



INFORME PAGINA WEB MES DE MARZO 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



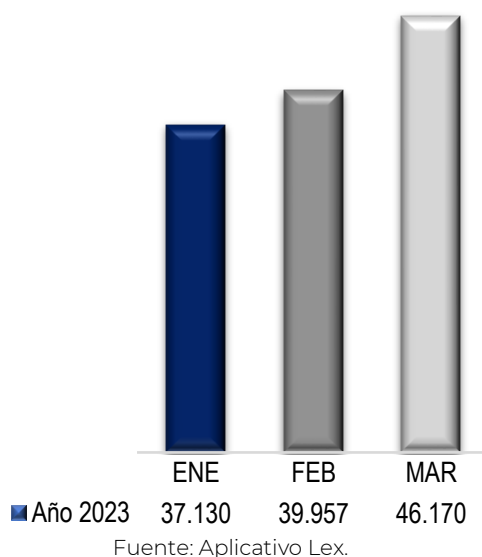


1. CANAL ESCRITO

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 marzo de 2023.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **123.257** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de marzo ingresaron **46.170** solicitudes, de peticiones, quejas y reclamos que, con respecto al mes anterior, se evidencia un incremento del **16%**.



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 **78,78%** y Roc con **20,80%** sobre las **46.170** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	36.375	78,78%
ROC	9.602	20,80%
QUEJA - RECLAMO	145	0,31%
CONSULTA	39	0,08%
INFORMACION	9	0,02%
Total	46.170	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





1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de marzo, aproximadamente el 46,58% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	14.502	31,41%
ANTIOQUIA	7.003	15,17%
VALLE DEL CAUCA	3.229	6,99%
CAQUETA	1.251	2,71%
NARIÑO	1.573	3,41%
NORTE DE SANTANDER	1.071	2,32%
MAGDALENA	1.505	3,26%
META	1.113	2,41%
CAUCA	1.325	2,87%
CUNDINAMARCA	1.215	2,63%
CORDOBA	1.183	2,56%
CESAR	1.128	2,44%
TOLIMA	1.111	2,41%
BOLIVAR	1.042	2,26%
CHOCO	618	1,34%
HUILA	655	1,42%
ATLANTICO	1.335	2,89%
SUCRE	705	1,53%
SANTANDER	916	1,98%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	724	1,57%
CALDAS	386	0,84%
GUAJIRA	292	0,63%
RISARALDA	469	1,02%
ARAUCA	294	0,64%
BOYACA	460	1,00%
PUTUMAYO	422	0,91%
QUINDIO	224	0,49%
CASANARE	202	0,44%
GUAVIARE	130	0,28%
GUAINIA	19	0,04%
AMAZONAS	25	0,05%
VICHADA	17	0,04%
VAUPES	8	0,02%
SAN ANDRES	18	0,039%
Total	46.170	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

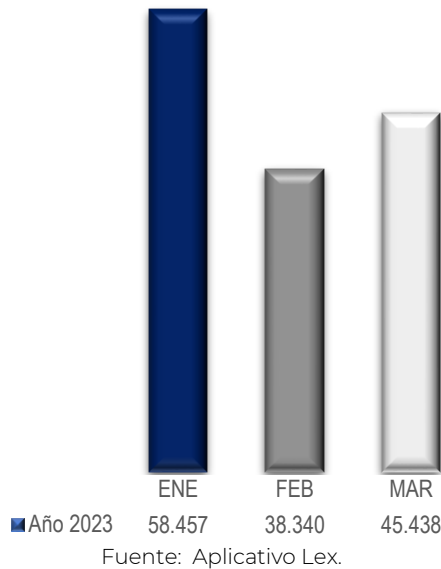
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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 **142.235** casos, de los cuales en el mes de marzo se dio respuesta a **45.438** casos, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar un aumento del **19%**.



1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 37,80%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.327	20,53%
ANTIOQUIA	7.848	17,27%
VALLE DEL CAUCA	4.067	8,95%
CAQUETA	1.593	3,51%
NARIÑO	1.714	3,77%
CORDOBA	1.286	2,83%
META	1.381	3,04%
MAGDALENA	1.712	3,77%
NORTE DE SANTANDER	1.151	2,53%
CAUCA	1.550	3,41%
TOLIMA	1.228	2,70%
CUNDINAMARCA	1.498	3,30%

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

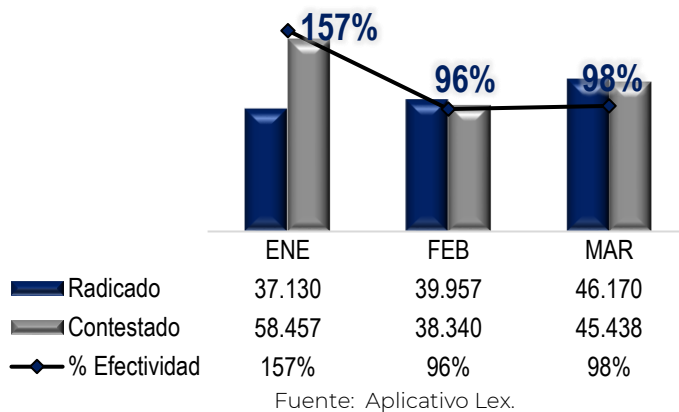


Departamento	Cantidad	%
BOLIVAR	1.167	2,57%
CESAR	1.505	3,31%
CHOCO	718	1,58%
SANTANDER	965	2,12%
HUILA	795	1,75%
ATLANTICO	1.167	2,57%
SUCRE	789	1,74%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	536	1,18%
CALDAS	463	1,02%
RISARALDA	569	1,25%
GUAJIRA	308	0,68%
BOYACA	500	1,10%
ARAUCA	301	0,66%
QUINDIO	284	0,63%
PUTUMAYO	505	1,11%
CASANARE	230	0,51%
GUAVIARE	158	0,35%
AMAZONAS	29	0,06%
VICHADA	38	0,08%
SAN ANDRES	13	0,03%
GUAINIA	27	0,06%
VAUPES	16	0,04%
Total	45.438	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

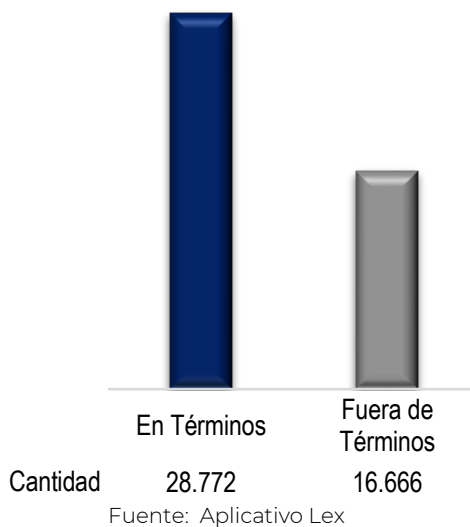
1.6 Comparativo mensual radicación vs respuestas 2023

En la siguiente gráfica se ilustra un **98%** de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido en el mes de marzo.



1.7 Términos de respuesta.

En el mes de marzo se contestaron **45.438** derechos de petición, de los cuales **28.772** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **63,32%**.



1.8 Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

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

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 marzo se trasladaron 434 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
Total	1.576

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10 Confidencialidad

Durante el mes de marzo se dio repuesta con carácter reservado a 146 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
Marzo	146
Total	564

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 marzo.



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 564 radicaciones recibidas que constituyen al 30% de la solicitud total, seguido del departamento de Cauca con 91 radicaciones que corresponde al 5% y finalmente el departamento de Arauca con 87 radicaciones que corresponden al 5%.

MARZO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	564	30%
CAUCA	CAUCA	91	5%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	87	5%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	82	4%
EJE CAFETERO	CALDAS	76	4%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	75	4%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	71	4%
NARIÑO	NARIÑO	64	3%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	57	3%
CENTRAL	TOLIMA	56	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	54	3%
URABA	ANTIOQUIA	54	3%
BOLIVAR	BOLIVAR	46	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	43	2%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	40	2%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	39	2%
CENTRAL	BOYACA	38	2%
SUCRE	SUCRE	36	2%
EJE CAFETERO	RISARALDA	35	2%
ATLANTICO	ATLANTICO	32	2%
CORDOBA	CORDOBA	27	1%
CHOCO	CHOCO	26	1%
SANTANDER	SANTANDER	26	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	25	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	22	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	20	1%
MAGDALENA	MAGDALENA	20	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	17	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	15	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	14	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	9	0%
URABA	CHOCO	8	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	7	0%
CESAR Y LA GUAJIRA	GUAJIRA	3	0%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	2	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	2	0%
TOTAL		1.883	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de marzo 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 marzo se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.486 radicaciones que constituyen el 79% del total, seguido de Recursos con 397 radicaciones lo que corresponde al 21% 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	1.486	1.451	79%
RECURSOS	397	385	21%
TOTAL	1.883	1.836	100%

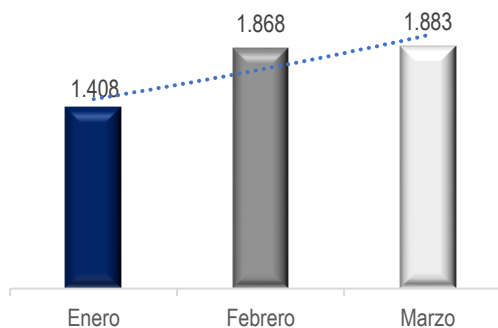
Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de marzo 2023

- Acumulado PQRs

ACUMULADO 2023				
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
	RADICADO	RADICADO	RADICADO	
DERECHO DE PETICIÓN	1.126	1.524	1.486	4.136
RECURSOS	282	344	397	1.023
TOTAL GENERAL	1.408	1.868	1.883	5.159

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 31 de marzo 2023

RADICACIONES PQR 2023



Fuente: SGV 01 al 31 de marzo 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 marzo de 2023 fueron **3.428**, 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
PQR	1.271	1.177	980

Fuente Aplicativo SGV Corte 1 a 31 de marzo 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 Marzo de 2023 fueron radicados en total **4.479.274** peticiones verbales de las cuales el 60.10% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 25.46% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	902.204	956.277	996.038	2.854.519	60,10%
DIRECCION DE REPARACION	411.882	399.410	397.984	1.209.276	25,46%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	193.543	198.882	205.456	597.881	12,59%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	23.980	24.300	21.956	70.236	1,48%
GESTION DE PQR	3.776	4.523	5.758	14.057	0,30%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	505	516	276	1.297	0,03%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	186	241	464	891	0,02%

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	162	508	0,01%
DIRECCION GENERAL	164	153	161	478	0,01%
SUBDIRECCION GENERAL	47	43	41	131	0,00%
Total general	1.536.452	1.584.526	1.628.296	4.749.274	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV.

3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

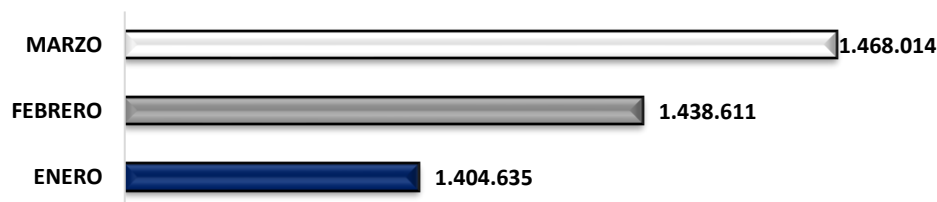
Las solicitudes con estado finalizado hacen referencia al estado en el cual se registran en la herramienta SGV las peticiones que tienen respuesta inmediata por parte de los orientadores.

Durante los meses de enero a marzo de 2023 se finalizaron **4.311.260** casos, Siendo Marzo el mes con mayor gestión con 34.05% del total de casos frente a los meses de Enero y Marzo de 2023.

AÑO	MES	CANTIDAD
2023	ENERO	1.404.635
2023	FEBRERO	1.438.611
2023	MARZO	1.468.014
TOTAL		4.311.260

Fuente: Aplicativo SGV.

CASOS FINALIZADOS POR MES



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante los meses de enero a Marzo de 2023 se presentó un total de **4.640.888** casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con **2.868.762** casos equivalentes al 61,81% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	908.800	930.691	1.029.271	2.868.762
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	67.780	78.366	64.189	210.335
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	56.331	58.338	48.878	163.547
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	46.081	45.785	38.286	130.152

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 NARIÑO	30.467	35.748	31.354	97.569
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	28.152	33.476	35.176	96.804
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	34.170	32.246	27.218	93.634
ESQUEMA NO PRESENCIAL	39.133	26.796	22.023	87.952
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.697	27.181	26.234	80.112
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	26.975	27.048	24.377	78.400
DIRECCION TERRITORIAL URABA	25.667	24.875	21.852	72.394
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	26.090	22.762	21.126	69.978
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	23.004	23.119	21.758	67.881
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	22.219	22.537	22.259	67.015
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	22.842	22.430	20.215	65.487
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	23.743	21.263	19.452	64.458
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	23.693	20.200	16.561	60.454
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	15.679	17.321	19.336	52.336
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	13.606	19.165	16.369	49.140
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	14.602	16.317	17.537	48.456
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	15.411	15.664	15.792	46.867
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.906	14.254	14.855	43.015
UARIV NIVEL NACIONAL	8.433	7.680	10.020	26.133
DT INTERNACIONAL	1		3	4
MESA DE AYUDA			3	3
TOTAL, GENERAL	1.513.482	1.543.262	1.584.144	4.640.888

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 a marzo fueron remitidos en total **92.002** casos.

DP REMITIDOS	
MES	CANTIDAD
ENERO	13.145
FEBRERO	29.506
MARZO	33.236
TOTAL	75.887

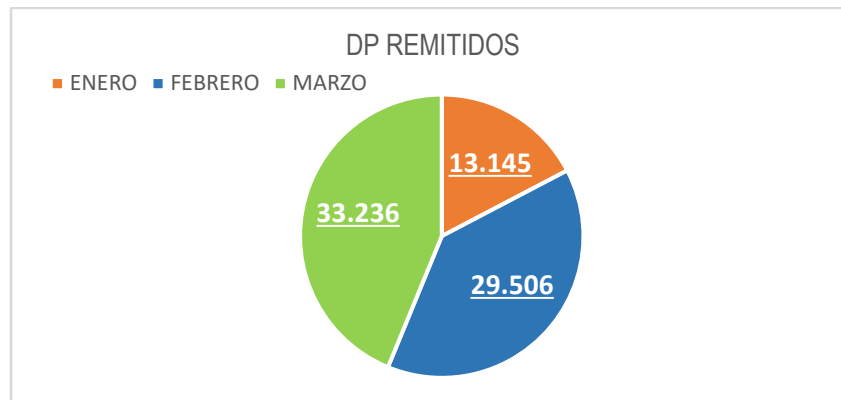
Fuente: Aplicativo SGV.

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 a marzo de 2023 se presentó un total de **75.887** casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 34.41% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL DP REMITIDOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	5.139	8.600	12.375	26.114	34,41%
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	1.542	3.599	3.185	8.326	10,97%
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	948	1916	2389	5253	6,92%
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	585	1893	1548	4026	5,31%
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	374	1595	1420	3389	4,47%
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	508	1516	1297	3321	4,38%
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	447	1223	1444	3114	4,10%
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	338	975	1220	2533	3,34%
DIRECCION TERRITORIAL URABA	409	1004	985	2398	3,16%
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	349	864	983	2196	2,89%
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	281	986	854	2121	2,79%
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	346	698	835	1879	2,48%
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	244	795	833	1872	2,47%
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	299	810	535	1644	2,17%
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	258	587	571	1416	1,87%
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	192	585	599	1376	1,81%
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	257	618	442	1317	1,74%
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	222	340	321	883	1,16%
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	97	259	451	807	1,06%
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	170	220	368	758	1,00%

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

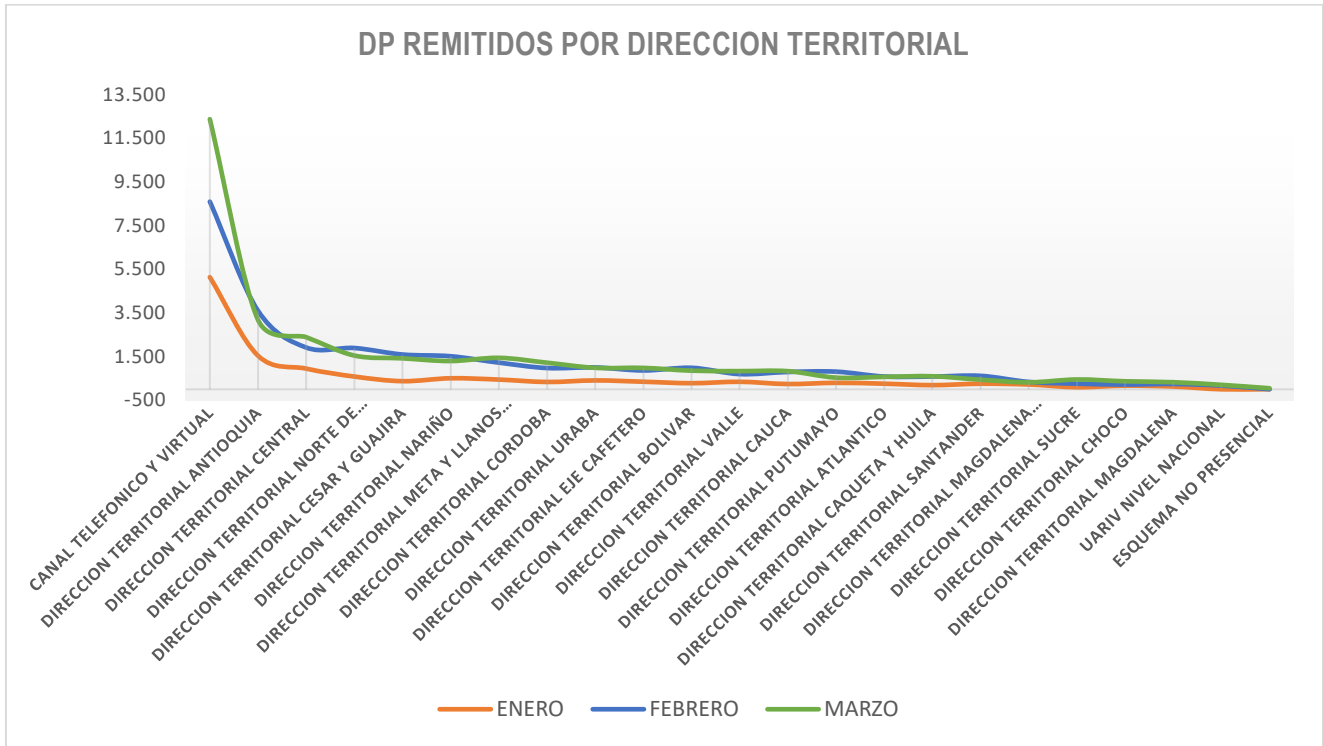
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	129	247	326	702	0,93%
UARIV NIVEL NACIONAL	3	171	206	380	0,50%
ESQUEMA NO PRESENCIAL	8	5	49	62	0,08%
TOTAL DP REMITIDOS	13.145	29.506	33.236	75.887	100,00%

Fuente: Aplicativo SGV



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 120.200 casos pendientes de gestión de los cuales el 80.91%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
DIRECCION DE REPARACION	ROJO	21.467	6.161		27.628	25,49%
	NARANJA		21.787		21.787	20,10%
	VERDE		9.460	32.824	42.284	39,01%
Total, DIRECCION DE REPARACION		21.467	37.408	32.824	91.699	84,60%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	ROJO	1.377	423		1.800	1,66%

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



PROCESO	SEMAFORO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
	NARANJA		1.139		1.139	1,05%
	VERDE		718	4.314	5.032	4,64%
Total, DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		1.377	2.280	4.314	7.971	7,35%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	ROJO	113	108		221	0,20%
	NARANJA		916		916	0,85%
	VERDE		508	6.960	7.468	6,89%
Total DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		113	1.532	6.960	8.605	7,94%
SECRETARIA GENERAL	ROJO	6	11		17	0,02%
	NARANJA		10		10	0,01%
	VERDE		9	30	39	0,04%
Total SECRETARIA GENERAL		6	30	30	66	0,06%
DIRECCION GENERAL	ROJO	5	4		9	0,01%
	NARANJA		5		5	0,00%
	VERDE		3	18	21	0,02%
Total DIRECCION GENERAL		5	12	18	35	0,03%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	ROJO	2	1		3	0,00%
	VERDE			3	3	0,00%
Total VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		2	1	3	6	0,01%
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	NARANJA		1		1	0,00%
	VERDE			3	3	0,00%
Total DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS			1	3	4	0,00%
TOTAL		22.970	41.264	44.152	108.386	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 a marzo de 2023 fueron escalados en total **361.518** casos, de los cuales el 91.18% fue solucionado.

MES	ESCALADO	SOLUCIONADO	TOTAL
ENERO	9.798	108.847	118.645
FEBRERO	11.643	104.651	116.294
MARZO	10.449	116.130	126.579
TOTAL	31.890	329.628	361.518

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