



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE AGOSTO DE 2022

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.

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, prorrogado por la ley 2078 de 2021, 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.

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 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:



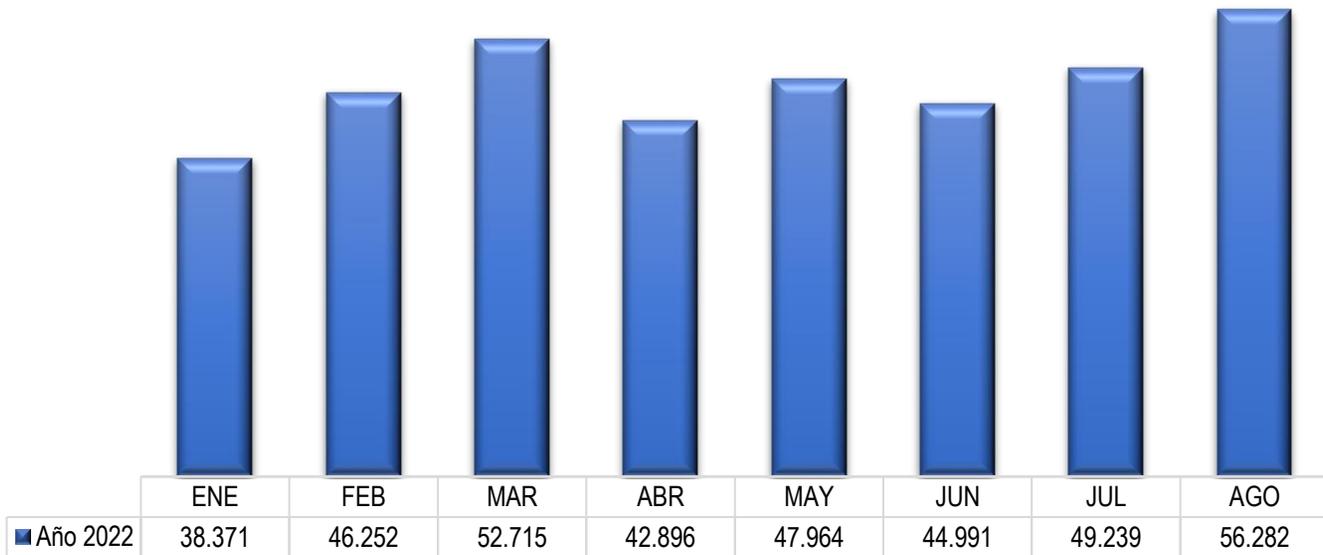


1. CANAL ESCRITO

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación y trámite de respuestas PQR, a través del canal de atención escrito en el mes de agosto de 2022.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **378.710** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de agosto ingresaron **56.282** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia un incremento del **11,55%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de agosto, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **69,46%** y Queja y Reclamo con **20,24%** sobre las **56.282** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	39.096	69,46%
QUEJA - RECLAMO	11.391	20,24%
ROC	5.789	10,29%
CONSULTA	5	0,009%
INFORMACION	1	0,002%
DENUNCIA	0	0,000%
Total	56.282	100,00%

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 agosto, aproximadamente el 52,13% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	20.242	35,97%
ANTIOQUIA	9.095	16,16%
VALLE DEL CAUCA	3.277	5,82%
CAQUETA	2.031	3,61%
NARIÑO	1.597	2,84%
NORTE DE SANTANDER	1.237	2,20%
MAGDALENA	1.918	3,41%
META	1.435	2,55%
CAUCA	1.390	2,47%
CUNDINAMARCA	1.479	2,63%
CORDOBA	857	1,52%
CESAR	1.414	2,51%
TOLIMA	1.232	2,19%
BOLIVAR	1.472	2,62%
CHOCO	795	1,41%
HUILA	705	1,25%
ATLANTICO	833	1,48%
SUCRE	921	1,64%
SANTANDER	927	1,65%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	172	0,31%
CALDAS	447	0,79%
GUAJIRA	323	0,57%
RISARALDA	687	1,22%
ARAUCA	408	0,72%
BOYACA	287	0,51%
PUTUMAYO	327	0,58%
QUINDIO	309	0,55%
CASANARE	228	0,41%
GUAVIARE	166	0,29%
GUAINIA	25	0,04%
AMAZONAS	12	0,02%
VICHADA	19	0,03%
VAUPES	10	0,02%
SAN ANDRES	5	0,009%
Total	56.282	100,00%

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

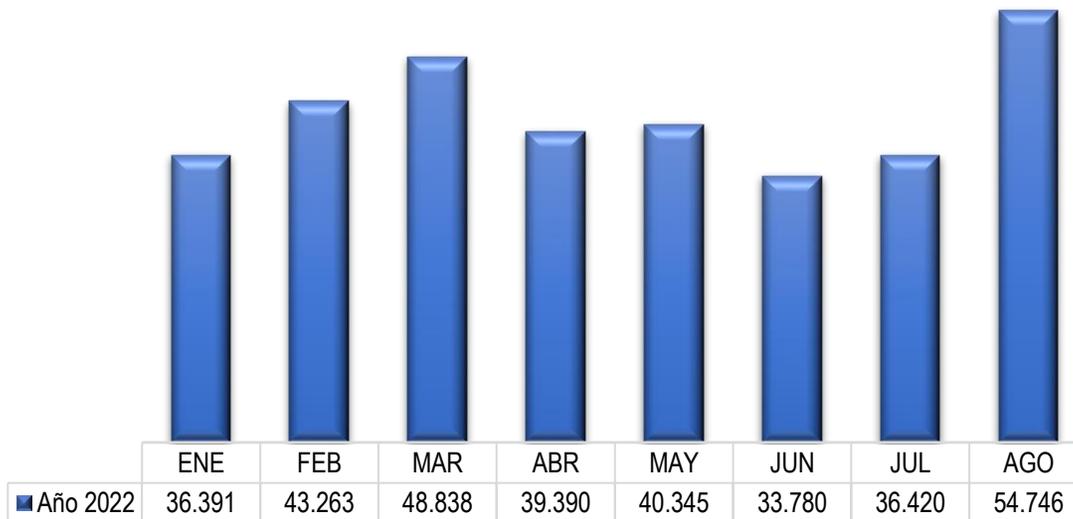
www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:    



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2022 se han contestado un total de **333.173** casos, de los cuales en el mes de agosto se dio respuesta a **54.746** casos, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar una disminución del **2,64%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 42,16%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	13.813	25,23%
ANTIOQUIA	9.267	16,93%
VALLE DEL CAUCA	3.963	7,24%
CAQUETA	1.758	3,21%
NARIÑO	1.841	3,36%
CORDOBA	1.548	2,83%
META	1.760	3,21%
MAGDALENA	2.517	4,60%
NORTE DE SANTANDER	1.441	2,63%
CAUCA	1.431	2,61%
TOLIMA	1.438	2,63%
CUNDINAMARCA	1.567	2,86%
BOLIVAR	1.708	3,12%
CESAR	1.656	3,02%
CHOCO	864	1,58%
SANTANDER	1.144	2,09%
HUILA	782	1,43%
ATLANTICO	993	1,81%
SUCRE	954	1,74%



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	546	1,00%
CALDAS	675	1,23%
RISARALDA	675	1,23%
GUAJIRA	416	0,76%
BOYACA	373	0,68%
ARAUCA	431	0,79%
QUINDIO	302	0,55%
PUTUMAYO	381	0,70%
CASANARE	267	0,49%
GUAVIARE	156	0,28%
AMAZONAS	11	0,02%
VICHADA	28	0,05%
SAN ANDRES	4	0,01%
GUAINIA	27	0,05%
VAUPES	9	0,02%
Total	54.746	100,00%

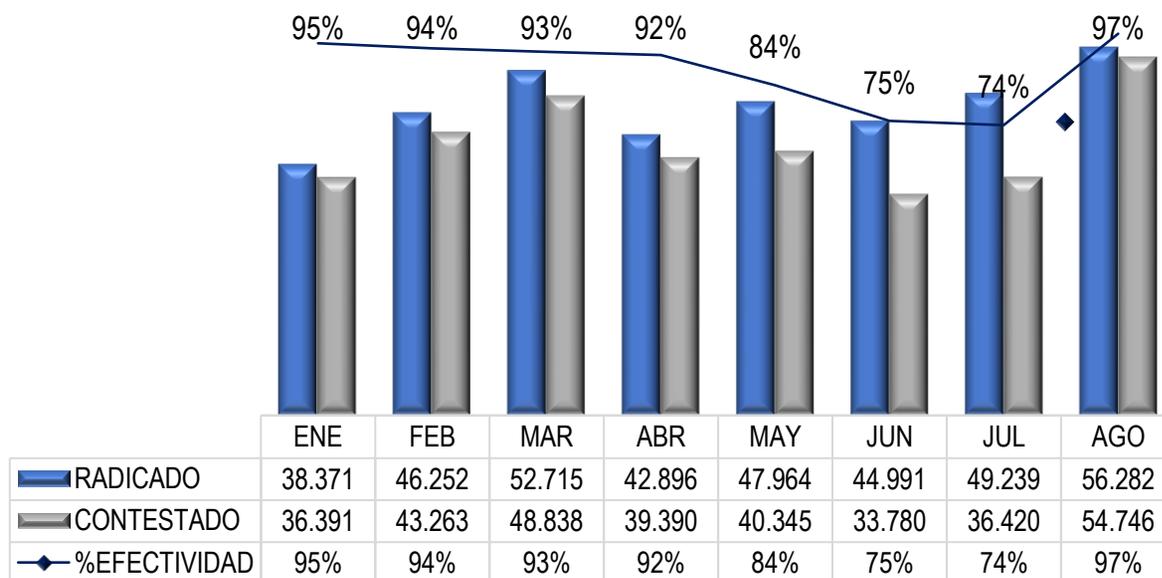
Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

Al cierre del año anterior, vigencia 2021, se cerró con un rezago de casos radicados, los cuales quedaron pendientes por cerrar, de acuerdo con la siguiente tabla:

Año	Rezago Pendiente por Cerrar
2021	14.387

En la siguiente gráfica se ilustra un **97,27%** de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.



ATENCIÓN PRESENCIAL



ATENCIÓN TELEFÓNICA



ATENCIÓN VIRTUAL



BUZÓN DE PQRSD

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:



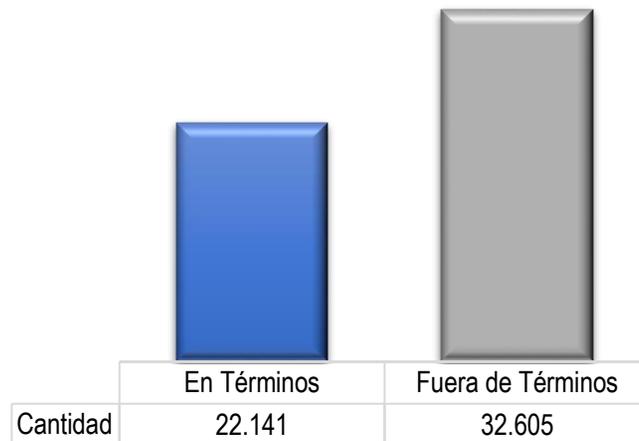


El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

1.7. Términos de respuesta.

En el mes de agosto se contestaron **54.746** derechos de petición, de los cuales **22.141** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 40,44%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	44.692	81,64%
ROC	6.916	12,63%
QUEJA - RECLAMO	3.119	5,70%
CONSULTA	13	0,02%
INFORMACION	5	0,01%
DENUNCIAS	1	0,00%
Total	54.746	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de las solicitudes tramitadas, las áreas misionales más frecuentes para el mes de agosto de 2022 fueron:

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	27.160	38,54%
OTRAS SOLICITUDES PQR	16.835	23,89%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	9.941	14,11%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	9.174	13,02%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	1.086	1,54%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	889	1,26%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	5.379	7,63%
Total	70.464	100,00%

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de agosto se trasladaron 253 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	445
Febrero	334
Marzo	393
Abril	617
Mayo	285
Junio	340
Julio	331
Agosto	253
Total	2.998

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de agosto se dio repuesta con carácter reservado a 151 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	69
Febrero	171
Marzo	255
Abril	213
Mayo	135
Junio	128
Julio	143
Agosto	151
Total	1.265

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de agosto no se adelantaron trámites de casos por el Grupo de Indagación y Protección contra Fraudes - GIPF, a través de la página WEB.

Mes	Cantidad
Enero	0
Febrero	1
Marzo	2
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
Julio	0
Agosto	0
Total	3

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





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 en el mes de agosto.

1.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes PQR por departamento, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Bogotá con 503 raditaciones recibidas que constituyen al 29% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 90 raditaciones que corresponde al 5% y finalmente el departamento de Nariño con 73 raditaciones que corresponden al 4%.

AGOSTO 2022		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	503	29%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	90	5%
NARIÑO	NARIÑO	73	4%
CENTRAL	TOLIMA	71	4%
CAUCA	CAUCA	68	4%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	60	4%
BOLIVAR	BOLIVAR	59	3%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	56	3%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	55	3%
EJE CAFETERO	CALDAS	55	3%
SANTANDER	SANTANDER	55	3%
MAGDALENA	MAGDALENA	53	3%
CENTRAL	BOYACA	48	3%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	48	3%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	45	3%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	43	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	40	2%
ATLANTICO	ATLANTICO	39	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	37	2%
URABA	ANTIOQUIA	37	2%
CHOCO	CHOCO	32	2%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	24	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	19	1%
CORDOBA	CORDOBA	16	1%
SUCRE	SUCRE	16	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	14	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	12	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	10	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	9	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	9	1%
URABA	CHOCO	4	0%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	3	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	2	0%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	1	0%



ATENCIÓN PRESENCIAL



ATENCIÓN TELEFÓNICA



ATENCIÓN VIRTUAL



BUZÓN DE PQRSD

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

AGOSTO 2022		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	1	0%
MAGDALENA MEDIO	CESAR	1	0%
TOTAL		1.708	100%

Fuente: Aplicativo SGV 31 de agosto 2022

1.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de agosto se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.050 radicaciones recibidas que constituyen el 78% del total, seguido de Recursos con 302 radicaciones lo que corresponde al 22% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	VÍCTIMAS	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	1.332	1.288	78%
RECURSOS	376	365	22%
RECURSOS REGISTRO	0	0	0%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	0	0	0%
RECURSOS SSV	0	0	0%
TOTAL	1.708	1653	100%

Fuente: Aplicativo SGV 31 de agosto 2022

- Acumulado PQR

ACUMULADO 2022									TOTAL
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	
	RADICACIÓN	RADICACIÓN	RADICACIÓN	RADICACIÓN	RADICACIÓN	RADICACIÓN	RADICACIÓN	RADICACIÓN	RADICACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN	456	863	1.059	710	968	1.060	1.050	1.332	7.498
RECURSOS REGISTRO	59	0	0	0	0	0	0	0	59
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	0	0	0	0	0	0	0	51
RECURSOS	28	279	345	192	305	366	302	376	2.193
RECURSOS SSV	12	0	0	0	0	0	0	0	12
TOTAL GENERAL	606	1.142	1.404	902	1.273	1.426	1.352	1.708	9.813

Fuente: Aplicativo SGV 31 de agosto 2022



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:    



Fuente: 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 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 agosto de 2022 fueron 1504, estas solicitudes se recibieron por fax y correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chatweb.

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	1504

Fuente Aplicativo SGV
Corte 1 al 31 de agosto de 2022

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 permita orientar al ciudadano en lo requerido. Una vez, el área misional genera insumo este se tramita por medio del servicio denominado cierre de ciclo, en el cual se contacta y notifica la respuesta en los términos establecidos

3.1.1.1. Radicación de derechos de petición por misional año 2022

Durante el mes de agosto de 2022 fueron radicados en total 1.449.975 peticiones verbales de las cuales el 39.75% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 27.75% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

PROCESO	AGOSTO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	576.335
DIRECCION DE REPARACION	402.323
UNIDAD EN LINEA	275.659
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	153.616
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	35.696
GESTION DE PQR	3.247
OFICINA JURIDICA	278
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	23
SUBDIRECCION GENERAL	1.931
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	708
SECRETARIA GENERAL	159
Total general	1.449.975

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 Agosto de 2022 se finalizaron 1.274.622 casos, los cuales representan el 13.55% sobre el total de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	1.193.229
2022	FEBRERO	1.316.448
2022	MARZO	1.404.931
2022	ABRIL	918.687
2022	MAYO	1.077.751
2022	JUNIO	1.114.157
2022	JULIO	1.106.470
2022	AGOSTO	1.274.622
Total general		9.406.295

Fuente: Aplicativo SGV.



ATENCIÓN
PRESENCIAL



ATENCIÓN
TELEFONICA



ATENCIÓN
VIRTUAL



BUZÓN
DE PQRS

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

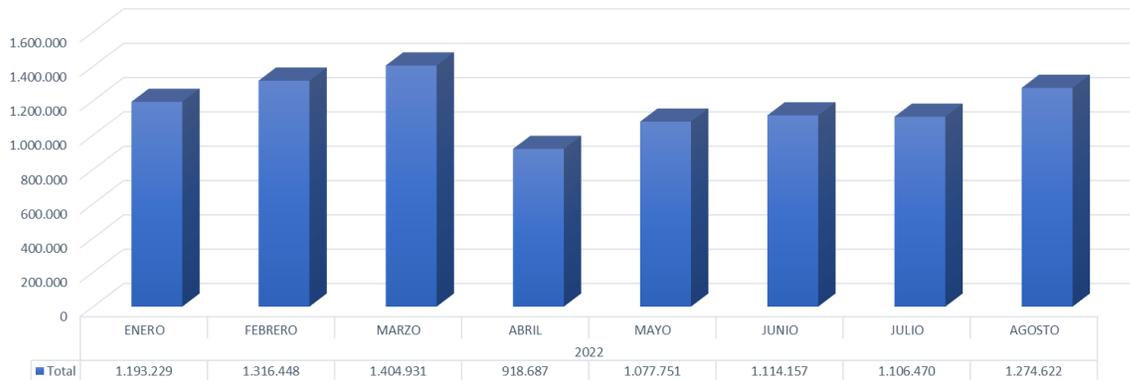
Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de agosto de 2022 se presentó un total de 1.274.262 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 634.591 casos equivalentes al 49,79% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	634.591
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	74.690
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	61.488
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	46.051
ESQUEMA NO PRESENCIAL	39.982
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	39.436
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	36.764
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	36.598
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	28.894
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	28.737
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	28.247
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	25.165
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	23.697
DIRECCION TERRITORIAL URABA	22.588
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	20.435
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	19.643
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	19.269
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	18.788
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	17.136
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	16.634
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	16.385
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	14.057
UARIV NIVEL NACIONAL	5.061
DT INTERNACIONAL	285
MESA DE AYUDA	1



ATENCIÓN PRESENCIAL



ATENCIÓN TELEFONICA



ATENCIÓN VIRTUAL



BUZÓN DE PQRS

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:



DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
Total general	1.274.622

Fuente: Aplicativo SGV.

3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a las dependencias 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 agosto fueron remitidos en total 175.353 casos lo que equivale al 13.50% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2022

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	149.999
2022	FEBRERO	175.251
2022	MARZO	205.305
2022	ABRIL	142.712
2022	MAYO	147.976
2022	JUNIO	143.820
2022	JULIO	157.546
2022	AGOSTO	175.353
Total general		1.297.962

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de agosto de 2022 se presentó un total de 145.243 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 46.79% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	82.042
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	15.561



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:    

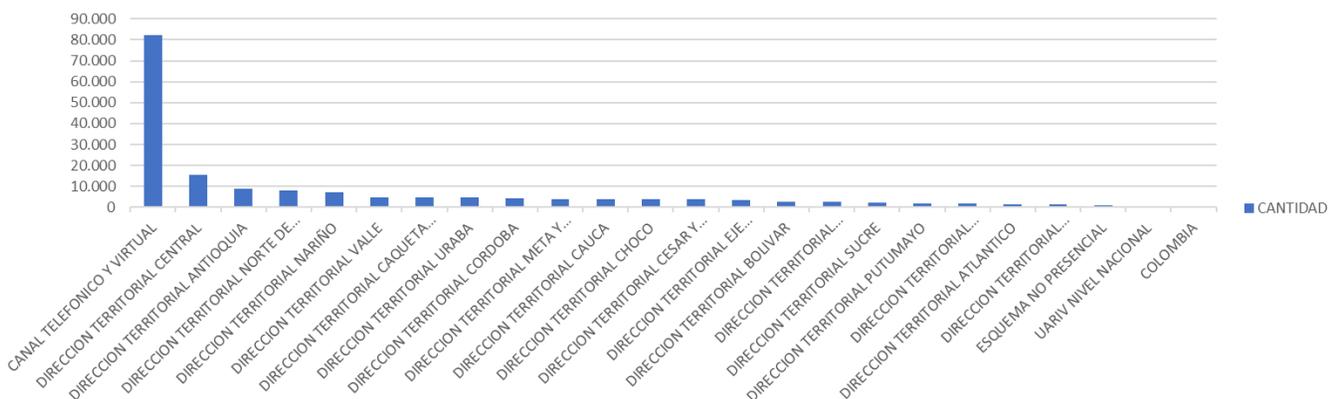


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	8.859
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	8.028
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	7.292
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	4.705
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	4.645
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.576
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.234
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.092
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	4.059
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	4.030
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.784
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.690
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.816
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.523
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.186
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.821
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.747
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.583
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.429
ESQUEMA NO PRESENCIAL	847
UARIV NIVEL NACIONAL	706
COLOMBIA	78
DT INTERNACIONAL	20
Total general	175.353

Fuente: Aplicativo SGV



Fuente: aplicativo SGV.



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
 Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111
 Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

www.unidadvictimas.gov.co





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 107.657 casos pendientes de gestión de los cuales el 49.60%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		53.402	49,60%
	6_NEGRO	39.895	37,06%
	5_ROJO	2.372	2,20%
	4_NARANJA	3.568	3,31%
	3_AMARILLO	1.593	1,48%
	2_VERDE	4.373	4,06%
	1_BLANCO	1.601	1,49%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		41.656	38,69%
	6_NEGRO	25.073	23,29%
	5_ROJO	1.521	1,41%
	4_NARANJA	3.322	3,09%
	3_AMARILLO	2.440	2,27%
	2_VERDE	6.338	5,89%
	1_BLANCO	2.962	2,75%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		12.393	11,51%
	6_NEGRO	680	0,63%
	5_ROJO	314	0,29%
	4_NARANJA	672	0,62%
	3_AMARILLO	402	0,37%
	2_VERDE	5.096	4,73%
	1_BLANCO	5.229	4,86%
SECRETARIA GENERAL		168	0,16%
	6_NEGRO	17	0,02%
	5_ROJO	15	0,01%
	4_NARANJA	40	0,04%
	3_AMARILLO	10	0,01%
	2_VERDE	68	0,06%
	1_BLANCO	18	0,02%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		31	0,03%
	6_NEGRO	17	0,02%
	5_ROJO	2	0,00%
	4_NARANJA	2	0,00%
	3_AMARILLO	2	0,00%
	2_VERDE	7	0,01%
	1_BLANCO	1	0,00%



ATENCIÓN
PRESENCIAL



ATENCIÓN
TELEFONICA



ATENCIÓN
VIRTUAL



BUZÓN
DE PQRSD

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		7	0,01%
	6_NEGRO	2	0,00%
	5_ROJO	1	0,00%
	4_NARANJA	2	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
Total general		107.657	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		147	57,65%
	6_NEGRO	2	0,78%
	5_ROJO	2	0,78%
	3_AMARILLO	1	0,39%
	2_VERDE	28	10,98%
	1_BLANCO	114	44,71%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		98	38,43%
	2_VERDE	5	1,96%
	1_BLANCO	93	36,47%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		10	3,92%
	6_NEGRO	2	0,78%
	2_VERDE	2	0,78%
	1_BLANCO	6	2,35%
Total general		255	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado	Días
6_NEGRO	>16
5_ROJO	13 A 15
4_NARANJA	10 A 12
3_AMARILLO	7 A 9
2_VERDE	4 A 6
1_BLANCO	0 A 3

5. Comparativo mensual de radicación escalada vs solución



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

En el mes de agosto de 2022 fueron escalados en total 175.353 casos, de los cuales el 74.13% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
2022	80.364	1.217.598	1.297.962
ENERO	2.128	147.871	149.999
FEBRERO	2.741	172.510	175.251
MARZO	3.662	201.643	205.305
ABRIL	2.626	140.086	142.712
MAYO	4.402	143.574	147.976
JUNIO	5.490	138.330	143.820
JULIO	13.953	143.593	157.546
AGOSTO	45.362	129.991	175.353
TOTAL ESCALADO	80.364	1.217.598	1.297.962

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

Claudia Marcela Guerrero Torres
Contratista - Servicio al Ciudadano
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Aprobó: Loly Catalina Van Leenden Del Rio – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano
Elaboró: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista
Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista
Luz Karime Giraldo Cárdenas - 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:    