



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE JUNIO 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 la 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

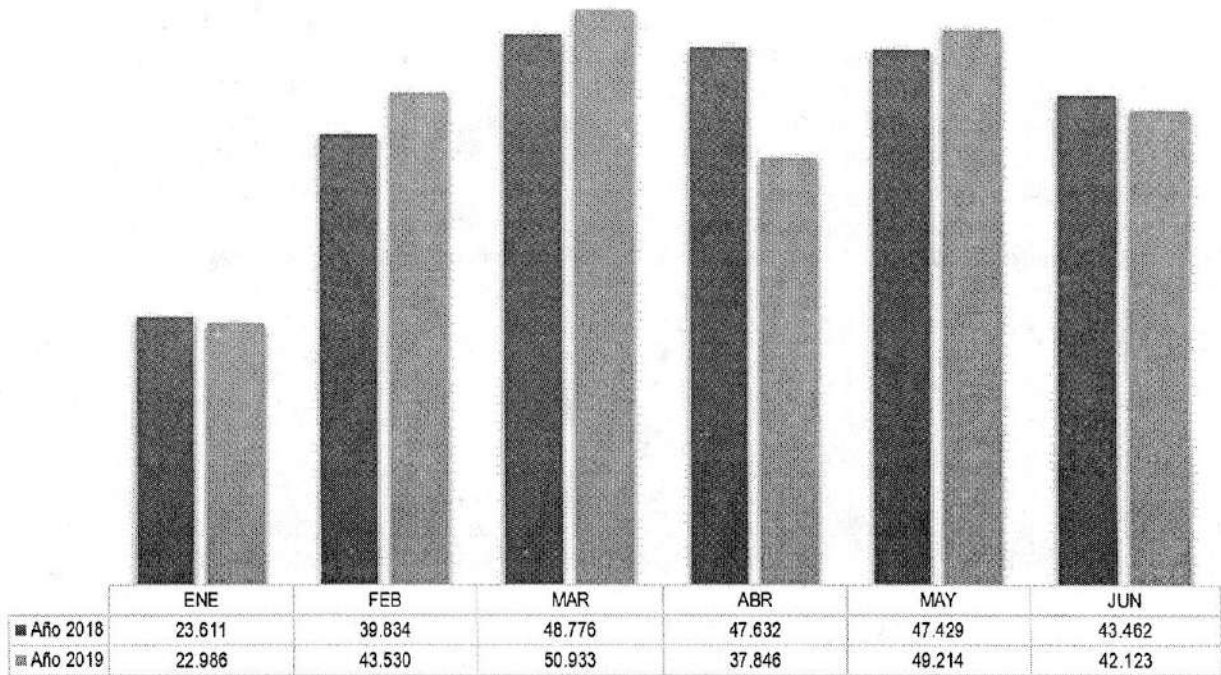




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2019, se han radicado 246.632 peticiones, frente a la radicación del mes junio en el año anterior se evidencia una disminución del 3 %.



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 90.6% y Roc con 9.3% sobre las 42.123 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	38.181
ROC	3.911
CONSULTA	22
INFORMACION	6
DENUNCIAS	1
CONGRESO	1
QUEJA - RECLAMO	1
Total	42.123

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de junio del presente año, aproximadamente el 41,17 % se concentra en Antioquia y Bogotá.

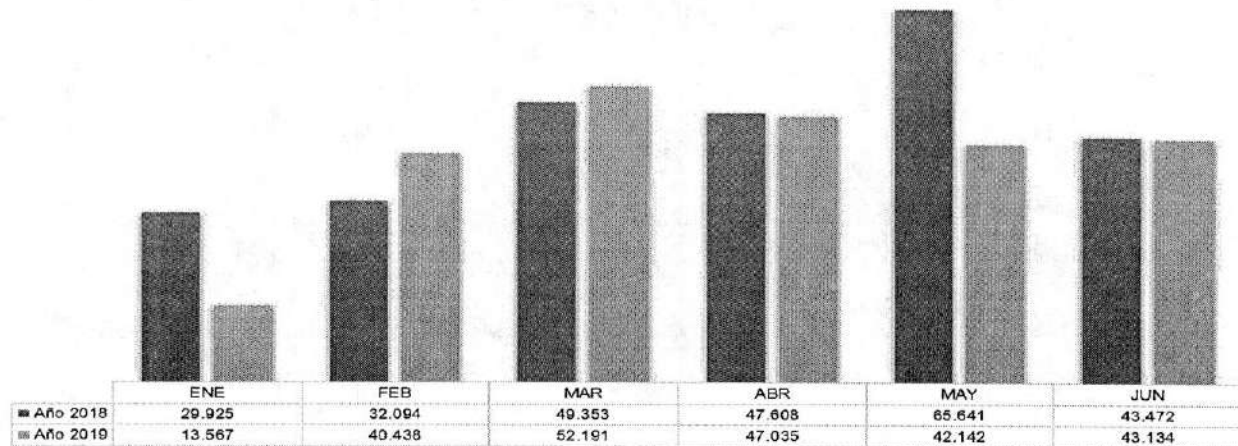
Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	9.439	22,41%
BOGOTA	7.902	18,76%
CAQUETA	3.050	7,24%
VALLE DEL CAUCA	2.407	5,71%
NARIÑO	1.984	4,71%
META	1.905	4,52%
TOLIMA	1.676	3,98%
CORDOBA	1.632	3,87%
MAGDALENA	1.221	2,90%
BOLIVAR	1.008	2,39%
NORTE DE SANTANDER	962	2,28%
CESAR	921	2,19%
CUNDINAMARCA	917	2,18%
CAUCA	856	2,03%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	763	1,81%
HUILA	774	1,84%
PUTUMAYO	700	1,66%
SANTANDER	560	1,33%
CHOCO	527	1,25%
SUCRE	519	1,23%
ARAUCA	423	1,00%
RISARALDA	340	0,81%
ATLANTICO	309	0,73%
QUINDIO	292	0,69%
CALDAS	251	0,60%
BOYACA	207	0,49%
CASANARE	195	0,46%
GUAJIRA	194	0,46%
GUAVIARE	84	0,20%
GUAINIA	40	0,09%
AMAZONAS	34	0,08%
VAUPES	16	0,04%
VICHADA	11	0,03%
SAN ANDRES	4	0,01%
Total	42.123	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de junio se contestaron 43.134 solicitudes, en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar una disminución en el 12% 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 38,70 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	10.233	23,72%
BOGOTA	6.462	14,98%
CAQUETA	3.250	7,53%
VALLE DEL CAUCA	2.810	6,51%
META	2.360	5,47%
TOLIMA	2.008	4,66%
NARIÑO	1.364	3,16%
MAGDALENA	1.234	2,86%
NORTE DE SANTANDER	1.194	2,77%
CORDOBA	1.183	2,74%
CUNDINAMARCA	1.175	2,72%
BOLIVAR	1.144	2,65%
CESAR	1.139	2,64%
CAUCA	1.042	2,42%
HUILA	882	2,04%
PUTUMAYO	803	1,86%
SUCRE	664	1,54%
SANTANDER	617	1,43%
CONNACIONALES	542	1,26%

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

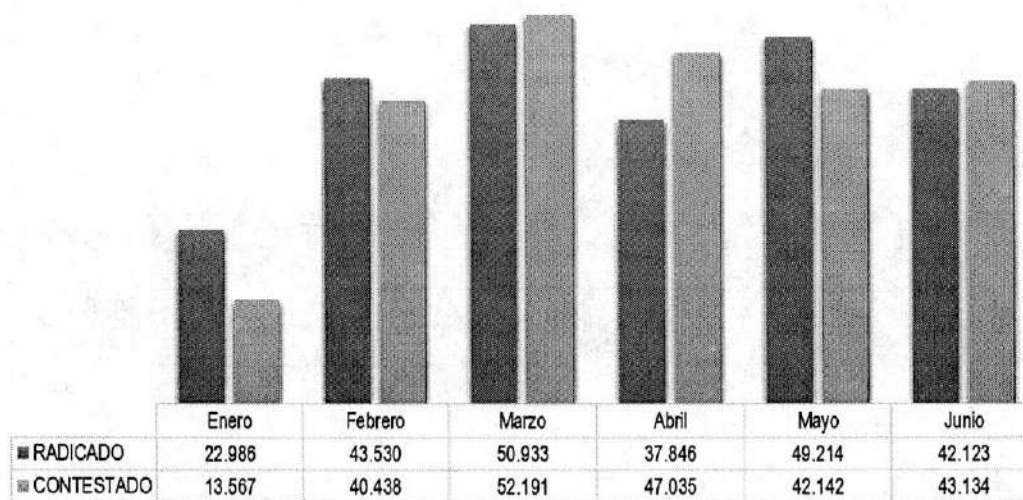
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
ATLANTICO	409	0,95%
ARAUCA	390	0,90%
CALDAS	353	0,82%
CHOCO	350	0,81%
RISARALDA	345	0,80%
QUINDIO	327	0,76%
BOYACA	251	0,58%
GUAJIRA	213	0,49%
CASANARE	197	0,46%
GUAVIARE	96	0,22%
GUAINIA	33	0,08%
AMAZONAS	25	0,06%
VAUPES	19	0,04%
VICHADA	18	0,04%
SAN ANDRES	2	0,00%
Total	43.134	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 103 % 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

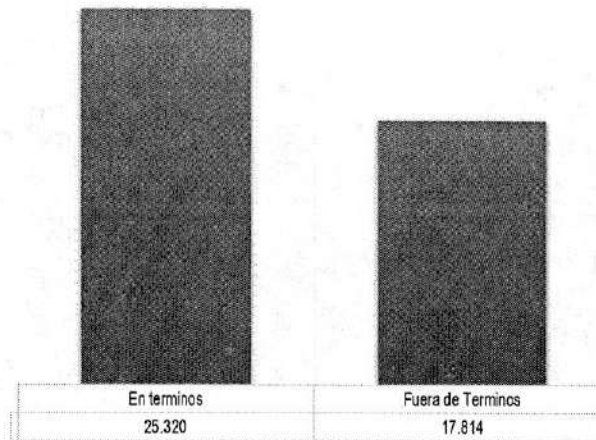
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





1.7. Términos de respuesta

En el mes de junio se contestaron 43.134 derechos de petición, de los cuales 25.320 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	23.719	14.693	38.412
ROC	1.577	3.100	4.677
INFORMACION	2	21	23
CONSULTA	21		21
DENUNCIAS	1		1
Total	25.320	17.814	43.134

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	11.710	19,03%
CONTRATO DE TRANSACCION	11.577	18,82%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	7.900	12,84%
AVAL	4.581	7,45%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.503	4,07%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.870	3,04%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.660	2,70%
CASOS ATIPICOS	1.276	2,07%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	1.257	2,04%



Pretensión	Cantidad	%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.050	1,71%
ESTADO EN EL REGISTRO	1.037	1,69%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO (SUPERADO CARENCIAS SM)	888	1,44%
VIVIENDA NUEVA	882	1,43%
PROYECTO PRODUCTIVO	856	1,39%
SIN PETICION CONCRETA	708	1,15%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	687	1,12%
ESTADO DE VALORACION 1448	678	1,10%
CERTIFICACIONES ACREDITACIONES CASOS EXCEPCIONALES	668	1,09%
NO ACREDITADO	658	1,07%
RESPUESTA TIPO	658	1,07%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,68 %, representando 8.417 pretensiones con 164 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9. Denuncias

Para el mes de junio, 44 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 junio 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 Bogotá con 777 solicitudes recibidas que constituyen el 19.17% de la demanda total, seguido del Departamento de Antioquia con 546 solicitudes recibidas y una participación del 13.47% y finalmente las solicitudes del Departamento de Bolívar con 349 y una participación 8.61% reúnen la mayor demanda de las solicitudes durante el mes de junio de 2019 a nivel nacional.

JUNIO		
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
BOGOTA D.C.	777	312
ANTIOQUIA	546	331
BOLIVAR	349	268
SANTANDER	318	201
CAUCA	289	214
ARAUCA	224	149
VALLE DEL CAUCA	194	131
HUILA	155	84





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

JUNIO		
META	147	103
NORTE DE SANTANDER	114	91
MAGDALENA	112	55
NARIÑO	105	67
CHOCO	89	66
ATLANTICO	76	45
CALDAS	59	43
CUNDINAMARCA	59	33
RISARALDA	50	30
PUTUMAYO	49	34
BOYACA	48	27
CORDOBA	39	25
AMAZONAS	36	12
SUCRE	36	17
LA GUAJIRA	31	14
TOLIMA	31	27
CAQUETA	28	24
CESAR	27	13
QUINDIO	27	13
CASANARE	18	12
GUAVIARE	12	8
ARCH. SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	8	7
VAUPES	3	3
Total	4.053	2.456

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, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 3.509 Solicitudes recibidas que constituyen el 86.57% de la demanda total, seguido de Recursos Registro con 292 Solicitudes recibidas con el 7.20% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de las solicitudes recibidas de PQR.

TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNO	TOTAL
DERECHO DE PETICION NORMAL	2.563	4.140	2.056	2.660	4.447	3.509	19.375
RECURSOS REGISTRO	61	107	142	200	304	292	1.106
RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA	19	43	33	95	345	231	766
RECURSOS SSV	1	4	2	6	24	21	58
Total	2.644	4.294	2.233	2.961	5.120	4.053	21.305

Fuente: Aplicativo SGV.

En el año 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 19.375 la cual constituye un 90.94% de la demanda total, seguido de Recursos de Registro con 1.106 solicitudes constituyendo un 4.71% de la demanda total.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

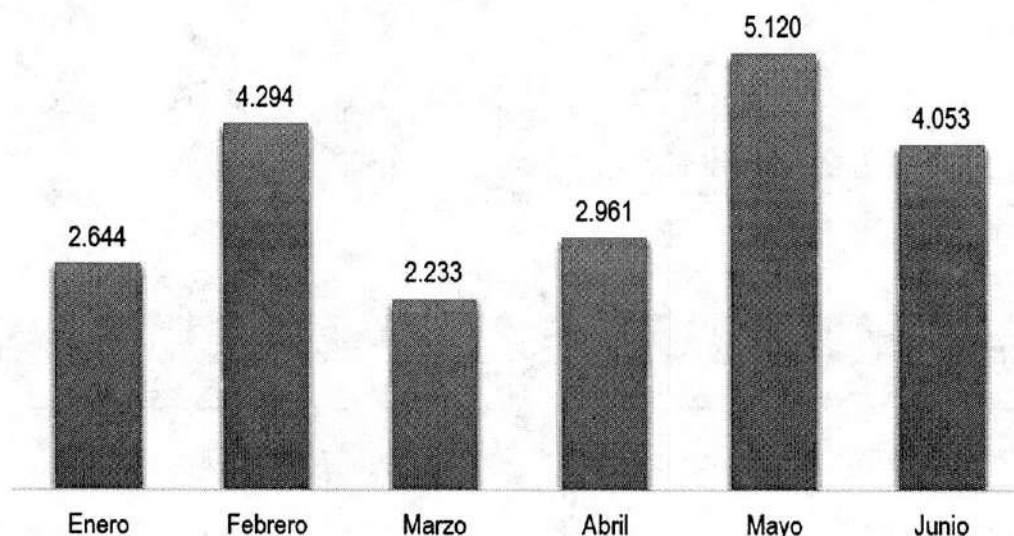
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



2.3. Comparativo mensual de Solicitudes PQR

En lo corrido del año 2019, se han recibido 21.305 solicitudes de PQR. En el mes de junio se evidencia una disminución del 20.83% en el número de solicitudes recibidas con relación al mes de mayo; manteniendo un promedio de 3.550 Solicitudes mensuales Recibidas.



Fuente: Aplicativo SGV.

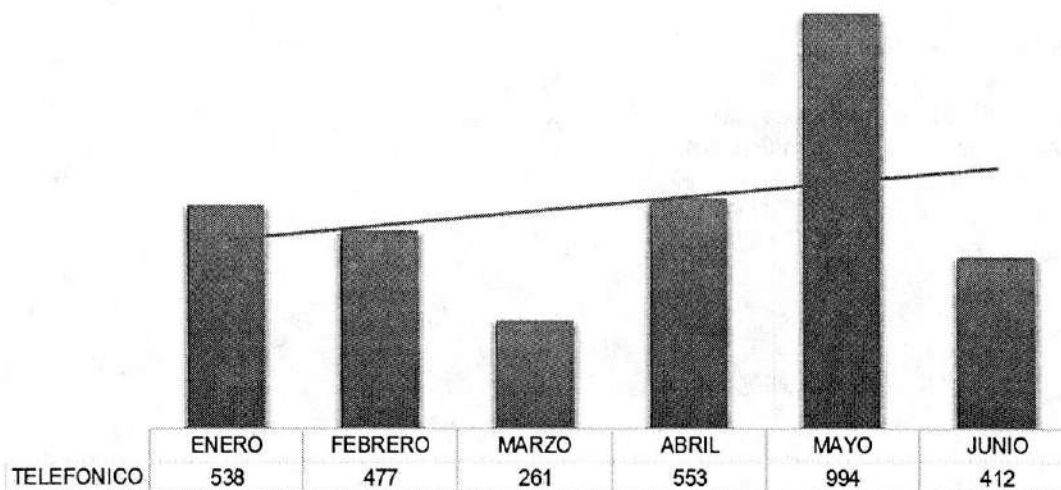
3. CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

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 a continuación las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual, se encuentran con una tendencia negativa, presentando una caída del 58.6% con respecto al mes de mayo del año 2019.





Fuente: Aplicativo SGV.

MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TELEFONICO	538	477	261	553	994	412	3.235

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 el primer semestre del año 2019 han sido radicados en total 6.225.305 peticiones verbales de las cuales el 52% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de registro y gestión de la información con un 26.47% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

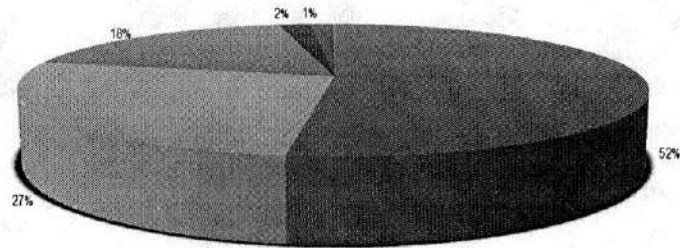
PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIR. DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.903	500.717	456.670	557.618	598.309	543.729	3.236.946
DIR. DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	197.511	276.279	292.663	292.069	312.143	277.150	1.647.815
DIR. DE REPARACION	89.970	166.725	195.155	186.240	254.337	232.345	1.124.772
UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	22.271	18.006	23.430	24.486	123.849
DIR. DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.920	11.153	10.987	9.300	11.811	13.942	67.113
RESPUESTA ESCRITA	4.403	4.647	5.009	5.962	1.172	239	21.432
OFICINA JURIDICA	162	219	164	142	371	358	1.416
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL					344	911	1.255
OTROS (DPS, SENA, SUPERSALUD, PERSONERÍA, ETC)					192	495	687



PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	4		6			6	16
DIR. DE ASUNTOS ETNICOS				1	1	2	4
TOTAL	899.965	977.304	982.925	1.069.338	1.202.110	1.093.663	6.225.305

Fuente: Aplicativo SGV.

- DIR. DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA
- DIR. DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION
- DIR. DE REPARACION
- UNIDAD EN LINEA
- DIR. DE GESTION INTERINSTITUCIONAL
- RESPUESTA ESCRITA
- OFICINA JURIDICA
- VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIR. GENERAL
- OTROS (DPS, SENA, SUPERSALUD, PERSONERIA, ETC)
- SECRETARIA GENERAL
- DIR. DE ASUNTOS ETNICOS



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 junio de 2019 siendo mayo el más representativo con un total de 1.033.513 casos finalizados.

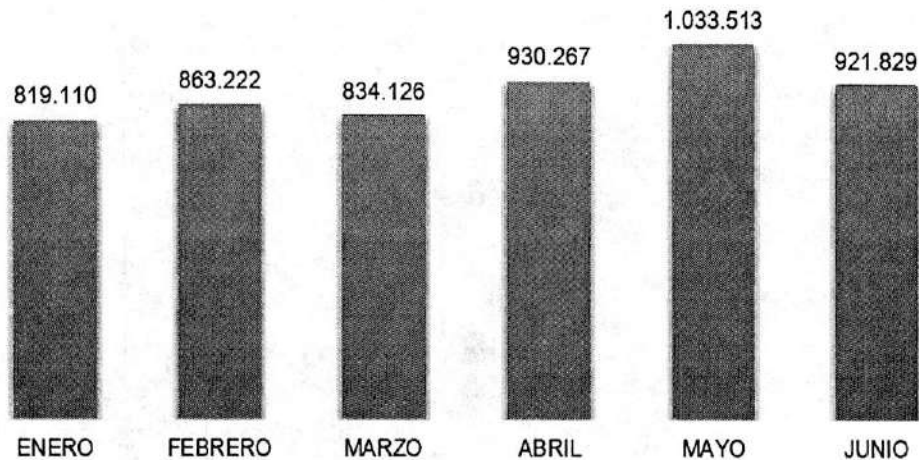
MES	Total
ENERO	819.110
FEBRERO	863.222
MARZO	834.126
ABRIL	930.267
MAYO	1.033.513
JUNIO	921.829
TOTAL	5.402.067

Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el primer semestre del año 2019 presenta un total de 5.408.544 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 62,7% de casos finalizados.

D.T. FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	3.390.119
D.T. ANTIOQUIA	210.632
D.T. ATLANTICO	55.907
D.T. BOLIVAR	60.530
D.T. CAQUETA Y HUILA	67.546
D.T. CAUCA	43.768
D.T. CENTRAL	233.388
D.T. CESAR Y GUAJIRA	118.046
D.T. CHOCO	44.559
D.T. CORDOBA	66.015
D.T. EJE CAFETERO	51.196
D.T. MAGDALENA	90.538
D.T. MAGDALENA MEDIO	88.938
D.T. META Y LLANOS ORIENTALES	80.300
D.T. NARIÑO	104.046
D.T. NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	142.401
D.T. PUTUMAYO	42.059
D.T. SANTANDER	81.737
D.T. SUCRE	46.510
D.T. URABA	71.659
D.T. VALLE	86.728
ESQUEMA NO PRESENCIAL	107.698
MESA DE AYUDA	380
UARIV NIVEL NACIONAL	123.745
D.T. INTERNACIONAL	99
TOTAL	5.408.544

Fuente: Aplicativo SGV.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

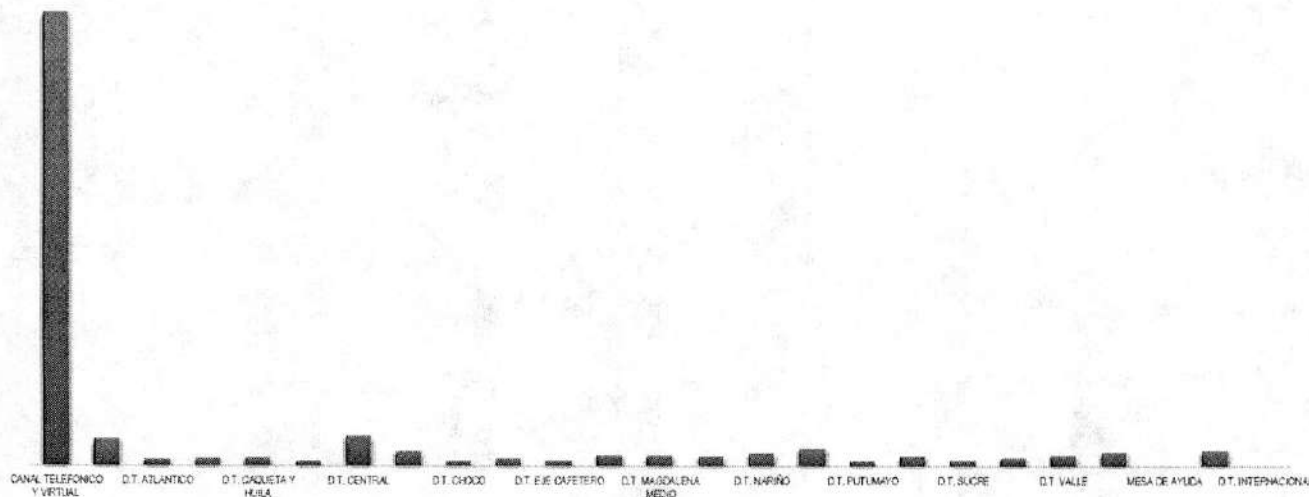
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas



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 se presenta un incremento del 18,8% en comparación al mes de mayo, obteniendo así un total de 171.834 casos remitidos en el mes de junio.

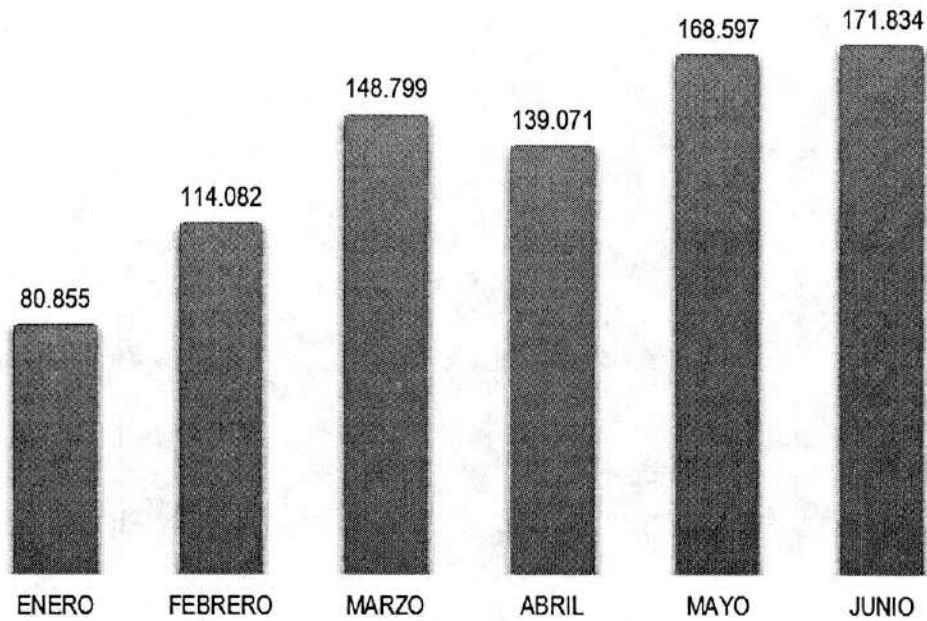
MES	Total
ENERO	80.855
FEBRERO	114.082
MARZO	148.799
ABRIL	139.071
MAYO	168.597
JUNIO	171.834
TOTAL	823.238

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.

En el primer semestre de 2019 se presenta un total de 823.238 casos Remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 19,8% con mayor participación de los casos remitidos en comparación a las 24 direcciones identificadas en el cuadro.

D.T. REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	163.040
D.T. CENTRAL	100.996
D.T. ANTIOQUIA	88.213
D.T. NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	33.479
D.T. CESAR Y GUAJIRA	33.226
D.T. URABA	33.191
D.T. NARIÑO	32.314
ESQUEMA NO PRESENCIAL	30.600
D.T. VALLE	30.549
D.T. META Y LLANOS ORIENTALES	28.930
D.T. CORDOBA	28.381
D.T. BOLIVAR	28.314
D.T. CAQUETA Y HUILA	27.435
D.T. CAUCA	23.376
D.T. EJE CAFETERO	21.542
UARIV NIVEL NACIONAL	18.712
D.T. CHOCO	18.338
D.T. SUCRE	17.070
D.T. MAGDALENA	16.505
D.T. ATLANTICO	13.383

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

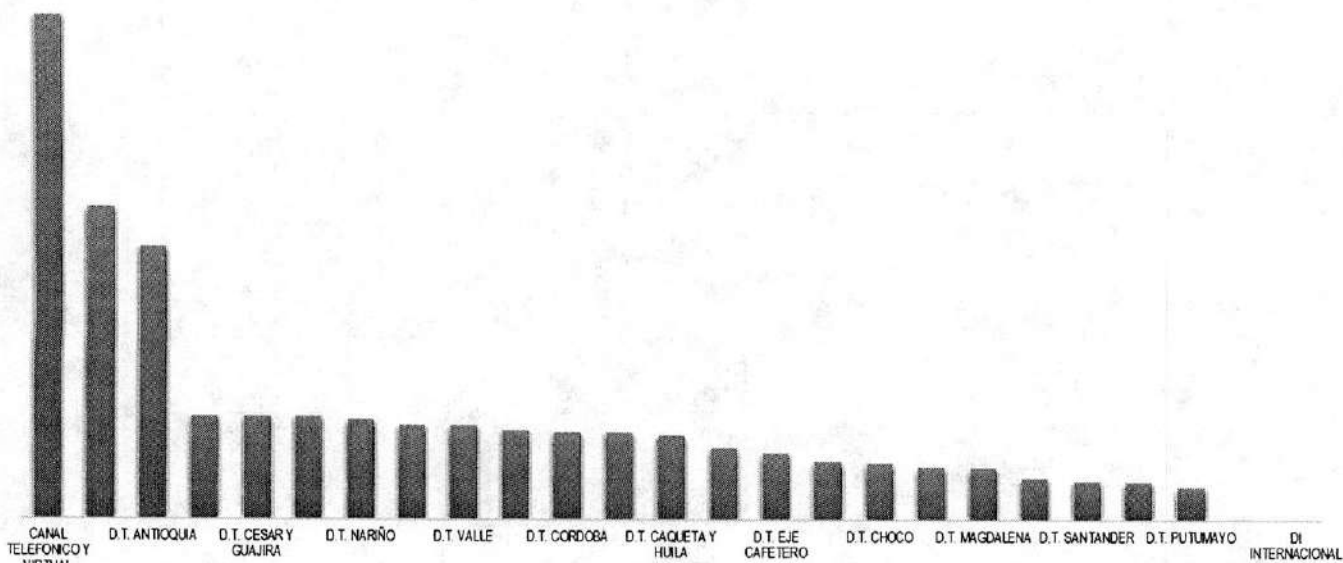


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

D.T. REMITIDOS	CANTIDAD
D.T. SANTANDER	12.438
D.T. MAGDALENA MEDIO	12.334
D.T. PUTUMAYO	10.543
MESA DE AYUDA	228
D.T. INTERNACIONAL	101
TOTAL	823.238

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 528.272 casos pendientes de gestión de los cuales el 80.95% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información con un total de 427.618 para el mes de junio.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		427.618	80,95%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	390.381	73,90%
	5_ROJO	12.112	2,29%
	4_NARANJA	8.940	1,69%
	3_AMARILLO	4.079	0,77%
	2_VERDE	11.419	2,16%
	1_BLANCO	687	0,13%
		95.965	18,17%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	59.398	11,24%
	5_ROJO	10.952	2,07%
	4_NARANJA	8.300	1,57%

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	%
	3_AMARILLO	3.619	0,69%
	2_VERDE	12.412	2,35%
	1_BLANCO	1.284	0,24%
		3.774	0,71%
DIRECCION DE REPARACION	6_NEGRO	1.458	0,28%
	5_ROJO	373	0,07%
	4_NARANJA	365	0,07%
	3_AMARILLO	223	0,04%
	2_VERDE	1.237	0,23%
	1_BLANCO	118	0,02%
		770	0,15%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	5_ROJO	217	0,04%
	4_NARANJA	182	0,03%
	3_AMARILLO	111	0,02%
	2_VERDE	241	0,05%
	1_BLANCO	19	0,00%
		103	0,02%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	6_NEGRO	16	0,00%
	5_ROJO	25	0,00%
	4_NARANJA	9	0,00%
	3_AMARILLO	9	0,00%
	2_VERDE	40	0,01%
	1_BLANCO	4	0,00%
		26	0,00%
SUBDIRECCION GENERAL	6_NEGRO	26	0,00%
		13	0,00%
DIRECCION GENERAL	6_NEGRO	10	0,00%
	5_ROJO	2	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
		2	0,00%
SECRETARIA GENERAL	6_NEGRO	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
		1	0,00%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	6_NEGRO	1	0,00%
TOTAL		528.272	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		125	66,84%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA	6_NEGRO	1	0,53%

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	%
INFORMACION	4_NARANJA	1	0,53%
	3_AMARILLO	4	2,14%
	2_VERDE	42	22,46%
	1_BLANCO	77	41,18%
		62	33,16%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	1	0,53%
	4_NARANJA	1	0,53%
	2_VERDE	17	9,09%
	1_BLANCO	43	22,99%
TOTAL		187	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de junio de 2019 fueron escalados en total 171.834 casos fueron escalados de los cuales el 13.39%.

MES	TOTAL ESCALADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL, SOLUCIONADO
ENERO	80.855	14.540	66.315
FEBRERO	114.082	22.661	91.421
MARZO	148.799	65.172	83.627
ABRIL	139.071	34.759	104.312
MAYO	168.597	73.457	95.140
JUNIO	171.834	148.809	23.025
TOTAL ESCALADO	823.238	359.398	463.840

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 Río – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano

Elaboró: 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