

INFORME PAGINA WEB MES DE JUNIO 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:

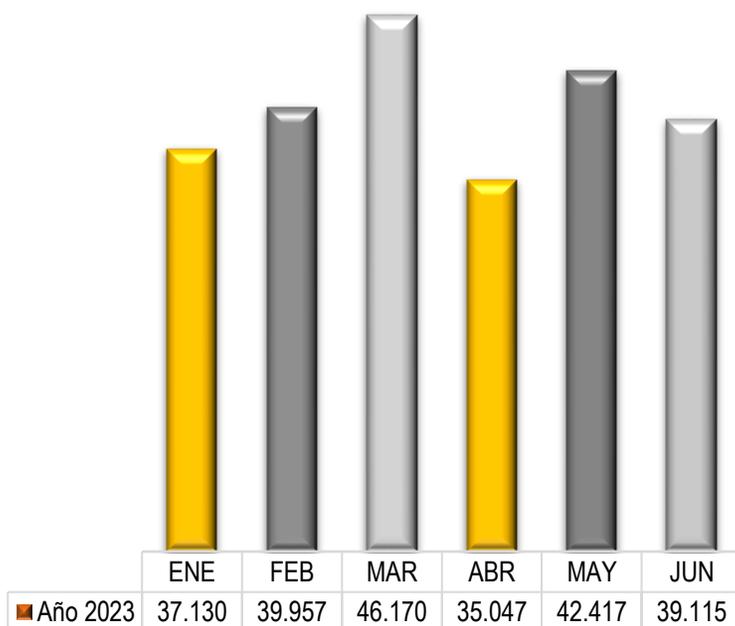
1. Canal Escrito
2. Canal Presencial
3. Canal Telefónico y Virtual

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 junio de 2023.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **239836** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de junio ingresaron **39.115** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia un incremento del **19,5%**.



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 **77,88%** y Roc con **21,82%** sobre las **39.115** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	30.462	77,88%
ROC	8.533	21,82%
QUEJA - RECLAMO	95	0,24%
CONSULTA	16	0,04%
INFORMACION	9	0,02%
Total	39.115	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex.

1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de junio, aproximadamente el **41,18%** se concentra en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.728	24,87%
ANTIOQUIA	6.380	16,31%
VALLE DEL CAUCA	3.031	7,75%
CAQUETA	922	2,36%
NARIÑO	1.657	4,24%
NORTE DE SANTANDER	1217	3,11%
MAGDALENA	1.070	2,74%
META	979	2,50%
CAUCA	1347	3,44%
CUNDINAMARCA	1.130	2,89%
CORDOBA	1496	3,82%
CESAR	1.247	3,19%
TOLIMA	885	2,26%
BOLIVAR	1.157	2,96%
CHOCO	508	1,30%
HUILA	517	1,32%
ATLANTICO	657	1,68%
SUCRE	761	1,95%
SANTANDER	1029	2,63%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	686	1,75%
CALDAS	355	0,91%
GUAJIRA	266	0,68%
RISARALDA	359	0,92%
ARAUCA	304	0,78%
BOYACA	426	1,09%
PUTUMAYO	354	0,91%
QUINDIO	256	0,65%
CASANARE	165	0,42%
GUAVIARE	123	0,31%
GUAINIA	22	0,06%
AMAZONAS	39	0,10%
VICHADA	24	0,06%
VAUPES	6	0,02%
SAN ANDRES	12	0,03%
Total	39.115	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.

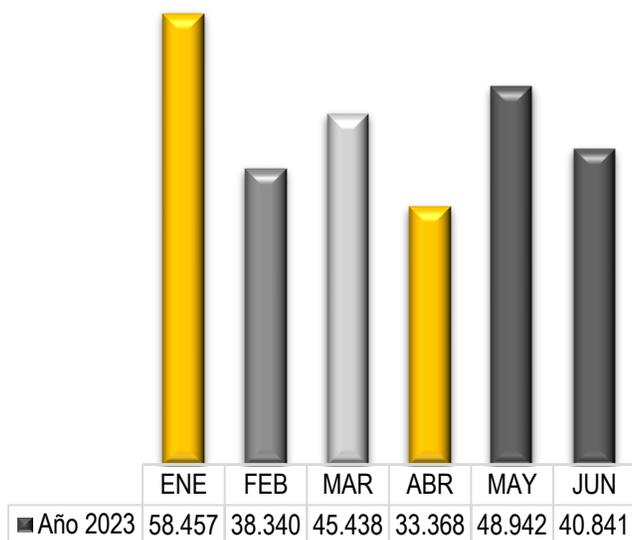
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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 2023 se han contestado un total de **265.386** casos, de los cuales en el mes de junio se dio respuesta a **40.841** casos, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar una disminución del **-17%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el **39,64%**, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en **Bogotá ciudad capital** y el departamento de **Antioquia**.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.404	23,03%
ANTIOQUIA	6.787	16,62%
VALLE DEL CAUCA	3.415	8,36%
CAQUETA	1.096	2,68%
NARIÑO	1.718	4,21%
CORDOBA	1.273	3,12%
META	1.044	2,56%
MAGDALENA	1.286	3,15%
NORTE DE SANTANDER	1.253	3,07%
CAUCA	1.506	3,69%
TOLIMA	1.021	2,50%
CUNDINAMARCA	1.203	2,95%
BOLIVAR	1.289	3,16%
CESAR	1.295	3,17%
CHOCO	549	1,34%
SANTANDER	1.050	2,57%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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

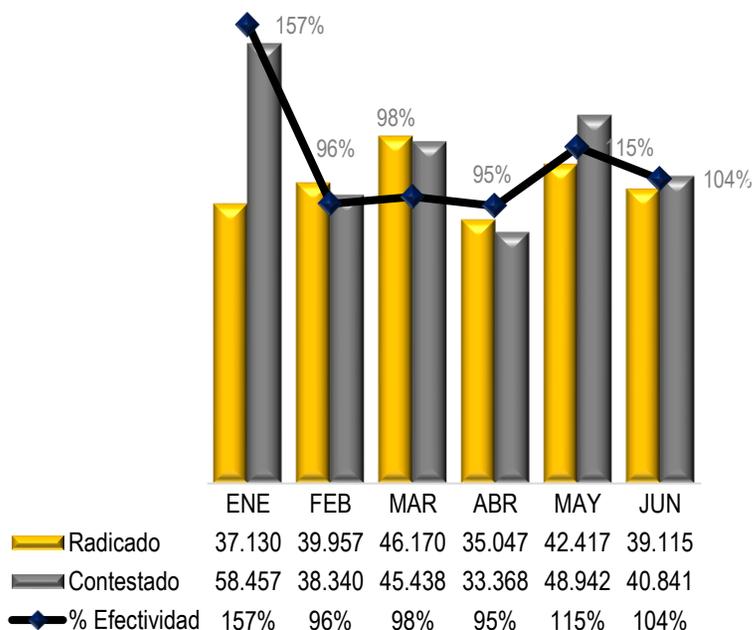
Correspondencia: Carrera 100 No. 24D - 55 - Bogotá

HUILA	587	1,44%
ATLANTICO	783	1,92%
SUCRE	743	1,82%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	559	1,37%
CALDAS	404	0,99%
RISARALDA	408	1,00%
GUAJIRA	291	0,71%
BOYACA	460	1,13%
ARAUCA	334	0,82%
QUINDIO	273	0,67%
PUTUMAYO	382	0,94%
CASANARE	184	0,45%
GUAVIARE	126	0,31%
AMAZONAS	48	0,12%
VICHADA	21	0,05%
SAN ANDRES	16	0,04%
GUAINIA	27	0,07%
VAUPES	6	0,01%
Total	40.841	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

En la siguiente gráfica se ilustra que frente a la cantidad de ingresos recibidos (39.115) en el mes de junio se respondieron (40.841), lo que corresponde a un **104%** de peticiones tramitadas frente a lo radicado en mes, en razón a que se gestionan radicados de meses anteriores.



Fuente: Aplicativo Lex.

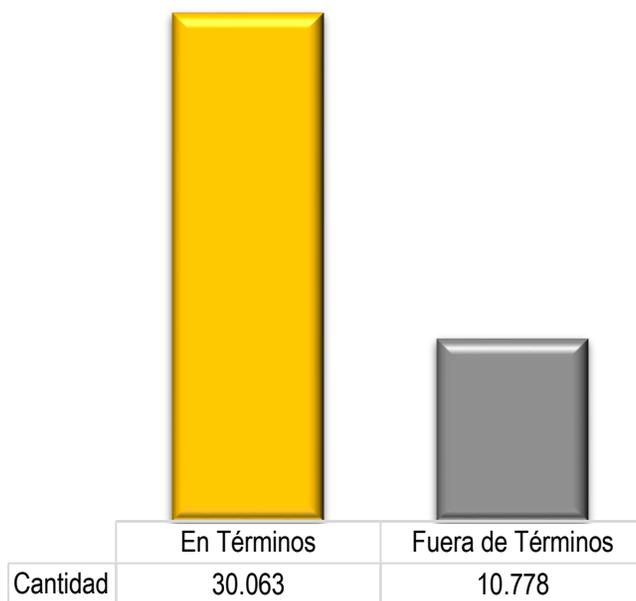
Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

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 junio se contestaron **40.841** derechos de petición, de los cuales **30.063** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **73,61%**.



Fuente: Aplicativo Lex

1.8 Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

Del 100% de las solicitudes tramitadas, es decir, 40.841, las pretensiones más frecuentes para el mes de junio de 2023 se encuentran relacionadas con las siguientes misionales, toda vez que una petición puede contener más de una pretensión:

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	26.796	39,77%
OTRAS SOLICITUDES PQR	15.455	22,94%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	9.676	14,36%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	10.728	15,92%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	2.091	3,10%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	855	1,27%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	1.783	2,65%
Total	67.384	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.9 Solicitudes Trasladas

En el mes de junio se trasladaron 520 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	543
Febrero	599
Marzo	434
Abril	245
Mayo	628
Junio	520

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10 Confidencialidad

Durante el mes de junio se dio repuesta a 141 solicitudes en las cuales un tercero requería información de una víctima, sin previa autorización y/o poder de esta. El trámite se gestionó en formato de confidencialidad, es decir, indicándole al peticionario que no era procedente suministrar información por no estar autorizado.

Mes	Cantidad
Enero	299
Febrero	119
Marzo	146
Abril	163
Mayo	230
Junio	141

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 junio.

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 533 radicaciones recibidas que constituyen al 26% de la solicitud total, seguido del departamento de Norte de Santander con 127 radicaciones que corresponde al 6% y finalmente el departamento de Meta y Llanos Orientales con 102 radicaciones que corresponden al 5%.

JUNIO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	533	26%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	127	6%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	102	5%
BOLIVAR	BOLIVAR	98	5%
CAUCA	CAUCA	93	5%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	91	4%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	90	4%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	87	4%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	64	3%
SANTANDER	SANTANDER	59	3%
ATLANTICO	ATLANTICO	57	3%
EJE CAFETERO	CALDAS	55	3%
NARIÑO	NARIÑO	49	2%
CENTRAL	TOLIMA	47	2%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	42	2%
MAGDALENA	MAGDALENA	41	2%
CHOCO	CHOCO	39	2%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	37	2%
CORDOBA	CORDOBA	35	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	33	2%
SUCRE	SUCRE	31	2%
URABA	ANTIOQUIA	29	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	28	1%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	28	1%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	22	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	21	1%
CENTRAL	BOYACA	18	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	15	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	15	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	15	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	14	1%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	5	0%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	5	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	5	0%
UARIV NIVEL NACIONAL	UARIV NIVEL NACIONAL	2	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	1	0%
TOTAL		2.033	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 30 de junio 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

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 1.617 radicaciones que constituyen el 80% del total, seguido de Recursos con 416 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	1.617	1.556	80%
RECURSOS	416	399	20%
TOTAL	2.033	1.955	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 30 de junio 2023

- Acumulado PQR

TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	
DERECHO DE PETICIÓN	1.126	1.524	1.486	1.085	1.673	1.617	8.511
RECURSOS	282	344	397	226	380	416	2.045
TOTAL GENERAL	1.408	1.868	1.883	1.311	2.053	2.033	10.556

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 30 de junio 2023



Fuente: SGV, 01 al 30 de junio - mayo 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 a junio de 2023 fueron **6.459**, 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	TOTAL CASOS MARZO	TOTAL CASOS ABRIL	TOTAL CASOS MAYO	TOTAL CASOS JUNIO
PQR	1.271	1.177	980	242	1.121	1.668

Fuente Aplicativo SGV Corte 1 de enero a 30 de junio 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 a junio de 2023 fueron radicados en total **8.723.710** peticiones verbales de las cuales el 60.92% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 25.00% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	902.204	956.277	996.038	706.914	852.981	900.058	5.314.472
DIRECCION DE REPARACION	411.882	399.410	397.984	249.174	338.439	383.734	2.180.623
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	193.543	198.882	205.456	119.475	172.051	188.653	1.078.060
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	23.980	24.300	21.956	11.637	16.795	17.787	116.455
GESTION DE PQR	3.776	4.523	5.758	3.497	5.078	5.436	28.068
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	505	516	276	5	1	14	1.317
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	186	241	464	549	615	546	2.601
SECRETARIA GENERAL	165	181	162	74	173	183	938
DIRECCION GENERAL	164	153	161	86	117	172	853
SUBDIRECCION GENERAL	47	43	41	40	61	91	323
Total general	1.536.452	1.584.526	1.628.296	1.091.451	1.386.311	1.496.674	8.723.710

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

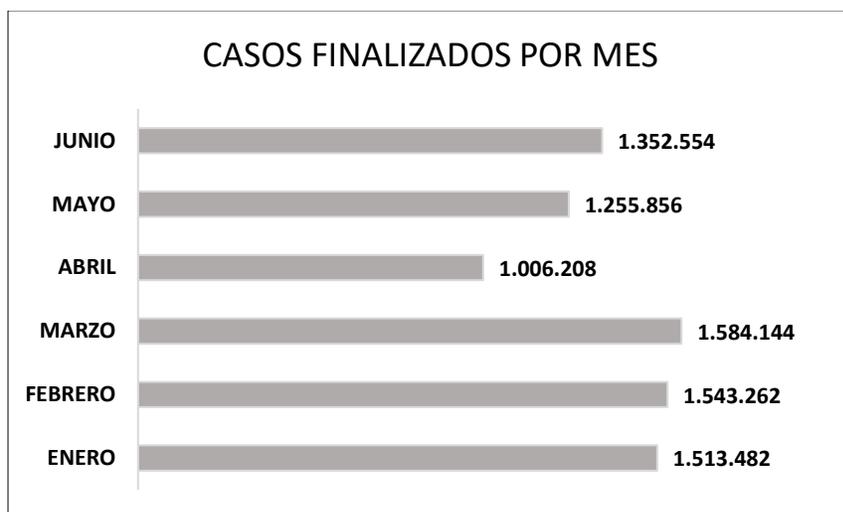
3.1.1.2. Solicitudes con estado finalizado

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 a junio de 2023 se finalizaron **8.255.506** casos, Siendo Marzo el mes con mayor gestión con 19,19 % del total de casos frente a los demás meses de 2023.

AÑO	MES	CANTIDAD	%
2023	ENERO	1.513.482	18,33%
2023	FEBRERO	1.543.262	18,69%
2023	MARZO	1.584.144	19,19%
2023	ABRIL	1.006.208	12,19%
2023	MAYO	1.255.856	15,21%
2023	JUNIO	1.352.554	16,38%
TOTAL		8.255.506	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante los meses de enero a junio de 2023 se presentó un total de **8.255.506** casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con **5.216.478** casos equivalentes al 63,19% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	908.800	930.691	1.029.271	757.006	801.953	788.757	5.216.478
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	67.780	78.366	64.189	45.462	57.462	63.422	376.681
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	56.331	58.338	48.878	35.342	48.560	51.287	298.736
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	46.081	45.785	38.286	5.478	18.371	29.114	183.115
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	30.467	35.748	31.354	3.509	12.522	18.400	132.000
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	28.152	33.476	35.176	11.956	25.755	27.484	161.999
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	34.170	32.246	27.218	9.206	20.010	28.948	151.798
ESQUEMA NO PRESENCIAL	39.133	26.796	22.023	8.770	61.601	80.636	238.959
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.697	27.181	26.234	17.876	21.494	20.690	140.172
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	26.975	27.048	24.377	16.120	23.790	22.400	140.710
DIRECCION TERRITORIAL URABA	25.667	24.875	21.852	5.144	11.871	17.620	107.029
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	26.090	22.762	21.126	9.340	13.510	14.793	107.621
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	23.004	23.119	21.758	14.807	20.266	20.118	123.072
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	22.219	22.537	22.259	6.029	14.575	19.323	106.942
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	22.842	22.430	20.215	4.824	8.666	14.062	93.039
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	23.743	21.263	19.452	8.326	15.359	18.652	106.795
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	23.693	20.200	16.561	265	4.998	8.711	74.428
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	15.679	17.321	19.336	11.905	18.478	17.387	100.106
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	13.606	19.165	16.369	9.024	12.496	24.335	94.995
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	14.602	16.317	17.537	12.818	15.797	15.714	92.785
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	15.411	15.664	15.792	824	4.053	10.469	62.213
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.906	14.254	14.855	7.054	13.944	13.139	77.152
UARIV NIVEL NACIONAL	8.433	7.680	10.020	5.123	10.323	27.093	68.672
DT INTERNACIONAL	1	0	3	0	0	0	4
MESA DE AYUDA	0	0	3	0	2	0	5
Total general	1.513.482	1.543.262	1.584.144	1.006.208	1.255.856	1.352.554	8.255.506

Fuente: Aplicativo SGV.

3.1.1.3. Solicitudes con estado escalado

El estado Escalado, corresponde a aquellas peticiones que deben ser remitidas 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 de 2023, se registran **144.120** casos escalados:

MES	ESCALADO	SOLUCIONADOS	PENDIENTE DE GESTIONAR
JUNIO	144.120	94.510	49.610

Fuente: Aplicativo SGV.

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

Entre los meses de enero a junio de 2023, se presentan un total de **194.918** casos pendientes de gestión de los cuales el 67.20%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DIRECCION DE REPARACION	ROJO	15.585	17.092	18.479	19.639	9.215	7.052	87.062
	NARANJA	0	0	0	0	14.879	14.530	29.409
	VERDE	0	0	0	0	6.882	7.637	14.519
Total, DIRECCION DE REPARACION		15.585	17.092	18.479	19.639	30.976	29.219	130.990
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	ROJO	595	1.193	1.830	8.763	1.356	1.520	15.257
	NARANJA	0	0	0	0	4.131	6.976	11.107
	VERDE	0	0	0	0	4.951	5.907	10.858
Total DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		595	1.193	1.830	8.763	10.438	14.403	37.222
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	ROJO	26	85	1.111	9.503	1.263	358	12.346
	NARANJA	0	0	0	0	3.031	1.140	4.171
	VERDE	0	0	0	0	5.444	4.442	9.886
Total DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		26	85	1.111	9.503	9.738	5.940	26.403
SECRETARIA GENERAL	ROJO	6	27	30	56	4	5	128
	NARANJA	0	0	0	0	10	5	15
	VERDE	0	0	0	0	19	2	21
Total SECRETARIA GENERAL		6	27	30	56	33	12	164
DIRECCION GENERAL	ROJO	5	12	14	12	3	5	51
	NARANJA	0	0	0	0	13	14	27
	VERDE	0	0	0	0	7	10	17
Total DIRECCION GENERAL		5	12	14	12	23	29	95
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	ROJO	1	0	0	10	0	0	11
	NARANJA	0	0	0	0	10	5	15
	VERDE	0	0	0	0	7	2	9
Total VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		1	0	0	10	17	7	35
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	ROJO	0	1	3	5	0	0	9
Total DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS		0	1	3	5	0	0	9
TOTAL		16.218	18.410	21.467	37.988	51.225	49.610	194.918

Fuente: Aplicativo SGV.

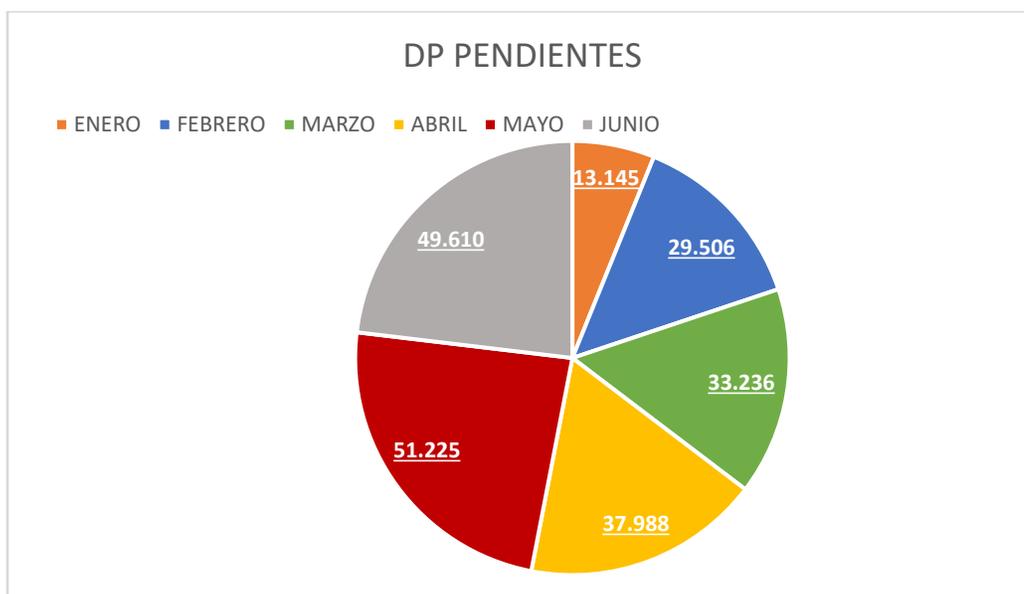
Estado	Días
3_ROJO	>16
2_NARANJA	5 a 15
1_VERDE	0 a 4

5. Peticiones pendientes por gestionar.

En los meses de enero a junio están pendientes en total **214.740** casos.

DP PENDIENTES	
MES	CANTIDAD
ENERO	13.145
FEBRERO	29.506
MARZO	33.236
ABRIL	37.988
MAYO	51.225
JUNIO	49.610
TOTAL	214.710

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante los meses de enero a junio de 2023 se tiene un total acumulado de **165.100** casos pendientes, en donde el canal telefónico y virtual representa el 30.45% de casos.

DIRECCION TERRITORIAL DP PENDIENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	5.139	8.600	12.375	11.952	12.211	12.380	62.657
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	1.542	3.599	3.185	4.863	6.135	4.744	24.068
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	948	1.916	2.389	4.350	5.086	5.099	19.788
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	585	1.893	1.548	796	2.408	3.196	10.426
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	374	1.595	1.420	2.009	1.959	2.150	9.507
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	508	1.516	1.297	565	1.701	1.859	7.446
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	447	1.223	1.444	1.565	2.238	1.770	8.687
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	338	975	1.220	1.448	2.605	2.108	8.694
DIRECCION TERRITORIAL URABA	409	1.004	985	1.317	1.482	1.599	6.796

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

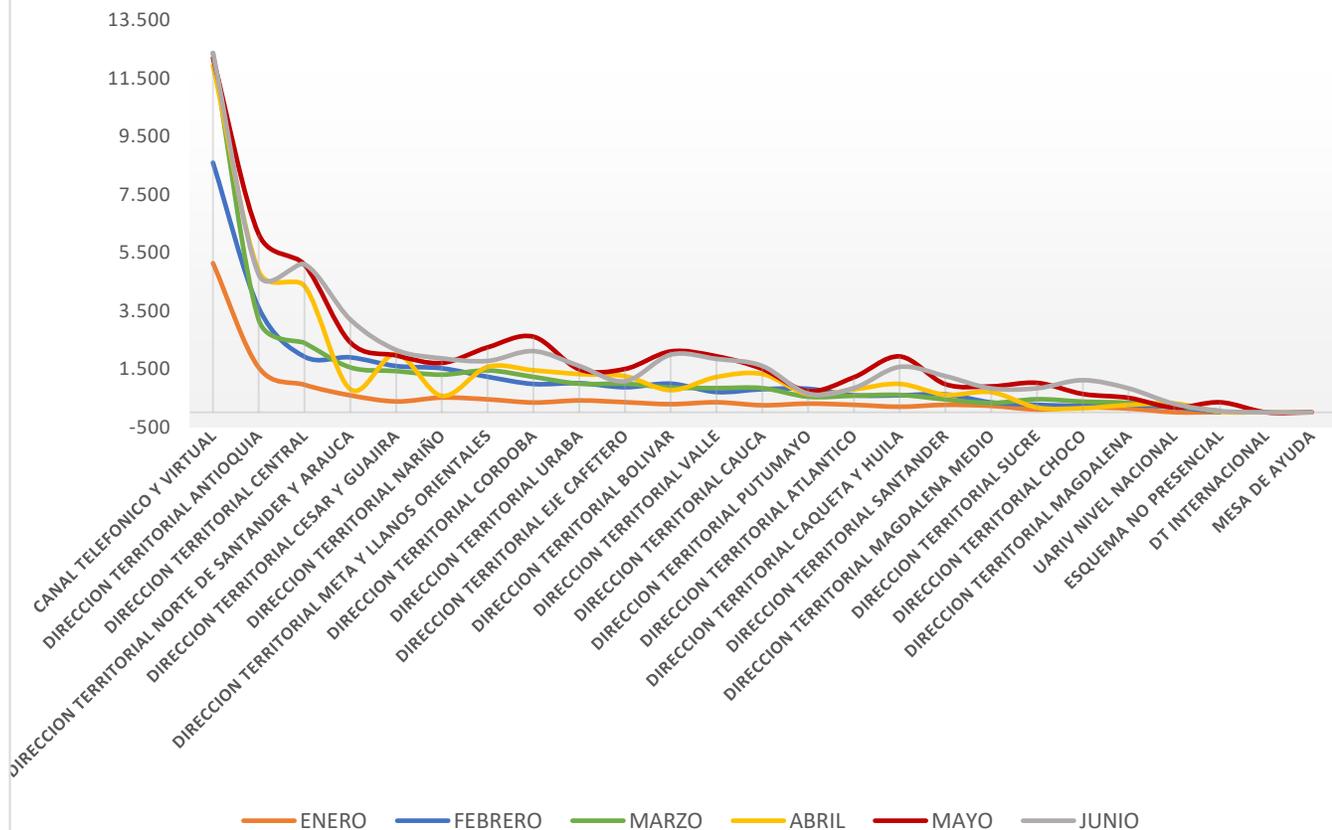
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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

DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	349	864	983	1.245	1.492	1.071	6.004
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	281	986	854	762	2.098	1.987	6.968
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	346	698	835	1.216	1.930	1.840	6.865
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	244	795	833	1.319	1.495	1.597	6.283
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	299	810	535	624	733	644	3.645
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	258	587	571	789	1.206	835	4.246
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	192	585	599	978	1.925	1.565	5.844
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	257	618	442	603	968	1.246	4.134
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	222	340	321	694	894	823	3.294
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	97	259	451	166	1.014	827	2.814
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	170	220	368	143	632	1.107	2.640
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	129	247	326	252	498	825	2.277
UARIV NIVEL NACIONAL	3	171	206	305	166	291	1.142
ESQUEMA NO PRESENCIAL	8	5	49	19	345	44	470
DT INTERNACIONAL				7	2	3	12
MESA DE AYUDA				1	2	0	3
TOTAL DP REMITIDOS	13.145	29.506	33.236	37.988	51.225	49.610	214.710

Fuente: Aplicativo SGV

DP REMITIDOS POR DIRECCION TERRITORIAL



Bolsa de radicados pendientes de respuesta:

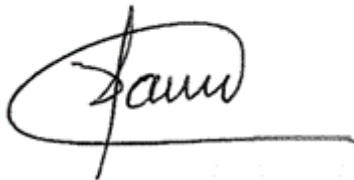
A continuación, se presenta el total de casos pendientes por gestionar vigencias: 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 con corte al 30 de junio.

PENDIENTES PARA GESTIONAR
CORTE A 30 DE JUNIO

335.045

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