



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE NOVIEMBRE DE 2019

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:

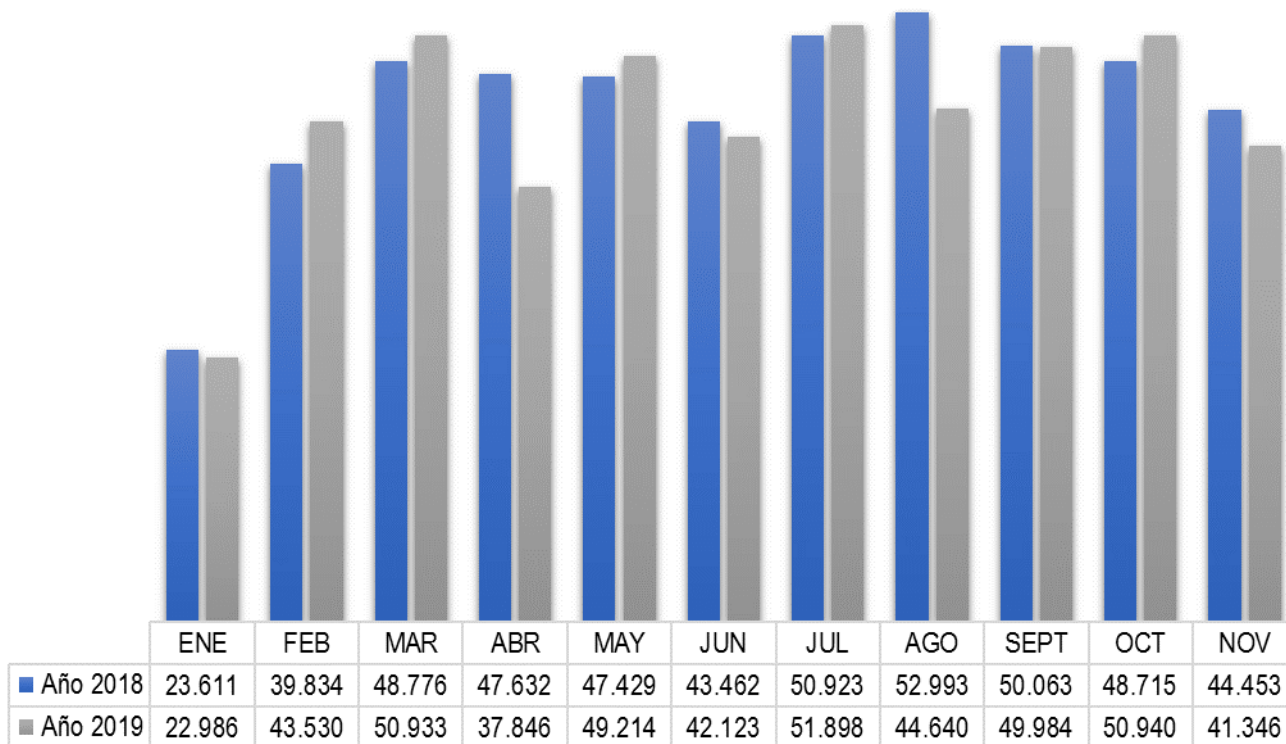




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2019, se han radicado 485.440 peticiones, frente a la radicación del mes noviembre en el año anterior se evidencia una disminución del 6,99 %.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de noviembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 92,1% y Roc con 7,8% sobre las 41.346 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	38.085
ROC	3.225
INFORMACION	18
CONSULTA	17
CONGRESO	1
Total	41.346

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de noviembre del presente año, aproximadamente el 55,54 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

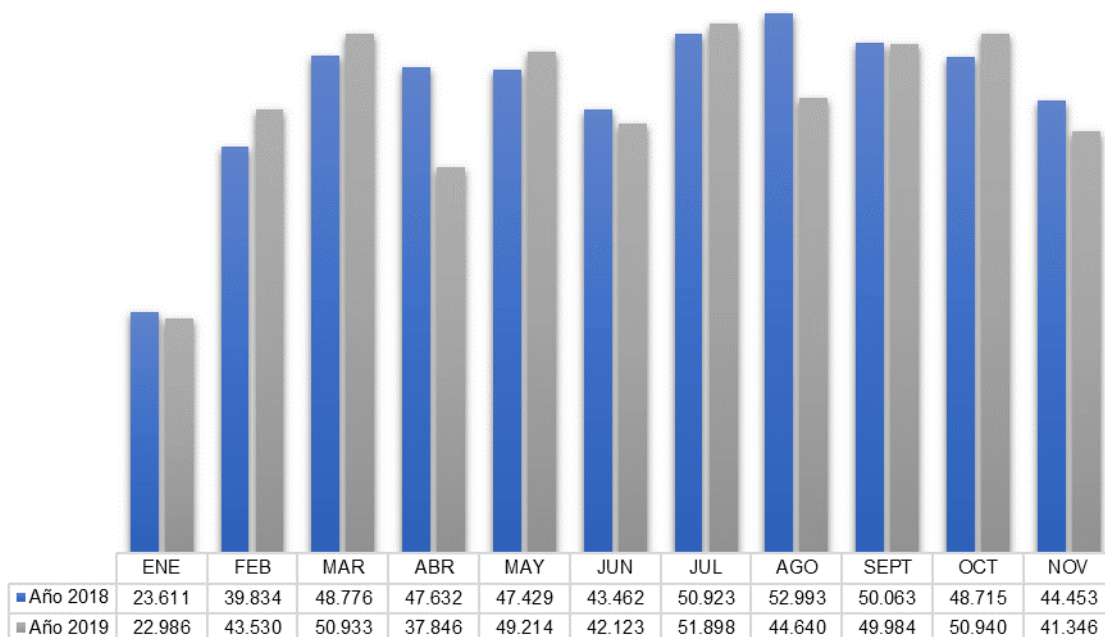
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	17.046	41,23%
ANTIOQUIA	5.918	14,31%
CAQUETA	2.193	5,30%
VALLE DEL CAUCA	1.987	4,81%
NARIÑO	1.667	4,03%
CORDOBA	1.384	3,35%
META	1.222	2,96%
TOLIMA	971	2,35%
MAGDALENA	922	2,23%
HUILA	814	1,97%
CAUCA	795	1,92%
CUNDINAMARCA	789	1,91%
NORTE DE SANTANDER	749	1,81%
CESAR	694	1,68%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	625	1,51%
BOLIVAR	614	1,49%
SUCRE	478	1,16%
SANTANDER	409	0,99%
CALDAS	343	0,83%
ATLANTICO	252	0,61%
QUINDIO	237	0,57%
ARAUCA	188	0,45%
CHOCO	184	0,45%
CASANARE	173	0,42%
PUTUMAYO	172	0,42%
RISARALDA	157	0,38%
BOYACA	150	0,36%
GUAJIRA	121	0,29%
GUAVIARE	50	0,12%
GUAINIA	18	0,04%
AMAZONAS	8	0,02%
VICHADA	8	0,02%
VAUPES	7	0,02%
SAN ANDRES	1	0,00%
Total	41.346	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de noviembre se contestaron **35.996** solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar una disminución del 19 % en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

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

Como se ilustra a continuación el 38,16 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	7.829	21,75%
BOGOTA	5.908	16,41%
VALLE DEL CAUCA	2.480	6,89%
CAQUETA	2.440	6,78%
NARIÑO	2.305	6,40%
META	1.585	4,40%
CORDOBA	1.223	3,40%
TOLIMA	1.162	3,23%
MAGDALENA	1.151	3,20%
CUNDINAMARCA	996	2,77%
CAUCA	947	2,63%
NORTE DE SANTANDER	916	2,54%
HUILA	897	2,49%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	865	2,40%



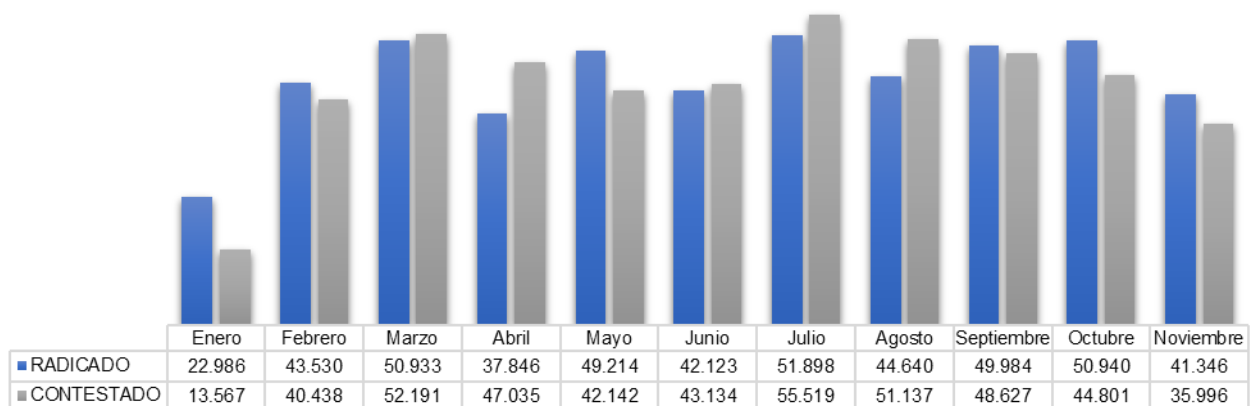


Departamento	Cantidad	%
CESAR	843	2,34%
BOLIVAR	805	2,24%
SUCRE	552	1,53%
SANTANDER	457	1,27%
CALDAS	390	1,08%
PUTUMAYO	370	1,03%
ATLANTICO	317	0,88%
QUINDIO	258	0,72%
CASANARE	225	0,63%
RISARALDA	218	0,61%
GUAJIRA	213	0,59%
ARAUCA	194	0,54%
CHOCO	178	0,49%
BOYACA	162	0,45%
GUAVIARE	54	0,15%
AMAZONAS	21	0,06%
GUAINIA	16	0,04%
VICHADA	11	0,03%
VAUPES	5	0,01%
SAN ANDRES	3	0,01%
Total	35.996	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2019

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 87 % de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



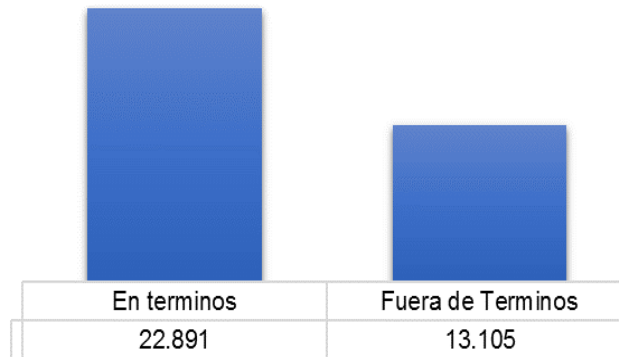
Fuente: Aplicativo Lex.





1.7. Términos de respuesta.

En el mes de noviembre se contestaron 35.996 derechos de petición, de los cuales 22.891 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	21.444	11.637	33.081
ROC	1.411	1.444	2.855
INFORMACION	12	19	31
CONSULTA	23	4	27
CONGRESO	1	0	1
DENUNCIAS	0	1	1
Total	22.891	13.105	35.996

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
AGENDAMIENTO	10.218	20,67%
ATENCION HUMANITARIA SM	9.809	19,84%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	3.424	6,93%
AVAL	3.317	6,71%
CASOS ATIPICOS	1.538	3,11%
ESTADO DEL PAGO	1.512	3,06%
SOLICITUD DE CORRECCION DE ACTO ADMINISTRATIVO YA EMITIDO	1.475	2,98%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.408	2,85%
TERMINOS VENCIDOS	1.327	2,68%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.007	2,04%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	999	2,02%
RESPUESTA TIPO	879	1,78%
ESTADO EN EL REGISTRO	816	1,65%
VIVIENDA NUEVA	702	1,42%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	657	1,33%

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	%
ESTADO DE VALORACION 1448	606	1,23%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	603	1,22%
OFERTA INSTITUCIONAL	598	1,21%
SIN PETICION CONCRETA	543	1,10%
INCLUSION DE NUEVOS MIEMBROS	539	1,09%
PROYECTO PRODUCTIVO	527	1,07%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 14,02 %, representando 6.932 pretensiones con 165 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de noviembre se trasladaron 188 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas

Mes	Cantidad
Enero	112
Febrero	175
Marzo	471
Abril	231
Mayo	233
Junio	189
Julio	258
Agosto	274
Septiembre	306
Octubre	252
Noviembre	188
Total	2689

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de noviembre se dio repuesta con carácter reservado a 53 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	18
Febrero	35
Marzo	52
Abril	58
Mayo	65
Junio	52
Julio	35
Agosto	53
Septiembre	66
Octubre	60
Noviembre	53
Total	547

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





1.11. Denuncias

Para el mes de noviembre, 5 quejas fueron tramitadas 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 noviembre de 2019.

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes por proceso de PQR, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al Departamento de Antioquia con 615 solicitudes recibidas que constituyen el 15% de la demanda total, seguido del Departamento de Bogotá con 455 solicitudes recibidas y una participación del 11% y finalmente las solicitudes del Departamento de Cauca con 354 y una participación de 9% reúnen la mayor demanda de las solicitudes durante el mes de noviembre de 2019 a nivel nacional.

NOVIEMBRE		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
ANTIOQUIA	615	322
BOGOTÁ D.C.	455	158
CAUCA	354	183
SANTANDER	326	146
BOLIVAR	256	165
META	241	178
VALLE DEL CAUCA	205	123
ARAUCA	171	78
HUILA	163	111
NARIÑO	131	76
MAGDALENA	130	89
NORTE DE SANTANDER	103	54
CORDOBA	95	78
ATLANTICO	91	41
BOYACA	91	38
PUTUMAYO	77	37
CESAR	73	22
CUNDINAMARCA	73	44
CHOCO	70	50
CASANARE	68	40
CALDAS	63	47
TOLIMA	55	24
RISARALDA	54	38
SUCRE	41	20

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



NOVIEMBRE		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
CAQUETA	33	13
GUAVIARE	24	10
QUINDIO	22	11
AMAZONAS	16	5
LA GUAJIRA	16	2
VICHADA	4	3
ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	3	2
TOTAL	4.119	2.208

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 noviembre, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 3.322 Solicitudes recibidas que constituyen el 81%, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 507 Solicitudes recibidas con el 12% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante este mes.

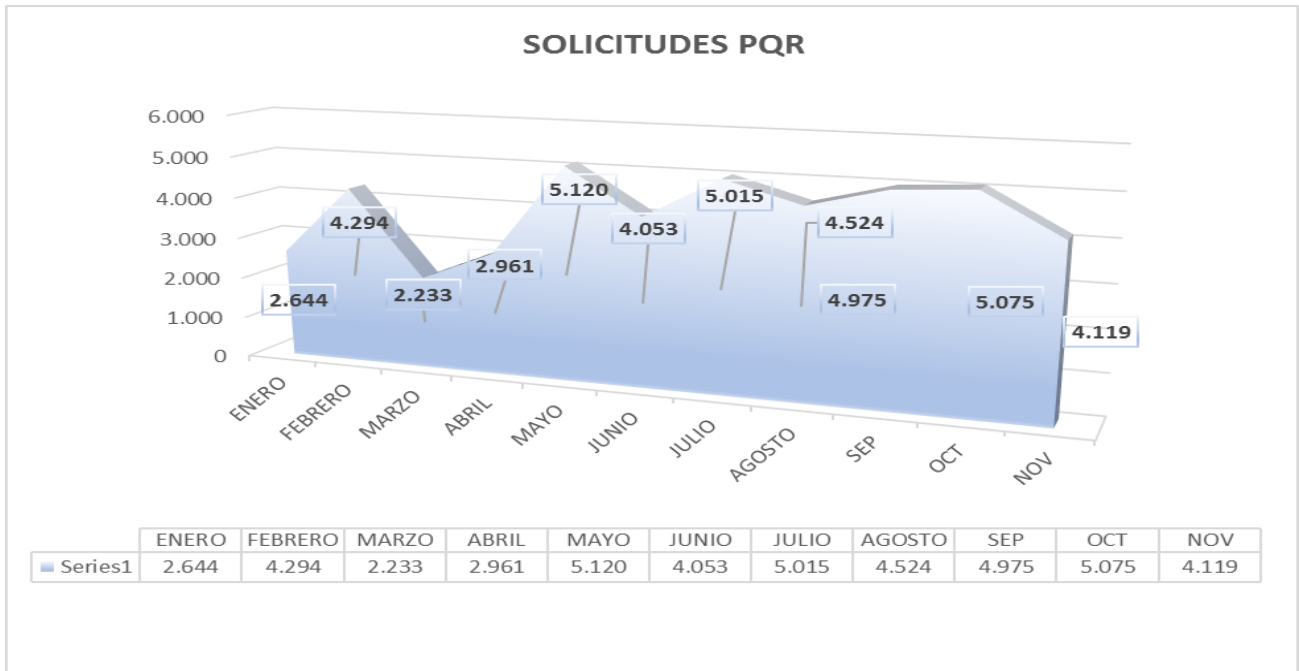
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP	OCT	NOV	TOTAL
DERECHO DE PETICION	2.563	4.140	2.056	2.660	4.447	3.509	4.407	3.875	4.020	3.952	3.322	38.951
RECURSOS REGISTRO	61	107	142	200	304	292	341	363	392	346	252	2.800
RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA	19	43	33	95	345	231	183	258	523	726	507	2.963
RECURSOS SSV	1	4	2	6	24	21	84	28	40	51	38	299
TOTAL	2.644	4.294	2.233	2.961	5.120	4.053	5.015	4.524	4.975	5.075	4.119	45.013

Fuente: Aplicativo SGV.

En el periodo de enero a noviembre del 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 38.951 la cual constituye un 87% de la demanda total, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 2.963 solicitudes constituyendo un 7% de la demanda total.

2.3. Comparativo mensual de Solicitudes PQR

En lo corrido del año 2019, se han recibido 45.013 solicitudes de PQR, en el mes de noviembre se evidencia una disminución del 18% en el número de solicitudes recibidas con relación al mes de octubre; manteniendo un promedio de 4.092 Solicitudes mensuales Recibidas.



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, se encuentran con una tendencia positiva, presentando un 5.73% más solicitudes con respecto al mes de octubre del año 2019.

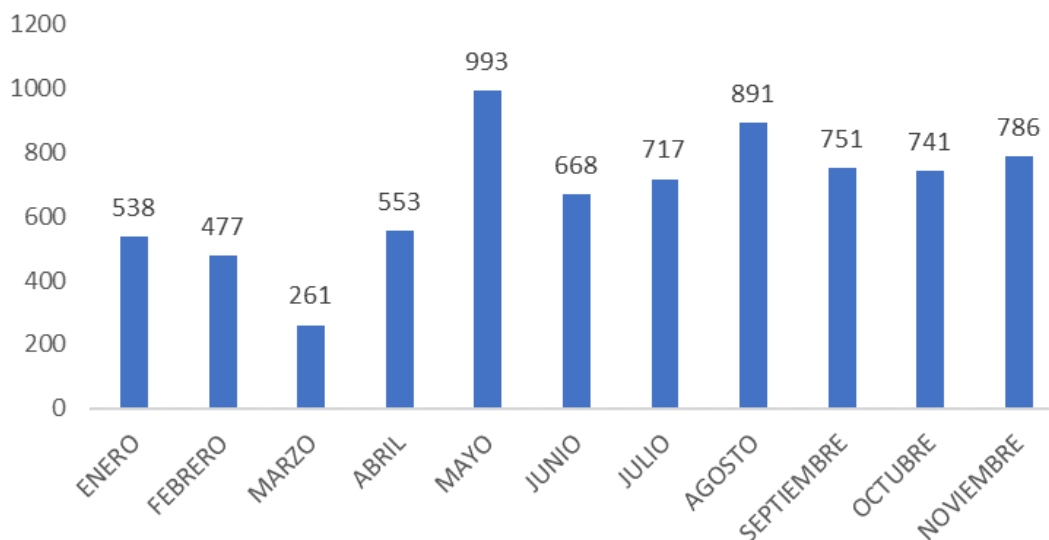
MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Total general
TELEFONICO	538	477	261	553	993	668	717	891	751	741	786	7.376

Fuente: Aplicativo SGV.





TELEFONICO



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

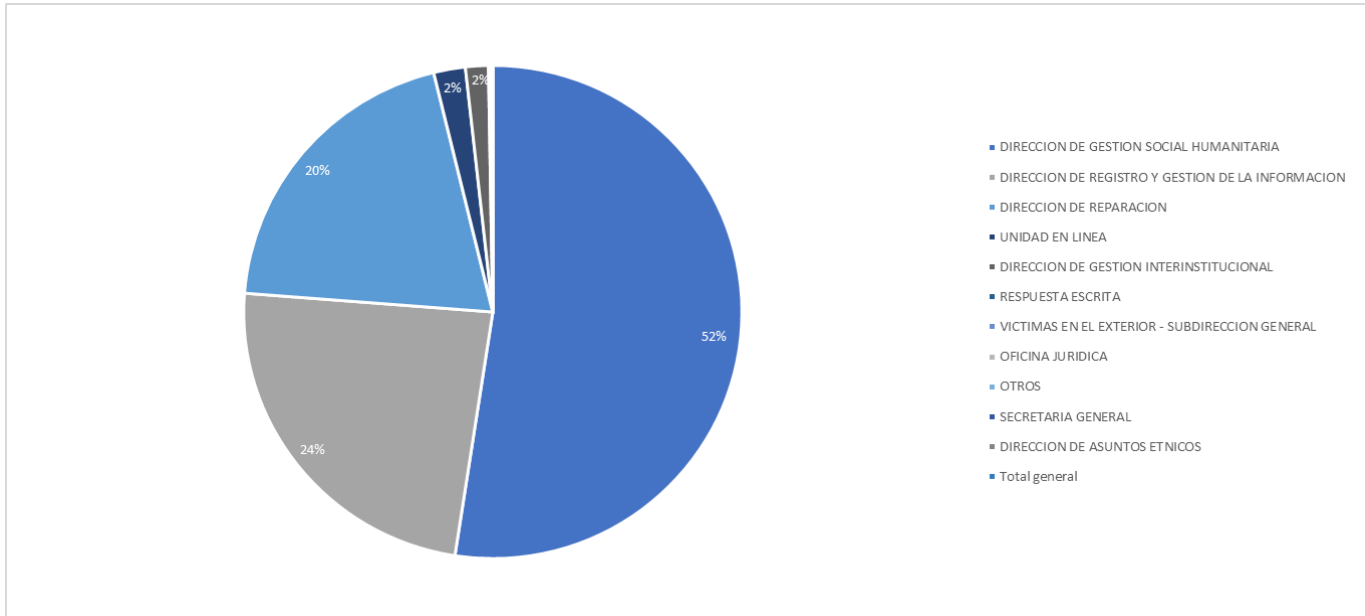
3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2019

Durante lo que va corrido del año 2019 han sido radicados en total 13.779.794 peticiones verbales de las cuales el 52,43% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 23.78% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Total
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.712	500.554	456.670	557.617	598.307	543.729	552.436	686.732	812.669	1.039.232	897.673	7.225.331
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	197.197	275.975	292.655	292.065	312.142	277.149	330.521	294.500	321.719	347.481	335.735	3.277.139
DIRECCION DE REPARACION	89.936	166.683	195.136	186.230	254.337	232.345	298.426	300.118	308.276	358.787	360.371	2.750.645
UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	22.271	18.006	23.430	24.486	28.549	33.756	33.546	33.137	30.675	283.512
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.916	11.153	10.987	9.300	11.811	13.942	22.205	22.710	23.018	33.516	36.577	205.135
RESPUESTA ESCRITA	4.372	4.647	5.008	5.920	1.127	239	319	329	332	228	212	22.733
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL					344	911	881	1.726	901	1.378	2.076	8.217
OFICINA JURIDICA	161	214	164	142	371	358	647	920	893	513	423	4.806
OTROS					192	495	157	132	251	292	388	1.907
SECRETARIA GENERAL	4		6			6	152	142	8	14	15	347
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS				1	1	2	3	2	2	7	4	22
Total	899.390	976.790	982.897	1.069.281	1.202.062	1.093.662	1.234.296	1.341.067	1.501.615	1.814.585	1.664.149	13.779.794

Fuente: Aplicativo SGV.





Fuente: Aplicativo SGV.

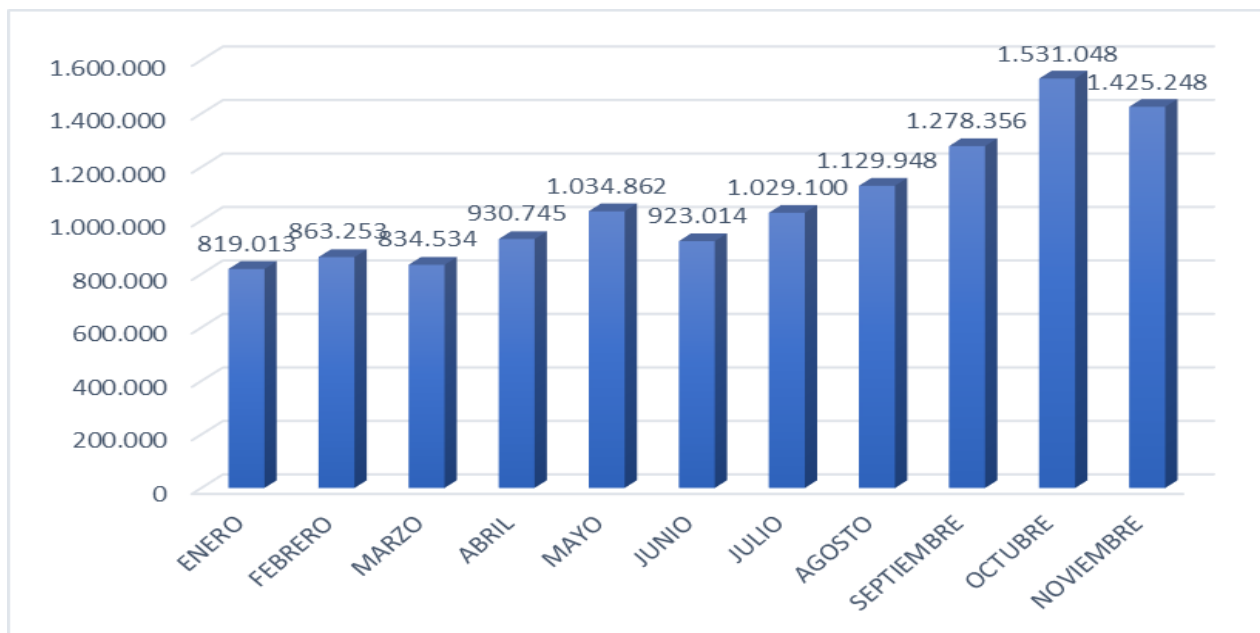
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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.

La tendencia de casos finalizados se presenta negativa para el mes de noviembre de 2019 siendo octubre el más representativo con un total de 1.531.048 casos finalizados.

MES	Total
ENERO	819.013
FEBRERO	863.253
MARZO	834.534
ABRIL	930.745
MAYO	1.034.862
JUNIO	923.014
JULIO	1.029.100
AGOSTO	1.129.948
SEPTIEMBRE	1.278.356
OCTUBRE	1.531.048
NOVIEMBRE	1.425.248
Total	11.799.121

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante lo que va corrido del año 2019 presenta un total de 14.695.152 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 56,60% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	8.317.574
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	580.406
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	160.341
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	162.643
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	196.798
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	133.972
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	654.543
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	321.324
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	114.223
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	178.058
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	165.759
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	225.623
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	229.140
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	242.231
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	260.203
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	403.391
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	124.308
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	245.835
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	133.342
DIRECCION TERRITORIAL URABA	211.745
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	256.789
ESQUEMA NO PRESENCIAL	1.083.509
MESA DE AYUDA	444
UARIV NIVEL NACIONAL	291.607
Dt INTERNACIONAL	1.344
Total	14.695.152

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





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 noviembre se presenta una disminución del 18,68% en comparación al mes de octubre, obteniendo así un total de 238.901 casos remitidos en el mes de noviembre

MES	Total
ENERO	80.377
FEBRERO	113.537
MARZO	148.363
ABRIL	138.536
MAYO	167.200
JUNIO	170.648
JULIO	205.196
AGOSTO	211.119
SEPTIEMBRE	223.259
OCTUBRE	283.537
NOVIEMBRE	238.901
Total	1.980.673

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	67.262
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	48.719
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	42.586

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

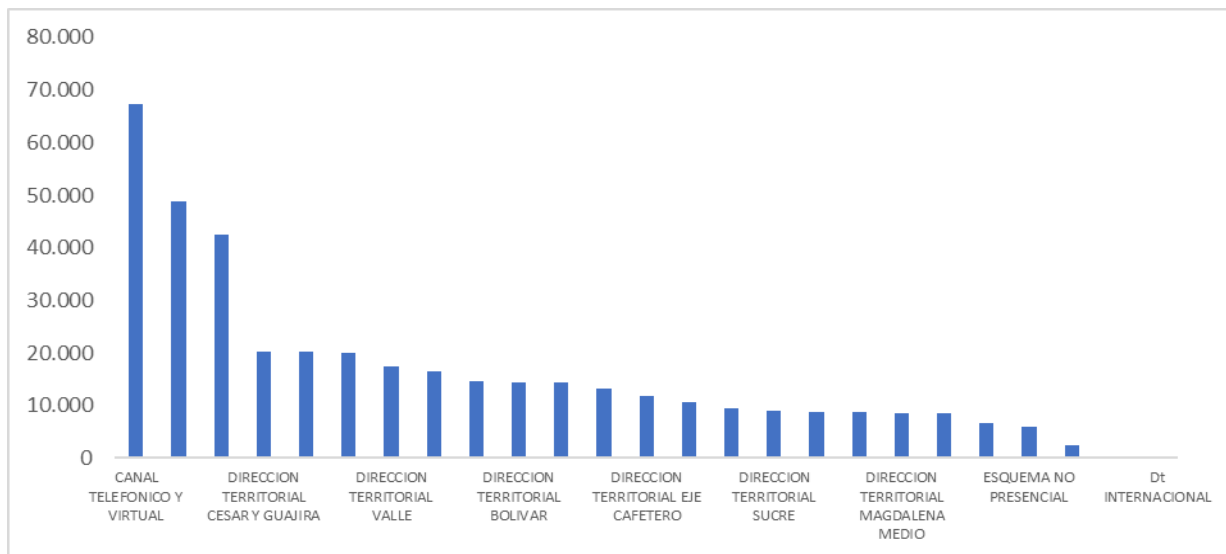
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	20.161
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	20.150
DIRECCION TERRITORIAL URABA	19.980
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	17.488
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	16.572
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	14.648
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	14.478
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	14.474
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	13.278
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	11.845
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	10.515
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	9.517
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	8.955
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	8.839
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	8.813
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	8.605
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	8.402
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	6.588
ESQUEMA NO PRESENCIAL	5.867
UARIV NIVEL NACIONAL	2.502
MESA DE AYUDA	45
Dt INTERNACIONAL	42
Total	400.331

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 455.594 casos pendientes de gestión de los cuales el 60,43% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información con un total de 275.315 para el mes de noviembre.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		275.315	60,43%
	6_NEGRO	245.802	53,95%
	5_ROJO	2.799	0,61%
	4_NARANJA	4.374	0,96%
	3_AMARILLO	7.683	1,69%
	2_VERDE	4.136	0,91%
	1_BLANCO	10.521	2,31%
DIRECCION DE REPARACION		156.656	34,39%
	6_NEGRO	114.601	25,15%
	5_ROJO	4.425	0,97%
	4_NARANJA	7.049	1,55%
	3_AMARILLO	10.539	2,31%
	2_VERDE	5.677	1,25%
	1_BLANCO	14.365	3,15%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		22.587	4,96%
	6_NEGRO	1.576	0,35%
	5_ROJO	260	0,06%
	4_NARANJA	635	0,14%
	3_AMARILLO	5.008	1,10%
	2_VERDE	3.411	0,75%
	1_BLANCO	11.697	2,57%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL		732	0,16%
	6_NEGRO	2	0,00%
	3_AMARILLO	268	0,06%
	2_VERDE	156	0,03%
	1_BLANCO	306	0,07%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		283	0,06%
	6_NEGRO	157	0,03%
	5_ROJO	11	0,00%
	4_NARANJA	29	0,01%
	3_AMARILLO	27	0,01%
	2_VERDE	18	0,00%
	1_BLANCO	41	0,01%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		21	0,00%
	6_NEGRO	15	0,00%
	4_NARANJA	3	0,00%
	1_BLANCO	3	0,00%
Total		455.594	100,00%

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



Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		3905	80,23%
	6_NEGRO	3299	67,78%
	5_ROJO	23	0,47%
	4_NARANJA	89	1,83%
	3_AMARILLO	166	3,41%
	2_VERDE	77	1,58%
	1_BLANCO	251	5,16%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		719	14,77%
	6_NEGRO	67	1,38%
	5_ROJO	14	0,29%
	4_NARANJA	50	1,03%
	3_AMARILLO	125	2,57%
	2_VERDE	82	1,68%
	1_BLANCO	381	7,83%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		242	4,97%
	6_NEGRO	1	0,02%
	4_NARANJA	1	0,02%
	3_AMARILLO	6	0,12%
	2_VERDE	21	0,43%
	1_BLANCO	213	4,38%
DIRECCION GENERAL		1	0,02%
	1_BLANCO	1	0,02%
Total		4867	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de noviembre de 2019 fueron escalados en total 238.901 casos fueron escalados de los cuales el 55,8% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
ENERO	5.526	74.851	80.377
FEBRERO	9.394	104.143	113.537
MARZO	32.986	115.377	148.363
ABRIL	12.768	125.768	138.536
MAYO	15.125	152.075	167.200
JUNIO	11.203	159.445	170.648
JULIO	28.896	176.300	205.196
AGOSTO	30.033	181.086	211.119
SEPTIEMBRE	34.041	189.218	223.259

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

OCTUBRE	69.636	213.901	283.537
NOVIEMBRE	92.708	133.453	238.901
2019	342.316	1.625.617	1.980.673

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:

