



INFORME PAGINA WEB MES DE FEBRERO 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



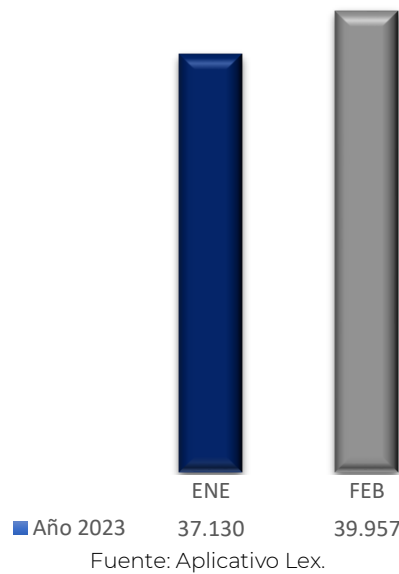


1. CANAL ESCRITO

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 febrero de 2023.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **77.087** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de febrero ingresaron **39.957** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia un incremento del **8%**.



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 **78,14%** y Roc con **21,60%** sobre las **39.957** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	31.222	78,14%
ROC	8.632	21,60%
QUEJA - RECLAMO	56	0,14%
CONSULTA	24	0,06%
INFORMACION	22	0,06%
DENUNCIAS	1	0,00%
Total	39.957	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 44,71% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	11.605	29,04%
ANTIOQUIA	6.259	15,66%
VALLE DEL CAUCA	3.318	8,30%
CAQUETA	1.385	3,47%
NARIÑO	1.244	3,11%
NORTE DE SANTANDER	880	2,20%
MAGDALENA	1.187	2,97%
META	1.116	2,79%
CAUCA	965	2,42%
CUNDINAMARCA	1.285	3,22%
CORDOBA	737	1,84%
CESAR	1.188	2,97%
TOLIMA	1.107	2,77%
BOLIVAR	1.007	2,52%
CHOCO	599	1,50%
HUILA	644	1,61%
ATLANTICO	515	1,29%
SUCRE	607	1,52%
SANTANDER	771	1,93%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	552	1,38%
CALDAS	402	1,01%
GUAJIRA	249	0,62%
RISARALDA	498	1,25%
ARAUCA	277	0,69%
BOYACA	450	1,13%
PUTUMAYO	452	1,13%
QUINDIO	247	0,62%
CASANARE	183	0,46%
GUAVIARE	121	0,30%
GUAINIA	20	0,05%
AMAZONAS	33	0,08%
VICHADA	18	0,05%
VAUPES	11	0,03%
SAN ANDRES	25	0,063%
Total	39.957	100,00%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

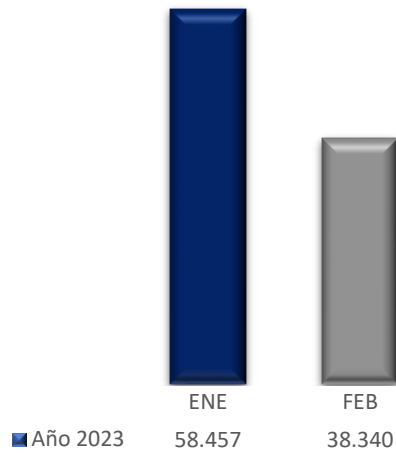
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá



Fuente: aplicativo Lex.

1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2023 se han contestado un total de **96.797** casos, de los cuales en el mes de febrero se dio respuesta a **38.340** casos, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar una disminución del **34%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 40,45%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.307	24,27%
ANTIOQUIA	6.202	16,18%
VALLE DEL CAUCA	3.266	8,52%
CAQUETA	1.456	3,80%
NARIÑO	1.136	2,96%
CORDOBA	1.476	3,85%
META	1.142	2,98%
MAGDALENA	1.412	3,68%
NORTE DE SANTANDER	944	2,46%
CAUCA	996	2,60%
TOLIMA	1.090	2,84%
CUNDINAMARCA	1.263	3,29%
BOLIVAR	1.009	2,63%
CESAR	995	2,60%
CHOCO	729	1,90%
SANTANDER	780	2,03%

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

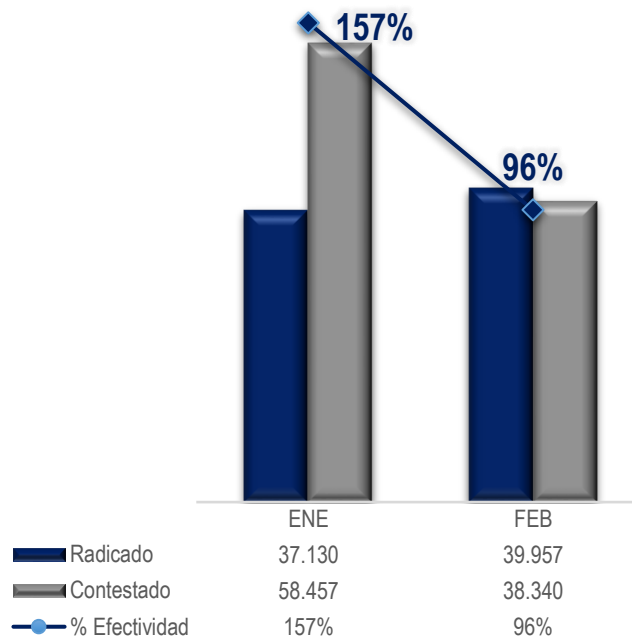


Departamento	Cantidad	%
HUILA	610	1,59%
ATLANTICO	541	1,41%
SUCRE	651	1,70%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	342	0,89%
CALDAS	370	0,97%
RISARALDA	482	1,26%
GUAJIRA	278	0,73%
BOYACA	479	1,25%
ARAUCA	289	0,75%
QUINDIO	231	0,60%
PUTUMAYO	428	1,12%
CASANARE	183	0,48%
GUAVIARE	133	0,35%
AMAZONAS	41	0,11%
VICHADA	22	0,06%
SAN ANDRES	29	0,08%
GUAINIA	16	0,04%
VAUPES	12	0,03%
Total	38.340	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2023

En la siguiente gráfica se ilustra un 96% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido en el mes.



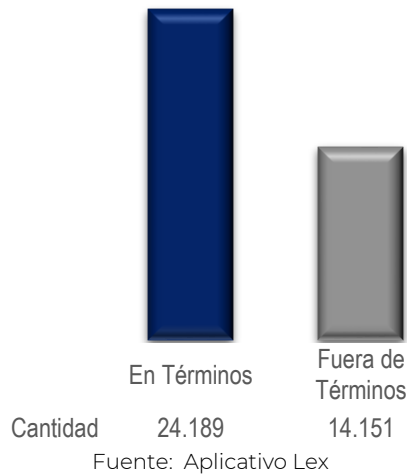
Fuente: Aplicativo Lex.

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 febrero se contestaron **38.340** derechos de petición, de los cuales **24.189** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **63,09%**.



1.8. Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

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

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	19.690	35,20%
OTRAS SOLICITUDES PQR	11.624	20,78%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	10.327	18,46%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	10.238	18,30%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	1.704	3,05%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	732	1,31%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	1.627	2,91%
Total	55.942	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex



1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de febrero se trasladaron 599 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	543
Febrero	599
Total	1.142

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10. Confidencialidad

Durante el mes de febrero se dio repuesta con carácter reservado a 119 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
Febrero	119
Total	418

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 febrero.

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 628 radicaciones recibidas que constituyen al 34% de la solicitud total, seguido del departamento de Antioquia con 111 radicaciones que corresponde al 6% y finalmente el departamento de Caldas con 87 radicaciones que corresponden al 5%.

FEBRERO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	628	34%

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





FEBRERO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	111	6%
EJE CAFETERO	CALDAS	87	5%
CAUCA	CAUCA	76	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	75	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	70	4%
NARIÑO	NARIÑO	64	3%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	59	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	56	3%
CENTRAL	TOLIMA	50	3%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	49	3%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	49	3%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	47	3%
BOLIVAR	BOLIVAR	45	2%
CENTRAL	BOYACA	43	2%
URABA	ANTIOQUIA	43	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	34	2%
MAGDALENA	MAGDALENA	26	1%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	26	1%
CORDOBA	CORDOBA	24	1%
SANTANDER	SANTANDER	24	1%
CHOCO	CHOCO	23	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	23	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	22	1%
SUCRE	SUCRE	18	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	17	1%
URABA	CHOCO	17	1%
ATLANTICO	ATLANTICO	16	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	14	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	12	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	8	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	8	0%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	2	0%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	1	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	1	0%
TOTAL		1.868	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 28 de febrero 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 febrero se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.524

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





radicaciones que constituyen el 82% del total, seguido de Recursos con 344 radicaciones lo que corresponde al 18% 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	1.524	1.475	82%
RECURSOS	344	333	18%
TOTAL	1.868	1.808	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 28 de febrero 2023

- Acumulado PQRs

ACUMULADO 2023			
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	TOTAL
	RADICADO	RADICADO	
DERECHO DE PETICIÓN	1.126	1.524	2.650
RECURSOS	282	344	626
TOTAL GENERAL	1.408	1.868	3.276

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 28 de febrero 2023



Fuente: SGV, 01 al 28 de febrero 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 los meses de Enero y Febrero de 2023 fueron **2.448**, estas solicitudes se recibieron por fax y correo unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co y el servicio de chat web.

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS ENERO	TOTAL, CASOS FEBRERO
PQR	1.271	1.177

Fuente Aplicativo SGV Corte 1 a 31 de enero y 01 a 28 de febrero de 2023

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 los meses de Enero y Febrero de 2023 fueron radicados en total 3.120.978 peticiones verbales de las cuales el 59.55% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 25.99% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	ENERO	FEBRERO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	902.204	956.277
DIRECCION DE REPARACION	411.882	399.410
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	193.543	198.882
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	23.980	24.300
GESTION DE PQR	3.776	4.523
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	505	516
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	186	241

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





SECRETARIA GENERAL	165	181
DIRECCION GENERAL	164	153
SUBDIRECCION GENERAL	47	43
TOTAL	1.536.452	1.584.526

Fuente: Aplicativo SGV.

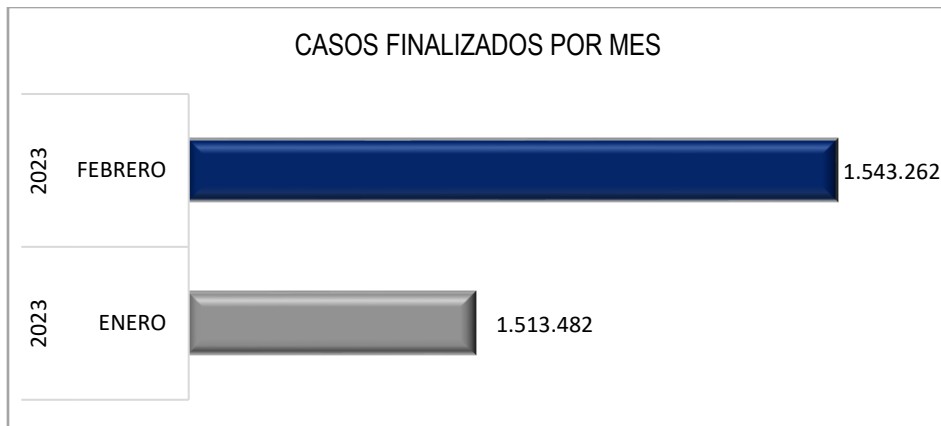
3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 los meses de Enero y Febrero de 2023 se finalizaron **3.056.744** casos, Siendo Febrero el mes con mayor gestión en un 0.97% de más casos frente al mes de Enero de 2023.

AÑO	MES	CANTIDAD
2023	ENERO	1.513.482
2023	FEBRERO	1.543.262
TOTAL		3.056.744

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante los meses de Enero y Febrero de 2023 se presentó un total de 3.056.744 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 1.839.491 casos equivalentes al 60,18% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	ENERO	FEBRERO	TOTAL
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	908.800	930.691	1.839.491
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	67.828	78.428	146.256

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 ANTIOQUIA	56.284	58.276	114.560
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	46.081	45.785	91.866
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	34.170	32.246	66.416
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	30.467	35.748	66.215
ESQUEMA NO PRESENCIAL	39.133	26.796	65.929
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	28.152	33.476	61.628
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	26.975	27.048	54.023
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.697	27.181	53.878
DIRECCION TERRITORIAL URABA	25.667	24.875	50.542
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	26.090	22.762	48.852
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	23.004	23.119	46.123
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	22.842	22.430	45.272
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	23.743	21.263	45.006
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	22.219	22.537	44.756
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	23.693	20.200	43.893
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	15.679	17.321	33.000
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	13.606	19.165	32.771
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	15.411	15.664	31.075
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	14.602	16.317	30.919
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.906	14.254	28.160
UARIV NIVEL NACIONAL	8.433	7.680	16.113
Total general	1.513.482	1.543.262	3.056.744

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 los meses de Enero y Febrero fueron remitidos en total **42.651** casos.

DP REMITIDOS	
MES	CANTIDAD
ENERO	13.145
FEBRERO	29.506
TOTAL	42.651

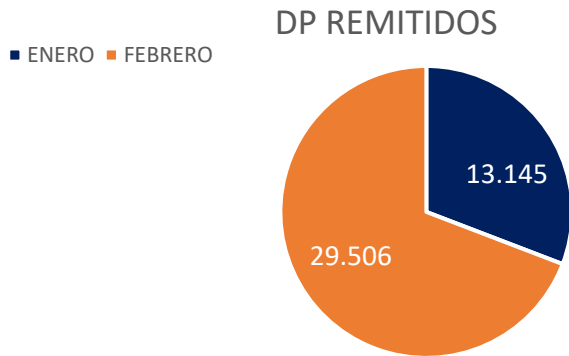
Fuente: Aplicativo SGV.

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





Fuente: Aplicativo SGV.

Durante los meses de enero y Febrero de 2023 se presentó un total de **42.651** casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 32.21% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL DP REMITIDOS	ENERO	FEBRERO
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	5.139	8.600
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	1.542	3.599
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	948	1.916
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	585	1.893
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	508	1.516
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	374	1.595
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	447	1.223
DIRECCION TERRITORIAL URABA	409	1.004
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	338	975
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	281	986
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	349	864
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	299	810
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	346	698
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	244	795
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	257	618
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	258	587
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	192	585
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	222	340
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	170	220
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	129	247
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	97	259
UARIV NIVEL NACIONAL	3	171
ESQUEMA NO PRESENCIAL	8	5
TOTAL DP REMITIDOS	13.145	29.506

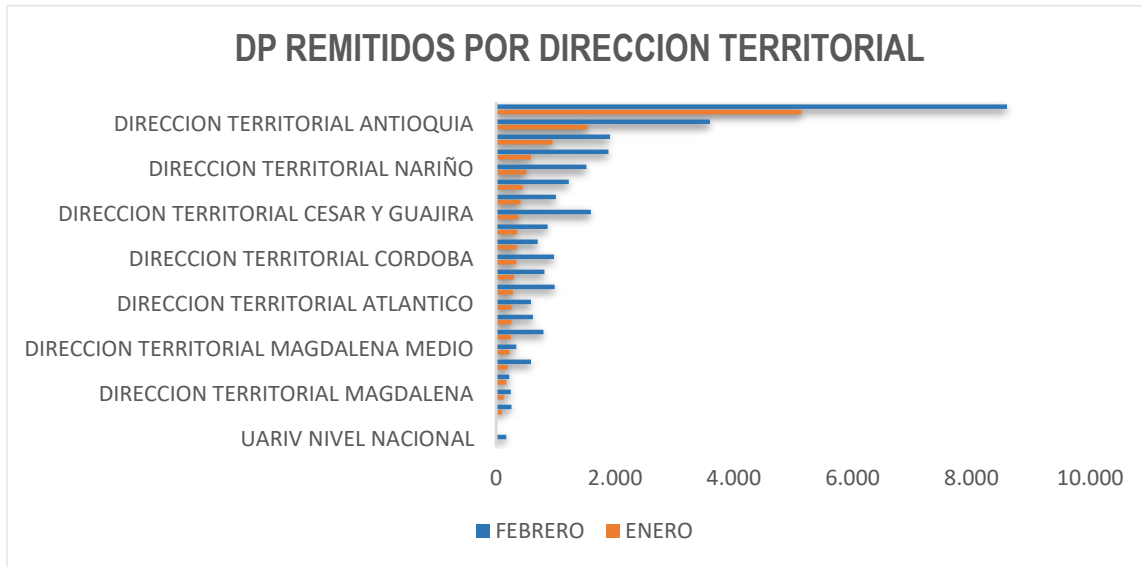
Fuente: Aplicativo SGV

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





Fuente: aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de **64.234** casos pendientes de gestión de los cuales el 91.66%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	ENERO	FEBRERO		
		CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL	%
DIRECCION DE REPARACION	ROJO	21.467	6.161	27.628	43,01%
	NARANJA		21.787	21.787	33,92%
	VERDE		9.460	9.460	14,73%
TOTAL DIRECCION DE REPARACION		21.467	37.408	58.875	91,66%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	ROJO	1.377	423	1.800	2,80%
	NARANJA		1.139	1.139	1,77%
	VERDE		718	718	1,12%
TOTAL DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		1.377	2.280	3.657	5,69%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	NARANJA		916	916	1,43%
	VERDE		508	508	0,79%
	ROJO	113	108	221	0,34%
TOTAL DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		113	1.532	1.645	2,56%
SECRETARIA GENERAL	ROJO	6	11	17	0,03%

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





	NARANJA		10	10	0,02%
	VERDE		9	9	0,01%
TOTAL SECRETARIA GENERAL		6	30	36	0,06%
DIRECCION GENERAL	ROJO	5	4	9	0,01%
	NARANJA		5	5	0,01%
	VERDE		3	3	0,00%
TOTAL DIRECCION GENERAL		5	12	17	0,03%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	ROJO	2	1	3	0,00%
TOTAL VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		2	1	3	0,00%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	NARANJA		1	1	0,00%
TOTAL DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS			1	1	0,00%
TOTAL GENERAL		22.970	41.264	64.234	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

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

3.1.1.5 Comparativo mensual de radicación escalada vs solución

En los meses de enero y febrero de 2023 fueron escalados en total **234.939** casos, de los cuales el 90.87% fue solucionado.

MES	ESCALADO	SOLUCIONADO	TOTAL
ENERO	9.798	108.847	118.645
FEBRERO	11.643	104.651	116.294
TOTAL	21.441	213.498	234.939

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

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