



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE JUNIO 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:

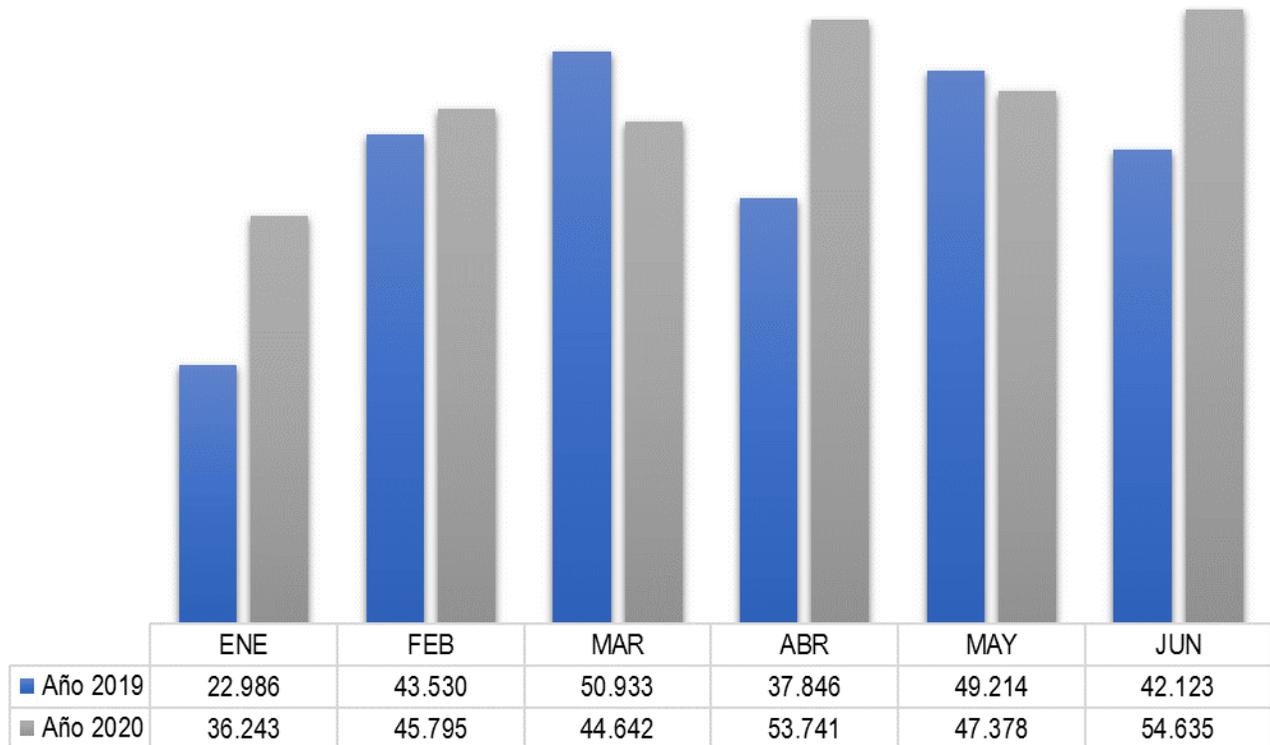




## 1. CANAL ESCRITO

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

En lo corrido del año 2020, se han radicado **282.434** peticiones. Frente a la radicación del mes de junio en el año anterior se evidencia un aumento del 29,7 %



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de junio, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 93,22 % y Roc con 6,71 % sobre las 54.635 solicitudes recibidas.

INSTANCIA	CANTIDAD	%
Interés General Y Particular	50.931	93,22%
Roc	3.666	6,71%
Consulta	18	0,03%
Información	16	0,03%
Congreso	2	0,004%
Queja - Reclamo	2	0,004%
<b>TOTAL</b>	<b>54.635</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de junio, aproximadamente el 61,33 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

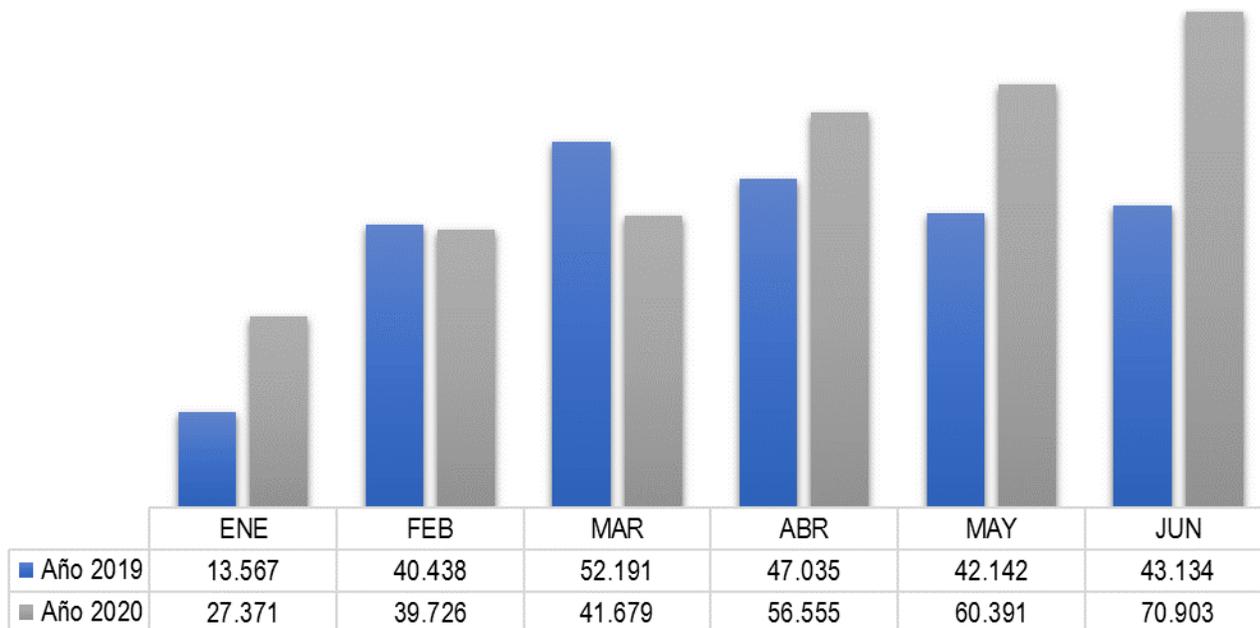
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	26.953	49,33%
ANTIOQUIA	6.555	12,00%
CAQUETA	2.222	4,07%
NARIÑO	1.132	2,07%
VALLE DEL CAUCA	2.938	5,38%
META	1.604	2,94%
MAGDALENA	1.498	2,74%
TOLIMA	1.105	2,02%
BOLIVAR	828	1,52%
CUNDINAMARCA	850	1,56%
CAUCA	925	1,69%
HUILA	791	1,45%
NORTE DE SANTANDER	1.070	1,96%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	317	0,58%
CESAR	1.147	2,10%
SANTANDER	577	1,06%
CALDAS	369	0,68%
SUCRE	543	0,99%
ARAUCA	208	0,38%
ATLANTICO	617	1,13%
QUINDIO	253	0,46%
CORDOBA	427	0,78%
CHOCO	205	0,38%
BOYACA	185	0,34%
RISARALDA	276	0,51%
GUAJIRA	315	0,58%
CASANARE	212	0,39%
PUTUMAYO	182	0,33%
GUAVIARE	200	0,37%
VICHADA	42	0,08%
GUAINIA	15	0,03%
AMAZONAS	60	0,11%
VAUPES	9	0,02%
SAN ANDRES	5	0,009%
<b>Total</b>	<b>54.635</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de junio se contestaron **70.903** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 64,38 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

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

Como se ilustra a continuación el 48,76 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	9.383	13,23%
BOGOTA	25.190	35,53%
VALLE DEL CAUCA	4.728	6,67%
CAQUETA	3.262	4,60%
NARIÑO	1.796	2,53%
META	2.598	3,66%
CORDOBA	2.368	3,34%
TOLIMA	1.804	2,54%
MAGDALENA	2.685	3,79%
CUNDINAMARCA	1.487	2,10%
CAUCA	1.417	2,00%
NORTE DE SANTANDER	1.742	2,46%
HUILA	1.302	1,84%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	623	0,88%



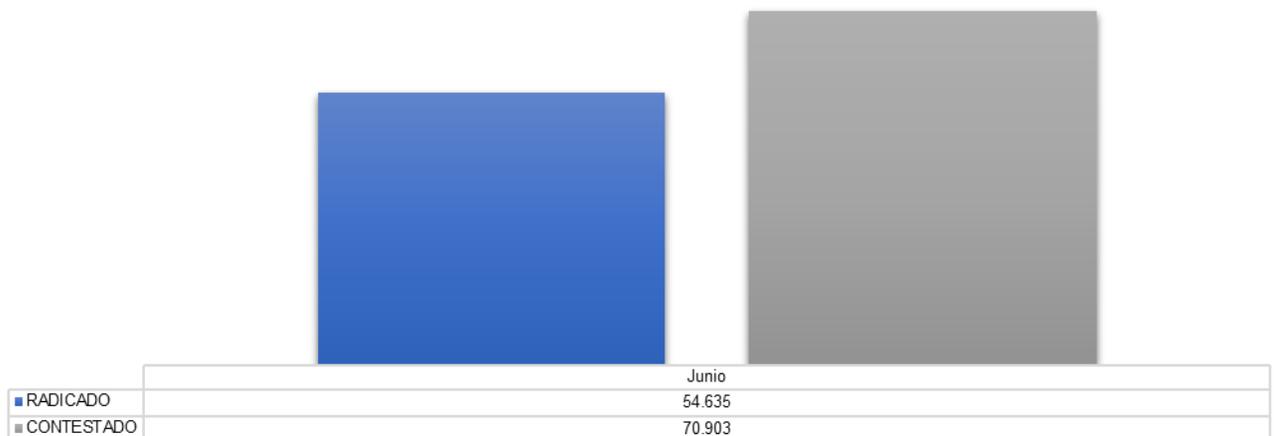


CESAR	1.811	2,55%
BOLIVAR	1.352	1,91%
SUCRE	1.030	1,45%
SANTANDER	1.074	1,51%
CALDAS	645	0,91%
PUTUMAYO	320	0,45%
ATLANTICO	1.118	1,58%
QUINDIO	376	0,53%
CASANARE	386	0,54%
RISARALDA	464	0,65%
GUAJIRA	538	0,76%
ARAUCA	338	0,48%
CHOCO	335	0,47%
BOYACA	313	0,44%
GUAVIARE	257	0,36%
AMAZONAS	50	0,07%
GUAINIA	26	0,04%
VICHADA	70	0,10%
VAUPES	10	0,01%
SAN ANDRES	5	0,01%
<b>Total</b>	<b>70.903</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 130 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

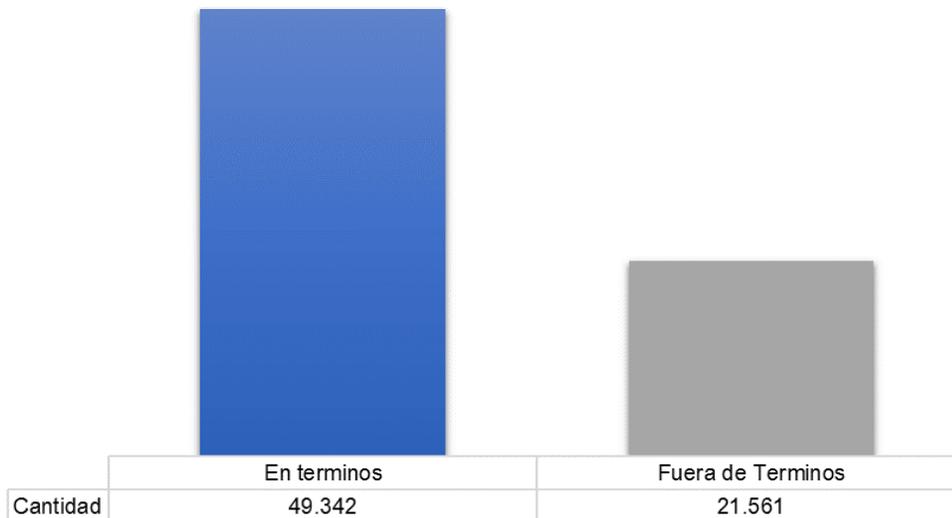


Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de junio se contestaron 70.903 derechos de petición, de los cuales 49.342 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	66.806	94,22%
ROC	4.032	5,69%
INFORMACION	33	0,05%
CONSULTA	30	0,04%
CONGRESO	1	0,00%
QUEJA - RECLAMO	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>70.903</b>	<b>100,00%</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	17.243	18,55%
AGENDAMIENTO	12.878	13,85%
TERMINOS VENCIDOS	8.111	8,73%
ARCHIVO	6.564	7,06%
ESTADO DEL PAGO	4.905	5,28%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	4.813	5,18%
AVAL	3.971	4,27%
SIN DATOS	3.924	4,22%
CERTIFICACION FAMILIAR	2.281	2,45%

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



SIN PETICION CONCRETA	2.073	2,23%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.912	2,06%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.838	1,98%
NOTIFICACION	1.545	1,66%
CASOS ATIPICOS	1.510	1,62%
RESPUESTA TIPO	1.458	1,57%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.232	1,33%
ESTADO EN EL REGISTRO	1.132	1,22%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	1.056	1,14%
NO ACREDITADO	943	1,01%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 14,60%, representando 13.571 pretensiones con 164 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de junio se trasladaron 384 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
Mayo	253
Junio	384
<b>Total</b>	<b>1.487</b>

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de junio se dio repuesta con carácter reservado a 81 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
Mayo	81
Junio	117
<b>Total</b>	<b>396</b>



## 1.11. Denuncias

Para el mes de junio, se adelantó trámite de 8 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 el mes de junio 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 Cauca con 16 solicitudes recibidas que constituyen al 47,1% de la demanda total, seguido del departamento de Guaviare con 7 solicitudes igual al 20,6% y finalmente el departamento de Casanare con 4 solicitudes con un 11,8%.

JUNIO		SOLICITUDES	%
DIRECCION TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CAUCA	CAUCA	16	47,1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	7	20,6%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	4	11,8%
BOLIVAR	BOLIVAR	2	5,9%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	1	2,9%
CESAR Y GUAJIRA	CESAR	1	2,9%
EJE CAFETERO	RISARALDA	1	2,9%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	1	2,9%
NARIÑO	NARIÑO	1	2,9%
<b>TOTAL</b>		<b>34</b>	<b>100%</b>

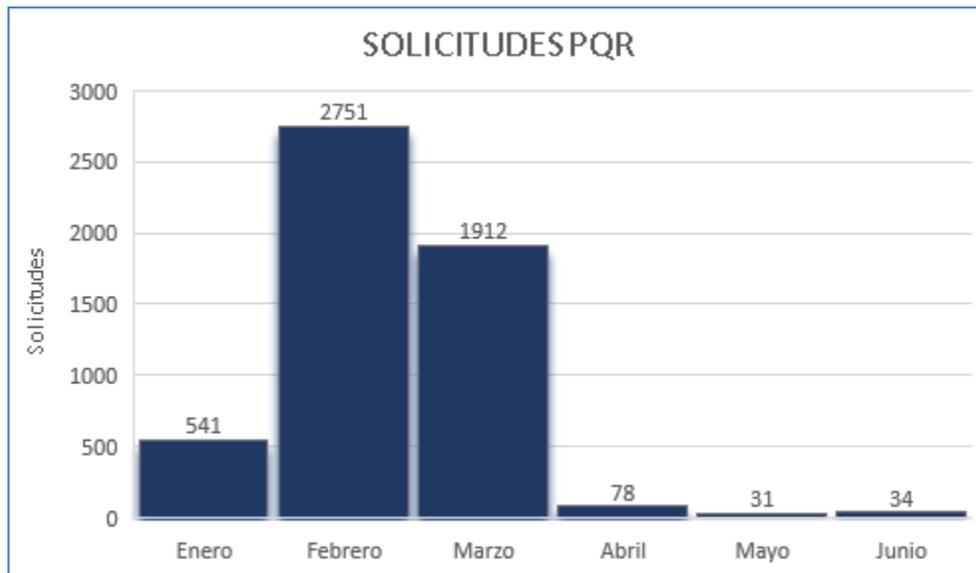
Fuente: Aplicativo SGV.

### 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 junio, se evidencia que los Derechos de Petición con 27 Solicitudes recibidas constituyen el 79,4% del total de solicitudes, seguido de Recursos de Registro con 6 Solicitudes lo que corresponde al 17,6% 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	27	79,4%	18
RECURSOS REGISTRO	6	17,6%	6
RECURSOS SSV	1	2,9%	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



### 3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

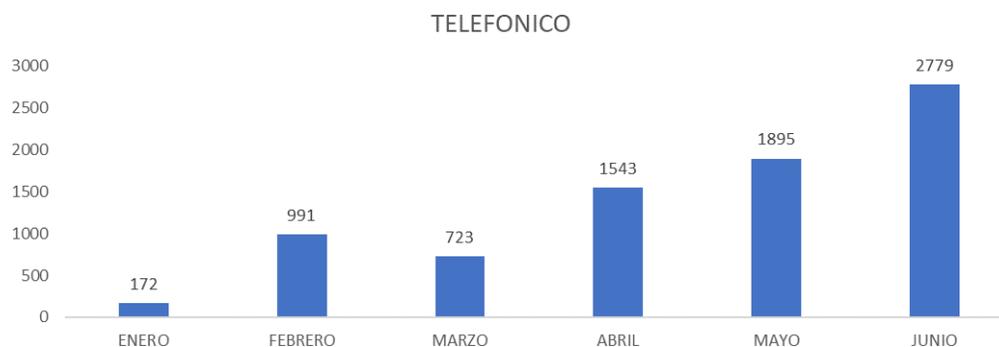
El grupo de servicio al ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con la radicación de PQR a través de los canales telefónico y virtual.

#### 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 Junio fueron 2.779 lo cual representa el 34.29% 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	MAYO	JUNIO	Total general
TELEFONICO	172	991	723	1543	1895	2779	8.103

Fuente: Aplicativo SGV.





### 3.1.1 DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

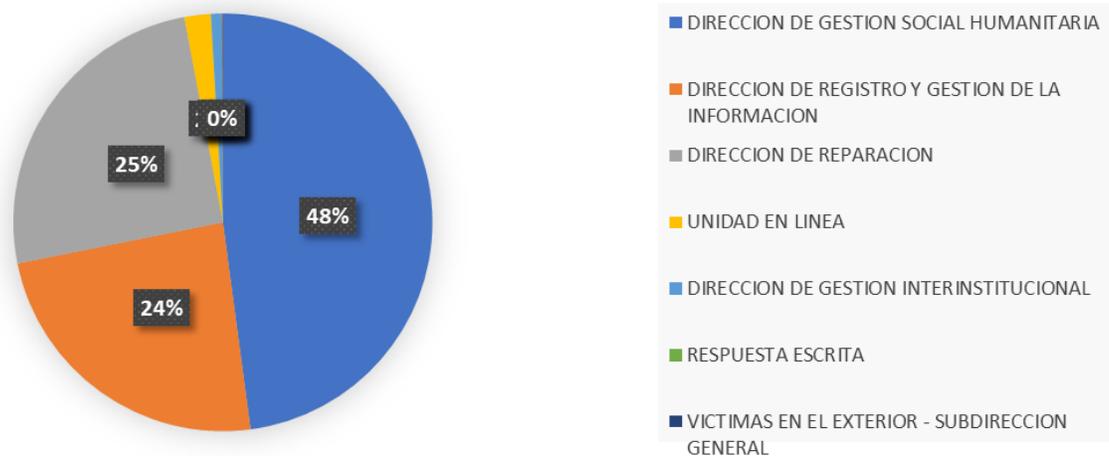
En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas se dividen en dos estados, Finalizado (respuesta inmediata) y Remitido (escalamientos para insumo de respuesta), este último, conlleva a que la petición deba contener un medio de respuesta que permita orientar al ciudadano en lo requerido. 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 junio de 2020 fueron radicados en total 1.267.714 peticiones verbales de las cuales el 47.9% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 23.94% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	JUNIO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	607.145
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	303.555
DIRECCION DE REPARACION	319.552
UNIDAD EN LINEA	25.854
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	10.503
RESPUESTA ESCRITA	62
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	664
OFICINA JURIDICA	378
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1
<b>Total general</b>	<b>1.267.714</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.





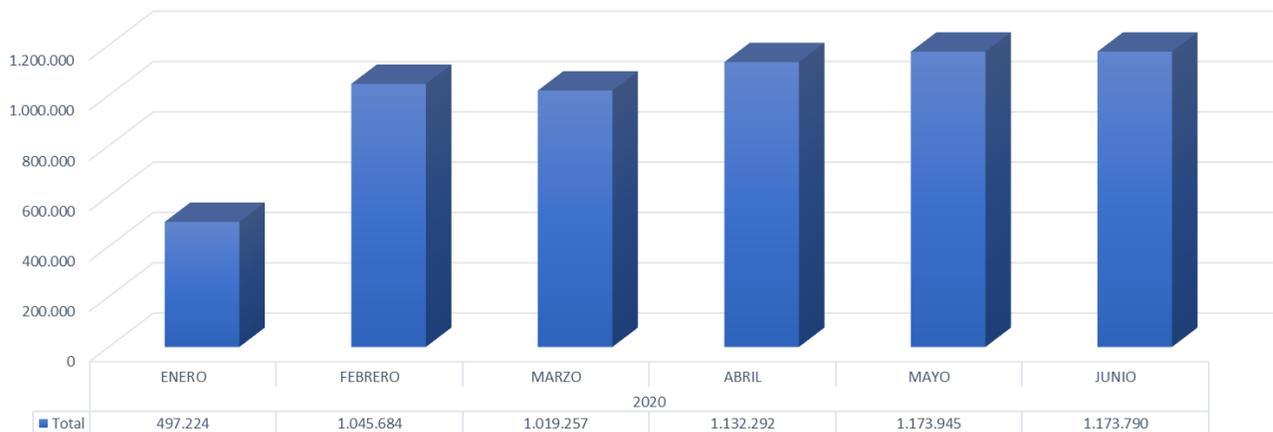
### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 junio de 2020 se finalizaron 1.173.790 casos los cuales representan el 19.42% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

MES	Total
ENERO	497.224
FEBRERO	1.045.684
MARZO	1.019.257
ABRIL	1.132.292
MAYO	1.173.945
JUNIO	1.173.790
	<b>6.042.192</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV

Durante el mes de junio de 2020 se presentó un total de 1.173.790 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 15,89 % de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	486.559
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	64.669
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	15.465
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	21.002
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	24.085
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	23.630
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	53.858
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	35.245



DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	11.875
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	24.531
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	29.697
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	17.434
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	26.914
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	25.471
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	30.801
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	54.878
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	15.626
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	28.026
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	13.507
DIRECCION TERRITORIAL URABA	19.068
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	31.027
ESQUEMA NO PRESENCIAL	93.066
UARIV NIVEL NACIONAL	27.356
<b>Total</b>	<b>1.173.790</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

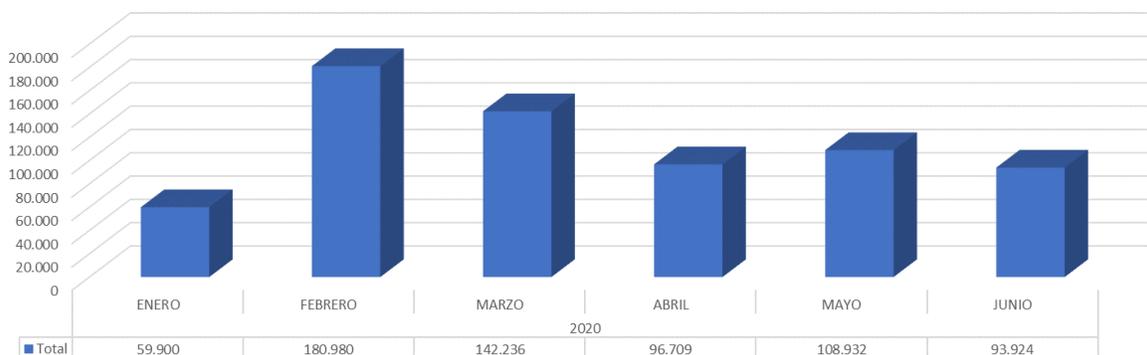
En el mes de junio fueron remitidos en total 93.924 casos lo que equivale al 13.75% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2020.

MES	Total
ENERO	59.900
FEBRERO	180.980
MARZO	142.236
ABRIL	96.709
MAYO	108.932
JUNIO	93.924
	<b>682.681</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



REMITIDO



Durante el mes de mayo de 2020 se presentó un total de 93.924 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 40,1% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	37.752
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	13.705
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	6.307
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	3.128
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	2.760
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	2.720
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	2.718
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.527
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	2.295
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	2.263
DIRECCION TERRITORIAL URABA	2.185
UARIV NIVEL NACIONAL	2.102
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	1.778
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	1.734
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	1.623
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	1.508
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.290
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.209
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.158
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.014
ESQUEMA NO PRESENCIAL	819
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	732
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	590
DT INTERNACIONAL	7
<b>Total</b>	<b>93.924</b>

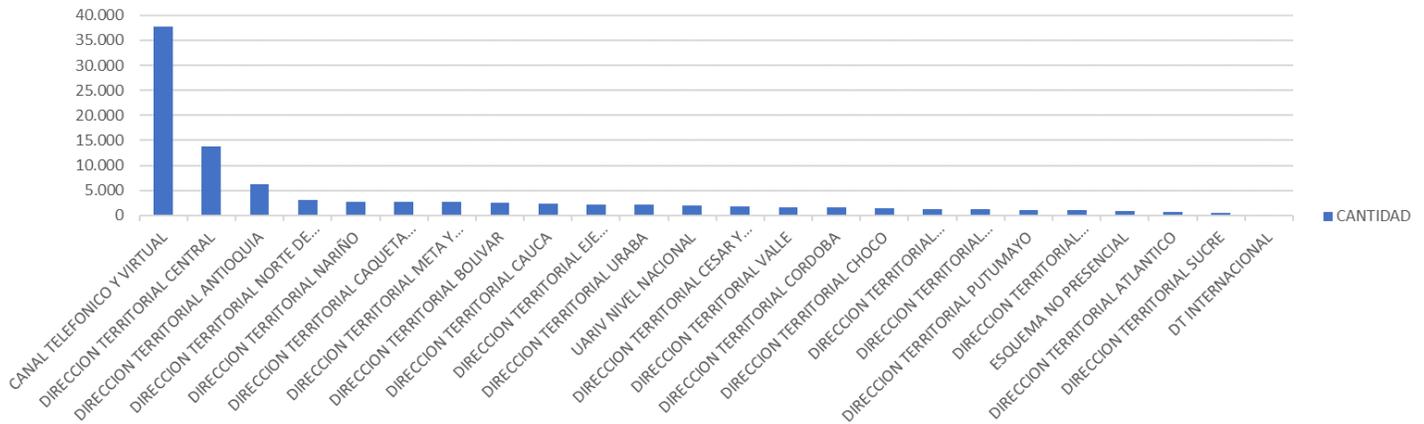
Fuente: Aplicativo SGV.





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 203.977 casos pendientes de gestión de los cuales el 67,27% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 137.209.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>137.209</b>	<b>67,27%</b>
	6_NEGRO	122.013	59,82%
	5_ROJO	3.302	1,62%
	4_NARANJA	3.907	1,92%
	3_AMARILLO	1.473	0,72%
	2_VERDE	4.572	2,24%
	1_BLANCO	1.942	0,95%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>59.202</b>	<b>29,02%</b>
	6_NEGRO	55.531	27,22%
	5_ROJO	222	0,11%
	4_NARANJA	555	0,27%
	3_AMARILLO	546	0,27%
	2_VERDE	1.503	0,74%
	1_BLANCO	845	0,41%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>7.279</b>	<b>3,57%</b>
	6_NEGRO	2.312	1,13%
	5_ROJO	260	0,13%
	4_NARANJA	727	0,36%
	3_AMARILLO	343	0,17%

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

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	2_VERDE	1.188	0,58%
	1_BLANCO	2.449	1,20%
<b>DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL</b>		<b>219</b>	<b>0,11%</b>
	2_VERDE	122	0,06%
	1_BLANCO	97	0,05%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>62</b>	<b>0,03%</b>
	6_NEGRO	60	0,03%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>4</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	2	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
<b>DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS</b>		<b>1</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	1	0,00%
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		<b>1</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	1	0,00%
<b>Total general</b>		<b>203.977</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>23</b>	<b>74,19%</b>
	3_AMARILLO	1	3,23%
	1_BLANCO	22	70,97%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>6</b>	<b>19,35%</b>
	1_BLANCO	6	19,35%
<b>DIRECCION GENERAL</b>		<b>1</b>	<b>3,23%</b>
	1_BLANCO	1	3,23%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>1</b>	<b>3,23%</b>
	1_BLANCO	1	3,23%
<b>Total general</b>		<b>31</b>	<b>100,00%</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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## 5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de junio de 2020 fueron escalados en total 76.915 de los cuales el 51,58% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	SOLUCIONADO	ESCALADO
ENERO	4.085	55.826	59.911
FEBRERO	17.824	163.314	181.138
MARZO	20.221	122.094	142.315
ABRIL	16.042	80.705	96.747
MAYO	27.631	81.399	109.030
JUNIO	37.237	39.678	76.915
<b>TOTAL</b>	<b>123.040</b>	<b>543.016</b>	<b>666.056</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 Rodriguez 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:

