



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE JUNIO DE 2022 - ALCANCE

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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:



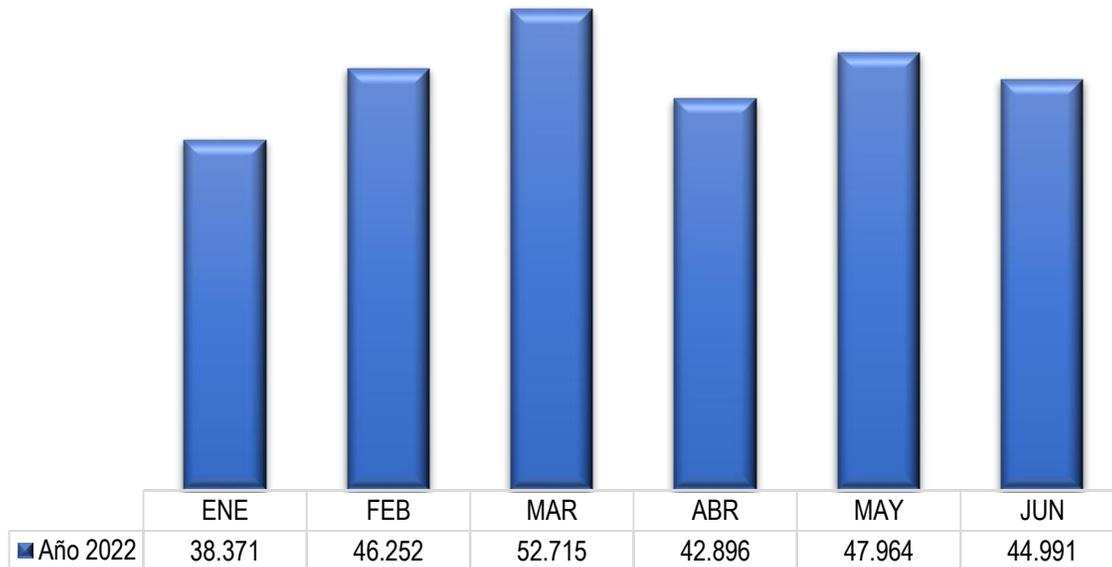


## 1. CANAL ESCRITO

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 junio de 2022.

### 1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **273.189** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de junio ingresaron **44.991** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia una disminución del **6,20%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de junio, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **80,28%** y Roc con **12,30%** sobre las **44.991** solicitudes recibidas.

INSTANCIA	CANTIDAD	%
Interés General Y Particular	36.118	80,28%
Roc	5.536	12,30%
Queja - Reclamo	3.329	7,40%
Consulta	5	0,01%
Información	3	0,01%
<b>Total</b>	<b>44.991</b>	<b>100,00%</b>

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 junio, aproximadamente el 42,60% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	11.918	26,49%
ANTIOQUIA	7.247	16,11%
VALLE DEL CAUCA	3.266	7,26%
CAQUETA	1.722	3,83%
NARIÑO	1.335	2,97%
NORTE DE SANTANDER	1.142	2,54%
MAGDALENA	1.781	3,96%
META	1.491	3,31%
CAUCA	1.061	2,36%
CUNDINAMARCA	1.276	2,84%
CORDOBA	1.865	4,15%
CESAR	1.511	3,36%
TOLIMA	1.138	2,53%
BOLIVAR	1.359	3,02%
CHOCO	553	1,23%
HUILA	591	1,31%
ATLANTICO	787	1,75%
SUCRE	757	1,68%
SANTANDER	886	1,97%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	581	1,29%
CALDAS	427	0,95%
GUAJIRA	323	0,72%
RISARALDA	469	1,04%
ARAUCA	364	0,81%
BOYACA	211	0,47%
PUTUMAYO	272	0,60%
QUINDIO	212	0,47%
CASANARE	231	0,51%
GUAVIARE	143	0,32%
GUAINIA	24	0,05%
AMAZONAS	13	0,03%
VICHADA	30	0,07%
VAUPES	5	0,01%
SAN ANDRES	0	0,000%
<b>Total</b>	<b>44.991</b>	<b>100,00%</b>

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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:    



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2022 se han contestado un total de **242.007** casos, de los cuales en el mes de junio se dio respuesta a **33.780** peticiones, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar una disminución del **16,27%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 38,53%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	7.565	22,39%
ANTIOQUIA	5.451	16,14%
VALLE DEL CAUCA	2.490	7,37%
CAQUETA	1.312	3,88%
NARIÑO	1.040	3,08%
CORDOBA	1.971	5,83%
META	1.247	3,69%
MAGDALENA	1.663	4,92%
NORTE DE SANTANDER	900	2,66%
CAUCA	1.029	3,05%
TOLIMA	944	2,79%
CUNDINAMARCA	938	2,78%
BOLIVAR	1.100	3,26%
CESAR	1.073	3,18%
CHOCO	466	1,38%
SANTANDER	553	1,64%
HUILA	461	1,36%
ATLANTICO	613	1,81%
SUCRE	511	1,51%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	504	1,49%
CALDAS	336	0,99%





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
RISARALDA	299	0,89%
GUAJIRA	226	0,67%
BOYACA	198	0,59%
ARAUCA	208	0,62%
QUINDIO	149	0,44%
PUTUMAYO	188	0,56%
CASANARE	168	0,50%
GUAVIARE	105	0,31%
AMAZONAS	17	0,05%
VICHADA	30	0,09%
SAN ANDRES	0	0,00%
GUAINIA	18	0,05%
VAUPES	7	0,02%
<b>Total</b>	<b>33.780</b>	<b>100,00%</b>

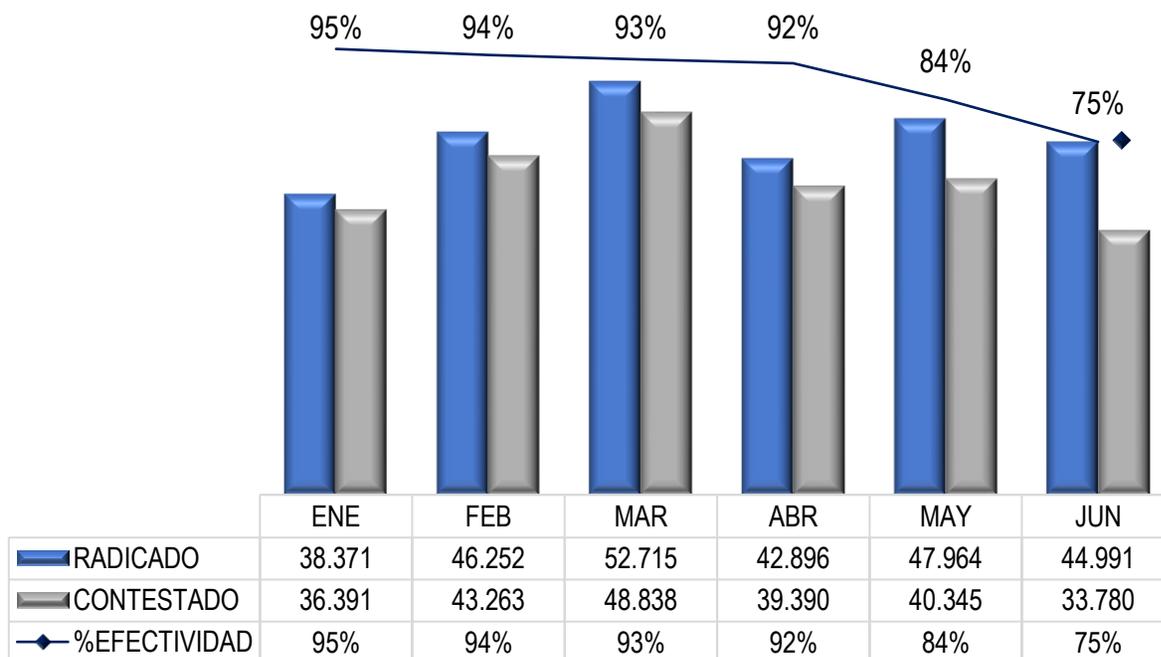
Fuente: Aplicativo Lex

### 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 **75,08%** de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



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:

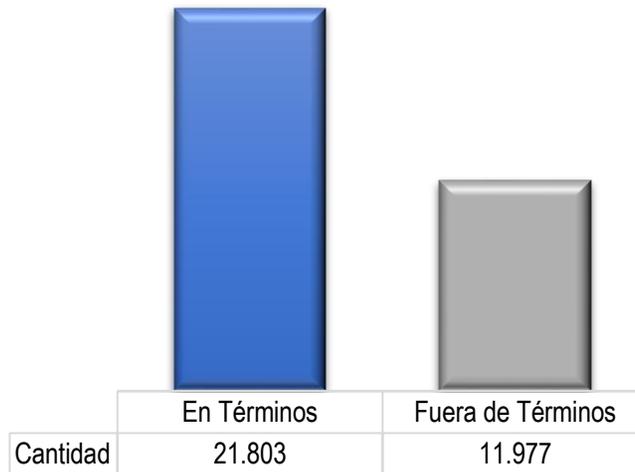


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de junio se contestaron **33.780** derechos de petición, de los cuales **21.803** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 64,54%



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	29.016	85,90%
ROC	4.756	14,08%
CONSULTA	4	0,01%
INFORMACION	2	0,01%
QUEJA - RECLAMO	2	0,01%
<b>Total</b>	<b>33.780</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	17.084	37,56%
OTRAS SOLICITUDES PQR	8.527	18,75%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	7.496	16,48%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	6.849	15,06%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	983	2,16%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	719	1,58%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	3.826	8,41%
<b>Total</b>	<b>45.484</b>	<b>100,00%</b>

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](http://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 junio se trasladaron 340 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
<b>Total</b>	<b>2.414</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de junio se dio repuesta con carácter reservado a 128 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
<b>Total</b>	<b>971</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

<<<

### 1.11. Denuncias

Para el mes de junio, 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
<b>Total</b>	<b>3</b>

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](http://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 junio.

### 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 344 raditaciones recibidas que constituyen al 24% de la demanda total, seguido del departamento de Antioquia con 88 raditaciones que corresponde al 6% y finalmente el departamento de Arauca con 87 raditaciones que corresponden al 6%.

JUNIO 2022		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	344	24%
URABA	ANTIOQUIA	88	6%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	87	6%
MAGDALENA	MAGDALENA	74	5%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	67	5%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	62	4%
CAUCA	CAUCA	60	4%
BOLIVAR	BOLIVAR	59	4%
NARIÑO	NARIÑO	56	4%
EJE CAFETERO	CALDAS	53	4%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	52	4%
ATLANTICO	ATLANTICO	42	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	36	3%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	34	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	33	2%
CENTRAL	BOYACA	31	2%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	31	2%
CENTRAL	TOLIMA	30	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	28	2%
SANTANDER	SANTANDER	28	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	19	1%
CHOCO	CHOCO	17	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	16	1%
SUCRE	SUCRE	16	1%
CORDOBA	CORDOBA	15	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	12	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	10	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	6	0%
EJE CAFETERO	QUINDIO	5	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	5	0%
EJE CAFETERO	RISARALDA	3	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	3	0%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	2	0%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	1	0%
UARIV NIVEL NACIONAL	BOGOTA D.C.	1	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1.426</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 30 de junio 2022



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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## 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 junio se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.060 radicaciones recibidas que constituyen el 74% del total, seguido de Recursos con 366 radicaciones lo que corresponde al 26% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	RADICACIONES	VÍCTIMAS	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	1.060	310	74%
RECURSOS	366	98	26%
RECURSOS REGISTRO	0	0	0%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	0	0	0%
RECURSOS SSV	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.426</b>	<b>408</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 30 de junio 2022

- Acumulado PQRs

TIPO DE RADICACION	ACUMULADO 2022						TOTAL CONSOLIDADO
	ENERO RADICACIONES	FEBRERO RADICACIONES	MARZO RADICACIONES	ABRIL RADICACIONES	MAYO RADICACIONES	JUNIO RADICACIONES	
DERECHO DE PETICIÓN	456	863	1.059	710	968	1.060	5.116
RECURSOS REGISTRO	59	0	0	0	0	0	59
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	0	0	0	0	0	51
RECURSOS	28	279	345	192	305	366	1.515
RECURSOS SSV	12	0	0	0	0	0	12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>606</b>	<b>1.142</b>	<b>1.404</b>	<b>902</b>	<b>1.273</b>	<b>1.426</b>	<b>6.753</b>

Fuente: Aplicativo SGV 30 de junio 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](http://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 junio de 2022 fueron 456, estas solicitudes se recibieron por fax y correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co) y el servicio de chatweb

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	456

Fuente Aplicativo SGV  
Corte 1 al 30 de junio 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



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

Durante el mes de junio de 2022 fueron radicados en total 1.257.348 peticiones verbales de las cuales el 37.31% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 24.74% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	JUNIO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	469.170
DIRECCION DE REPARACION	311.006
UNIDAD EN LINEA	314.793
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	126.617
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	30.934
GESTION DE PQR	1.937
OFICINA JURIDICA	232
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	14
SUBDIRECCION GENERAL	2.369
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	264
SECRETARIA GENERAL	12
<b>Total general</b>	<b>1.257.348</b>

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 junio de 2022 se finalizaron 1.112.105 casos, los cuales representan el 15.83% sobre el total de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	1.193.193
2022	FEBRERO	1.316.331
2022	MARZO	1.404.772
2022	ABRIL	918.539
2022	MAYO	1.077.293
2022	JUNIO	1.112.105
<b>Total general</b>		<b>7.022.233</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

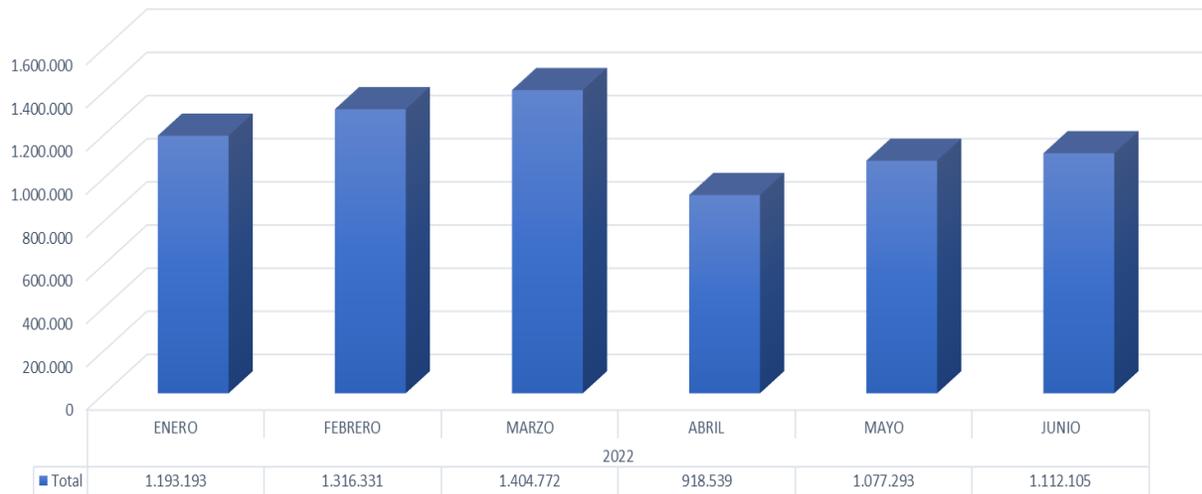
Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de junio de 2022 se presentó un total de 1.112.105 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 571.885 casos equivalentes al 51,42% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	571.885
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	60.010
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	48.463
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	36.499
ESQUEMA NO PRESENCIAL	35.741
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	33.216
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	32.523
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	28.473
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	24.084
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	23.404
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	23.004
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	22.171
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	20.697
DIRECCION TERRITORIAL URABA	19.301
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	18.827
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	18.096
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	16.563
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	16.300
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	15.861
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	14.693
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	12.965
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	10.314



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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
UARIV NIVEL NACIONAL	9.014
DT INTERNACIONAL	1
<b>Total</b>	<b>1.112.105</b>

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 junio fueron remitidos en total 145.243 casos lo que equivale al 15.01% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2022.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	150.035
2022	FEBRERO	175.368
2022	MARZO	205.464
2022	ABRIL	142.860
2022	MAYO	148.434
2022	JUNIO	145.243
<b>Total general</b>		<b>967.404</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de junio de 2022 se presentó un total de 145.243 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 44.36% 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

[www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:    

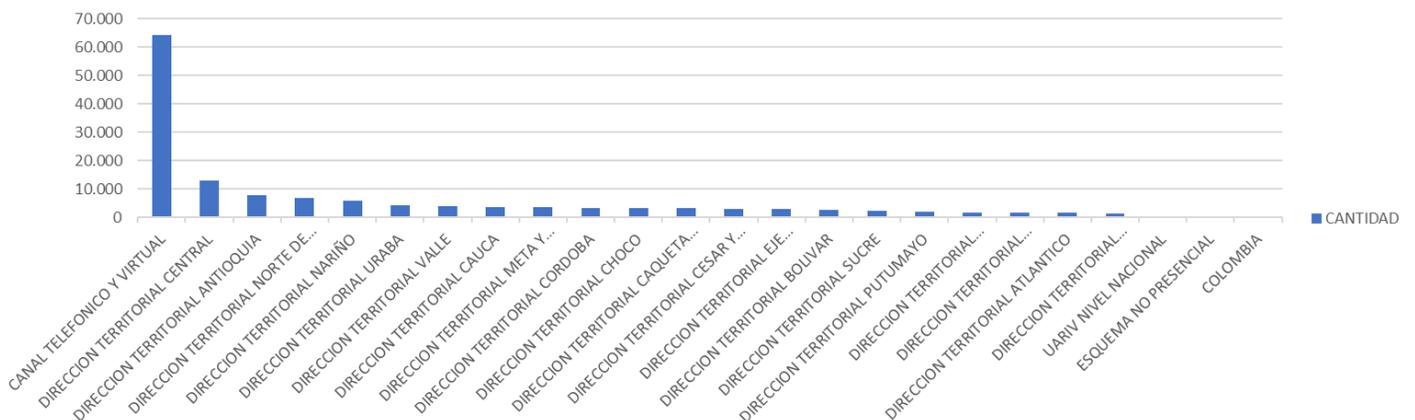


El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	64.434
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	13.040
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	8.031
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	6.930
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	6.113
DIRECCION TERRITORIAL URABA	4.284
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	3.913
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.734
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	3.639
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.526
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	3.381
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	3.350
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	3.206
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	3.113
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	2.661
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.353
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	1.941
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.832
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	1.803
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.686
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.328
UARIV NIVEL NACIONAL	440
ESQUEMA NO PRESENCIAL	416
COLOMBIA	85
DT INTERNACIONAL	4
<b>Total general</b>	<b>145.243</b>

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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:    



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 74.426 casos pendientes de gestión de los cuales el 55.91%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>42.257</b>	<b>55,91%</b>
	6_NEGRO	32.897	43,53%
	5_ROJO	2.328	3,08%
	4_NARANJA	674	0,89%
	3_AMARILLO	2.824	3,74%
	2_VERDE	242	0,32%
	1_BLANCO	3.292	4,36%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>24.111</b>	<b>31,90%</b>
	6_NEGRO	14.084	18,63%
	5_ROJO	833	1,10%
	4_NARANJA	174	0,23%
	3_AMARILLO	2.690	3,56%
	2_VERDE	751	0,99%
	1_BLANCO	5.579	7,38%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>9.163</b>	<b>12,12%</b>
	6_NEGRO	878	1,16%
	5_ROJO	478	0,63%
	4_NARANJA	194	0,26%
	3_AMARILLO	1.116	1,48%
	2_VERDE	261	0,35%
	1_BLANCO	6.236	8,25%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>26</b>	<b>0,03%</b>
	6_NEGRO	17	0,02%
	5_ROJO	3	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
	3_AMARILLO	3	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		<b>16</b>	<b>0,02%</b>
	6_NEGRO	16	0,02%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>6</b>	<b>0,01%</b>
	3_AMARILLO	1	0,00%
	1_BLANCO	5	0,01%
<b>Total general</b>		<b>75.579</b>	<b>100,00%</b>

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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:    



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>683</b>	<b>62,20%</b>
	6_NEGRO	65	5,92%
	5_ROJO	7	0,64%
	4_NARANJA	7	0,64%
	3_AMARILLO	350	31,88%
	1_BLANCO	254	23,13%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>378</b>	<b>34,43%</b>
	5_ROJO	7	0,64%
	4_NARANJA	6	0,55%
	3_AMARILLO	23	2,09%
	2_VERDE	7	0,64%
	1_BLANCO	335	30,51%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>33</b>	<b>3,01%</b>
	6_NEGRO	1	0,09%
	5_ROJO	1	0,09%
	3_AMARILLO	4	0,36%
	1_BLANCO	27	2,46%
<b>DIRECCION GENERAL</b>		<b>4</b>	<b>0,36%</b>
	6_NEGRO	1	0,09%
	2_VERDE	1	0,09%
	1_BLANCO	2	0,18%
<b>Total general</b>		<b>1098</b>	<b>100,00%</b>

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

En el mes de junio de 2022 fueron escalados en total 145.243 casos, de los cuales el 71.88% fue solucionado.



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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:





El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

MES	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR	TOTAL SOLUCIONADO	TOTAL ESCALADO
<b>2022</b>	<b>66.146</b>	<b>901.258</b>	<b>967.404</b>
ENERO	2.698	147.337	150.035
FEBRERO	3.620	171.748	175.368
MARZO	5.027	200.437	205.464
ABRIL	3.924	138.936	142.860
MAYO	10.035	138.399	148.434
JUNIO	40.842	104.401	145.243
<b>TOTAL, ESCALADO</b>	<b>66.146</b>	<b>901.258</b>	<b>967.404</b>

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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

Síguenos en:

