



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE DICIEMBRE DE 2020

La Unidad para las Víctimas, mediante Resolución 6420 de 2018, reformó los grupos de trabajo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas así como su denominación y funciones, por lo anterior, y en virtud del artículo séptimo, creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, que, entre otras funciones, tiene a cargo “(i) Formular un plan de acción y seguimiento con los procesos misionales, estratégicos y de apoyo para generar las acciones de mejora en materia de atención y servicio al ciudadano; (ii) Generar mecanismos de atención oportuna y de calidad para las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos, los cuales, deben estar plenamente acordados con cada uno de los procesos de la Unidad, y (iii) articular la respuesta emitida por cada uno de los canales, con las funciones y estrategias de cada una de las áreas misionales y de apoyo. (Numerales 14°, 16° y 27° del citado artículo)

En virtud de las referidas funciones, el Grupo de Servicio al Ciudadano tiene a cargo el desarrollo del proceso operativo de atención, trámite y respuesta a peticiones, quejas y reclamos, y, consecuentemente, la consolidación del Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos recibidas y atendidas por la Unidad para las Víctimas.

MARCO NORMATIVO

En virtud a lo previsto en el art. 23 de la Constitución Política y el Título II de ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, modificada por la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”, la Unidad para las Víctimas, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, tiene la obligación legal de atender, tramitar y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados en la Entidad.

A su vez, el art. 49 de la ley 1448 de 2011 define la Medida de Atención a las Víctimas como “la acción de dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación”.

En este sentido, la responsabilidad de la Unidad para las Víctimas es brindar una atención integral y efectiva a las víctimas. De tal suerte, que en el marco de la Ley 1448 de 2011, decretos reglamentarios compilados en Decreto Único Reglamentario del Sector de Inclusión Social y Reconciliación No. 1084 de 2015, y los Decretos Ley 4633, 4634 y 4635 de 2011, así como la jurisprudencia de la Corte Constitucional y disposiciones complementarias, se destaca el establecimiento de medidas que busquen garantizar los derechos fundamentales de las víctimas del conflicto.

En este informe se da cuenta de las solicitudes que ingresan a la Entidad por los diferentes canales de atención:

1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal telefónico y virtual



Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

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

www.unidadvictimas.gov.co

Síguenos en:

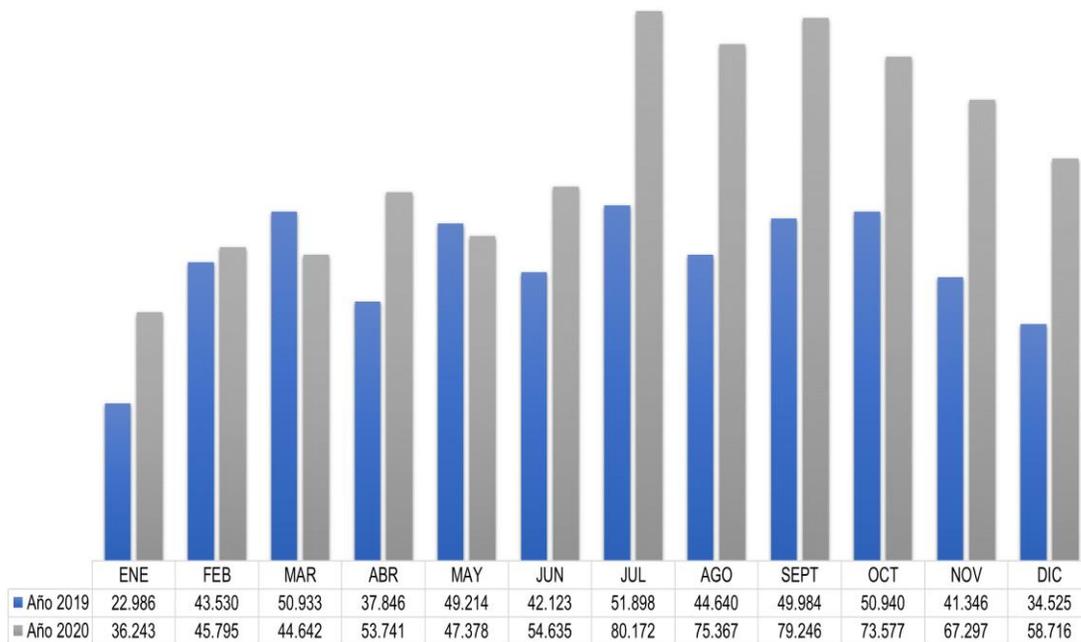




1. CANAL ESCRITO

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En el mes de diciembre se recibieron 58.716 solicitudes que con relación a la radicación del mes diciembre del año anterior se evidencia un aumento del 70,07%, para un total 716.809 peticiones recibidas durante el año 2020.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de diciembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de interés general y particular con un 90,75% y Roc con 9,16% sobre las 58.716 solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	53.287
ROC	5.376
CONSULTA	30
INFORMACION	22
DENUNCIAS	1
Total	58.716

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de diciembre, aproximadamente el 47,11% se concentró en Bogotá y Antioquia.

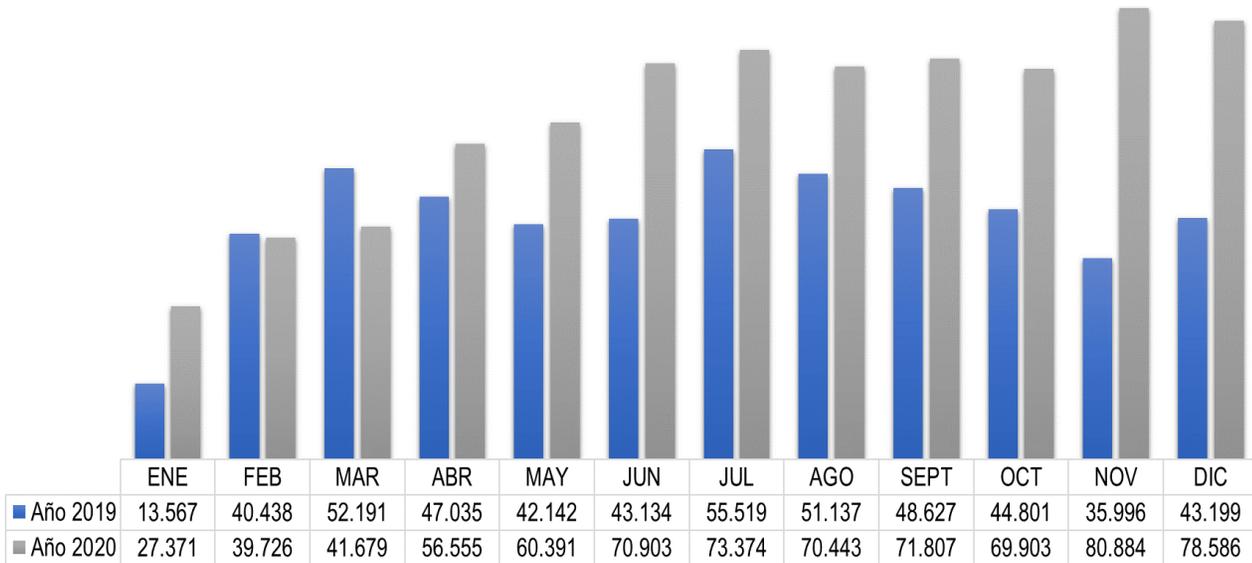
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	18.649	31,76%
ANTIOQUIA	9.012	15,35%
VALLE DEL CAUCA	3.597	6,13%
CORDOBA	2.813	4,79%
CAQUETA	2.803	4,77%
NARIÑO	2.426	4,13%
META	1.958	3,33%
MAGDALENA	1.883	3,21%
CAUCA	1.449	2,47%
CESAR	1.441	2,45%
NORTE DE SANTANDER	1.329	2,26%
TOLIMA	1.283	2,19%
BOLIVAR	1.220	2,08%
CUNDINAMARCA	1.220	2,08%
SUCRE	1.070	1,82%
ATLANTICO	886	1,51%
HUILA	733	1,25%
SANTANDER	722	1,23%
CHOCO	659	1,12%
RISARALDA	536	0,91%
GUAJIRA	527	0,90%
CALDAS	492	0,84%
ARAUCA	410	0,70%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	358	0,61%
QUINDIO	323	0,55%
CASANARE	248	0,42%
BOYACA	239	0,41%
PUTUMAYO	187	0,32%
GUAVIARE	147	0,25%
GUAINIA	39	0,07%
VICHADA	25	0,04%
AMAZONAS	15	0,03%
VAUPES	13	0,02%
SAN ANDRES	4	0,007%
Total	58.716	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de diciembre se contestaron **78.586** solicitudes, que, en relación con el mismo mes en el año inmediatamente anterior, se logra evidenciar un aumento del 81,92% en la generación de respuestas, para un total de 741.622 respuestas durante el año 2020.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 39,74%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en los departamentos de Bogotá y Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	17.864	22,73%
ANTIOQUIA	13.364	17,01%
VALLE DEL CAUCA	5.391	6,86%
CAQUETA	3.699	4,71%
MAGDALENA	3.688	4,69%
NARIÑO	3.515	4,47%
CORDOBA	3.402	4,33%
META	3.179	4,05%
NORTE DE SANTANDER	2.305	2,93%
CESAR	2.144	2,73%
CUNDINAMARCA	2.076	2,64%
TOLIMA	1.969	2,51%
CAUCA	1.934	2,46%
BOLIVAR	1.883	2,40%
SUCRE	1.734	2,21%
ATLANTICO	1.320	1,68%
SANTANDER	1.255	1,60%



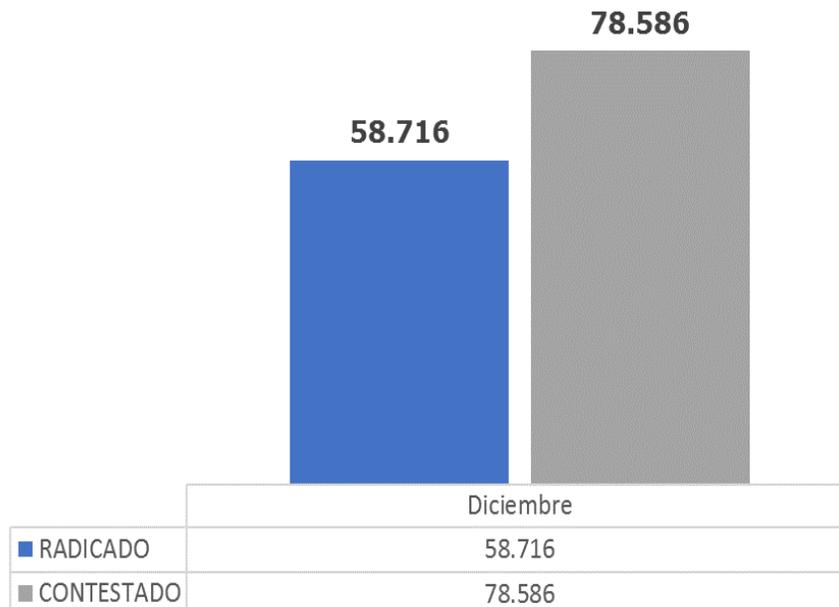


Departamento	Cantidad	%
HUILA	1.208	1,54%
CHOCO	969	1,23%
RISARALDA	879	1,12%
GUAJIRA	766	0,97%
CALDAS	757	0,96%
ARAUCA	648	0,82%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	637	0,81%
QUINDIO	510	0,65%
CASANARE	461	0,59%
BOYACA	366	0,47%
PUTUMAYO	302	0,38%
GUAVIARE	212	0,27%
GUAINIA	57	0,07%
VICHADA	48	0,06%
VAUPES	22	0,03%
AMAZONAS	17	0,02%
SAN ANDRES	5	0,01%
Total	78.586	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2020

La siguiente gráfica 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 133,84% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

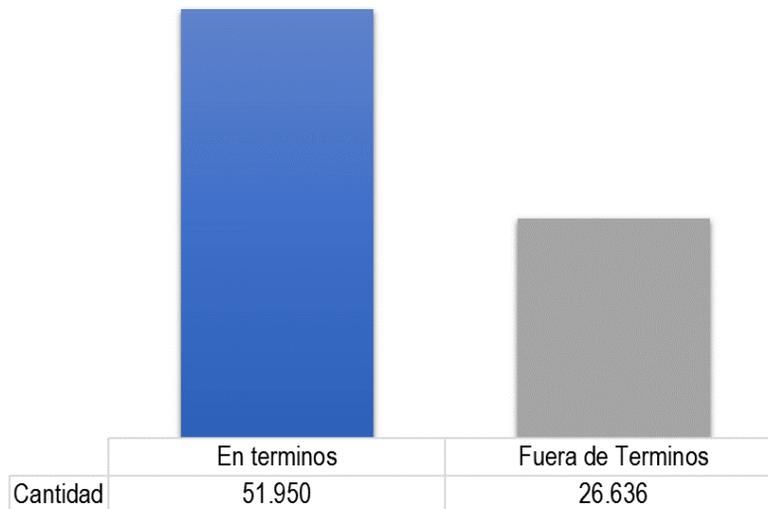


Fuente: Aplicativo Lex.



1.7. Términos de respuesta.

En el mes de diciembre se contestaron **78.586** derechos de petición, de los cuales **51.950** fueron dentro de los términos legales, equivalentes al 66,11%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	En Términos	Fuera de Términos	Total
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	50.494	21.685	72.179
ROC	1.414	4.934	6.348
INFORMACION	16	15	31
CONSULTA	26	1	27
DENUNCIAS	0	1	1
Total	51.950	26.636	78.586

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de las solicitudes tramitadas las más frecuentes para el mes fueron:

Pretensión	Cantidad	%
ATENCION HUMANITARIA SM	19.437	18,63%
ESTADO DEL METODO	11.763	11,27%
AGENDAMIENTO	11.610	11,13%
TERMINOS VENCIDOS	8.308	7,96%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	5.549	5,32%
ESTADO DEL PAGO	4.656	4,46%
CERTIFICACION FAMILIAR	4.378	4,20%

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



Pretensión	Cantidad	%
AVAL	4.147	3,97%
NO ACREDITADO	4.078	3,91%
SIN DATOS	3.555	3,41%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.990	1,91%
VIVIENDA CASO CONCRETO	1.884	1,81%
SIN PETICION CONCRETA	1.674	1,60%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.508	1,45%
CASOS ATIPICOS	1.336	1,28%
RESPUESTA TIPO	1.272	1,22%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.147	1,10%
VIVIENDA NUEVA	1.121	1,07%
PROYECTO PRODUCTIVO	1.075	1,03%
Total	90.488	86,72%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,28%, representando 13.861 pretensiones, con 163 tipos de pretensión y su porcentaje individual es inferior al 1 %.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de diciembre se trasladaron 312 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la unidad para las víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	157
Febrero	247
Marzo	199
Abril	247
Mayo	253
Junio	384
Julio	367
Agosto	304
Septiembre	62
Octubre	285
Noviembre	287
Diciembre	312
Total	3.104

Fuente: Aplicativo Lex.



1.10. Confidencialidad

Durante el mes de diciembre se dio repuesta con carácter reservado a 113 solicitudes en donde se identificó solicitud de información de una víctima por parte de terceros sin previa autorización y/o poder de esta.

Mes	Cantidad
Enero	26
Febrero	57
Marzo	60
Abril	55
Mayo	81
Junio	117
Julio	118
Agosto	106
Septiembre	16
Octubre	96
Noviembre	123
Diciembre	113
Total	855

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de diciembre, se adelantó un (1) trámite de casos por el grupo de indagación y protección contra fraudes - GIPF, a través de la página WEB.

CONCEPTO	CANTIDAD
Quejas tramitadas en el mes de diciembre	1



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 el mes de diciembre (corte 30/12/2020).

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes por departamento de PQR, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Antioquia con 31 solicitudes recibidas que constituyen al 33% de la demanda total, seguido del departamento de Cauca con 29 solicitudes igual al 31% y finalmente el departamento de Valle con 8 solicitudes con un 9%

DICIEMBRE		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	31	33%
CAUCA	CAUCA	29	31%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	8	9%
BOLIVAR	ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	4	4%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	4	4%
MAGDALENA	MAGDALENA	4	4%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	3	3%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	2	2%
CORDOBA	CORDOBA	2	2%
SUCRE	SUCRE	2	2%
BOLIVAR	BOLIVAR	1	1%
CENTRAL	TOLIMA	1	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	1	1%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	1	1%
TOTAL		93	100%

Fuente: Aplicativo SGV corte 30 de diciembre 2020.

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 diciembre, se evidencia que los Derechos de Petición con 69 Solicitudes recibidas constituyen el 74,2% del total de solicitudes, seguido de recursos Registro con 9 Solicitudes lo que corresponde al 9,7% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.





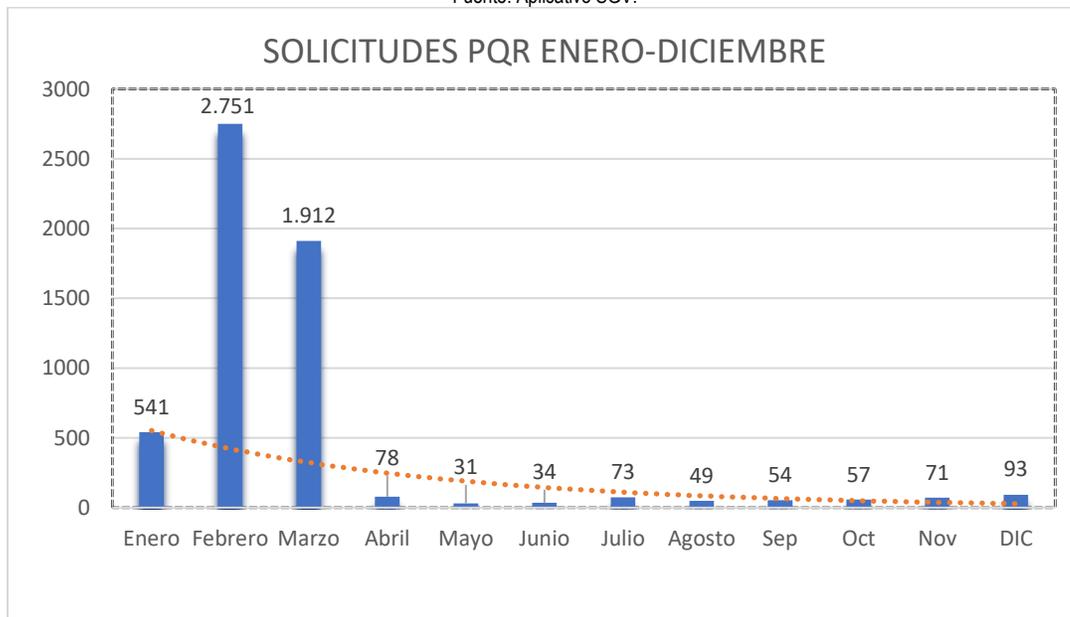
El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES	VÍCTIMAS POR PROCESO
DERECHO DE PETICIÓN	69	74,2%	35
RECURSOS REGISTRO	9	9,7%	4
RECURSOS SSV	9	9,7%	8
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	6	6,5%	2
TOTAL	93	100%	49

Fuente: Aplicativo SGV corte 30 de diciembre 2020.

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: 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

Síguenos en:





3.1.1 DERECHOS DE PETICIÓN VERBAL

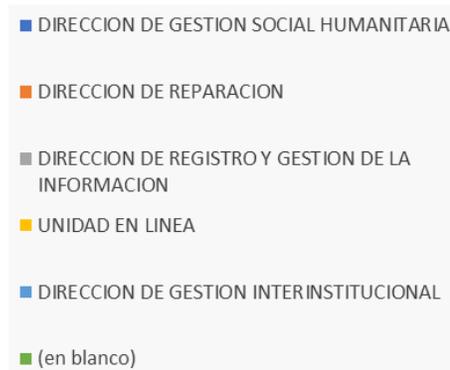
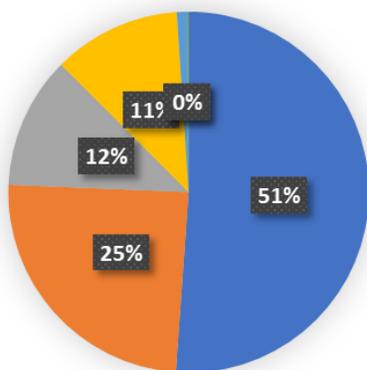
En el marco de resolución 0156 de 2017, las solicitudes capturadas se dividen en dos estados, Finalizado (respuesta inmediata) y Remitido (escalamientos para insumo de respuesta), este último, conlleva a que la petición deba contener un medio de respuesta que permita orientar al ciudadano en lo requerido. Una vez, el área misional a generado un insumo este se tramita por medio del servicio denominada cierre de ciclo, el cual es el grupo de trabajo encargado de contactar y notificar la respuesta en los términos establecidos

3.1.1.1 Radicación de derechos de petición por misional año 2020

Durante el mes de diciembre de 2020 fueron radicados en total 1.403.570 peticiones verbales de las cuales el 48.88% corresponden a la dirección de gestión social humanitaria seguido por la dirección de reparación con un 25.17% siendo estas dos las dos direcciones con mayor participación.

PROCESO	DICIEMBRE
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	669.447
DIRECCION DE REPARACION	320.835
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	154.894
UNIDAD EN LINEA	150.071
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	12.178
(en blanco)	1.560
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	445
OFICINA JURIDICA	280
RESPUESTA ESCRITA	60
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	174
Total general	1.309.944

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.



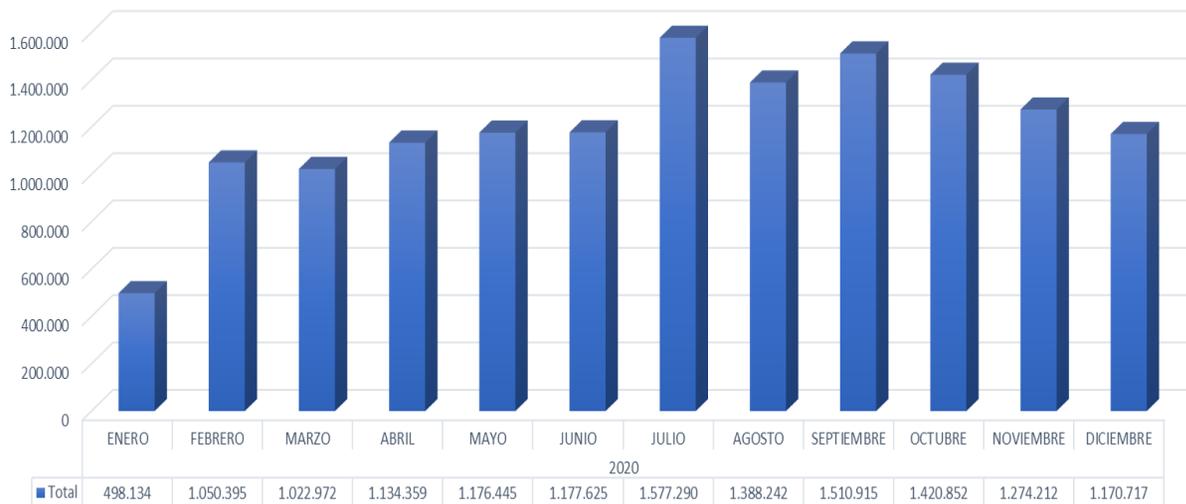
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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.

Durante el mes de diciembre de 2020 se finalizaron 1.170.717 casos los cuales representan el 8.13% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2020	ENERO	498.134
2020	FEBRERO	1.050.395
2020	MARZO	1.022.972
2020	ABRIL	1.134.359
2020	MAYO	1.176.445
2020	JUNIO	1.177.625
2020	JULIO	1.577.290
2020	AGOSTO	1.388.242
2020	SEPTIEMBRE	1.510.915
2020	OCTUBRE	1.420.852
2020	NOVIEMBRE	1.274.212
2020	DICIEMBRE	1.170.717
Total general		14.402.158

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

Durante el mes de diciembre de 2020 se presentó un total de 1.170.717 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 39,02% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	456.826
UARIV NIVEL NACIONAL	152.158
ESQUEMA NO PRESENCIAL	60.425
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	57.907
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	52.217
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	37.846
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	30.473
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.583
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	26.338
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	25.755
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	24.375
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	24.200
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	23.599
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	22.239
DIRECCION TERRITORIAL URABA	20.540
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	20.030
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	19.942
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	19.269
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	14.601
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	14.453
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.616
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	13.562
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	13.337
MESA DE AYUDA	426
Total general	1.170.717

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

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 diciembre fueron remitidos en total 139.227 casos lo que equivale al 8.6% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2020.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2020	ENERO	59.752
2020	FEBRERO	180.250
2020	MARZO	141.260
2020	ABRIL	96.264
2020	MAYO	108.360
2020	JUNIO	92.902
2020	JULIO	128.752
2020	AGOSTO	150.076
2020	SEPTIEMBRE	176.116
2020	OCTUBRE	173.340
2020	NOVIEMBRE	151.778
2020	DICIEMBRE	139.227
Total general		1.598.077

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

Síguenos en:





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

Durante el mes de diciembre de 2020 se presentó un total de 139.227 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 10,5% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	47.121
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	11.339
UARIV NIVEL NACIONAL	15.316
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	12.993
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	5.508
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	5.286
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.239
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	4.159
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	3.626
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.488
DIRECCION TERRITORIAL URABA	3.258
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.128
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	2.938
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.629
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.265
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	2.226
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.918
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.853
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.786
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.676
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.080
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	884
ESQUEMA NO PRESENCIAL	495
DT INTERNACIONAL	15
MESA DE AYUDA	1
Total general	139.227

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

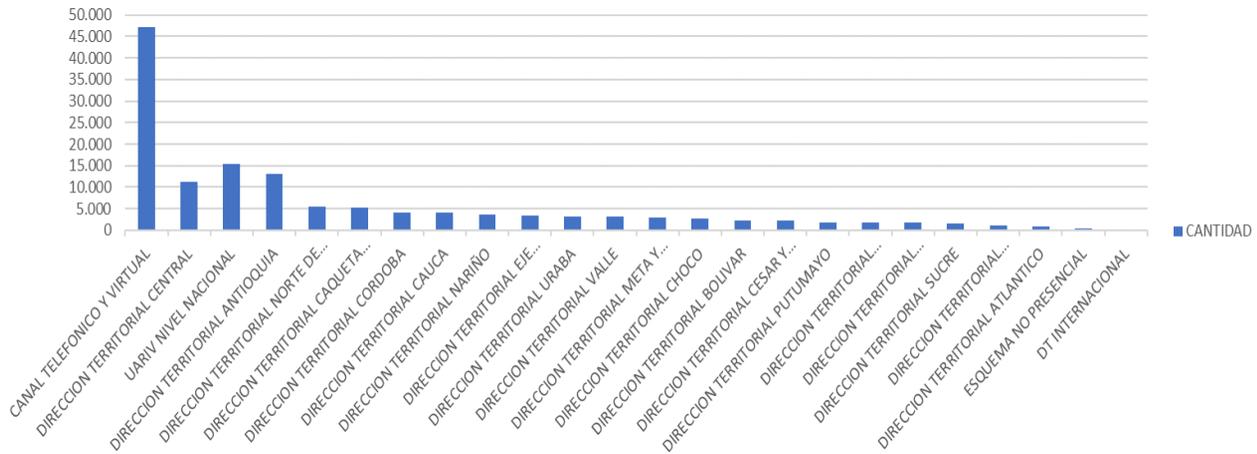
Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 138.611 casos pendientes de gestión de los cuales el 62,05% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 27.354.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		86.005	62,05%
	6_NEGRO	73.457	53,00%
	5_ROJO	3.199	2,31%
	4_NARANJA	306	0,22%
	3_AMARILLO	3.554	2,56%
	2_VERDE	1.566	1,13%
	1_BLANCO	3.923	2,83%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		27.354	19,73%
	6_NEGRO	21.011	15,16%
	5_ROJO	762	0,55%
	4_NARANJA	319	0,23%
	3_AMARILLO	1.502	1,08%
	2_VERDE	1.259	0,91%
	1_BLANCO	2.501	1,80%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		25.242	18,21%
	6_NEGRO	8.195	5,91%
	5_ROJO	2.945	2,12%
	4_NARANJA	429	0,31%
	3_AMARILLO	3.471	2,50%
	2_VERDE	1.635	1,18%
	1_BLANCO	8.567	6,18%

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



VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		5	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
	1_BLANCO	4	0,00%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		4	0,00%
	6_NEGRO	3	0,00%
	5_ROJO	1	0,00%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS		1	0,00%
	6_NEGRO	1	0,00%
Total general		138.611	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		42	61,76%
	6_NEGRO	23	33,82%
	5_ROJO	2	2,94%
	1_BLANCO	17	25,00%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		18	26,47%
	1_BLANCO	18	26,47%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		8	11,76%
	1_BLANCO	8	11,76%
Total general		68	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

5. Comparativo mensual radiación escalada vs solución

En el mes de diciembre de 2020 fueron escalados en total 139.227 se los cuales el 80,84% fue solucionado.

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
2020	82.323	1.515.754	1.598.077
ENERO	735	59.017	59.752
FEBRERO	3.276	176.974	180.250
MARZO	3.516	137.744	141.260
ABRIL	2.142	94.122	96.264
MAYO	3.313	105.047	108.360
JUNIO	3.338	89.564	92.902
JULIO	6.280	122.472	128.752
AGOSTO	5.587	144.489	150.076



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

SEPTIEMBRE	6.981	169.135	176.116
OCTUBRE	9.608	163.732	173.340
NOVIEMBRE	10.877	140.901	151.778
DICIEMBRE	26.670	112.557	139.227
TOTAL, ESCALADO	82.323	1.515.754	1.598.077

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 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:

