



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE MARZO 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:



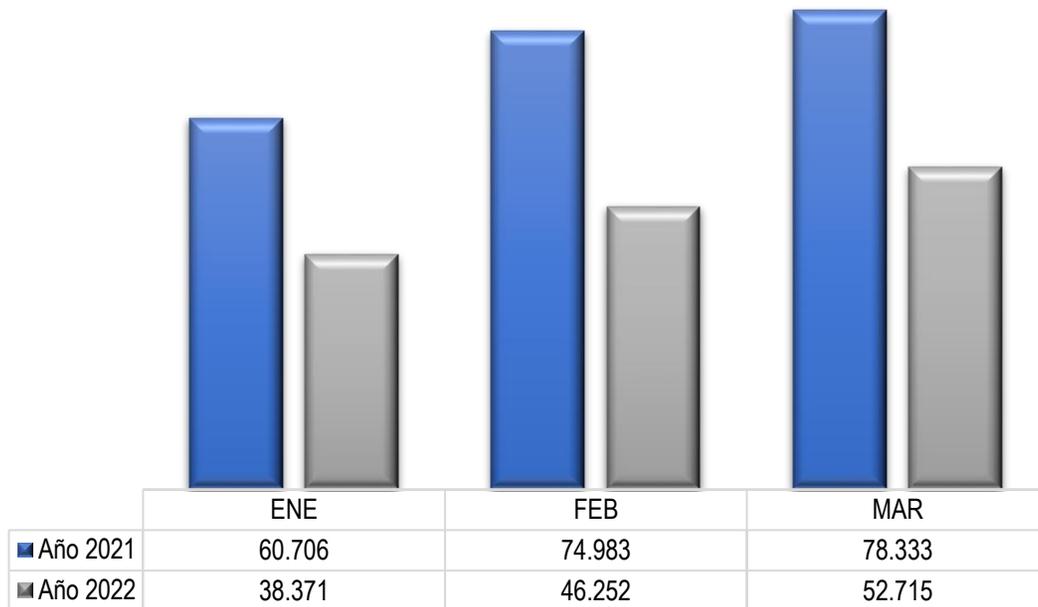


## 1. CANAL ESCRITO

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 marzo de 2022.

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

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **137.338** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de marzo ingresaron **52.715** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior, se evidencia un decremento del **13,97%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de marzo, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **88,58%** y Roc con **11,40%** sobre las **52.715** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	46.696	88,58%
ROC	6.011	11,40%
CONGRESO	4	0,01%
CONSULTA	3	0,01%
INFORMACION	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>52.715</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de marzo, aproximadamente el 41,93% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

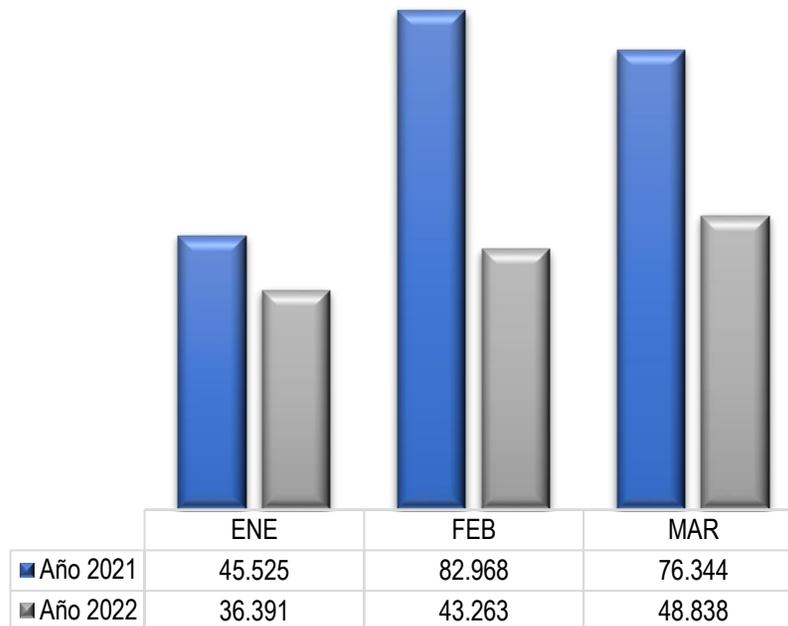
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	13.764	26,11%
ANTIOQUIA	8.338	15,82%
VALLE DEL CAUCA	3.661	6,94%
CORDOBA	773	1,47%
CAQUETA	2.802	5,32%
NARIÑO	2.361	4,48%
META	1.956	3,71%
MAGDALENA	2.029	3,85%
CAUCA	1.587	3,01%
CESAR	1.606	3,05%
NORTE DE SANTANDER	1.805	3,42%
TOLIMA	1.600	3,04%
BOLIVAR	1.465	2,78%
CUNDINAMARCA	1.261	2,39%
SUCRE	801	1,52%
ATLANTICO	894	1,70%
HUILA	778	1,48%
SANTANDER	959	1,82%
CHOCO	697	1,32%
RISARALDA	424	0,80%
GUAJIRA	434	0,82%
CALDAS	510	0,97%
ARAUCA	269	0,51%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	657	1,25%
QUINDIO	290	0,55%
CASANARE	237	0,45%
BOYACA	245	0,46%
PUTUMAYO	236	0,45%
GUAVIARE	201	0,38%
GUAINIA	17	0,03%
VICHADA	19	0,04%
AMAZONAS	20	0,04%
VAUPES	14	0,03%
SAN ANDRES	5	0,009%
<b>Total</b>	<b>52.715</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2022 se han contestado un total de **128.492** casos, de los cuales en el mes de marzo se dio respuesta a **48.838** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior, se logra evidenciar una disminución del **36,03%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 34,77%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	8.347	17,09%
ANTIOQUIA	8.632	17,67%
VALLE DEL CAUCA	3.612	7,40%
CAQUETA	2.989	6,12%
MAGDALENA	1.880	3,85%
NARIÑO	2.273	4,65%
CORDOBA	822	1,68%
META	2.375	4,86%
NORTE DE SANTANDER	1.801	3,69%
CESAR	1.723	3,53%
CUNDINAMARCA	1.328	2,72%
TOLIMA	1.721	3,52%
CAUCA	1.722	3,53%
BOLIVAR	1.484	3,04%



El futuro es de todos

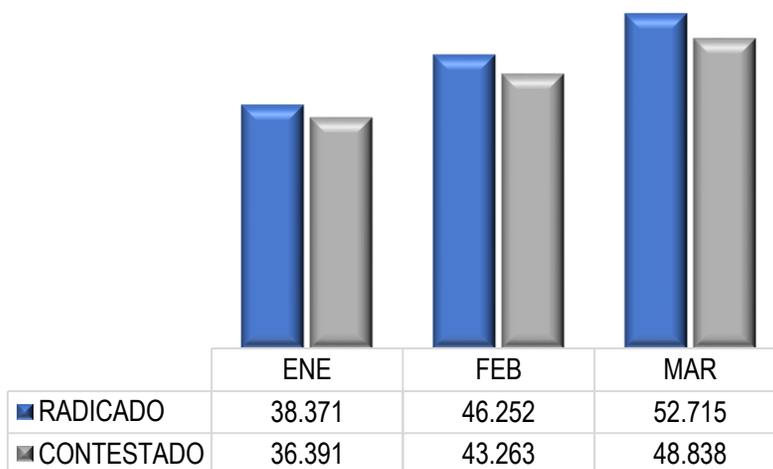
Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

Departamento	Cantidad	%
SUCRE	854	1,75%
ATLANTICO	944	1,93%
SANTANDER	993	2,03%
HUILA	815	1,67%
CHOCO	764	1,56%
RISARALDA	445	0,91%
GUAJIRA	417	0,85%
CALDAS	565	1,16%
ARAUCA	272	0,56%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	687	1,41%
QUINDIO	294	0,60%
CASANARE	254	0,52%
BOYACA	284	0,58%
PUTUMAYO	255	0,52%
GUAVIARE	198	0,41%
GUAINIA	18	0,04%
VICHADA	29	0,06%
VAUPES	15	0,03%
AMAZONAS	22	0,05%
SAN ANDRES	4	0,01%
<b>Total</b>	<b>48.838</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

En la siguiente gráfica se ilustra el 92,65% 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](http://www.unidadvictimas.gov.co)

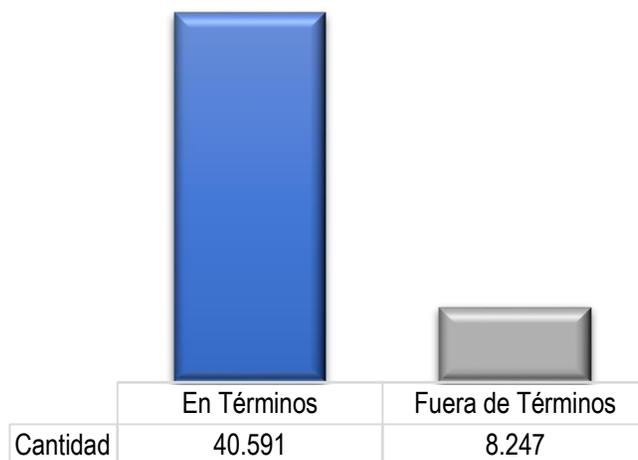
Síguenos en:





### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de marzo se contestaron **48.838** derechos de petición, de los cuales **40.591** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 83,11%



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	42.939	87,92%
ROC	5.895	12,07%
CONSULTA	2	0,00%
INFORMACION	2	0,00%
<b>Total</b>	<b>48.838</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.8. Tipología de las solicitudes.

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

Pretensión	Cantidad	%
ESTADO DEL METODO	12.372	17,42%
ATENCION HUMANITARIA SM	10.617	14,95%
ESTADO DEL PAGO	5.699	8,02%
AGENDAMIENTO	5.229	7,36%
AVAL	4.940	6,96%
TERMINOS VENCIDOS	3.741	5,27%
SIN DATOS	3.319	4,67%
CASOS ATIPICOS	2.652	3,73%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.370	3,34%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.579	2,22%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.109	1,56%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	1.088	1,53%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.005	1,42%



Pretensión	Cantidad	%
NO ACREDITADO	861	1,21%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	845	1,19%
OFERTA INSTITUCIONAL	828	1,17%
RESPUESTA DE UN DP ANTERIOR	823	1,16%
VIVIENDA CASO CONCRETO	821	1,16%
RESPUESTA TIPO	817	1,15%
<b>Total</b>	<b>60.715</b>	<b>85,49%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 14,51%, representando en 10.309 pretensiones, con 142 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de marzo se trasladaron 393 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
<b>Total</b>	<b>1.172</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de marzo se dio repuesta con carácter reservado a 255 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
<b>Total</b>	<b>495</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.11. Denuncias

Para el mes de marzo, se adelantaron dos (2) 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
<b>Total</b>	<b>3</b>

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 marzo.

### 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 321 radicaciones recibidas que constituyen al 23% de la demanda total, seguido del departamento de Huila con 82 radicaciones que corresponde al 6% y finalmente el departamento de Antioquia con 73 radicaciones que corresponden al 5%.

MARZO 2022		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	321	23%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	82	6%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	73	5%
MAGDALENA	MAGDALENA	68	5%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	65	5%
BOLIVAR	BOLIVAR	63	4%
NARIÑO	NARIÑO	59	4%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	58	4%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	57	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	55	4%
EJE CAFETERO	CALDAS	50	4%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	40	3%
SANTANDER	SANTANDER	38	3%
CAUCA	CAUCA	37	3%
URABA	ANTIOQUIA	36	3%
CENTRAL	TOLIMA	32	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	31	2%
CORDOBA	CORDOBA	30	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	30	2%
ATLANTICO	ATLANTICO	29	2%
CENTRAL	BOYACA	27	2%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	17	1%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	16	1%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	14	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	14	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	13	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	12	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	9	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	7	0%
SUCRE	SUCRE	7	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	6	0%
EJE CAFETERO	QUINDIO	5	0%
CHOCO	CHOCO	1	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	1	0%
URABA	CHOCO	1	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1.404</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de marzo 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 marzo se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.059 radicaciones recibidas que constituyen el 75% del total, seguido de Recursos con 345 radicaciones lo que corresponde al 25% 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	1.059	321	75%
RECURSOS	345	79	25%
RECURSOS REGISTRO	0	0	0%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	0	0	0%
RECURSOS SSV	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.404</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de marzo 2022

- Acumulado PQRs

ACUMULADO 2022				TOTAL CONSOLIDADO
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	
	RADICACIONES	RADICACIONES	RADICACIONES	
DERECHO DE PETICIÓN	456	863	1.059	2.378
RECURSOS REGISTRO	59	0	0	404
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	0	0	51
RECURSOS	28	279	345	307
RECURSOS SSV	12	0	0	12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>606</b>	<b>1.142</b>	<b>1.404</b>	<b>3.152</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de marzo 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

Como se evidencia las solicitudes radicadas en el canal telefónico y virtual en el mes de marzo de 2022 fueron 724, estas solicitudes se recibieron por fax y correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co) y el servicio de chat web:

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	724

Fuente Aplicativo SGV  
Corte 1 al 31 de marzo 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

Durante el mes de marzo de 2022 fueron radicados en total 1.610.236 peticiones verbales de las cuales el 39.83% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 26.29% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	MARZO
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	641.334
DIRECCION DE REPARACION	423.389
UNIDAD EN LINEA	314.554
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	179.446
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	44.096
GESTION DE PQR	2.168
OFICINA JURIDICA	381
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	79
SUBDIRECCION GENERAL	4.438
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	346
SECRETARIA GENERAL	4
OTROS(DPS,SENA,SUPERSALUD,PERSONERÍA,ETC)	1
<b>Total general</b>	<b>1.610.236</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



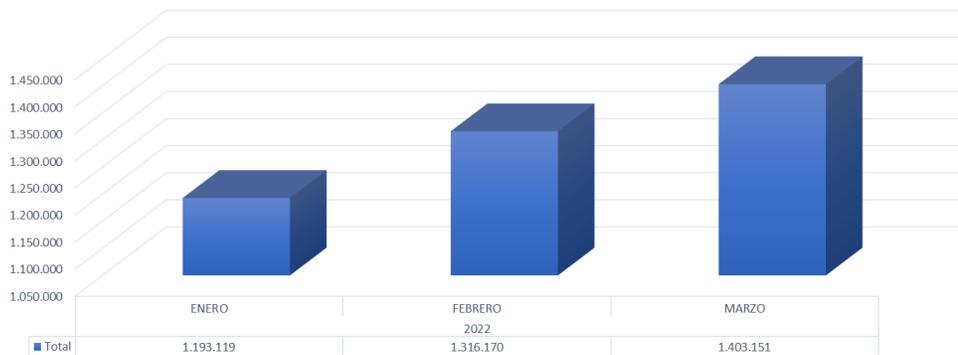
### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 marzo de 2022 se finalizaron 1.403.151 casos, los cuales representan el 35.86% sobre el total de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	1.193.119
2022	FEBRERO	1.316.170
2022	MARZO	1.403.151
<b>Total general</b>		<b>3.912.440</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de marzo de 2022 se presentó un total de 1.403.151 casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con 700.916 casos equivalentes al 50,60% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	709.925
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	78.019
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	66.550
ESQUEMA NO PRESENCIAL	58.814
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	42.525
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	39.572
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	36.711
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	35.958
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	35.558
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	29.795
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	28.184
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	25.320





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	24.140
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	23.854
UARIV NIVEL NACIONAL	23.615
DIRECCION TERRITORIAL URABA	23.570
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	21.881
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	21.500
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	19.381
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	16.360
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	15.806
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.310
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	12.803
<b>Total</b>	<b>1.403.151</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### 3.1.1.3. Solicitudes con Estado Remitido

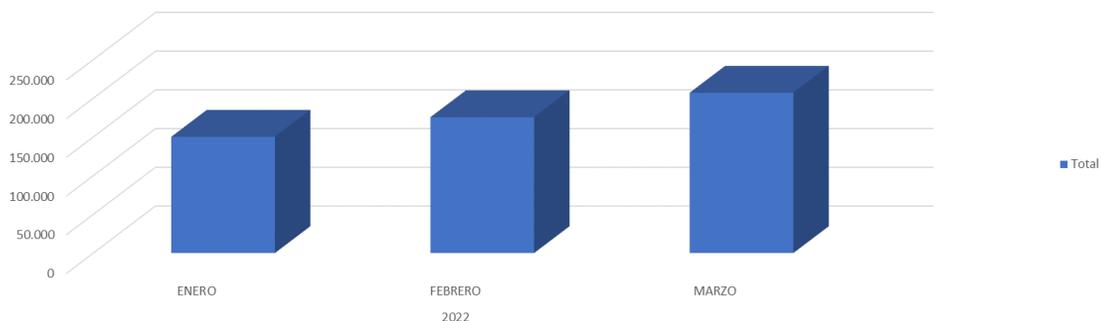
El estado remitido, corresponde a aquellas peticiones que deben ser escaladas a las dependencias para obtener un insumo de respuesta, el cual posteriormente será informado a los ciudadanos por medio de una llamada, un mensaje de texto o a través de un Centro Regional de Atención a Víctimas y/o Puntos de Atención.

En el mes de marzo fueron remitidos en total 207.085 casos lo que equivale al 38.87% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2022.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2022	ENERO	150.109
2022	FEBRERO	175.529
2022	MARZO	207.085
<b>Total general</b>		<b>532.723</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

REMITIDO



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



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

Durante el mes de marzo de 2022 se presentó un total de 207.085 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 47.61% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	98.596
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	18.442
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	12.409
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	8.454
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	7.768
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	6.403
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	5.288
DIRECCION TERRITORIAL URABA	5.255
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	5.163
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	5.117
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	4.969
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	4.683
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	4.394
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	3.568
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	2.855
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.653
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	2.389
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.292
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.191
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.632
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.575
ESQUEMA NO PRESENCIAL	672
UARIV NIVEL NACIONAL	218
COLOMBIA	86
DT INTERNACIONAL	13
<b>Total general</b>	<b>207.085</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)

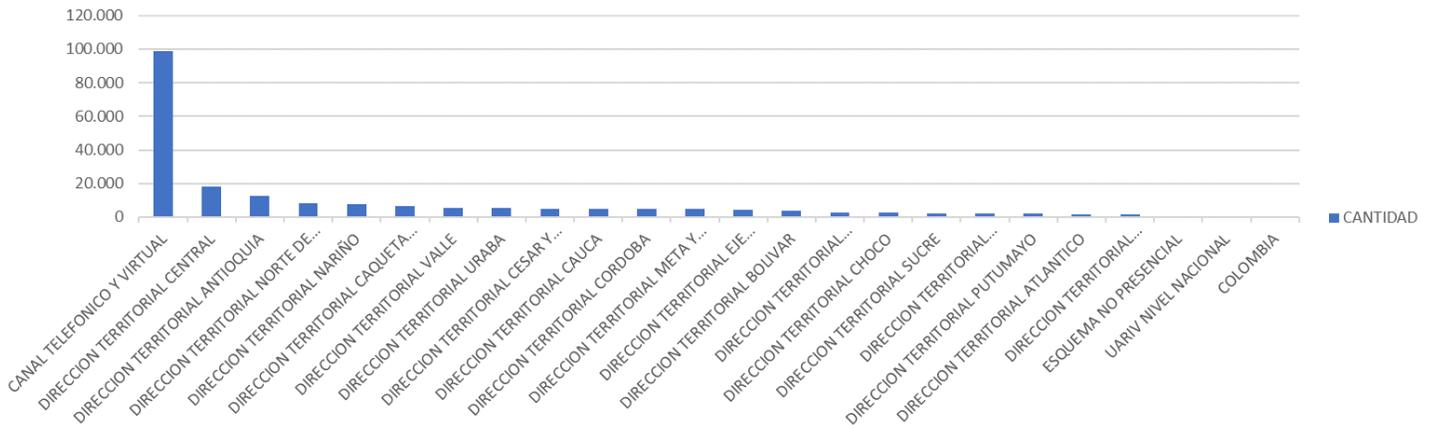
Síguenos en:





El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas



Fuente: aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 75.560 casos pendientes de gestión de los cuales el 46.48%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>35.117</b>	<b>46,48%</b>
	6_NEGRO	22.614	29,93%
	5_ROJO	2.325	3,08%
	4_NARANJA	2.647	3,50%
	3_AMARILLO	2.300	3,04%
	2_VERDE	3.417	4,52%
	1_BLANCO	1.814	2,40%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>29.810</b>	<b>39,45%</b>
	6_NEGRO	13.243	17,53%
	5_ROJO	396	0,52%
	4_NARANJA	816	1,08%
	3_AMARILLO	2.446	3,24%
	2_VERDE	6.201	8,21%
	1_BLANCO	6.708	8,88%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>10.557</b>	<b>13,97%</b>
	6_NEGRO	651	0,86%
	5_ROJO	371	0,49%
	4_NARANJA	885	1,17%
	3_AMARILLO	1.112	1,47%
	2_VERDE	1.797	2,38%
	1_BLANCO	5.741	7,60%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>57</b>	<b>0,08%</b>

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	%
	6_NEGRO	51	0,07%
	5_ROJO	2	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
	2_VERDE	2	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>3</b>	<b>0,00%</b>
	2_VERDE	2	0,00%
	1_BLANCO	1	0,00%
<b>Total general</b>		<b>75.560</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>1411</b>	<b>92,89%</b>
	6_NEGRO	20	1,32%
	5_ROJO	49	3,23%
	4_NARANJA	61	4,02%
	3_AMARILLO	228	15,01%
	2_VERDE	824	54,25%
	1_BLANCO	229	15,08%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>85</b>	<b>5,60%</b>
	3_AMARILLO	2	0,13%
	2_VERDE	33	2,17%
	1_BLANCO	50	3,29%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>20</b>	<b>1,32%</b>
	3_AMARILLO	1	0,07%
	2_VERDE	13	0,86%
	1_BLANCO	6	0,39%
<b>DIRECCION GENERAL</b>		<b>3</b>	<b>0,20%</b>
	2_VERDE	1	0,07%
	1_BLANCO	2	0,13%
<b>Total general</b>		<b>1519</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado	Días
6_NEGRO	>16
5_ROJO	13 A 15

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
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 marzo de 2022 fueron escalados en total 207.085 casos, de los cuales el 74.49% fue solucionado.

MES	ESCALADO DEPENDENCIAS	SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
ENERO	4.063	146.046	150.109
FEBRERO	6.843	168.686	175.529
MARZO	41.192	165.893	207.085
<b>TOTAL, ESCALADO</b>	<b>52.098</b>	<b>480.625</b>	<b>532.723</b>

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

Síguenos en:

