



El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

INFORME PAGINA WEB MES DE FEBRERO 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:



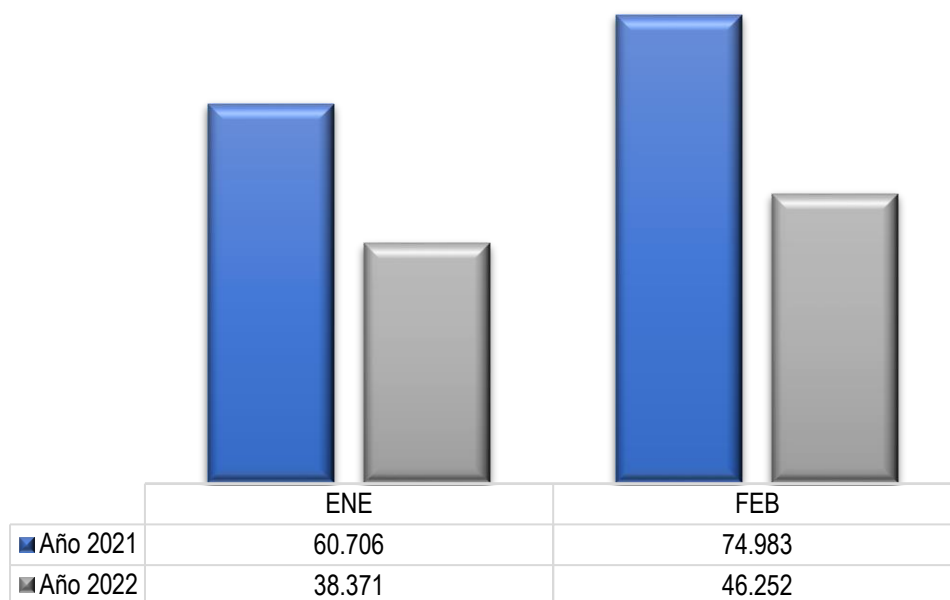


1. CANAL ESCRITO

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 febrero de 2022.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **76.742** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de febrero ingresaron **46.252** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior, se evidencia un decremento del **38,32%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.2. Tipo de Petición

Para el mes de febrero, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **87,15%** y Roc con **12,82%** sobre las **46.252** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	40.310	87,15%
ROC	5.931	12,82%
CONSULTA	4	0,01%
INFORMACION	4	0,01%
CONGRESO	2	0,00%
DENUNCIAS	1	0,00%
Total	46.252	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex.





1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de febrero, aproximadamente el 39,80% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	11.068	23,93%
ANTIOQUIA	7.340	15,87%
VALLE DEL CAUCA	3.214	6,95%
CORDOBA	824	1,78%
CAQUETA	2.478	5,36%
NARIÑO	0	0,00%
META	2.045	4,42%
MAGDALENA	1.552	3,36%
CAUCA	1.425	3,08%
CESAR	1.423	3,08%
NORTE DE SANTANDER	1.608	3,48%
TOLIMA	1.664	3,60%
BOLIVAR	1.386	3,00%
CUNDINAMARCA	1.219	2,64%
SUCRE	784	1,70%
ATLANTICO	825	1,78%
HUILA	713	1,54%
SANTANDER	1.039	2,25%
CHOCO	882	1,91%
RISARALDA	388	0,84%
GUAJIRA	301	0,65%
CALDAS	472	1,02%
ARAUCA	254	0,55%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	2.145	4,64%
QUINDIO	256	0,55%
CASANARE	186	0,40%
BOYACA	259	0,56%
PUTUMAYO	257	0,56%
GUAVIARE	172	0,37%
GUAINIA	15	0,03%
VICHADA	23	0,05%
AMAZONAS	25	0,05%
VAUPES	7	0,02%
SAN ANDRES	3	0,006%
Total	46.252	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

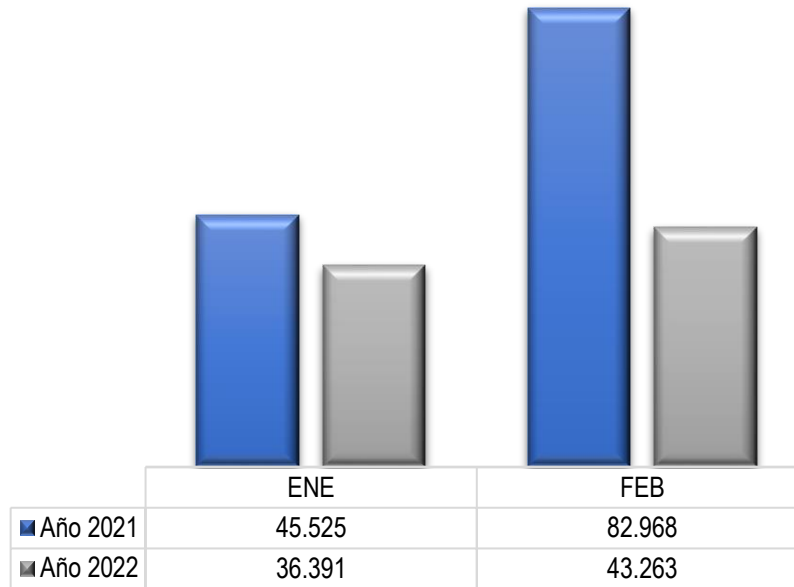
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2022 se han contestado un total de **79.654** casos, de los cuales en el mes de febrero se dio respuesta a **43.263** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior, se logra evidenciar una disminución del **47,86%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 35,33%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	8.058	18,63%
ANTIOQUIA	7.225	16,70%
VALLE DEL CAUCA	3.200	7,40%
CAQUETA	2.497	5,77%
MAGDALENA	1.535	3,55%
NARIÑO	0	0,00%
CORDOBA	1.289	2,98%
META	1.970	4,55%
NORTE DE SANTANDER	1.539	3,56%
CESAR	1.364	3,15%
CUNDINAMARCA	1.203	2,78%
TOLIMA	1.600	3,70%
CAUCA	1.340	3,10%
BOLIVAR	1.408	3,25%
SUCRE	831	1,92%



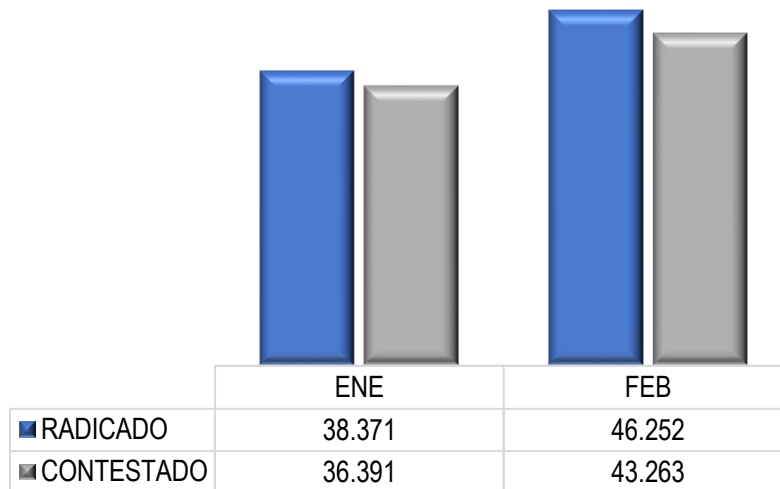


Departamento	Cantidad	%
ATLANTICO	831	1,92%
SANTANDER	999	2,31%
HUILA	712	1,65%
CHOCO	913	2,11%
RISARALDA	367	0,85%
GUAJIRA	304	0,70%
CALDAS	457	1,06%
ARAUCA	249	0,58%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	2.177	5,03%
QUINDIO	269	0,62%
CASANARE	198	0,46%
BOYACA	252	0,58%
PUTUMAYO	225	0,52%
GUAVIARE	186	0,43%
GUAINIA	13	0,03%
VICHADA	19	0,04%
VAUPES	5	0,01%
AMAZONAS	26	0,06%
SAN ANDRES	2	0,00%
Total	43.263	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

En la siguiente gráfica se ilustra el 93,54% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



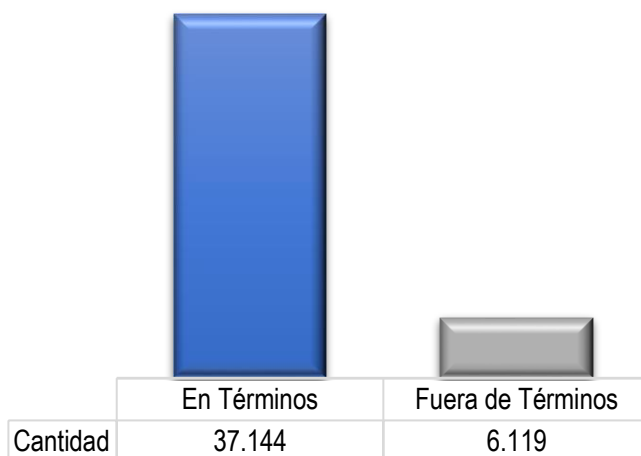
Fuente: Aplicativo Lex.





1.7. Términos de respuesta.

En el mes de febrero se contestaron **43.263** derechos de petición, de los cuales **37.144** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 85,86%



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	37.861	87,51%
ROC	5.390	12,46%
CONSULTA	6	0,01%
INFORMACION	4	0,01%
DENUNCIAS	2	0,00%
Total	43.263	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.8. Tipología de las solicitudes.

Del 100% de las solicitudes tramitadas, las pretensiones más frecuentes para el mes de febrero de 2022 fueron:

Pretensión	Cantidad	%
ESTADO DEL METODO	10.695	17,25%
ATENCION HUMANITARIA SM	9.034	14,57%
ESTADO DEL PAGO	4.672	7,54%
AGENDAMIENTO	4.653	7,51%
AVAL	4.334	6,99%
TERMINOS VENCIDOS	3.654	5,89%
SIN DATOS	3.273	5,28%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.149	3,47%
CASOS ATIPICOS	1.909	3,08%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.282	2,07%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.278	2,06%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	1.045	1,69%



Pretensión	Cantidad	%
NO ACREDITADO	893	1,44%
VIVIENDA CASO CONCRETO	892	1,44%
ESTADO DE VALORACION 1448	878	1,42%
OFERTA INSTITUCIONAL	847	1,37%
PROYECTO PRODUCTIVO	714	1,15%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	702	1,13%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	699	1,13%
Total	53.603	86,47%

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,53%, representando en 8.386 pretensiones, con 142 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de febrero se trasladaron 334 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	445
Febrero	334
Total	779

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de febrero se dio repuesta con carácter reservado a 171 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
Total	240

Fuente: Aplicativo Lex.

1.11. Denuncias

Para el mes de febrero, se adelantó un (1) 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
Total	1

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 de atención presencial en el mes de febrero.

2.1. 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 289 radicaciones recibidas que constituyen al 25% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 74 radicaciones que corresponde al 6% y finalmente el departamento de Magdalena con 66 radicaciones que corresponden al 6%.

FEBRERO 2022		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	289	25%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	74	6%
MAGDALENA	MAGDALENA	66	6%
BOLIVAR	BOLIVAR	59	5%
EJE CAFETERO	CALDAS	58	5%
ATLANTICO	ATLANTICO	54	5%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	48	4%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	48	4%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	46	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	42	4%
NARIÑO	NARIÑO	35	3%
SANTANDER	SANTANDER	33	3%
CENTRAL	TOLIMA	32	3%
EJE CAFETERO	RISARALDA	27	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	25	2%
URABA	ANTIOQUIA	25	2%
CAUCA	CAUCA	24	2%
CENTRAL	BOYACA	17	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	17	1%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	17	1%
CORDOBA	CORDOBA	15	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	14	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	14	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	12	1%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	11	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	9	1%
SUCRE	SUCRE	9	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	8	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	6	1%
CHOCO	CHOCO	3	0%
BOLIVAR	ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	0%
EJE CAFETERO	QUINDIO	1	0%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	1	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	1	0%
URABA	CHOCO	1	0%
TOTAL		1.142	100%

Fuente: Aplicativo SGV 28 de febrero 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



2.2. Tipología de las Solicitudes de PQR

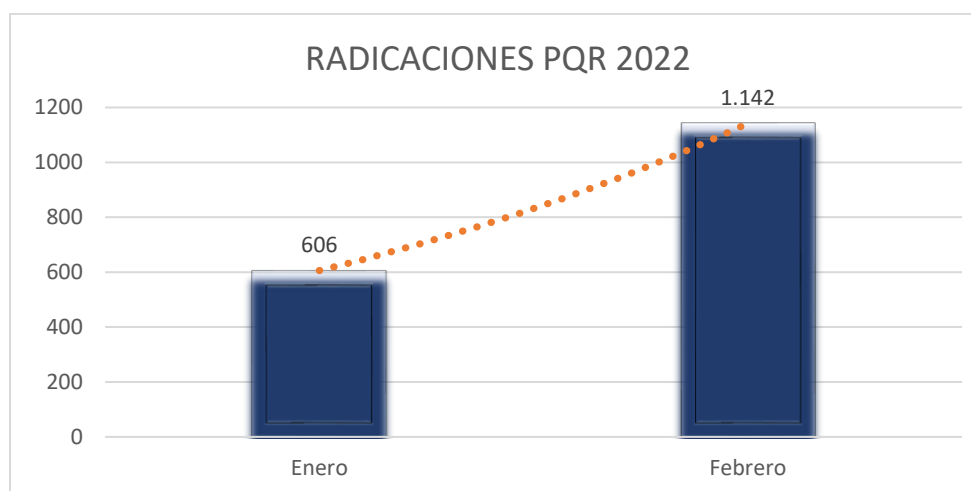
A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de febrero se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 863 radicaciones recibidas que constituyen el 76% del total, seguido de Recursos con 279 radicaciones lo que corresponde al 24% 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	863	264	76%
RECURSOS	279	64	24%
RECURSOS REGISTRO	0	0	0%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	0	0	0%
RECURSOS SSV	0	0	0%
TOTAL	1.142	328	100%

Fuente: Aplicativo SGV 28 de febrero 2022

ACUMULADO 2022			TOTAL CONSOLIDADO
TIPO DE RADICACION	ENERO RADICACIONES	FEBRERO RADICACIONES	
DERECHO DE PETICIÓN	456	863	1.319
RECURSOS REGISTRO	59	0	59
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	0	51
RECURSOS	28	279	307
RECURSOS SSV	12	0	12
TOTAL GENERAL	606	1.142	1.748

Fuente: Aplicativo SGV 28 de febrero 2022



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

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 febrero de 2022 fueron 789, estas solicitudes se recibieron por fax y correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chatweb

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	789

Fuente Apicativo SGV
Corte 1 al 28 de febrero de 2022

En este mes se radicó un 18% adicional, en comparación al mes anterior de esta vigencia.

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 febrero de 2022 fueron radicados en total 1.491.225 peticiones verbales de las cuales el 39.26% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 26.09% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.



PROCESO	ENERO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	585.399
DIRECCION DE REPARACION	388.990
UNIDAD EN LINEA	295.958
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	163.727
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	50.207
GESTION DE PQR	1.986
OFICINA JURIDICA	425
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	42
SUBDIRECCION GENERAL	4.114
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	373
SECRETARIA GENERAL	4
Total general	1.491.225

Fuente: Aplicativo SGV.

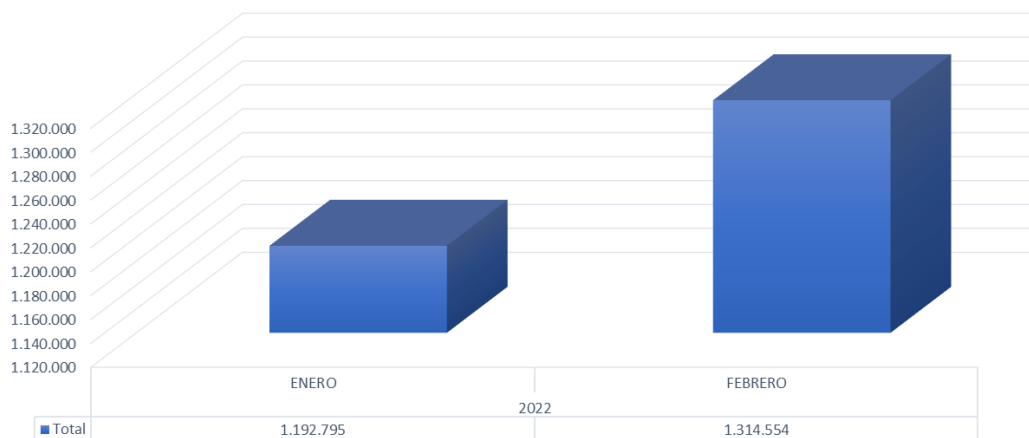
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 febrero de 2022 se finalizaron 1.314.554 casos, los cuales representan el 52.43% sobre el total de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	1.192.795
2022	FEBRERO	1.314.554
Total general		2.507.349

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 febrero de 2022 se presentó un total de 1.314.554 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 700.916 casos equivalentes al 53,32% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	700.916
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	74.665
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	50.825
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	43.097
ESQUEMA NO PRESENCIAL	41.526
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	37.987
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	33.036
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	32.212
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	28.640
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	28.008
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	24.108
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	23.834
DIRECCION TERRITORIAL URABA	22.442
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	21.716
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	20.082
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	19.970
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	18.776
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	18.616
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	18.345
UARIV NIVEL NACIONAL	17.084
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.975
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	12.705
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	11.989
Total general	1.314.554

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 febrero fueron remitidos en total 176.671 casos lo que equivale al 54.01% sobre el total de los casos remitidos durante el año 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:



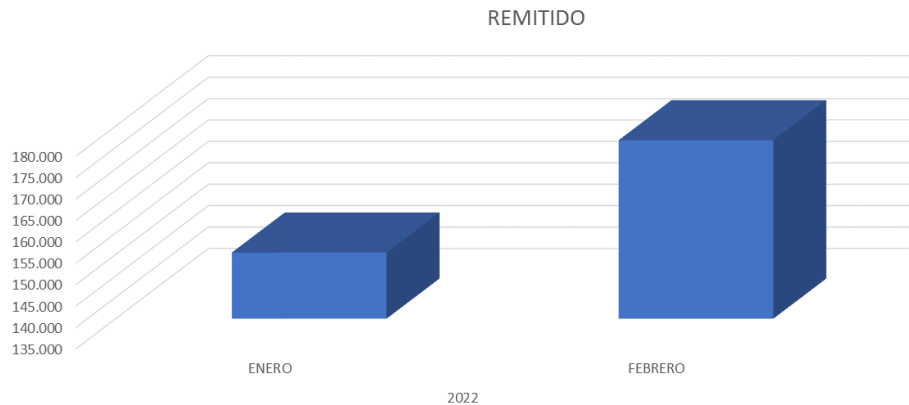


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	150.432
2022	FEBRERO	176.671
Total general		327.103

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de febrero de 2022 se presentó un total de 176.671 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 46.83% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	82.732
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	16.973
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	10.241
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	7.081
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	5.690
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	5.182
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	5.007
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.785
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	4.661
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.198
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.188
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.865
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.808
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	3.310
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.461
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	2.249
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.238
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.006

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:



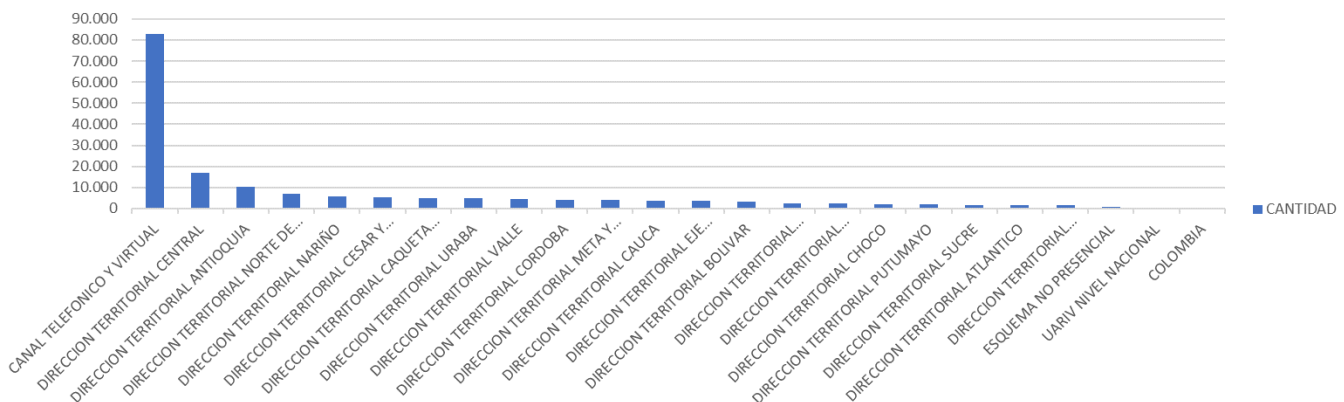


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	1.716
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.700
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.525
ESQUEMA NO PRESENCIAL	613
UARIV NIVEL NACIONAL	329
COLOMBIA	105
DT INTERNACIONAL	8
Total general	176.671

Fuente: Aplicativo SGV



Fuente: aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 79.090 casos pendientes de gestión de los cuales el 49.60 %, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE REPARACION		39.229	49,60%
	6_NEGRO	23.517	29,73%
	5_ROJO	3.546	4,48%
	4_NARANJA	1.397	1,77%
	3_AMARILLO	3.898	4,93%
	2_VERDE	3.468	4,38%
	1_BLANCO	3.403	4,30%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		28.741	36,34%
	6_NEGRO	12.777	16,16%
	5_ROJO	828	1,05%
	4_NARANJA	1.287	1,63%
	3_AMARILLO	4.667	5,90%
	2_VERDE	5.055	6,39%
	1_BLANCO	4.127	5,22%

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





El futuro
es de todos

Unidad para la atención
y reparación integral
a las víctimas

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		11.038	13,96%
	6_NEGRO	662	0,84%
	5_ROJO	966	1,22%
	4_NARANJA	703	0,89%
	3_AMARILLO	1.604	2,03%
	2_VERDE	1.320	1,67%
	1_BLANCO	5.783	7,31%
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA		62	0,08%
	6_NEGRO	45	0,06%
	5_ROJO	6	0,01%
	4_NARANJA	1	0,00%
	3_AMARILLO	4	0,01%
	2_VERDE	4	0,01%
	1_BLANCO	2	0,00%
SECRETARIA GENERAL		15	0,02%
	6_NEGRO	14	0,02%
	3_AMARILLO	1	0,00%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		5	0,01%
	6_NEGRO	1	0,00%
	5_ROJO	1	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	1_BLANCO	2	0,00%
Total general		79.090	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		20	42,55%
	6_NEGRO	1	2,13%
	5_ROJO	1	2,13%
	1_BLANCO	18	38,30%
DIRECCION DE REPARACION		20	42,55%
	5_ROJO	1	2,13%
	1_BLANCO	19	40,43%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		7	14,89%
	2_VERDE	1	2,13%
	1_BLANCO	6	12,77%
Total general		47	100,00%

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

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 radiación escalada vs solución

En el mes de febrero de 2022 fueron escalados en total 176.671 casos, de los cuales el 74.49% fue solucionado.

MES	ESCALADO DEPENDENCIAS	SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
ENERO	150.432	141.755	8.677
FEBRERO	176.671	131.603	45.068
TOTAL, ESCALADO	327.103	273.358	53.745

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

Mareila Burgos Negrete
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:

