



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE MARZO 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

Síguenos en:

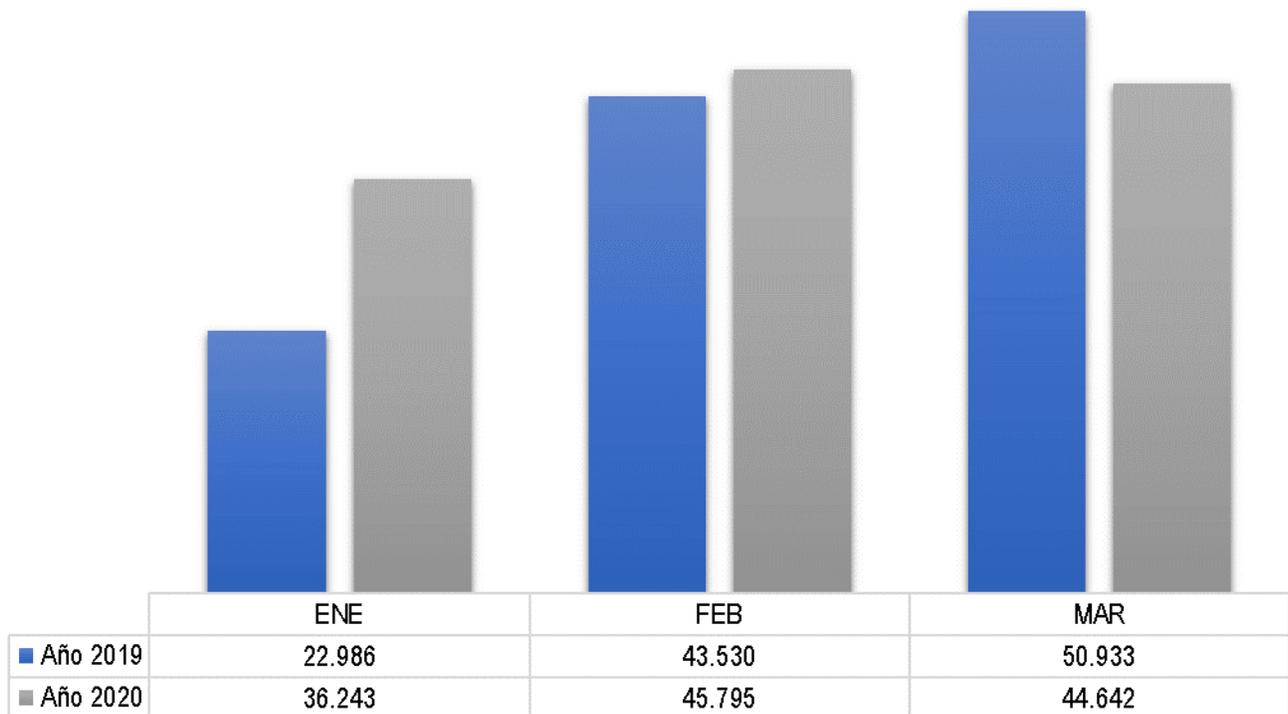




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2020, se han radicado **126.680** peticiones. Frente a la radicación del mes marzo en el año anterior se evidencia una disminución del 12,35 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de marzo, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 92,3% y Roc con 7,6 % sobre las 44.642 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	41.218
ROC	3.388
INFORMACION	22
CONSULTA	11
CONGRESO	3
Total	44.642

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de marzo, aproximadamente el 67,88 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

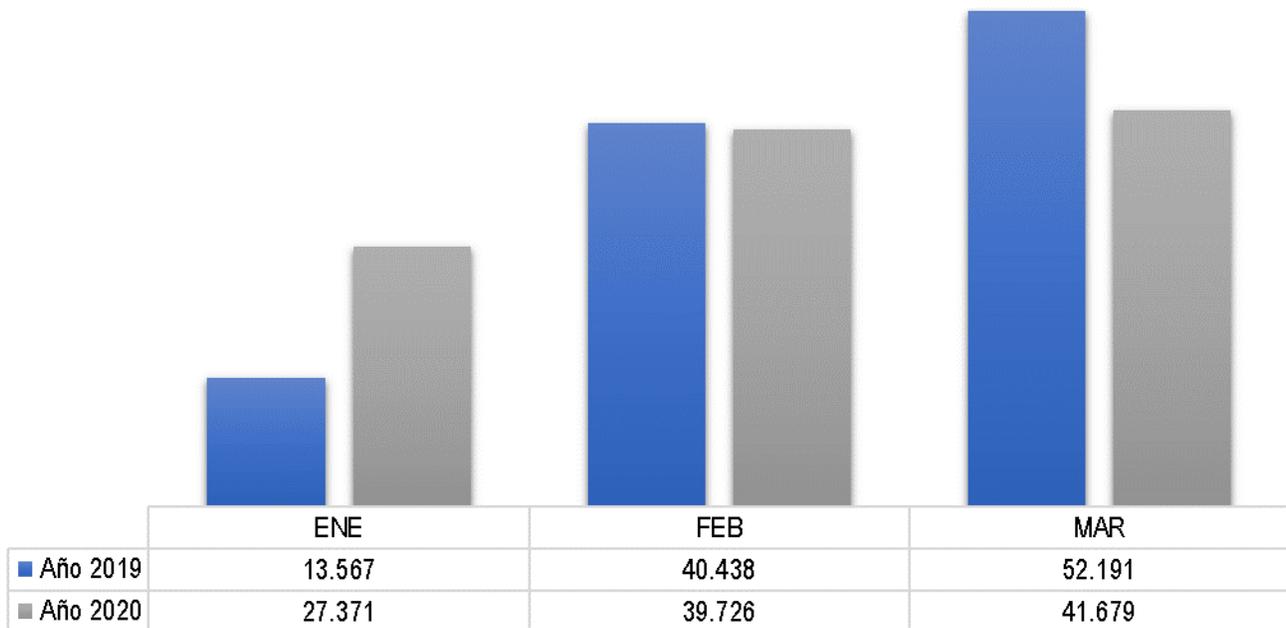
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	25.879	57,97%
ANTIOQUIA	4.426	9,91%
CAQUETA	1.653	3,70%
NARIÑO	1.074	2,41%
VALLE DEL CAUCA	1.371	3,07%
META	1.080	2,42%
MAGDALENA	865	1,94%
TOLIMA	891	2,00%
BOLIVAR	672	1,51%
CUNDINAMARCA	771	1,73%
CAUCA	456	1,02%
HUILA	461	1,03%
NORTE DE SANTANDER	407	0,91%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	501	1,12%
CESAR	450	1,01%
SANTANDER	409	0,92%
CALDAS	510	1,14%
SUCRE	326	0,73%
ARAUCA	139	0,31%
ATLANTICO	322	0,72%
QUINDIO	169	0,38%
CORDOBA	875	1,96%
CHOCO	100	0,22%
BOYACA	112	0,25%
RISARALDA	187	0,42%
GUAJIRA	125	0,28%
CASANARE	176	0,39%
PUTUMAYO	68	0,15%
GUAVIARE	135	0,30%
VICHADA	12	0,03%
GUAINIA	6	0,01%
AMAZONAS	8	0,02%
VAUPES	5	0,01%
SAN ANDRES	1	0,002%
Total	44.642	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de marzo se contestaron **41.679** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar una disminución del 20,14 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento en el mes de marzo.

Como se ilustra a continuación el 37,96 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	8.231	19,75%
BOGOTA	7.590	18,21%
VALLE DEL CAUCA	2.391	5,74%
CAQUETA	3.603	8,64%
NARIÑO	2.365	5,67%
META	1.919	4,60%
CORDOBA	944	2,26%
TOLIMA	1.423	3,41%
MAGDALENA	1.400	3,36%
CUNDINAMARCA	1.175	2,82%
CAUCA	1.077	2,58%
NORTE DE SANTANDER	780	1,87%
HUILA	1.051	2,52%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	997	2,39%
CESAR	798	1,91%
BOLIVAR	1.328	3,19%

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



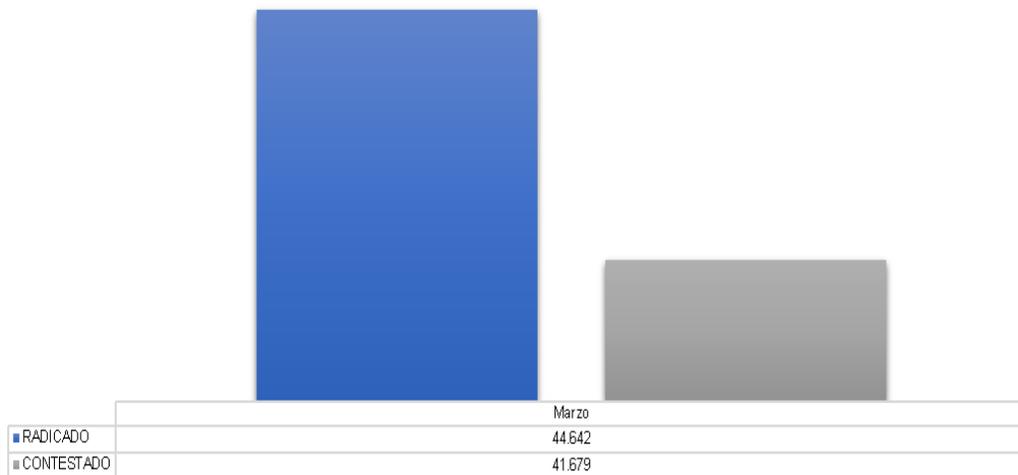


Departamento	Cantidad	%
SUCRE	599	1,44%
SANTANDER	718	1,72%
CALDAS	614	1,47%
PUTUMAYO	157	0,38%
ATLANTICO	468	1,12%
QUINDIO	248	0,60%
CASANARE	248	0,60%
RISARALDA	322	0,77%
GUAJIRA	259	0,62%
ARAUCA	338	0,81%
CHOCO	213	0,51%
BOYACA	206	0,49%
GUAVIARE	148	0,36%
AMAZONAS	19	0,05%
GUAINIA	20	0,05%
VICHADA	24	0,06%
VAUPES	2	0,00%
SAN ANDRES	4	0,01%
Total	41.679	100,00%

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 93% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

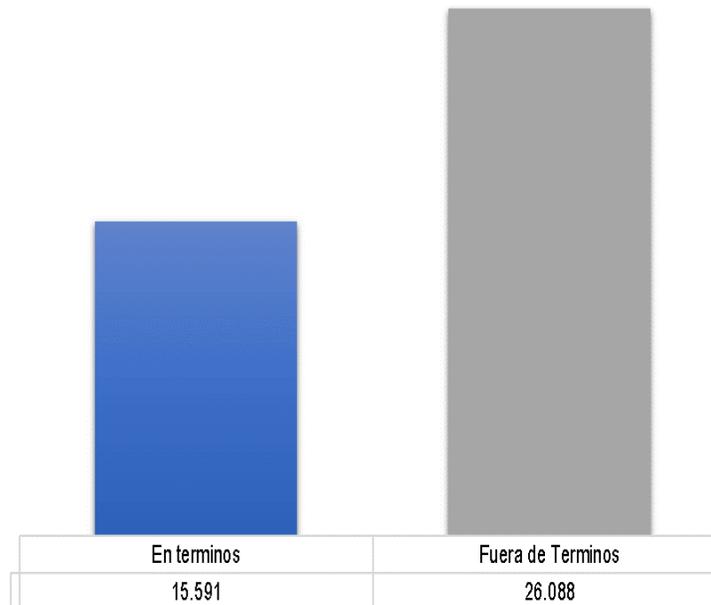


Fuente: Aplicativo Lex.



1.7. Términos de respuesta.

En el mes de marzo se contestaron 41.679 derechos de petición, de los cuales 15.591 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	14.552	23.203	37.755
ROC	1.009	2.853	3.862
CONSULTA	19	10	29
INFORMACION	9	20	29
CONGRESO	1	1	2
DENUNCIAS	0	1	1
QUEJA - RECLAMO	1	0	1
Total	15.591	26.088	41.679

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	10.550	19,57%
AGENDAMIENTO	9.715	18,02%
TERMINOS VENCIDOS	6.121	11,36%
AVAL	3.761	6,98%
ESTADO DEL PAGO	2.191	4,06%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.116	3,93%

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



Pretensión	Cantidad	%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.473	2,73%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.322	2,45%
RESPUESTA TIPO	1.110	2,06%
CASOS ATIPICOS	1.063	1,97%
SIN DATOS	928	1,72%
ESTADO EN EL REGISTRO	797	1,48%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	787	1,46%
NOTIFICACION	780	1,45%
SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO	724	1,34%
ARCHIVO	707	1,31%
SIN PETICION CONCRETA	683	1,27%
OFERTA INSTITUCIONAL	625	1,16%
VIVIENDA NUEVA	611	1,13%
ESTADO DE VALORACION 1448	578	1,07%
NO ACREDITADO	542	1,01%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 12,46%, representando 6.716 pretensiones con 160 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de marzo se trasladaron 199 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
Total	603

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de marzo se dio repuesta con carácter reservado a 60 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
Total	143

1.11. Denuncias

Para el mes de marzo, se adelantó tramite de 4 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 marzo 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 Bogotá con 472 solicitudes recibidas que constituyen el 25% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 336 solicitudes igual al 18% y finalmente el departamento de Caldas con 162 solicitudes con un 8%.

