



INFORME PAGINA WEB MES DE ENERO DE 2023

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

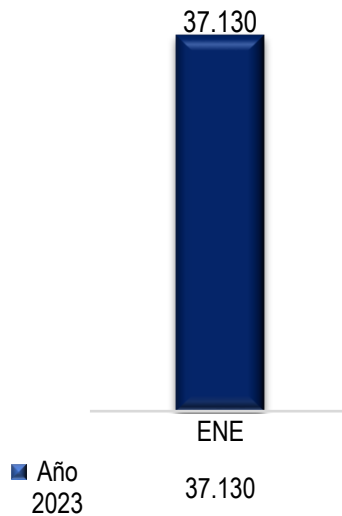


1. CANAL ESCRITO

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación y tramite de respuestas PQR, a través del canal de atención escrito en el mes de enero de 2023.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En el mes de enero del año 2023 ingresaron **37.130** solicitudes de peticiones, quejas y reclamos



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de enero, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **82,65%** y Roc con **16,37%** sobre las **37.130** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	30.688	82,65%
ROC	6.080	16,37%
QUEJA - RECLAMO	301	0,81%
CONSULTA	46	0,12%
INFORMACION	13	0,04%
DENUNCIAS	2	0,01%
Total	37.130	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de enero, aproximadamente el 49,41% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	12.513	33,70%
ANTIOQUIA	5.832	15,71%
VALLE DEL CAUCA	2.543	6,85%
CAQUETA	877	2,36%
NARIÑO	987	2,66%
NORTE DE SANTANDER	614	1,65%
MAGDALENA	1.854	4,99%
META	921	2,48%
CAUCA	780	2,10%
CUNDINAMARCA	840	2,26%
CORDOBA	1.205	3,25%
CESAR	845	2,28%
TOLIMA	881	2,37%
BOLIVAR	925	2,49%
CHOCO	549	1,48%
HUILA	422	1,14%
ATLANTICO	504	1,36%
SUCRE	490	1,32%
SANTANDER	628	1,69%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	528	1,42%
CALDAS	398	1,07%
GUAJIRA	236	0,64%
RISARALDA	474	1,28%
ARAUCA	158	0,43%
BOYACA	266	0,72%
PUTUMAYO	309	0,83%
QUINDIO	213	0,57%
CASANARE	148	0,40%
GUAVIARE	130	0,35%
GUAINIA	13	0,04%
AMAZONAS	24	0,06%
VICHADA	13	0,04%
VAUPES	6	0,02%
SAN ANDRES	4	0,011%
Total	37.130	100,00%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

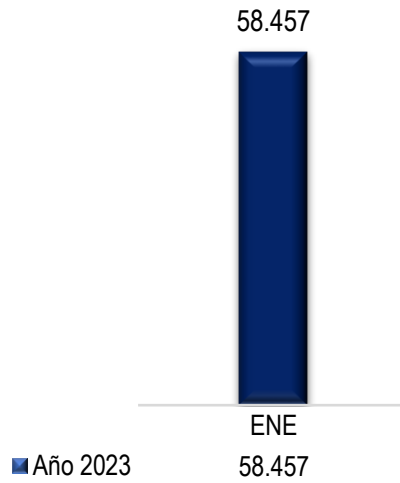
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



Fuente: aplicativo Lex.

1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En el mes de enero del año 2023 se han contestado un total de **58.457** de peticiones, quejas y reclamos allegadas a la Unidad para las víctimas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 38,03%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	12.600	21,55%
ANTIOQUIA	9.633	16,48%
VALLE DEL CAUCA	4.681	8,01%
CAQUETA	2.106	3,60%
NARIÑO	1.758	3,01%
CORDOBA	2.500	4,28%
META	2.118	3,62%
MAGDALENA	2.386	4,08%
NORTE DE SANTANDER	1.557	2,66%
CAUCA	1.615	2,76%
TOLIMA	1.699	2,91%
CUNDINAMARCA	1.844	3,15%
BOLIVAR	1.674	2,86%
CESAR	1.634	2,80%
CHOCO	999	1,71%
SANTANDER	1.168	2,00%
HUILA	874	1,50%
ATLANTICO	1.111	1,90%

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



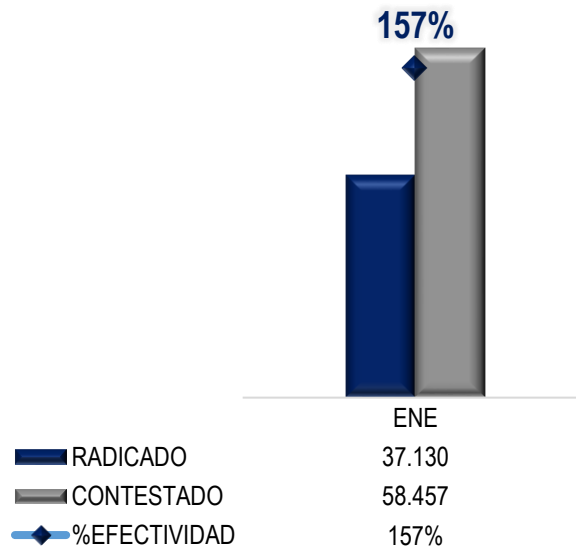


Departamento	Cantidad	%
SUCRE	941	1,61%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	1.037	1,77%
CALDAS	559	0,96%
RISARALDA	848	1,45%
GUAJIRA	471	0,81%
BOYACA	658	1,13%
ARAUCA	503	0,86%
QUINDIO	328	0,56%
PUTUMAYO	475	0,81%
CASANARE	336	0,57%
GUAVIARE	217	0,37%
AMAZONAS	49	0,08%
VICHADA	31	0,05%
SAN ANDRES	15	0,03%
GUAINIA	20	0,03%
VAUPES	12	0,02%
Total	58.457	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2023

En la siguiente gráfica se ilustra un **157%** de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido en el mes.

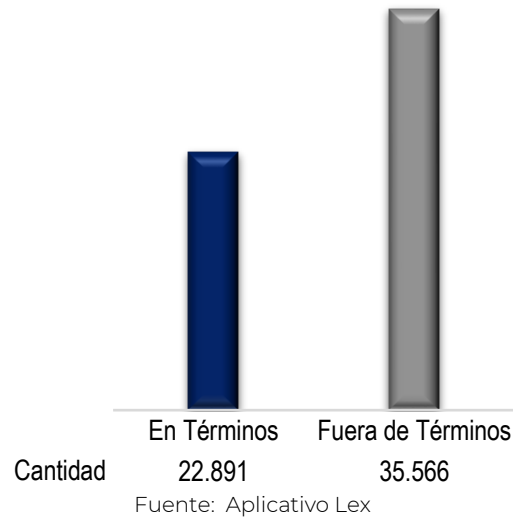


Fuente: Aplicativo Lex.



1.7. Términos de respuesta.

En el mes de enero se contestaron **58.457** derechos de petición, de los cuales **22.891** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **39,16%**.



1.8 Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

Del 100% de las solicitudes tramitadas, las pretensiones más frecuentes para el mes de enero de 2023 se encuentran relacionadas con las siguientes misionales:

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	34.481	39,28%
OTRAS SOLICITUDES PQR	16.987	19,35%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	16.233	18,49%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	13.502	15,38%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	3.186	3,63%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	1.545	1,76%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	1.838	2,09%
Total	87.772	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.9 Solicitudes Trasladas

En el mes de enero se trasladaron 543 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.



Mes	Cantidad
Enero	543
Total	543

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10 Confidencialidad

Durante el mes de enero se dio repuesta con carácter reservado a 299 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	299
Total	299

Fuente: Aplicativo Lex.

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 Presencial en el mes de enero.

2.1. Radicación de Derechos de Petición por Departamento:

A continuación, se describe el número de solicitudes de PQR por departamento, donde se evidencia que la mayor demanda corresponde al departamento de Bogotá con 415 radicaciones recibidas que constituyen al 29% de la demanda total, seguido del departamento de Caldas con 110 radicaciones que corresponde al 8% y finalmente el departamento de Antioquia con 82 radicaciones que corresponden al 6%.

ENERO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	415	29%
EJE CAFETERO	CALDAS	110	8%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	82	6%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	63	4%
NARIÑO	NARIÑO	62	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	56	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	49	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	48	3%
URABA	ANTIOQUIA	48	3%
CENTRAL	TOLIMA	43	3%
CAUCA	CAUCA	37	3%

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



ENERO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
PUTUMAYO	PUTUMAYO	33	2%
BOLIVAR	BOLIVAR	30	2%
CENTRAL	BOYACA	29	2%
SANTANDER	SANTANDER	29	2%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	27	2%
CHOCO	CHOCO	26	2%
MAGDALENA	MAGDALENA	26	2%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	25	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	21	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	19	1%
ATLANTICO	ATLANTICO	18	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	17	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	17	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	14	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	12	1%
URABA	CHOCO	11	1%
SUCRE	SUCRE	10	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	7	0%
CORDOBA	CORDOBA	5	0%
EJE CAFETERO	QUINDIO	5	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	5	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	5	0%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	3	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VAUPES	1	0%
TOTAL		1.408	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de enero 2023

2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de enero se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.126 radicaciones que constituyen el 80% del total, seguido de Recursos con 282 radicaciones lo que corresponde al 20% de la demanda total, siendo las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	RADICADOS	VÍCTIMAS POR PROCESO	% RADICADOS
DERECHO DE PETICIÓN	1.126	1.095	80%
RECURSOS	282	271	20%
TOTAL	1.408	1.366	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de enero 2023

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



- Acumulado PQRs

ACUMULADO 2023		
TIPO DE RADICACION	ENERO	TOTAL
	RADICADO	
DERECHO DE PETICIÓN	1.126	1.126
RECURSOS	282	282
TOTAL, GENERAL	1.408	1.408

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 31 de enero 2023



Fuente: SGV, 01 al 31 de enero 2023

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 el mes de enero de 2023 fueron **1.271**, estas solicitudes se recibieron por fax y correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chat web.

TIPO DE CASO	TOTAL CASOS ENERO
PQR	1.271

Fuente Aplicativo SGV Corte 1 a 31 de Enero



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.

3.1.2 Radicación de derechos de petición por misional año 2023

Durante el mes de Enero de 2023 fueron radicados en total **1.536.452** peticiones verbales de las cuales el **58.72%** corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un **26.81%** siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	ENERO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	902.204
DIRECCION DE REPARACION	411.882
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	193.543
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	23.980
GESTION DE PQR	3.776
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	505
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	186
SECRETARIA GENERAL	165
DIRECCION GENERAL	164
SUBDIRECCION GENERAL	47
TOTAL	1.536.452

Fuente: Aplicativo SGV.

3.1.1.1. 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 Enero de 2023 se finalizaron **1.513.482** casos.

AÑO	MES	CANTIDAD
2023	ENERO	1.513.482

Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de Enero de 2023 se presentó un total de **1.513.482** casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con **908.800** casos equivalentes al **59,15%** de casos finalizados.



DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	ENERO
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	908.800
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	67.828
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	56.284
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	46.081
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	34.170
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	30.467
ESQUEMA NO PRESENCIAL	39.133
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	28.152
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	26.975
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.697
DIRECCION TERRITORIAL URABA	25.667
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	26.090
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	23.004
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	22.842
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	23.743
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	22.219
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	23.693
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	15.679
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	13.606
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	15.411
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	14.602
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.906
UARIV NIVEL NACIONAL	8.433
Total general	1.513.482

Fuente: Aplicativo SGV.

3.1.1.2. 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 Enero fueron remitidos en total **13.145** casos.

DP REMITIDOS	
MES	CANTIDAD
ENERO	13.145

Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de Enero de 2023 se presentó un total de **13.145** casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el **39.09%** de casos remitidos.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

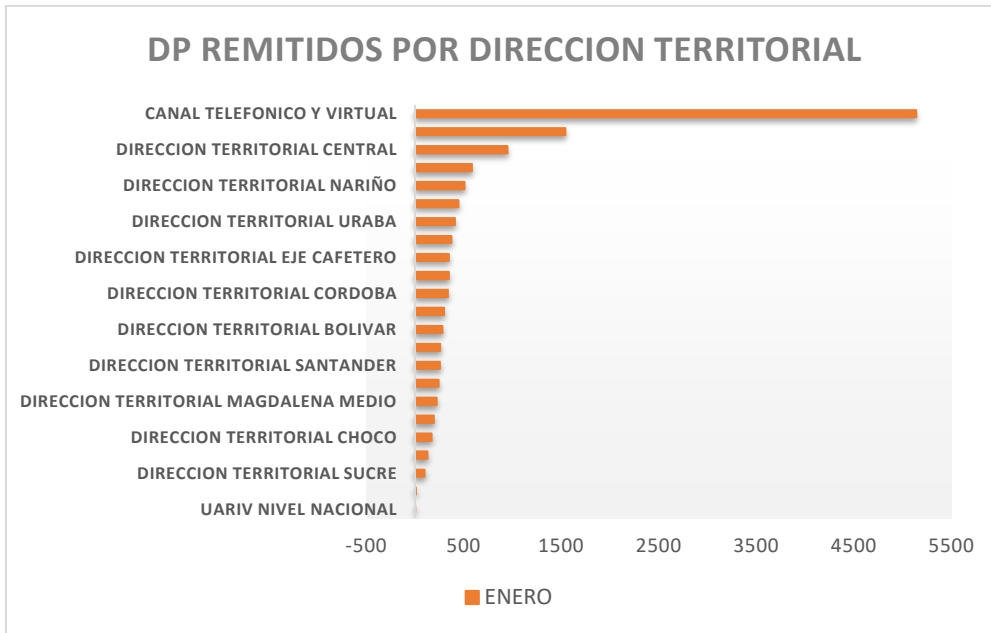
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá





DIRECCION TERRITORIAL DP REMITIDOS	ENERO
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	5.139
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	1.542
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	948
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	585
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	508
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	374
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	447
DIRECCION TERRITORIAL URABA	409
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	338
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	281
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	349
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	299
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	346
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	244
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	257
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	258
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	192
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	222
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	170
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	129
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	97
UARIV NIVEL NACIONAL	3
ESQUEMA NO PRESENCIAL	8
TOTAL DP REMITIDOS	13.145

Fuente: Aplicativo SGV



3.1.1.3 Semáforo de términos de solicitudes pendientes de respuesta por parte de las áreas misionales

Actualmente se presentan un total de **22.970** casos pendientes de gestión de los cuales el **93,46%**, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	ENERO CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION	ROJO	21.467	93,46%
	NARANJA		0,00%
	VERDE		0,00%
TOTAL DIRECCION DE REPARACION		21.467	93,46%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	ROJO	1.377	5,99%
	NARANJA		0,00%
	VERDE		0,00%
TOTAL DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		1.377	5,99%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	NARANJA		0,00%
	VERDE		0,00%
	ROJO	113	0,49%
TOTAL DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		113	0,49%
SECRETARIA GENERAL	ROJO	6	0,03%
	NARANJA		0,00%
	VERDE		0,00%



TOTAL SECRETARIA GENERAL		6	0,03%
DIRECCION GENERAL	ROJO	5	0,02%
	NARANJA		0,00%
	VERDE		0,00%
TOTAL DIRECCION GENERAL		5	0,02%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	ROJO	2	0,01%
TOTAL VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		2	0,01%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	NARANJA		0,00%
TOTAL DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS			0,00%
TOTAL GENERAL		22.970	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado	Días
3_ROJO	>16
2_NARANJA	5 a 15
1_VERDE	0 a 4

3.1.1.4 Comparativo mensual de radicación escalada vs solución

En el mes de Enero de 2023 fueron escalados en total **118.645** casos, de los cuales el **91.74%** fue solucionado.

MES	ESCALADO	SOLUCIONADO	TOTAL
ENERO	9.798	108.847	118.645

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

Jaime Humberto Jimenez Vergel
 Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano
 Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Elaboró: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista
 Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista
 Luz Karime Giraldo Cárdenas - Contratista