



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PÁGINA WEB MES DE ABRIL DE 2020

La Unidad para las Víctimas, mediante Resolución 6420 de 2018, reformó los grupos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas así como su denominación y funciones, por lo anterior, y en virtud del artículo séptimo, creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, que, entre otras funciones, tiene a cargo *“(i) Formular un plan de acción y seguimiento con los procesos misionales, estratégicos y de apoyo para generar las acciones de mejora en materia de atención y servicio al ciudadano; (ii) Generar mecanismos de atención oportuna y de calidad para las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, los cuales, deben estar plenamente acordados con cada uno de los procesos de la Unidad, y (iii) articular la respuesta emitida por cada uno de los canales, con las funciones y estrategias de cada una de las áreas misionales y de apoyo. (Numerales 14°, 16° y 27° del citado artículo)*

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Servicio al Ciudadano 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 Servicio al Ciudadano, 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. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal telefónico y virtual



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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

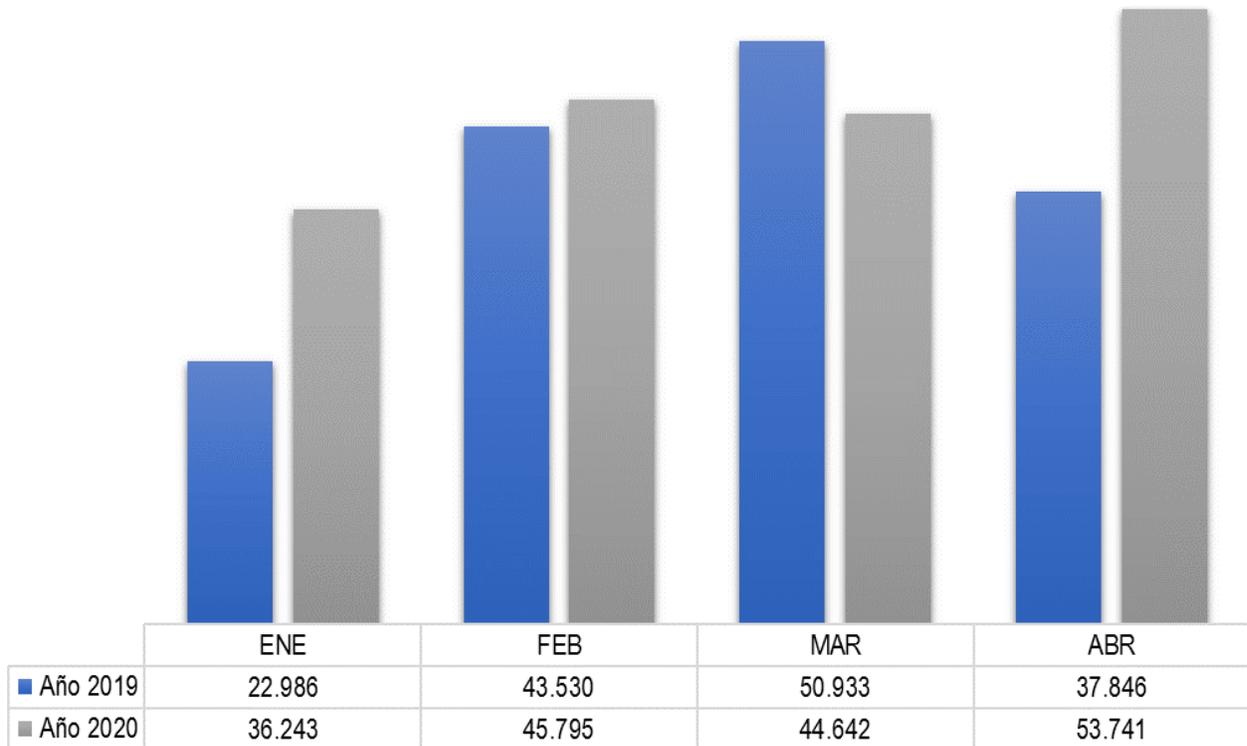




## 1. CANAL ESCRITO

### 1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2020, se han radicado **180.421** peticiones. Frente a la radicación del mes de abril en el año anterior se evidencia un aumento del 42%.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de abril, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 95,17% y Roc con 4,8% sobre las 53.741 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	51.146
ROC	2.565
CONSULTA	19
INFORMACION	10
CONGRESO	1
<b>Total</b>	<b>53.741</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de abril, aproximadamente el 79,22 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	40.076	74,57%
ANTIOQUIA	2.495	4,64%
CAQUETA	655	1,22%
NARIÑO	350	0,65%
VALLE DEL CAUCA	1.302	2,42%
META	678	1,26%
MAGDALENA	600	1,12%
TOLIMA	634	1,18%
BOLIVAR	432	0,80%
CUNDINAMARCA	794	1,48%
CAUCA	343	0,64%
HUILA	632	1,18%
NORTE DE SANTANDER	509	0,95%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	241	0,45%
CESAR	476	0,89%
SANTANDER	546	1,02%
CALDAS	499	0,93%
SUCRE	266	0,49%
ARAUCA	118	0,22%
ATLANTICO	386	0,72%
QUINDIO	236	0,44%
CORDOBA	354	0,66%
CHOCO	87	0,16%
BOYACA	108	0,20%
RISARALDA	181	0,34%
GUAJIRA	162	0,30%
CASANARE	372	0,69%
PUTUMAYO	131	0,24%
GUAVIARE	46	0,09%
VICHADA	10	0,02%
GUAINIA	5	0,01%
AMAZONAS	10	0,02%
VAUPES	6	0,01%
SAN ANDRES	1	0,002%
<b>Total</b>	<b>53.741</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

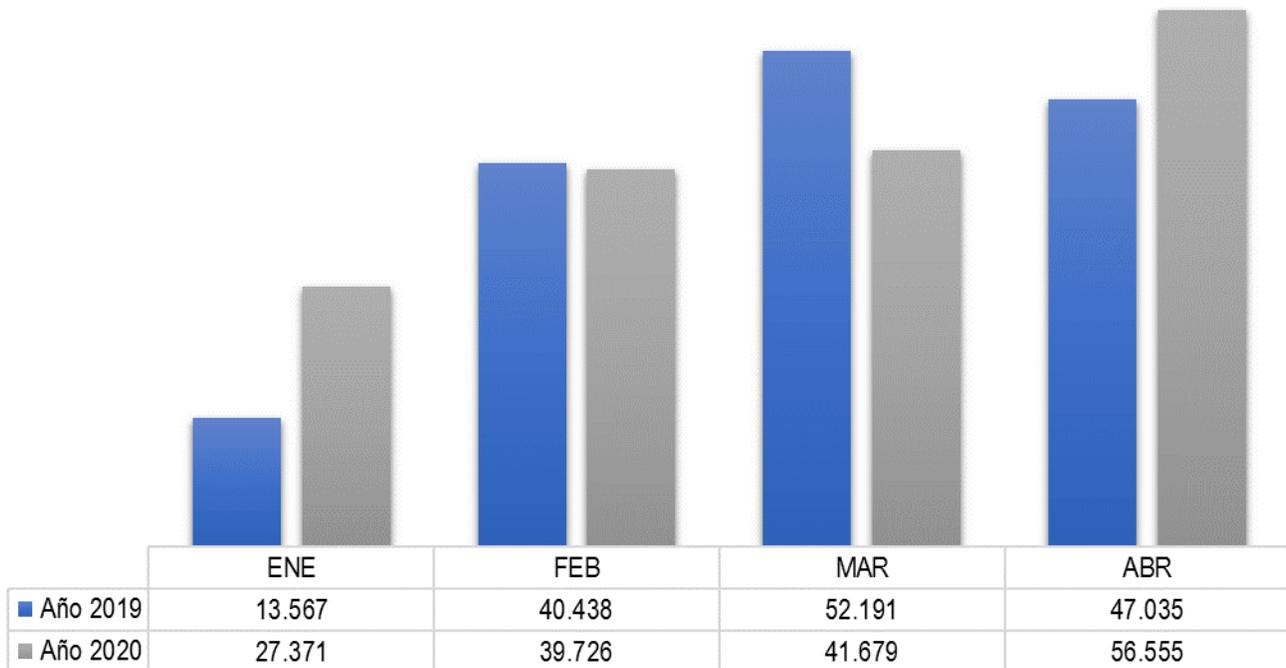
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de abril se contestaron **56.555** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 20,24 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento en el mes de abril.

Como se ilustra a continuación el 49,66 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	20.247	35,80%
ANTIOQUIA	7.841	13,86%
VALLE DEL CAUCA	3.274	5,79%
CAQUETA	2.467	4,36%
META	1.944	3,44%
NARIÑO	1.912	3,38%
TOLIMA	1.848	3,27%
CUNDINAMARCA	1.661	2,94%
MAGDALENA	1.583	2,80%
HUILA	1.275	2,25%
BOLIVAR	1.165	2,06%
CESAR	1.162	2,05%
NORTE DE SANTANDER	1.161	2,05%
CORDOBA	1.042	1,84%
CAUCA	1.040	1,84%
SANTANDER	920	1,63%

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

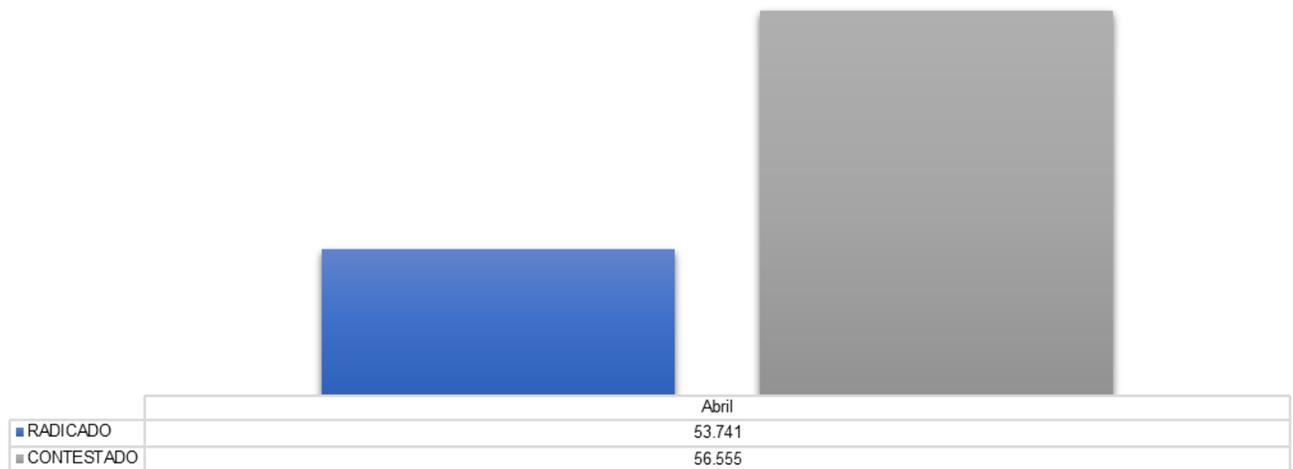
Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
CALDAS	817	1,44%
ATLANTICO	804	1,42%
SUCRE	717	1,27%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	709	1,25%
CASANARE	504	0,89%
RISARALDA	433	0,77%
QUINDIO	423	0,75%
GUAJIRA	367	0,65%
ARAUCA	312	0,55%
PUTUMAYO	236	0,42%
BOYACA	232	0,41%
CHOCO	225	0,40%
GUAVIARE	150	0,27%
AMAZONAS	32	0,06%
VICHADA	22	0,04%
GUAINIA	12	0,02%
VAUPES	10	0,02%
SAN ANDRES	8	0,01%
<b>Total</b>	<b>56.555</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2020

La siguiente grafica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 105,2% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: 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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

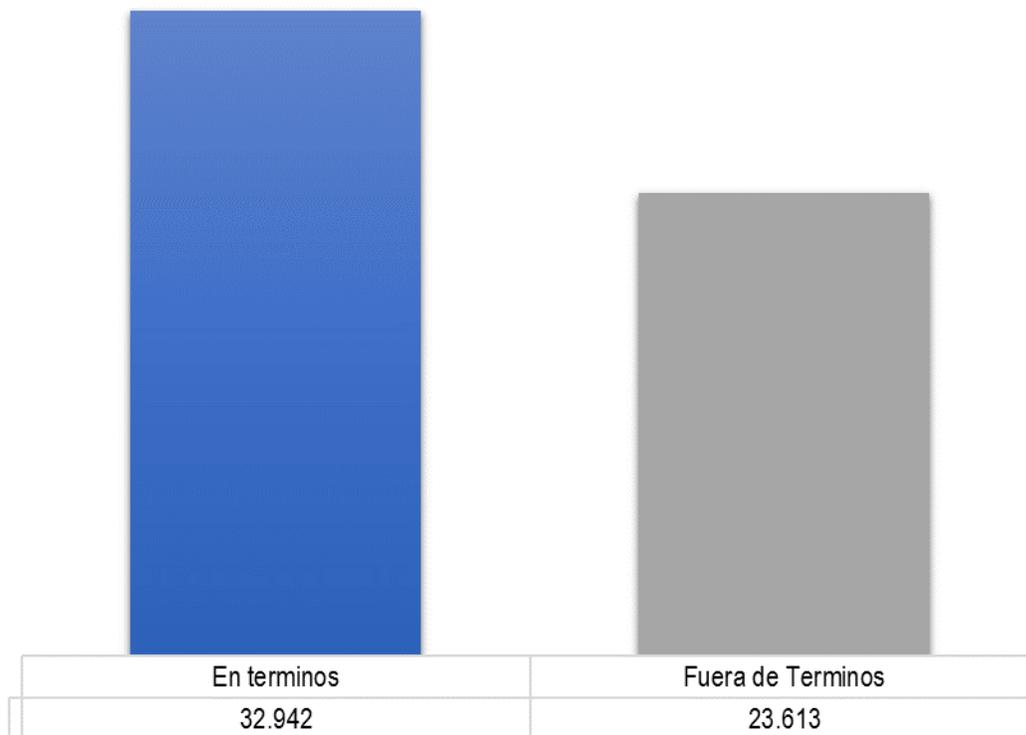
Síguenos en:





### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de abril se contestaron 56.555 derechos de petición, de los cuales 32.942 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	31.338	21.464	52.802
ROC	1.565	2.120	3.685
CONSULTA	33	7	40
INFORMACION	6	21	27
CONGRESO	0	1	1
<b>Total</b>	<b>32.942</b>	<b>23.613</b>	<b>56.555</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.8. Tipología de las solicitudes.

De las 100% de solicitudes tramitadas las más frecuentes son:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	16.087	21,95%
AGENDAMIENTO	9.111	12,43%
AVAL	7.967	10,87%
TERMINOS VENCIDOS	5.858	7,99%



Pretensión	Cantidad	%
ARCHIVO	3.308	4,51%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.809	3,83%
SIN DATOS	2.621	3,58%
HOMONIMO	2.515	3,43%
ESTADO DEL PAGO	2.065	2,82%
NOTIFICACION	1.788	2,44%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.760	2,40%
RESPUESTA TIPO	1.606	2,19%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.359	1,85%
CASOS ATIPICOS	1.163	1,59%
SIN PETICION CONCRETA	930	1,27%
ESTADO EN EL REGISTRO	925	1,26%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	712	0,97%
NO ACREDITADO	703	0,96%
SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO	683	0,93%
OFERTA INSTITUCIONAL	635	0,87%
INCLUSION DE NUEVOS MIEMBROS	603	0,82%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 15,58%, representando 11.422 pretensiones con 157 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de abril se trasladaron 247 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas

Mes	Cantidad
Enero	157
Febrero	247
Marzo	199
Abril	247
<b>Total</b>	<b>850</b>

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de abril se dio respuesta con carácter reservado a 55 solicitudes en donde se identificó solicitud de información de una víctima por parte de terceros sin previa autorización y/o poder de esta.

Mes	Cantidad
Enero	26
Febrero	57
Marzo	60
Abril	55
<b>Total</b>	<b>198</b>





### 1.11. Denuncias

Para el mes de abril, se adelantó trámite de 5 casos por el grupo de indagación y protección contra fraudes - GIPF, a través de la página WEB.

## 2. CANAL PRESENCIAL

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación de PQR, a través del canal de atención presencial durante abril de 2020.

### 2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes por departamento de PQR, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Magdalena con 25 solicitudes recibidas que constituyen al 32% de la demanda total, seguido del departamento de Cauca con 12 solicitudes igual al 15% y finalmente el departamento de Cesar con 7 solicitudes con un 9%.

ABRIL		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	% SOLICITUDES
MAGDALENA	25	32%
CAUCA	12	15%
CESAR	7	9%
CUNDINAMARCA	7	9%
CASANARE	6	8%
ANTIOQUIA	4	5%
CALDAS	3	4%
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	2	3%
META	2	3%
SANTANDER	2	3%
BOLIVAR	1	1%
CAQUETA	1	1%
GUAVIARE	1	1%
NARIÑO	1	1%
NORTE DE SANTANDER	1	1%
PUTUMAYO	1	1%
QUINDIO	1	1%
VICHADA	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

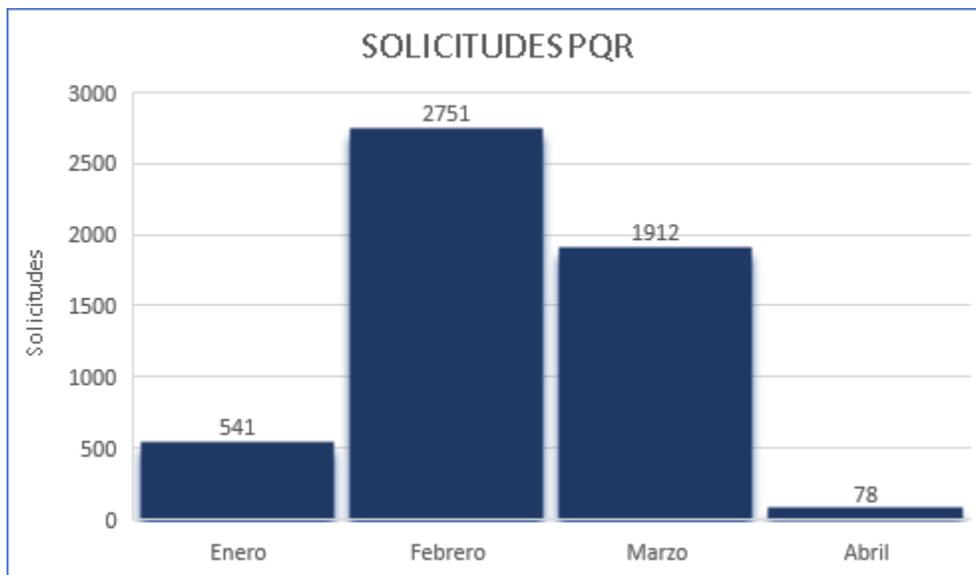
### 2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por el tipo de radicación de PQR en el mes de abril, se evidencia que los Derechos de Petición con 65 Solicitudes recibidas constituyen el 83% del total de solicitudes, seguido de Recursos de Registro con 12 Solicitudes lo que corresponde al 15% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes



TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES	VÍCTIMAS POR PROCESO
DERECHO DE PETICIÓN	65	83%	63
RECURSOS REGISTRO	12	15%	12
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	1	1%	1
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>	<b>76</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



### 3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

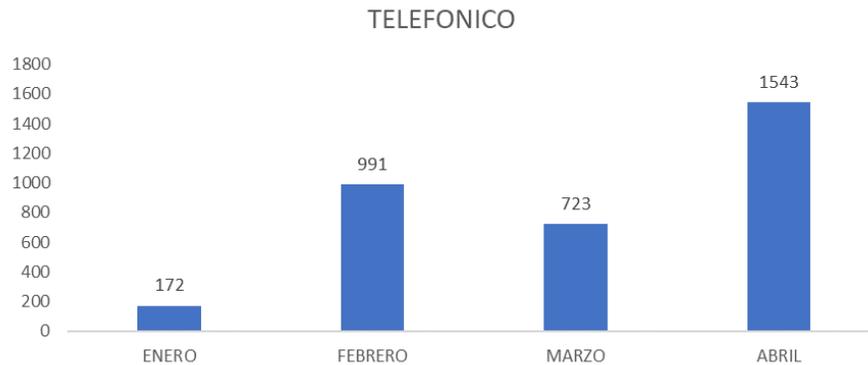
El grupo de servicio al ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQR a través de los canales telefónico y virtual.

#### 3.1. Radicación solicitudes en el canal telefónico y virtual

Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual en el mes de abril fueron 1.543 lo cual representa el 44.99% sobre el total de radicación correspondiente al año 2020, estas solicitudes se recibieron por fax y el correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co)

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Total general
TELEFONICO	172	991	723	1543	3.429

Fuente: Aplicativo SGV.



### 3.1.1 DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas se dividen en dos estados, Finalizado (respuesta inmediata) y Remitido (escalamientos para insumo de respuesta), este último, conlleva a que la petición deba contener un medio de respuesta que permita orientar al ciudadano en lo requerido. Una vez, el área misional a generado un insumo este se tramita por medio del servicio denominada cierre de ciclo, el cual es el grupo de trabajo encargado de contactar y notificar la respuesta en los términos establecidos

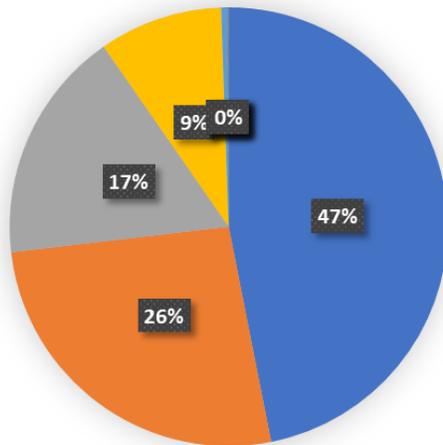
#### 3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2020

Durante el mes de abril de 2020 fueron radicados en total 1.229.001 peticiones verbales de las cuales el 46.89% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 26.25% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	ABRIL
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	576.311
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	322.562
DIRECCION DE REPARACION	211.290
UNIDAD EN LINEA	112.068
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	5.951
RESPUESTA ESCRITA	57
OTROS(DPS,SENA,SUPERSALUD,PERSONERÍA,ETC)	1
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	383
OFICINA JURIDICA	377
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1
<b>Total general</b>	<b>1.229.001</b>

Fuente: Aplicativo SGV.





- DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA
- DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION
- DIRECCION DE REPARACION
- UNIDAD EN LINEA
- DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL
- RESPUESTA ESCRITA
- OTROS(DPS,SENA,SUPERSALUD,PERSONERÍA,ETC)

Fuente: Aplicativo SGV.

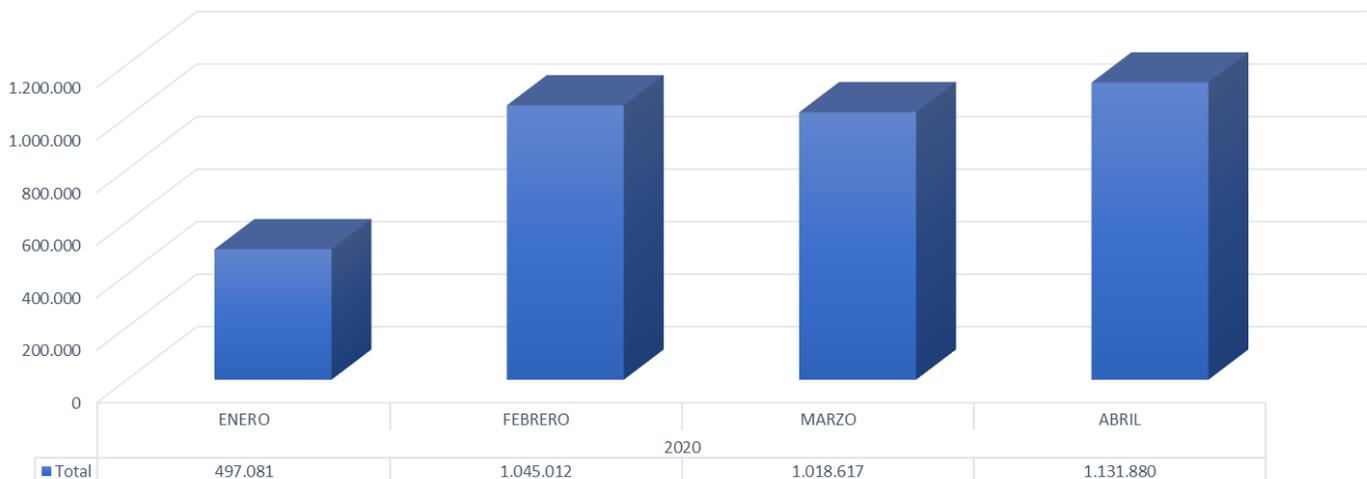
### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

Las solicitudes con estado finalizado hacen referencia al estado en el cual se registran en la herramienta SGV las peticiones que tienen respuesta inmediata por parte de los orientadores.

Durante el mes de abril de 2020 se finalizaron 1.131.880 casos los cuales representan el 30.65% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

MES	Total
ENERO	497.081
FEBRERO	1.045.012
MARZO	1.018.617
ABRIL	1.131.880
<b>Total general</b>	<b>3.692.590</b>

Fuente: Aplicativo SGV.





Durante el mes de abril de 2020 se presentó un total de 1.131.880 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 50,97% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	473.275
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	52.512
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	17.803
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	14.841
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	19.029
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	15.310
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	62.470
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	26.095
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	12.893
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	16.016
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	22.319
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	13.657
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	20.250
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	19.076
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	24.561
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	44.851
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	14.709
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	24.418
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	10.101
DIRECCION TERRITORIAL URABA	15.812
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	25.948
ESQUEMA NO PRESENCIAL	90.925
MESA DE AYUDA	152
UARIV NIVEL NACIONAL	94.857
<b>Total</b>	<b>1.131.880</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### 3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a los grupos misionales para obtener un insumo de respuesta, el cual posteriormente será informado a los ciudadanos por medio de una llamada, un mensaje de texto o un punto de atención

En el mes de abril fueron remitidos en total 97.121 casos lo que equivale al 20.16% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2020.

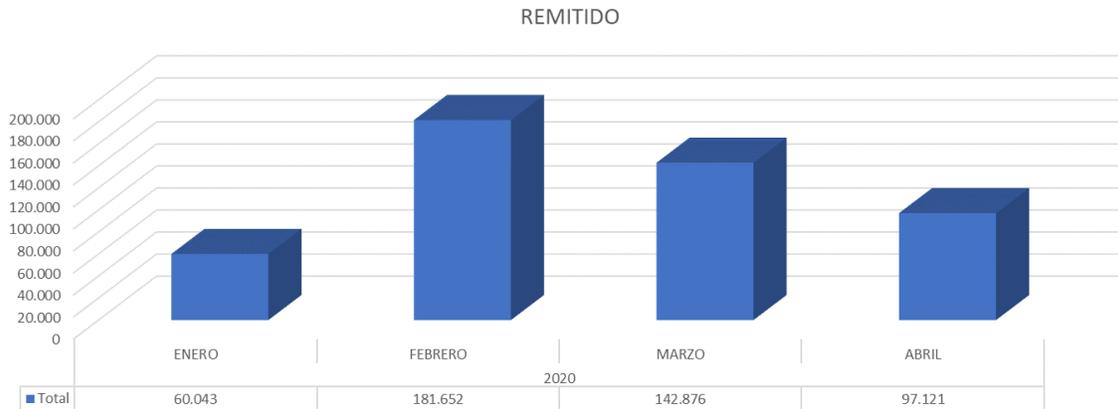
MES	Total
ENERO	60.043
FEBRERO	181.652
MARZO	142.876
ABRIL	97.121
<b>Total</b>	<b>481.692</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

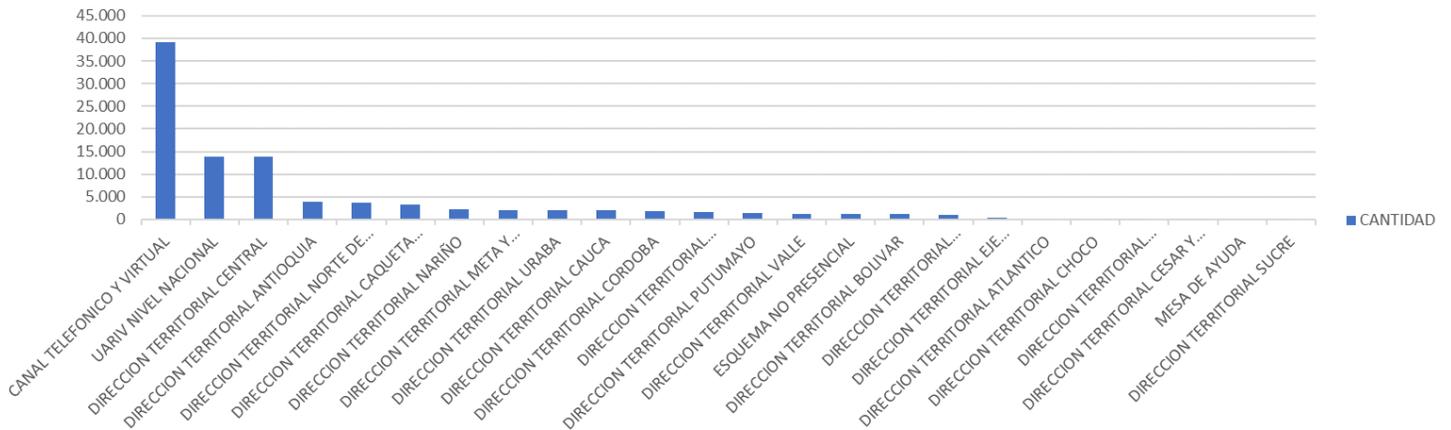
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



Durante el mes de abril de 2020 se presentó un total de 97.121 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 40,33% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	39.173
UARIV NIVEL NACIONAL	13.966
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	13.936
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	3.843
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	3.638
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	3.369
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	2.221
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	2.051
DIRECCION TERRITORIAL URABA	2.008
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	1.991
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	1.877
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.699
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.431
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	1.267
ESQUEMA NO PRESENCIAL	1.224
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	1.124
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	998
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	459
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	248
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	196
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	189
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	176
MESA DE AYUDA	20
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	12
DT INTERNACIONAL	5
<b>Total</b>	<b>97.121</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

#### 4. Semáforo de términos de solicitudes pendientes de respuesta por parte de las áreas misionales

Actualmente se presentan un total de 305.602 casos pendientes de gestión de los cuales el 51,04% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 155.977.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>155.977</b>	<b>51,04%</b>
	6_NEGRO	141.533	46,31%
	5_ROJO	2.606	0,85%
	4_NARANJA	2.704	0,88%
	3_AMARILLO	1.930	0,63%
	2_VERDE	4.960	1,62%
	1_BLANCO	2.244	0,73%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>138.510</b>	<b>45,32%</b>
	6_NEGRO	131.892	43,16%
	5_ROJO	1.015	0,33%
	4_NARANJA	1.282	0,42%
	3_AMARILLO	1.215	0,40%
	2_VERDE	2.049	0,67%
	1_BLANCO	1.057	0,35%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>10.900</b>	<b>3,57%</b>
	6_NEGRO	1.118	0,37%
	5_ROJO	494	0,16%
	4_NARANJA	661	0,22%
	3_AMARILLO	667	0,22%



PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	2_VERDE	3.511	1,15%
	1_BLANCO	4.449	1,46%
<b>DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL</b>		<b>193</b>	<b>0,06%</b>
	2_VERDE	77	0,03%
	1_BLANCO	116	0,04%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>18</b>	<b>0,01%</b>
	6_NEGRO	8	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
	3_AMARILLO	2	0,00%
	1_BLANCO	7	0,00%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>4</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	3	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
<b>Total</b>		<b>305.602</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

**Estado Mesa de Ayuda**

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>150</b>	<b>76,53%</b>
	3_AMARILLO	3	1,53%
	2_VERDE	3	1,53%
	1_BLANCO	144	73,47%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>26</b>	<b>13,27%</b>
	6_NEGRO	9	4,59%
	2_VERDE	2	1,02%
	1_BLANCO	15	7,65%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>20</b>	<b>10,20%</b>
	6_NEGRO	4	2,04%
	1_BLANCO	16	8,16%
<b>Total</b>		<b>196</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

**5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución**

En el mes de abril de 2020 fueron escalados en total 97.121 de los cuales el 69,17% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
<b>2020</b>	<b>139.069</b>	<b>342.623</b>	<b>481.692</b>
ENERO	11.460	48.583	60.043



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
<b>2020</b>	<b>139.069</b>	<b>342.623</b>	<b>481.692</b>
FEBRERO	56.550	125.102	181.652
MARZO	41.120	101.756	142.876
ABRIL	29.939	67.182	97.121
<b>TOTAL, ESCALADO</b>	<b>153.270</b>	<b>232.783</b>	<b>386.053</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

**Beatriz Carmenza Ochoa Osorio.**

Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria  
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Aprobó: Loly Catalina Van Leenden Del Rio – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboro: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista

Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista

Luz Karime Giraldo Cardenas - Contratista

**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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

