones. Frente a la radicación del año anterior se evidencia una disminución del 31%, lo que refleja una mejor atención en la respuesta institucional y en la atención a las víctimas.



2. Derechos de petición Recibidos por Departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de Noviembre, aproximadamente el 43 % se concentra en dos zonas, Antioquia y Bogotá.

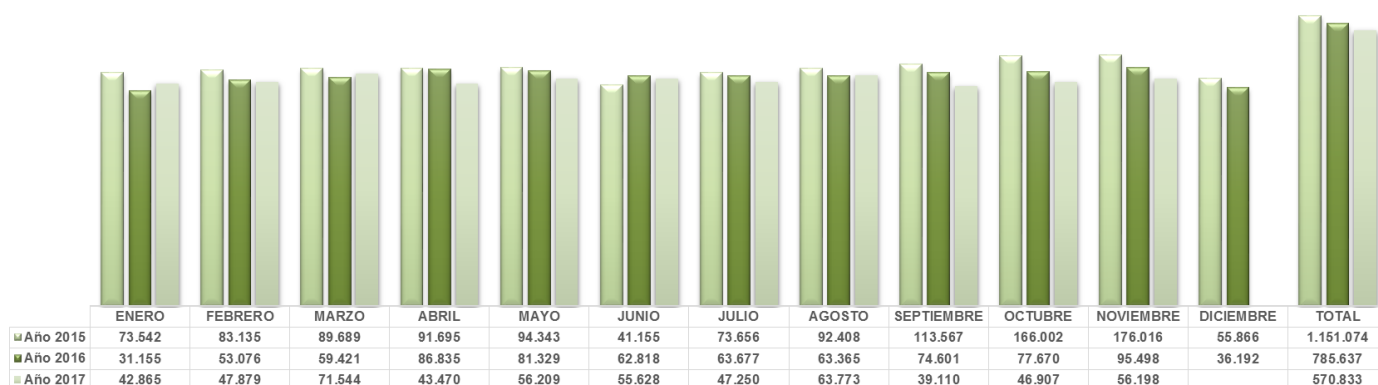
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	11.646	24,56%
BOGOTA	8.663	18,27%
VALLE DEL CAUCA	3.070	6,47%
CAQUETA	3.021	6,37%
MAGDALENA	2.421	5,10%
META	2.411	5,08%
BOLIVAR	1.589	3,35%
TOLIMA	1.573	3,32%
PUTUMAYO	1.494	3,15%

CUNDINAMARCA	1.473	3,11%
CESAR	1.087	2,29%
HUILA	1.042	2,20%
SUCRE	1.041	2,20%
CAUCA	955	2,01%
NARIÑO	890	1,88%

Departamento	Cantidad	%
NORTE DE SANTANDER	773	1,63%
SANTANDER	702	1,48%
ATLANTICO	569	1,20%
CORDOBA	538	1,13%
CHOCO	380	0,80%
QUINDIO	353	0,74%
RISARALDA	302	0,64%
ARAUCA	273	0,58%
CALDAS	266	0,56%
GUAJIRA	244	0,51%
BOYACA	220	0,46%
CASANARE	191	0,40%
GUAVIARE	153	0,32%
VICHADA	30	0,06%
GUAINIA	26	0,05%
AMAZONAS	18	0,04%
VAUPES	8	0,02%
TOTAL	47.425	100,00%

3. Histórico de peticiones contestadas:

En lo que va recorrido del año 2017 se han contestado 570.833 peticiones, lo que indica que se contesta el rezago existente y las nuevas solicitudes presentadas ante la Entidad.



4. Peticiones contestadas por Departamento en el mes de Noviembre.

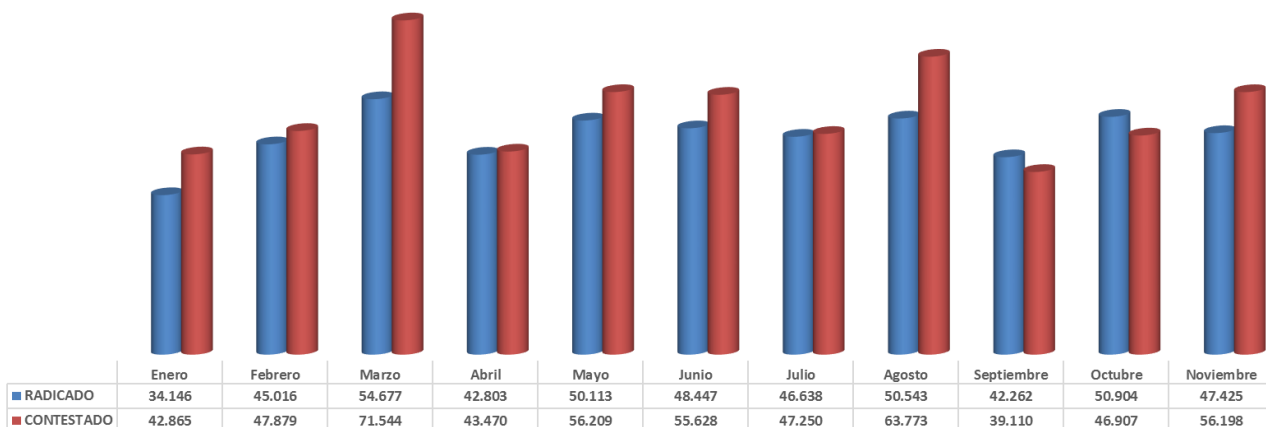
Como se ilustra a continuación el 40 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	13.045	23,21%
BOGOTA	9.437	16,79%
VALLE DEL CAUCA	4.675	8,32%
CAQUETA	3.506	6,24%
META	3.060	5,45%
MAGDALENA	2.547	4,53%
TOLIMA	1.974	3,51%
BOLIVAR	1.774	3,16%
PUTUMAYO	1.716	3,05%
CUNDINAMARCA	1.506	2,68%
NARIÑO	1.421	2,53%
HUILA	1.350	2,40%
CAUCA	1.227	2,18%
CESAR	1.210	2,15%
SUCRE	1.159	2,06%
NORTE DE SANTANDER	1.049	1,87%

SANTANDER	832	1,48%
CORDOBA	699	1,24%
ATLANTICO	627	1,12%
CASANARE	552	0,98%
RISARALDA	405	0,72%
CHOCO	386	0,69%
QUINDIO	382	0,68%
GUAJIRA	375	0,67%
CALDAS	341	0,61%
ARAUCA	317	0,56%
BOYACA	290	0,52%
GUAVIARE	199	0,35%
GUAINIA	54	0,10%
VICHADA	40	0,07%
AMAZONAS	33	0,06%
VAUPES	10	0,02%
TOTAL	56.198	100,00%

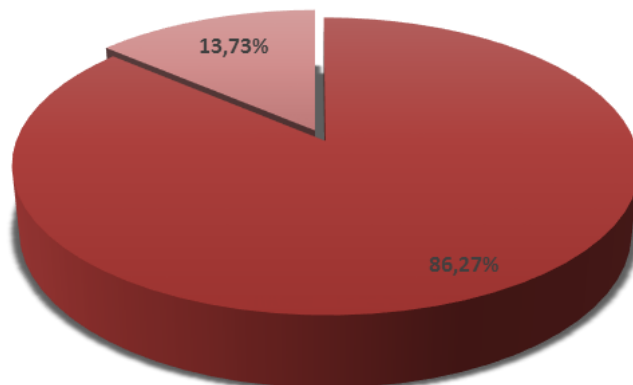
5. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2017

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.



6. Términos De Respuesta

En el mes de Noviembre se contestaron 56.198 derechos de petición, de los cuales 48.480 fueron dentro de los términos legales.



■ En Terminos ■ Fuera de Terminos

7. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
Atención Humanitaria SM	57.039	35,17%
Indemnización por Desplazamiento Forzado	24.482	15,10%
Indemnización por desplazamiento forzado (superado carencias SM)	11.880	7,33%
Oferta Institucional	9.234	5,69%
Certificación Familiar	4.286	2,64%
Indemnización por Homicidio	3.559	2,19%
Estado de Valoración 1448	3.472	2,14%
Actualización de Datos con Soporte	3.438	2,12%
Estado en el Registro	3.281	2,02%
Proyecto Productivo	3.079	1,90%
Vivienda Nueva	2.773	1,71%
No Acreditado	2.213	1,36%
Acto Administrativo de Valoración	1.888	1,16%

Hay un 19.45 %, que no se reflejan en la tabla anterior, debido a que representan 31.544 pretensiones con 182 tipos de las mismas y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

Cordialmente,

Claudia Yolima Gutierrez Arguello

Líder Operativo PQR

Proyecto Omar Valdivieso

Reviso y Aprobó, Yolanda Guerrero