MARZO			
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	% SOLICITUDES	VÍCTIMAS
BOGOTA D.C.	472	25%	147
ANTIOQUIA	336	18%	180
CALDAS	162	8%	80
CAUCA	112	6%	70
BOLIVAR	77	4%	49
SANTANDER	75	4%	39
ARAUCA	66	3%	32
VALLE DEL CAUCA	59	3%	25
CUNDINAMARCA	56	3%	25
HUILA	49	3%	36
NORTE DE SANTANDER	46	2%	31
CHOCO	43	2%	27
BOYACA	41	2%	16
ATLANTICO	40	2%	24
RISARALDA	34	2%	18
CASANARE	31	2%	22
NARIÑO	29	2%	11
TOLIMA	25	1%	12
CORDOBA	22	1%	15
CESAR	19	1%	8
META	18	1%	1
CAQUETA	14	1%	6
MAGDALENA	14	1%	6
GUAVIARE	13	1%	6
LA GUAJIRA	11	1%	7
QUINDIO	11	1%	1
SUCRE	11	1%	4
AMAZONAS	10	1%	7
PUTUMAYO	9	0%	2
VICHADA	6	0%	3
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	0%	0
TOTAL	1912	100%	910

Fuente: Aplicativo SGV, corte 31 de Marzo de 2020.

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

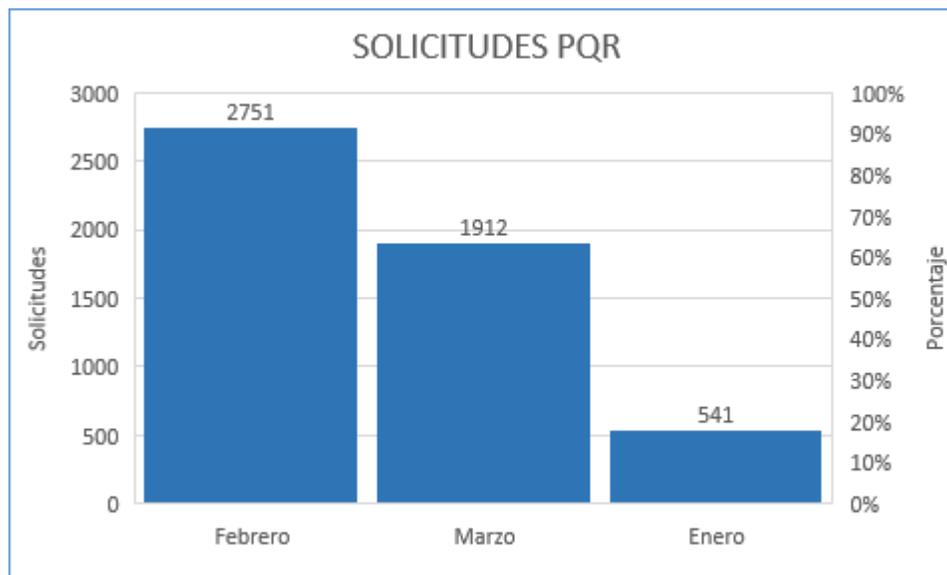


2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por el tipo de radicación de PQR en el mes de marzo, se evidencia que los Derechos de Petición con 1.666 Solicitudes recibidas constituyen el 87% del total de solicitudes, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 113 Solicitudes lo que corresponde al 6% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES	VÍCTIMAS
DERECHO DE PETICIÓN	1.666	87%	794
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	113	6%	58
RECURSOS REGISTRO	127	7%	56
RECURSOS SSV	6	0%	2
TOTAL	1912	100%	910

Fuente: Aplicativo SGV, corte 31 de marzo de 2020.



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 del canal telefónico y virtual.

3.1. Radicación solicitudes en el canal telefónico y virtual

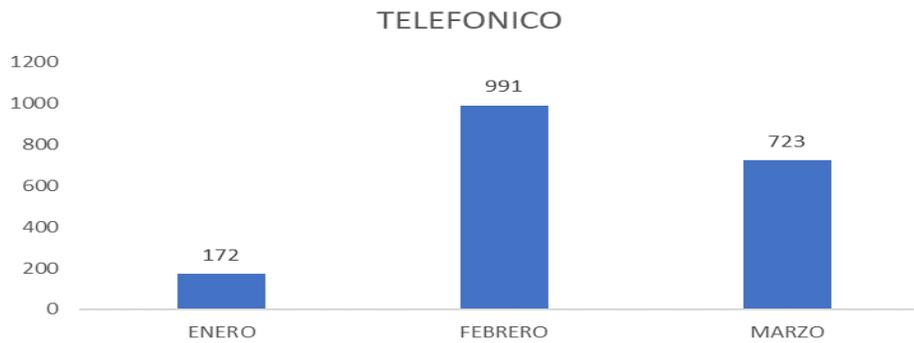
Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual en el mes de marzo disminuyeron con relación al mes anterior con un total de 723 solicitudes. Lo cual representa el 62,16% sobre el total de radicación correspondiente al año 2020.

Las solicitudes del canal telefónico y virtual son recibidas a través de los servicios de FAX opción 8 de las líneas telefónicas y el CORREO: unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co



MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general
TELEFONICO	172	991	723	1.163

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 marzo de 2020 fueron radicados en total 1.161.493 peticiones verbales de las cuales el 53.01% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 16.1% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	MARZO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	615.803
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	186.945
DIRECCION DE REPARACION	274.510
UNIDAD EN LINEA	65.409
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	18.004
RESPUESTA ESCRITA	110
OTROS(DPS,SENA,SUPERSALUD,PERSONERÍA,ETC)	3
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	387
OFICINA JURIDICA	319
SECRETARIA GENERAL	2
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	1
Total general	1.161.493

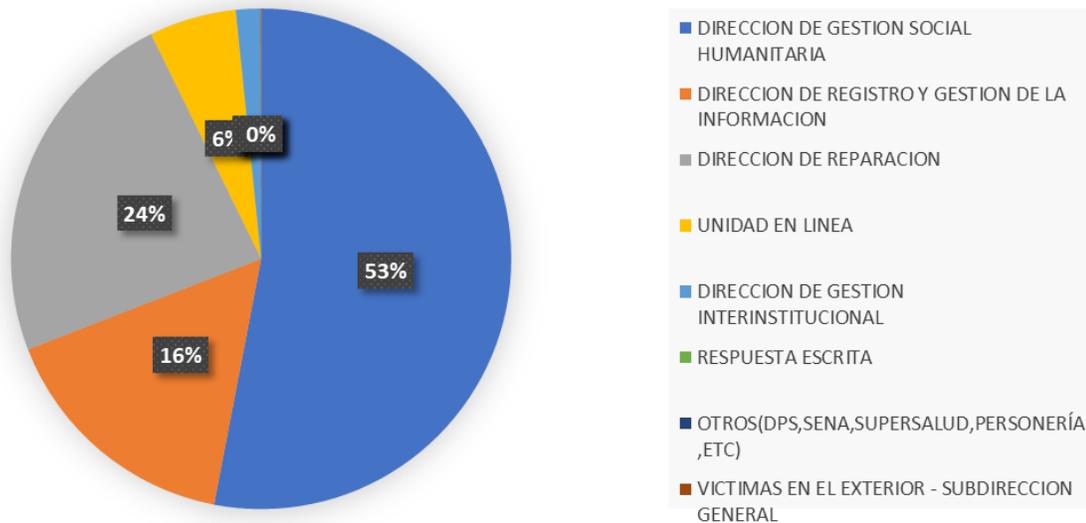
Fuente: Aplicativo SGV.

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





Fuente: Aplicativo SGV.

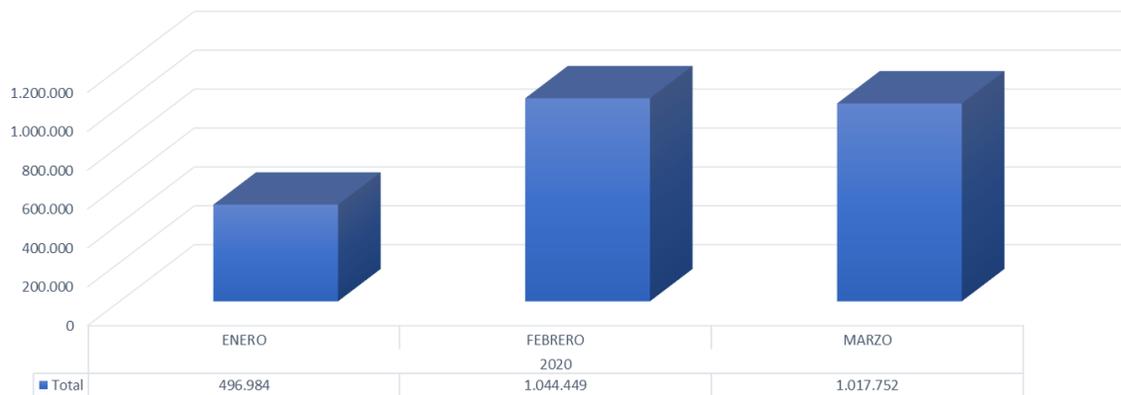
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 marzo de 2020 se finalizaron 1.017.752 casos los cuales representan el 39.76% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

MES	Total
ENERO	496.984
FEBRERO	1.044.449
MARZO	1.017.752
Total general	2.559.185

Fuente: Aplicativo SGV.





Durante el mes de marzo de 2020 se presentó un total de 1.017.752 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 50,97% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	518.776
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	40.020
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.850
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	11.524
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	16.022
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	11.470
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	50.063
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	15.892
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	6.858
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	12.163
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	11.603
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	11.664
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	14.371
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	14.625
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	13.519
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	38.678
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	13.333
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	16.784
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	7.638
DIRECCION TERRITORIAL URABA	12.683
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	18.478
ESQUEMA NO PRESENCIAL	87.504
UARIV NIVEL NACIONAL	60.169
DT INTERNACIONAL	85
Total general	1.017.772

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 marzo fueron remitidos en total 143.721 casos lo que equivale al 37.2% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2020.

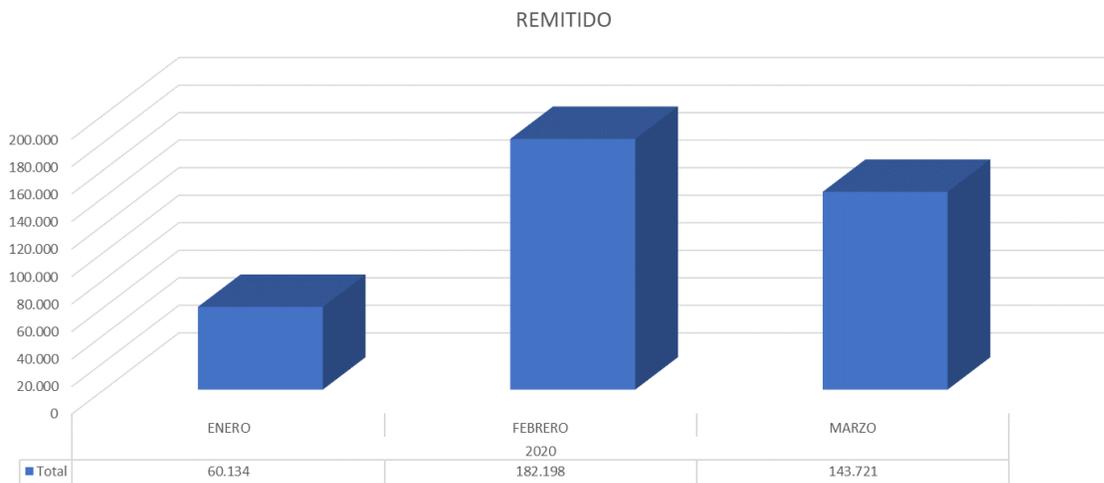
MES	Total
ENERO	60.134
FEBRERO	182.198
MARZO	143.721
Total	386.053

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 marzo de 2020 se presentó un total de 143.721 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 22,30% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	32.061
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	16.999
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	12.451
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	7.209
UARIV NIVEL NACIONAL	6.968
DIRECCION TERRITORIAL URABA	6.141
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	5.578
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	5.249
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	5.027
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	5.015
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.736
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	4.470
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	4.344
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.734
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.426
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	3.237
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	3.074
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	2.907
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	2.649
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.483
ESQUEMA NO PRESENCIAL	2.444
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.074
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.436
DT INTERNACIONAL	9
Total general	143.721

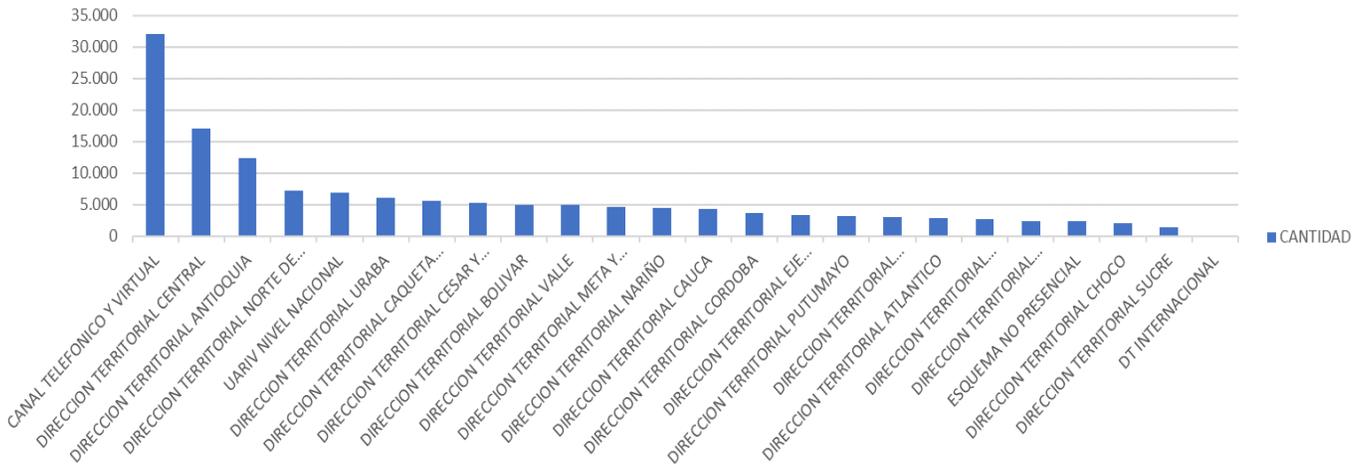
Fuente: Aplicativo SGV.

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





Fuente: Aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 401.397 casos pendientes de gestión de los cuales el 57,59% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 231.173.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		231.173	57,59%
	6_NEGRO	220.792	55,01%
	5_ROJO	1.687	0,42%
	4_NARANJA	912	0,23%
	3_AMARILLO	3.101	0,77%
	2_VERDE	2.547	0,63%
	1_BLANCO	2.134	0,53%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		155.989	38,86%
	6_NEGRO	151.914	37,85%
	5_ROJO	918	0,23%
	4_NARANJA	551	0,14%
	3_AMARILLO	924	0,23%
	2_VERDE	894	0,22%
	1_BLANCO	788	0,20%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		13.949	3,48%
	6_NEGRO	2.428	0,60%
	5_ROJO	656	0,16%
	4_NARANJA	1.045	0,26%
	3_AMARILLO	3.070	0,76%
	2_VERDE	2.874	0,72%
	1_BLANCO	3.876	0,97%



PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL		222	0,06%
	2_VERDE	100	0,02%
	1_BLANCO	122	0,03%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		59	0,01%
	6_NEGRO	39	0,01%
	5_ROJO	11	0,00%
	3_AMARILLO	3	0,00%
	2_VERDE	3	0,00%
	1_BLANCO	3	0,00%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		5	0,00%
	6_NEGRO	5	0,00%
Total general		401.397	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		10	55,56%
	1_BLANCO	10	55,56%
DIRECCION DE REPARACION		5	27,78%
	3_AMARILLO	1	5,56%
	1_BLANCO	4	22,22%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		3	16,67%
	1_BLANCO	3	16,67%
Total		18	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de marzo de 2020 fueron escalados en total 143.721 de los cuales el 55,11% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
2020	153.270	232.783	386.053
ENERO	15.661	44.473	60.134
FEBRERO	73.099	109.099	182.198
MARZO	64.510	79.211	143.721



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
TOTAL	153.270	232.783	386.053

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

Síguenos en:

