

## INFORME PAGINA WEB MES DE MAYO 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

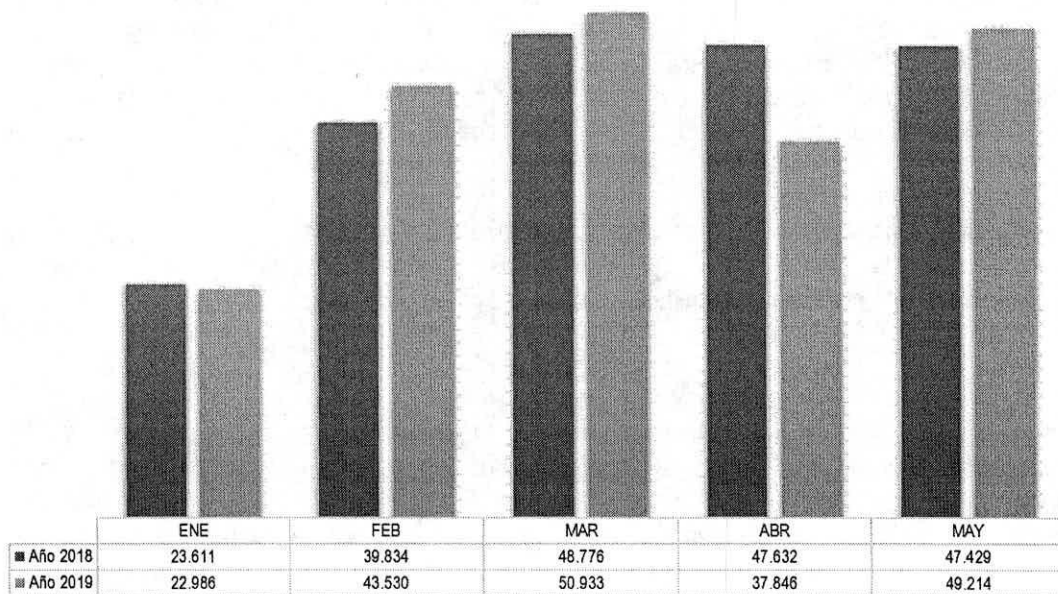




## CANAL ESCRITO

### 1.1 Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2019, se han radicado 204.509 peticiones frente a la radicación del mes de mayo en el año anterior, lo que evidencia un aumento del 4 % de radicaiones.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2 Tipo de Petición

Para el mes de mayo, los tipos de petición con mayor número de participación fueron de interés general y particular con un 88.4% y Roc con 11.5% sobre las 49.214 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	43.518
ROC	5.660
INFORMACION	18
CONSULTA	16
CONGRESO	1
DENUNCIAS	1
<b>Total</b>	<b>49.214</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

### 1.3 Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por Departamentos en el mes de mayo del presente año, aproximadamente el 44,89 % se concentra en Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	12.341	25,08%
ANTIOQUIA	9.751	19,81%
CAQUETA	3.504	7,12%
VALLE DEL CAUCA	2.960	6,01%
META	2.414	4,91%
MAGDALENA	1.592	3,23%
TOLIMA	1.840	3,74%
NARIÑO	1.604	3,26%
CORDOBA	829	1,68%
CUNDINAMARCA	1.343	2,73%
NORTE DE SANTANDER	1.177	2,39%
CESAR	1.241	2,52%
HUILA	937	1,90%
CAUCA	807	1,64%
SUCRE	668	1,36%
PUTUMAYO	638	1,30%
BOLIVAR	1.120	2,28%
SANTANDER	649	1,32%
CALDAS	405	0,82%
RISARALDA	348	0,71%
QUINDIO	408	0,83%
CASANARE	233	0,47%
ATLANTICO	453	0,92%
BOYACA	312	0,63%
ARAUCA	368	0,75%
GUAJIRA	287	0,58%
CHOCO	270	0,55%
GUAVIARE	120	0,24%
GUAINIA	57	0,12%
VICHADA	21	0,04%
AMAZONAS	15	0,03%
VAUPES	17	0,03%
SAN ANDRES	3	0,01%
CONNACIONALES	482	0,98%
<b>Total</b>	<b>49.214</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

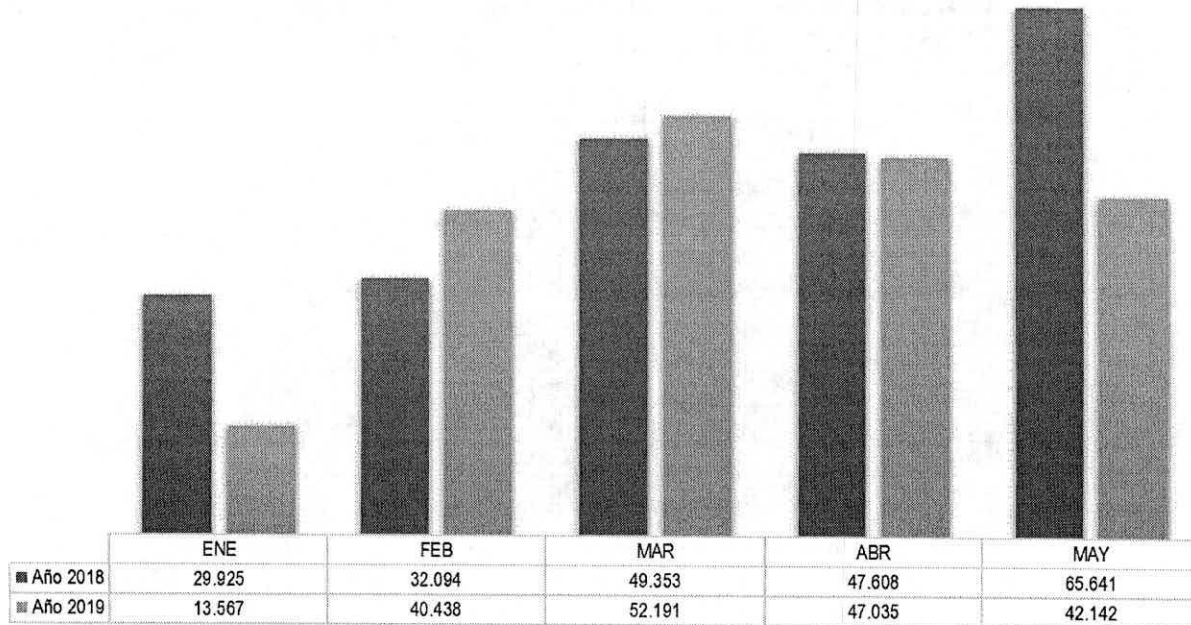


200



### 1.4 Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de mayo se contestaron 42.142 solicitudes, que en relación con el mismo en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar una disminución en el 36% en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

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

Como se ilustra a continuación el 38,13 %, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Antioquia y Bogotá.

Departamento	Cantidad	%
ANTIOQUIA	9.347	22,18%
BOGOTA	6.723	15,95%
CAQUETA	3.159	7,50%
VALLE DEL CAUCA	2.754	6,54%
META	2.726	6,47%
MAGDALENA	1.603	3,80%
TOLIMA	1.698	4,03%
NARIÑO	1.543	3,66%
CORDOBA	831	1,97%
CUNDINAMARCA	1.291	3,06%
CAUCA	834	1,98%
NORTE DE SANTANDER	1.127	2,67%
CESAR	1.128	2,68%
SUCRE	659	1,56%



El futuro es de todos

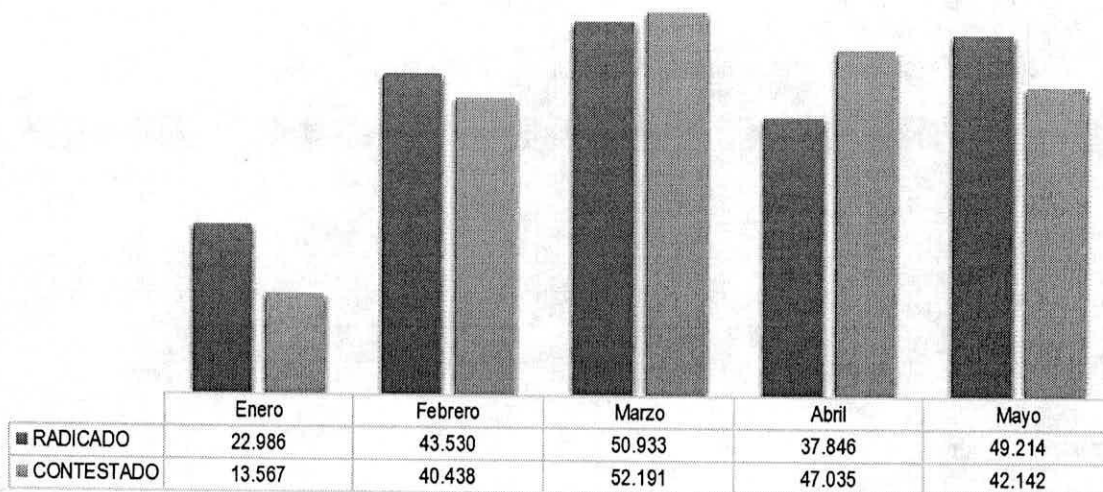
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
HUILA	897	2,13%
PUTUMAYO	629	1,49%
BOLIVAR	949	2,25%
CASANARE	238	0,56%
SANTANDER	670	1,59%
CALDAS	373	0,89%
ATLANTICO	425	1,01%
RISARALDA	361	0,86%
QUINDIO	401	0,95%
ARAUCA	352	0,84%
GUAJIRA	304	0,72%
BOYACA	288	0,68%
CHOCO	229	0,54%
GUAVIARE	123	0,29%
VAUPES	15	0,04%
AMAZONAS	16	0,04%
VICHADA	22	0,05%
GUAINIA	57	0,14%
SAN ANDRES	6	0,01%
CONNACIONALES	364	0,86%
<b>Total</b>	<b>42.142</b>	<b>100,00%</b>

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 86 % 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

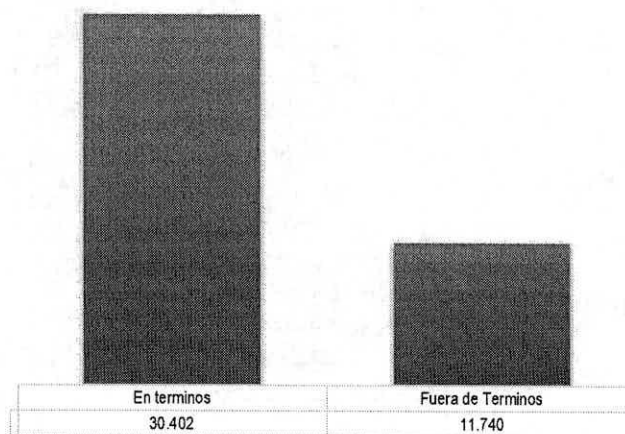






### 1.7 Términos de respuesta

En el mes de mayo se contestaron 47.035 derechos de petición, de los cuales 42.142 fueron dentro de los términos legales.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	27.647	9.680	37.327
ROC	2.723	1.986	4.709
INFORMACION	11	62	73
CONSULTA	20	12	32
QUEJA - RECLAMO	1		1
<b>Total</b>	<b>30.402</b>	<b>11.740</b>	<b>42.142</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	14.352	23,11%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO	7.605	12,25%
CONTRATO DE TRANSACCION	5.753	9,26%
AVAL	4.545	7,32%
CASOS ATIPICOS	2.364	3,81%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.187	3,52%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.777	2,86%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	1.742	2,81%
INDEMNIZACION POR HOMICIDIO	1.536	2,47%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.380	2,22%

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	%
CERTIFICACIONES ACREDITACIONES CASOS EXCEPCIONALES	1.201	1,93%
PROYECTO PRODUCTIVO	1.045	1,68%
ESTADO DE VALORACION 1448	997	1,61%
INDEMNIZACION POR DESPLAZAMIENTO FORZADO (SUPERADO CARENCIAS)	987	1,59%
ESTADO EN EL REGISTRO	965	1,55%
RESPUESTA TIPO	899	1,45%
VIVIENDA NUEVA	851	1,37%
ACTO ADMINISTRATIVO DE VALORACION	834	1,34%
NO ACREDITADO	634	1,02%
SIN PETICION CONCRETA	632	1,02%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 15,80 %, representando 9.815 pretensiones con 175 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

### 1.9. Denuncias

Para el mes de mayo, se interpusieron 14 denuncias ante la Fiscalía General de la Nación, cabe anotar que el equipo GIPF se encuentra en contingencia de requerimientos de la fiscalía por tal motivo el número de denuncias interpuestas ha disminuido.

## 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 evidenciada a través de los canales de atención presencial durante mayo 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 878 solicitudes recibidas que constituyen el 17.14% de la demanda total, seguido del Departamento de Antioquia con 736 solicitudes recibidas y una participación del 14.37% y finalmente las solicitudes del Departamento del Santander con 407 y una participación 7.9% reúnen la mayor demanda de las solicitudes durante el mes de mayo de 2019 a nivel nacional.

DEPARTAMENTO	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
BOGOTA D.C.	878	597
ANTIOQUIA	736	626
SANTANDER	407	295
CAUCA	338	297
META	330	252
BOLIVAR	260	232
ARAUCA	227	177
HUILA	224	186
VALLE DEL CAUCA	202	162
MAGDALENA	166	112
CHOCO	165	130

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	SOLICITUDES	VÍCTIMAS
NORTE DE SANTANDER	155	134
NARIÑO	127	110
ATLANTICO	121	81
CUNDINAMARCA	120	78
CALDAS	106	92
BOYACA	92	62
RISARALDA	64	50
CAQUETA	60	53
PUTUMAYO	52	43
SUCRE	42	30
GUAVIARE	37	24
TOLIMA	37	30
CESAR	35	28
CASANARE	29	25
LA GUAJIRA	27	23
QUINDIO	25	16
CORDOBA	22	18
AMAZONAS	20	15
ARCH. DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	13	10
VAUPES	3	3
<b>Total</b>	<b>5.120</b>	<b>3.991</b>

Fuente: 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 mayo, donde se evidencia que los Derechos de Petición con 4.447 Solicitudes recibidas que constituyen el 86.85% de la demanda total, seguido de Recursos de Atención Humanitaria con 345 Solicitudes recibidas Registro el 6.73% 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	TOTAL
DERECHO DE PETICION NORMAL	2.563	4.140	2.056	2.660	4.447	15.866
RECURSOS REGISTRO	61	107	142	200	304	814
RECURSOS DE ATENCION HUMANITARIA	19	43	33	95	345	535
RECURSOS SSV	1	4	2	6	24	37
<b>Total</b>	<b>2.644</b>	<b>4.294</b>	<b>2.233</b>	<b>2.961</b>	<b>5.120</b>	<b>17.252</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

En el año 2019 los 2 tipos de radicación que más solicitudes registraron corresponden a Derechos de Petición con 15.866 la cual constituye un 91.96% de la demanda total, seguido de Recursos de Registro con 814 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

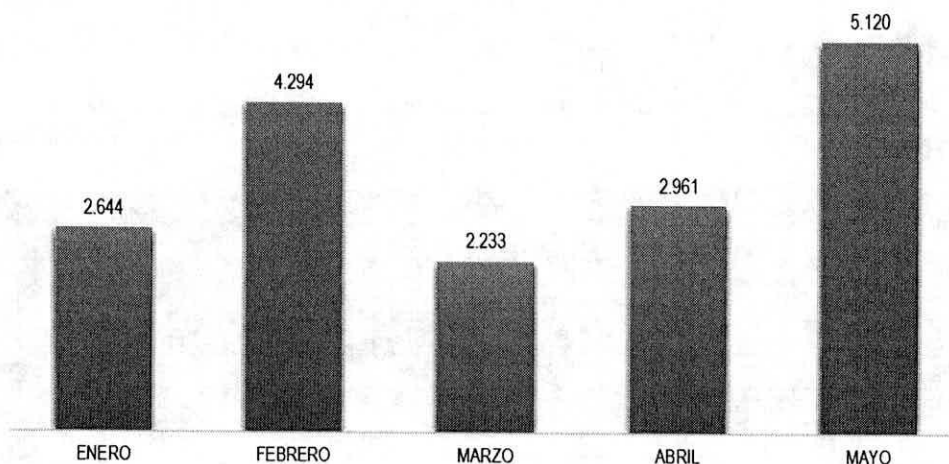
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





### 2.3 Comparativo mensual de Solicitudes PQR

En lo corrido del año 2019, se han recibido 17.252 solicitudes de PQR. En el mes de mayo se evidencia un aumento de 40.18% en el número de solicitudes recibidas con relación al mes de abril; manteniendo un promedio de 3.450 Solicitudes mensuales Recibidas.

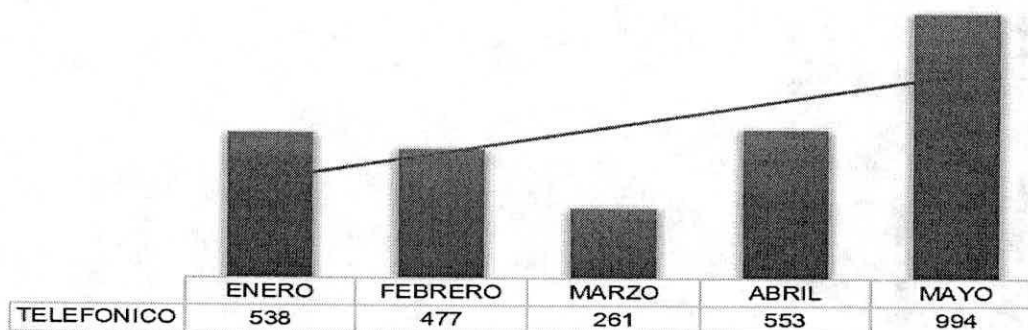


### 3 CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL

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 44.3% más solicitudes con respecto al mes de abril del año 2019.



MODALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
TELEFONICO	538	477	261	553	994	2.823

Handwritten signature



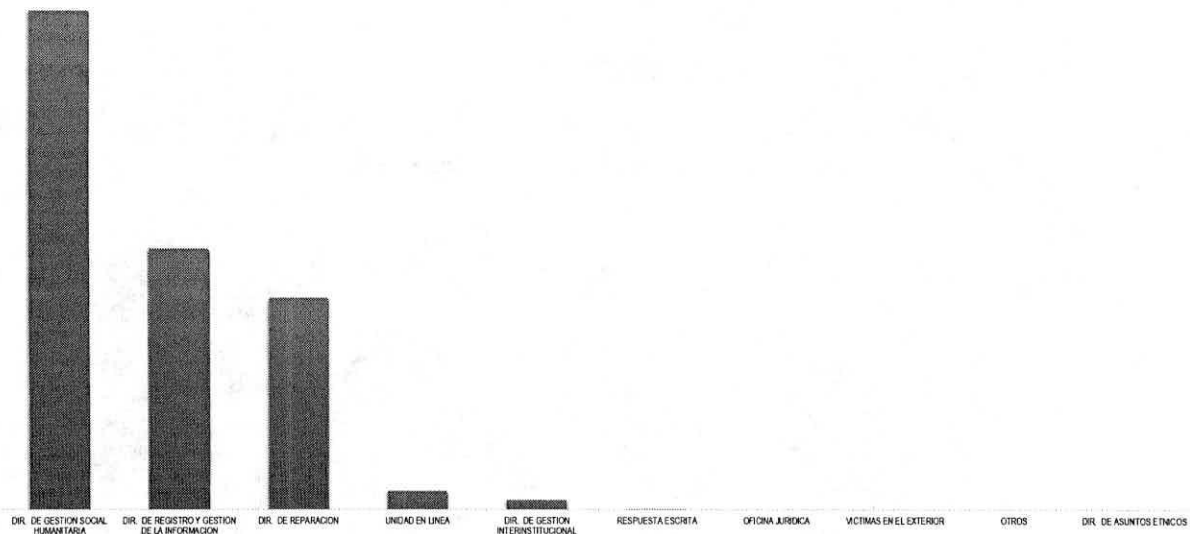
**DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL**

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

**1. Radicación de derechos de petición por misional año 2019**

Durante lo que va corrido del año 2019 han sido radicados un total de 5.131.642 peticiones verbales de las cuales el 2.693.217 pertenecen a la dirección de gestión social humanitaria representando el 52.48% del total general.

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
DIR. DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	579.903	500.717	456.670	557.618	598.309	2.693.217
DIR. DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	197.511	276.279	292.663	292.069	312.143	1.370.665
DIR. DE REPARACION	89.970	166.725	195.155	186.240	254.337	892.427
UNIDAD EN LINEA	18.092	17.564	22.271	18.006	23.430	99.363
DIR. DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	9.920	11.153	10.987	9.300	11.811	53.171
RESPUESTA ESCRITA	4.403	4.647	5.009	5.962	1.172	21.193
OFICINA JURIDICA	162	219	164	142	371	1.058
VICTIMAS EN EL EXTERIOR					344	344
OTROS					192	192
SECRETARIA GENERAL	4		6			10
DIR. DE ASUNTOS ETNICOS				1	1	2
<b>Total</b>	<b>899.965</b>	<b>977.304</b>	<b>982.925</b>	<b>1.069.338</b>	<b>1.202.110</b>	<b>5.131.642</b>





El futuro es de todos

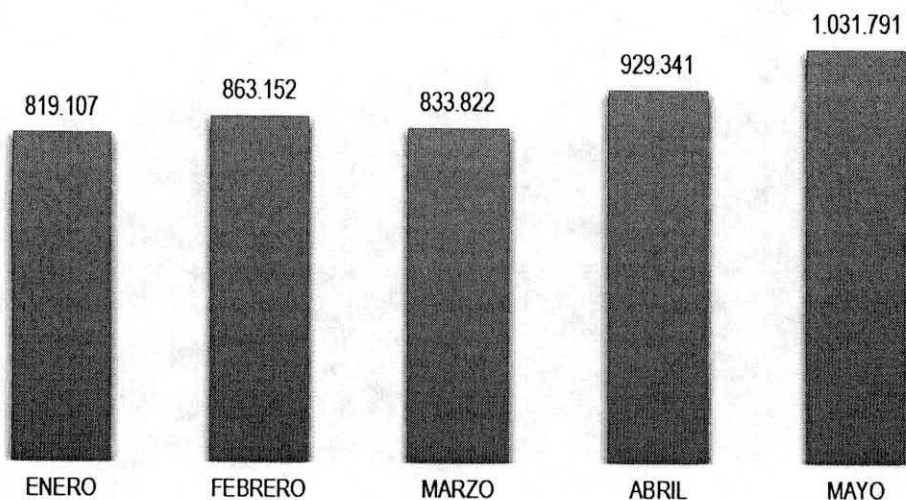
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

## 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 mantiene positiva para el mes de mayo de 2019 siendo este el más representativo con un total de 1.031.791 casos finalizados.

MES	Total
ENERO	819.107
FEBRERO	863.152
MARZO	833.822
ABRIL	929.341
MAYO	1.031.791
<b>TOTAL</b>	<b>4.477.213</b>



En los últimos 5 meses se presenta un total de 4.479.612 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 63,52% de casos finalizados en estos meses.

DT. FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	2.842.883
DT. CENTRAL	194.924
DT. ANTIOQUIA	166.691
DT. NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	116.569
UARIV NIVEL NACIONAL	99.929
DT. CESAR Y GUAJIRA	98.861
DT. NARIÑO	86.733
DT. MAGDALENA MEDIO	74.242
DT. MAGDALENA	74.206

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

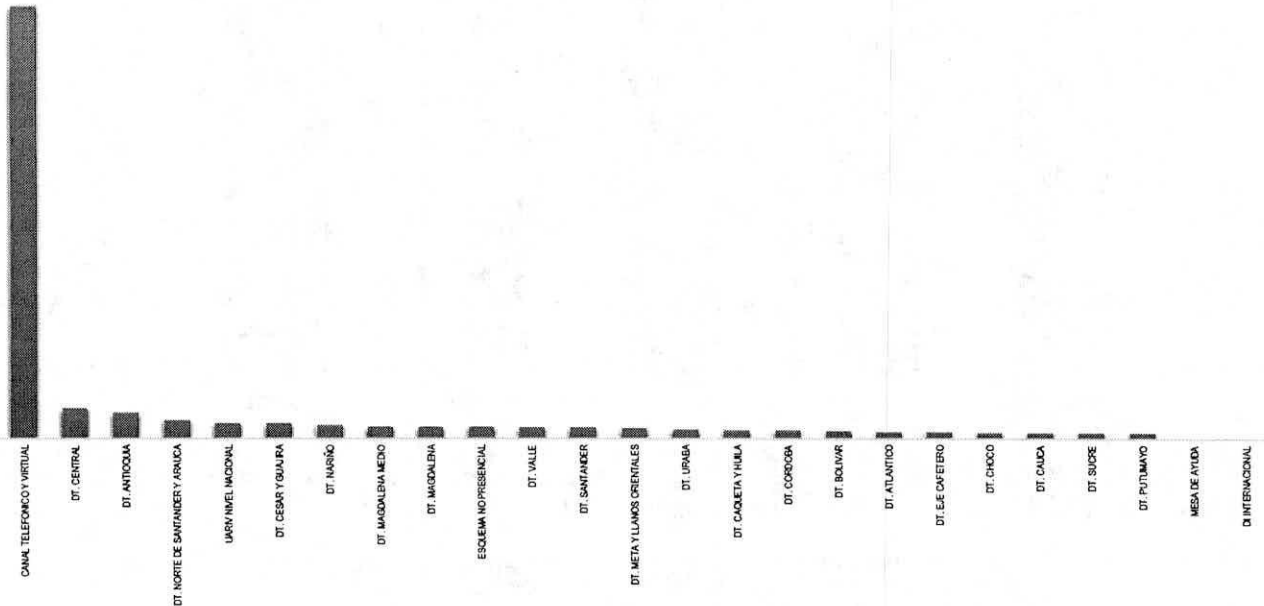
260



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

DT. FINALIZADOS	CANTIDAD
ESQUEMA NO PRESENCIAL	73.102
DT. VALLE	68.084
DT. SANTANDER	67.514
DT. META Y LLANOS ORIENTALES	64.626
DT. URABA	58.801
DT. CAQUETA Y HUILA	55.226
DT. CORDOBA	54.484
DT. BOLIVAR	48.714
DT. ATLANTICO	44.618
DT. EJE CAFETERO	41.812
DT. CHOCO	38.249
DT. CAUCA	36.308
DT. SUCRE	35.451
DT. PUTUMAYO	34.875
MESA DE AYUDA	304
DT INTERNACIONAL	7
<b>Total</b>	<b>4.477.213</b>



### 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

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

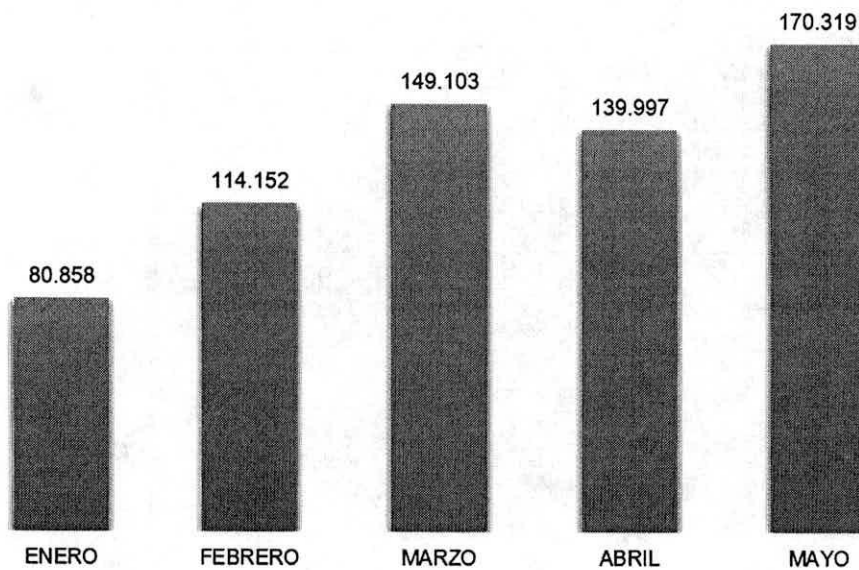


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

En el mes de mayo se presenta un incremento del 17,80% en comparación al mes de abril, obteniendo así un total de 170.319 casos remitidos en el mes de mayo.

MES	Total
ENERO	80.858
FEBRERO	114.152
MARZO	149.103
ABRIL	139.997
MAYO	170.319
<b>TOTAL</b>	<b>654.429</b>



En los últimos 5 meses se presenta un total de 654.429 casos Remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 19,19% con mayor participación de los casos remitidos en comparación a las 24 direcciones identificadas en el cuadro.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	125.608
DT. CENTRAL	77.172
DT. ANTIOQUIA	72.265
ESQUEMA NO PRESENCIAL	27.730
DT. URABA	27.205
DT. CESAR Y GUAJIRA	26.995
DT. NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	26.621
DT. NARIÑO	24.664

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

Handwritten signature or initials

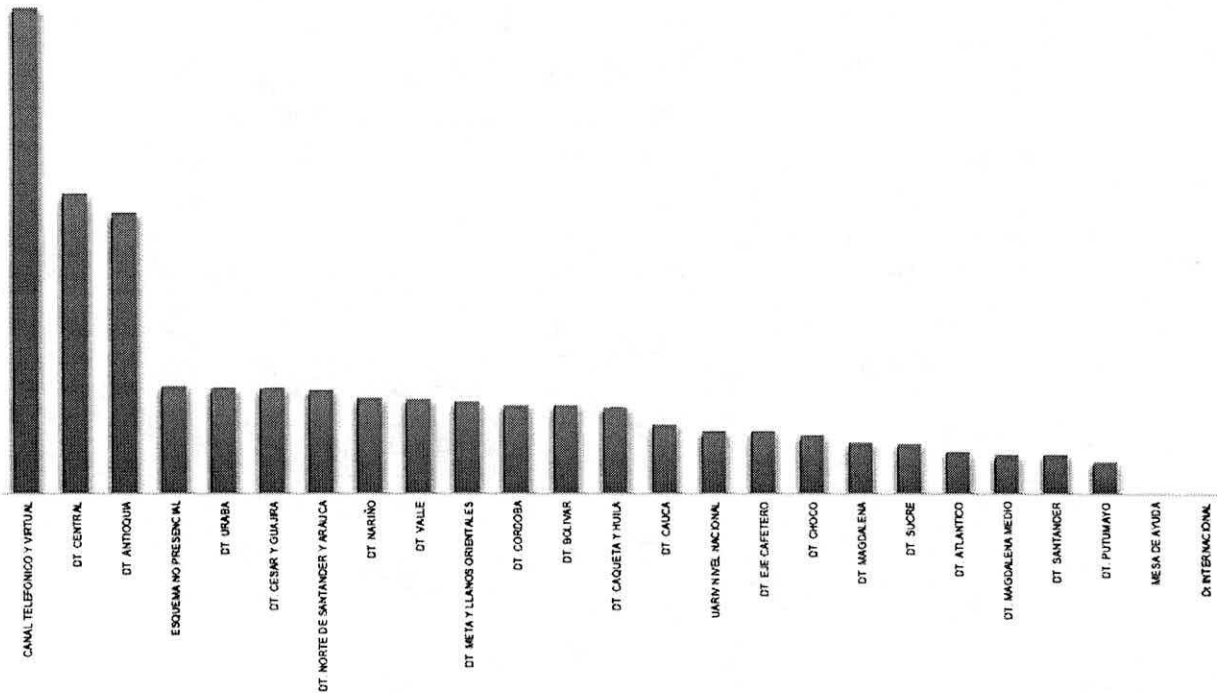




El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DT. VALLE	24.197
DT. META Y LLANOS ORIENTALES	23.709
DT. CORDOBA	22.884
DT. BOLIVAR	22.679
DT. CAQUETA Y HUILA	22.167
DT. CAUCA	17.849
UARIV NIVEL NACIONAL	16.081
DT. EJE CAFETERO	15.893
DT. CHOCO	15.023
DT. MAGDALENA	13.209
DT. SUCRE	13.054
DT. ATLANTICO	10.725
DT. MAGDALENA MEDIO	10.126
DT. SANTANDER	10.007
DT. PUTUMAYO	8.369
MESA DE AYUDA	173
DT INTERNACIONAL	24
<b>Total</b>	<b>654.429</b>



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

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

Actualmente se presentan un total de 366.586 casos pendientes de gestión de los cuales el 89,48% corresponden a la Dirección de registro y gestión de la información con un total de 328.586 para el mes de mayo.

##### Estado mesa de ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		<b>242</b>	<b>82,31%</b>
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	25	8,50%
	4_NARANJA	3	1,02%
	3_AMARILLO	4	1,36%
	2_VERDE	72	24,49%
	1_BLANCO	138	46,94%
		<b>50</b>	<b>17,01%</b>
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	1	0,34%
	4_NARANJA	1	0,34%
	2_VERDE	9	3,06%
	1_BLANCO	39	13,27%
		<b>2</b>	<b>0,68%</b>
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	3_AMARILLO	1	0,34%
	1_BLANCO	1	0,34%
<b>Total</b>		<b>294</b>	<b>100,00%</b>

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
		<b>328.006</b>	<b>89,48%</b>
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	6_NEGRO	287.773	78,50%
	5_ROJO	10.328	2,82%
	4_NARANJA	10.518	2,87%
	3_AMARILLO	7.314	2,00%
	2_VERDE	11.015	3,00%
	1_BLANCO	1.058	0,29%
		<b>35.256</b>	<b>9,62%</b>
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6_NEGRO	5.797	1,58%
	5_ROJO	6.206	1,69%
	4_NARANJA	5.464	1,49%
	3_AMARILLO	4.683	1,28%
	2_VERDE	11.524	3,14%
	1_BLANCO	1.582	0,43%
		<b>3.063</b>	<b>0,84%</b>
DIRECCION DE REPARACION	6_NEGRO	1.122	0,31%
	5_ROJO	157	0,04%
	4_NARANJA	155	0,04%
	3_AMARILLO	397	0,11%

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

*Handwritten signature*



PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
	2_VERDE	1.013	0,28%
	1_BLANCO	219	0,06%
		135	0,04%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	2_VERDE	125	0,03%
	1_BLANCO	10	0,00%
		70	0,02%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	6_NEGRO	12	0,00%
	5_ROJO	9	0,00%
	4_NARANJA	3	0,00%
	3_AMARILLO	25	0,01%
	2_VERDE	21	0,01%
		44	0,01%
SUBDIRECCION GENERAL	6_NEGRO	44	0,01%
		10	0,00%
DIRECCION GENERAL	6_NEGRO	6	0,00%
	5_ROJO	3	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
		1	0,00%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	3_AMARILLO	1	0,00%
		1	0,00%
SECRETARIA GENERAL	6_NEGRO	1	0,00%
<b>Total</b>		<b>366.586</b>	<b>100,00%</b>

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

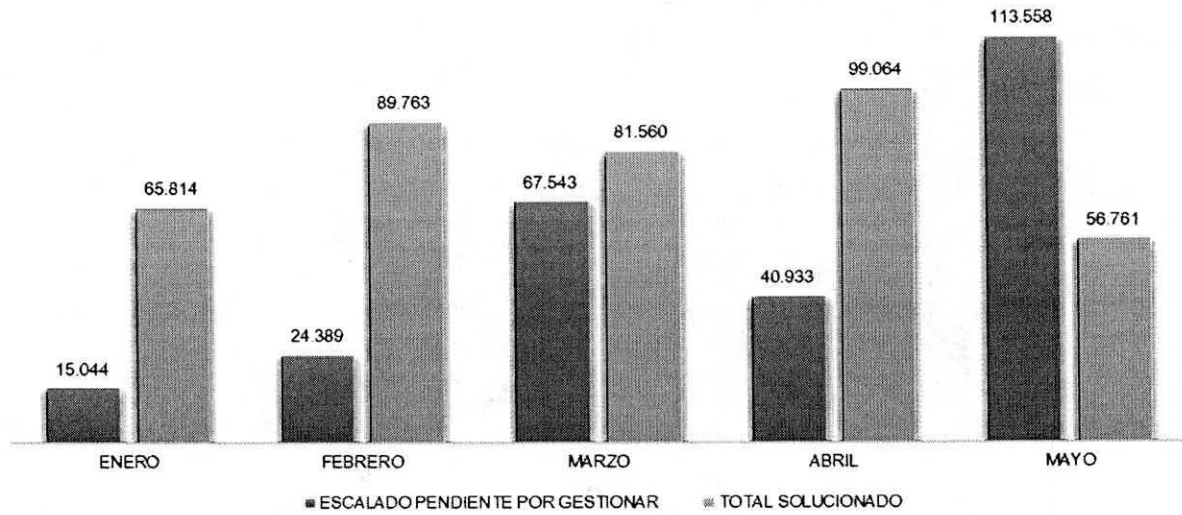
En el mes de abril de 2019 fueron escalados en total 170.319 casos fueron escalos de los cuales 56.761 fueron solucionados representando el 33.32% del total.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
ENERO	15.044	65.814	80.858
FEBRERO	24.389	89.763	114.152
MARZO	67.543	81.560	149.103
ABRIL	40.933	99.064	139.997
MAYO	113.558	56.761	170.319
<b>TOTAL ESCALADO</b>	<b>261.467</b>	<b>392.962</b>	<b>654.429</b>



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas



Cordialmente,

**Beatriz Carmenza Ochoa Osorio.**  
Subdirectora de Asistencia y Atención Humanitaria  
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Aprobó: Loly Catalina Van Leenden Del Rio - Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano  
Elaboro: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista  
Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista  
Sonia Meliza Castro Hurtado - Contratista SMC

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