



INFORME PAGINA WEB MES DE MAYO 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

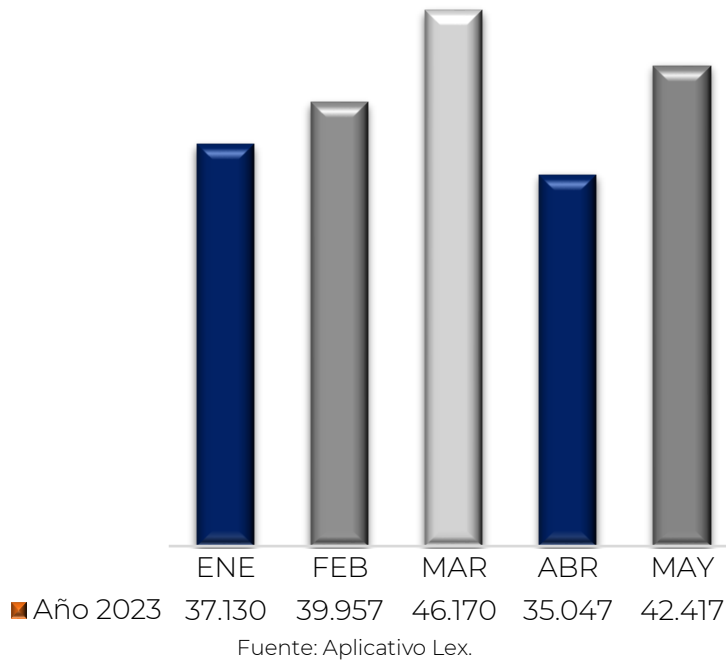


1. CANAL ESCRITO

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 mayo de 2023.

1.1. Histórico de Radicación de Derechos de Petición

En lo corrido del año 2023 se tiene un acumulado de **200.721** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de mayo ingresaron **42.417** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia un incremento del **21%**.



1.2. Tipo de Petición

Para el mes de mayo, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **74,83%** y Roc con **24,95%** sobre las **42.417** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	31.740	74,83%
ROC	10.583	24,95%
QUEJA - RECLAMO	56	0,13%
INFORMACION	22	0,05%
CONSULTA	16	0,04%
Total	42.417	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex.



1.3. Derechos de petición recibidos por departamento

En cuanto a la radicación por departamentos en el mes de mayo, aproximadamente el 39,30% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	9.865	23,26%
ANTIOQUIA	6.806	16,05%
VALLE DEL CAUCA	3.472	8,19%
CAQUETA	1.357	3,20%
NARIÑO	1.453	3,43%
NORTE DE SANTANDER	1441	3,40%
MAGDALENA	1.493	3,52%
META	1.340	3,16%
CAUCA	1482	3,49%
CUNDINAMARCA	1.419	3,35%
CORDOBA	919	2,17%
CESAR	1.252	2,95%
TOLIMA	1.059	2,50%
BOLIVAR	1.266	2,98%
CHOCO	606	1,43%
HUILA	709	1,67%
ATLANTICO	796	1,88%
SUCRE	707	1,67%
SANTANDER	1065	2,51%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	688	1,62%
CALDAS	389	0,92%
GUAJIRA	319	0,75%
RISARALDA	511	1,20%
ARAUCA	302	0,71%
BOYACA	514	1,21%
PUTUMAYO	377	0,89%
QUINDIO	301	0,71%
CASANARE	229	0,54%
GUAVIARE	151	0,36%
GUAINIA	28	0,07%
AMAZONAS	39	0,09%
VICHADA	25	0,06%

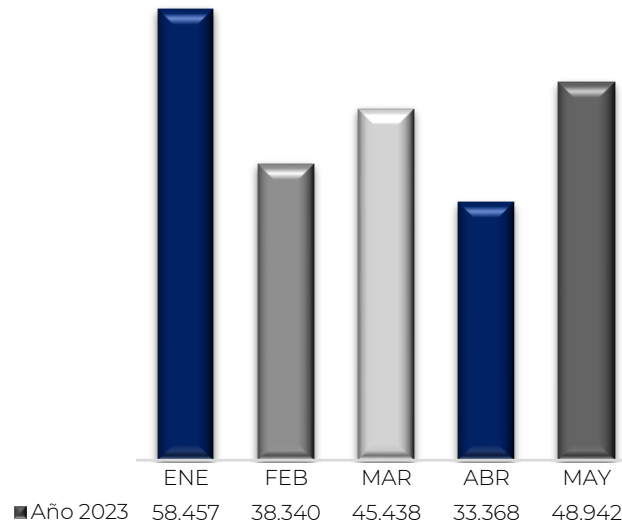


Departamento	Cantidad	%
VAUPES	8	0,02%
SAN ANDRES	29	0,07%
Total	42.417	100,00%

Fuente: aplicativo Lex.

1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2023 se han contestado un total de **224.545** casos, de los cuales en el mes de mayo se dio respuesta a **48.942** casos, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar un aumento del **47%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el **38,02%** , de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	10.253	20,95%
ANTIOQUIA	8.355	17,07%
VALLE DEL CAUCA	4.329	8,85%
CAQUETA	1.711	3,50%
NARIÑO	1.626	3,32%
CORDOBA	1.395	2,85%



Departamento	Cantidad	%
META	1.409	2,88%
MAGDALENA	1.721	3,52%
NORTE DE SANTANDER	1689	3,45%
CAUCA	1664	3,40%
TOLIMA	1.337	2,73%
CUNDINAMARCA	1.723	3,52%
BOLIVAR	1.391	2,84%
CESAR	1436	2,93%
CHOCO	728	1,49%
SANTANDER	1182	2,42%
HUILA	849	1,73%
ATLANTICO	955	1,95%
SUCRE	893	1,82%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	607	1,24%
CALDAS	464	0,95%
RISARALDA	602	1,23%
GUAJIRA	378	0,77%
BOYACA	571	1,17%
ARAUCA	333	0,68%
QUINDIO	365	0,75%
PUTUMAYO	397	0,81%
CASANARE	286	0,58%
GUAVIARE	154	0,31%
AMAZONAS	48	0,10%
VICHADA	27	0,06%
SAN ANDRES	22	0,04%
GUAINIA	34	0,07%
VAUPES	8	0,02%
Total	48.942	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

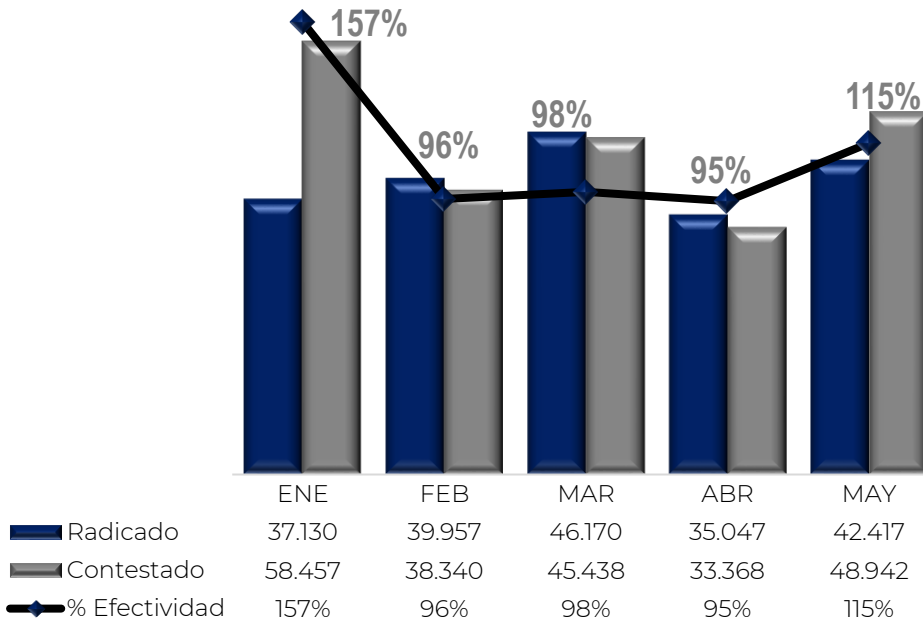
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

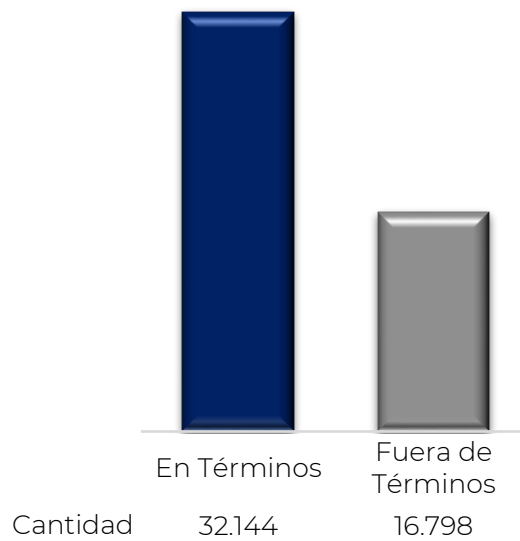
En la siguiente gráfica se ilustra que frente a la cantidad de ingresos recibidos (42.417) en el mes de mayo se respondieron (48.942), lo que corresponde a un **115%** de peticiones tramitadas frente a lo radicado en mes, en razón a que se gestionan radicados de meses anteriores.



Fuente: Aplicativo Lex.

1.7. Términos de respuesta.

En el mes de mayo se contestaron **48.942** derechos de petición, de los cuales **32.144** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al **65,68%**.



Fuente: Aplicativo Lex



1.8 Solicitudes tramitadas por áreas misionales.

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

Área	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	28.533	40,80%
OTRAS SOLICITUDES PQR	16.678	23,85%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	9.110	13,03%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	11.217	16,04%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	2.042	2,92%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSB PQR	1001	1,43%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	1.346	1,92%
Total	69.927	100,00%

Fuente: Aplicativo Lex

1.9 Solicitudes Trasladas

En el mes de mayo se trasladaron 628 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

Fuente: Aplicativo Lex.

1.10 Confidencialidad

Durante el mes de mayo se dio repuesta a 230 solicitudes en las cuales un tercero requería información de una víctima, sin previa autorización y/o poder de esta. El tramite 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
Total	957

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 mayo.

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 626 radicaciones recibidas que constituyen al 30% de la solicitud total, seguido del departamento de Antioquia con 99 radicaciones que corresponde al 5% y finalmente el departamento de Meta con 99 radicaciones que corresponden al 5%.

MAYO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	626	30%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	99	5%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	99	5%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	89	4%
BOLIVAR	BOLIVAR	83	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	78	4%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	77	4%
CAUCA	CAUCA	73	4%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	59	3%
EJE CAFETERO	CALDAS	58	3%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	58	3%
SANTANDER	SANTANDER	56	3%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	55	3%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	51	2%
CENTRAL	TOLIMA	47	2%
ATLANTICO	ATLANTICO	46	2%
SUCRE	SUCRE	46	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	43	2%
URABA	ANTIOQUIA	37	2%
NARIÑO	NARIÑO	36	2%
CENTRAL	BOYACA	33	2%
EJE CAFETERO	RISARALDA	30	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	28	1%



MAYO 2023		RADICADOS	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	24	1%
CORDOBA	CORDOBA	22	1%
MAGDALENA	MAGDALENA	18	1%
CHOCO	CHOCO	15	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	15	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	13	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	12	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	9	0%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	5	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	5	0%
EJE CAFETERO	QUINDIO	4	0%
UARIV NIVEL NACIONAL	UARIV NIVEL NACIONAL	2	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	1	0%
URABA	CHOCO	1	0%
TOTAL		2.053	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de mayo 2023

2.2 Tipología de las Solicitudes de PQR

A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de mayo se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.673 radicaciones que constituyen el 81% del total, seguido de Recursos con 380 radicaciones lo que corresponde al 19% 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	1.673	1.615	81%
RECURSOS	380	371	19%
TOTAL	2.053	1.986	100%

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de mayo 2023

Acumulado PQR

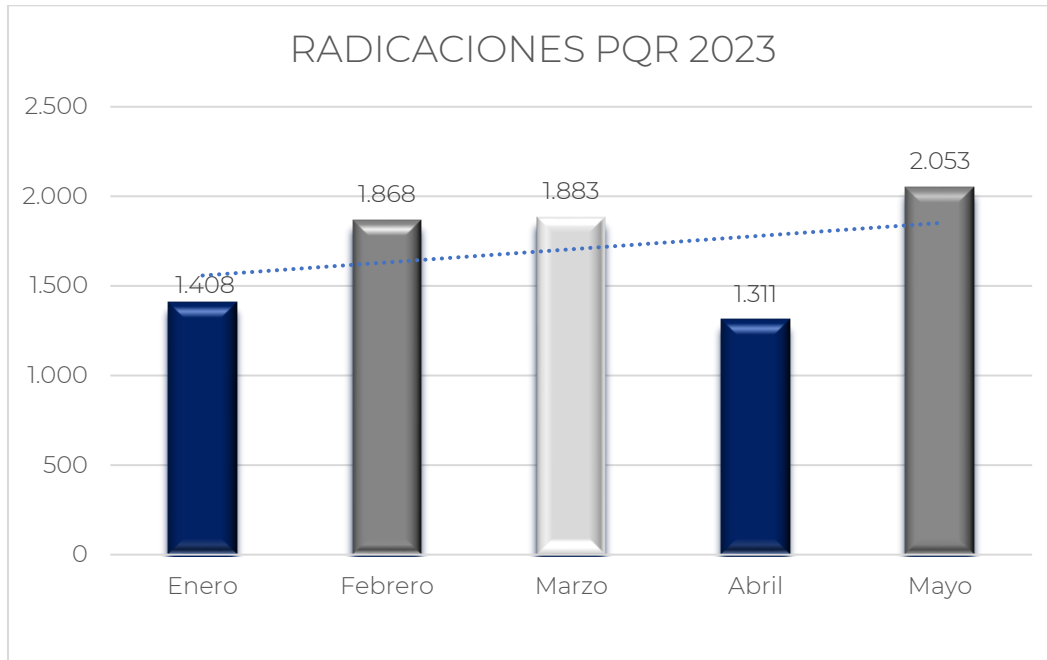
ACUMULADO 2023						
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	RADICADO	
DERECHO DE PETICIÓN	1.126	1.524	1.486	1.085	1.673	6.894
RECURSOS	282	344	397	226	380	1.629
TOTAL GENERAL	1.408	1.868	1.883	1311	2.053	8.523

Fuente: Aplicativo SGV 01 al 31 de mayo 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



Fuente: SGV, 01 al 30 de enero - 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 mayo de 2023 fueron **4.791**, 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
PQR	1.271	1.177	980	242	1.121

Fuente Aplicativo SGV Corte 1 de enero a 31 de mayo 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 mayo de 2023 fueron radicados en total **7.227.036** peticiones verbales de las cuales el 61.08% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 24.86% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	902.204	956.277	996.038	706.914	852981	4.414.414
DIRECCION DE REPARACION	411.882	399.410	397.984	249.174	338439	1.796.889
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	193.543	198.882	205.456	119.475	172051	889.407
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	23.980	24.300	21.956	11.637	16795	98.668
GESTION DE PQR	3.776	4.523	5.758	3.497	5078	22.632
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	505	516	276	5	1	1.303
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	186	241	464	549	615	2.055
SECRETARIA GENERAL	165	181	162	74	173	755
DIRECCION GENERAL	164	153	161	86	117	681
SUBDIRECCION GENERAL	47	43	41	40	61	232
Total general	1.536.452	1.584.526	1.628.296	1.091.451	1.386.311	7.227.036

Fuente: Aplicativo SGV.

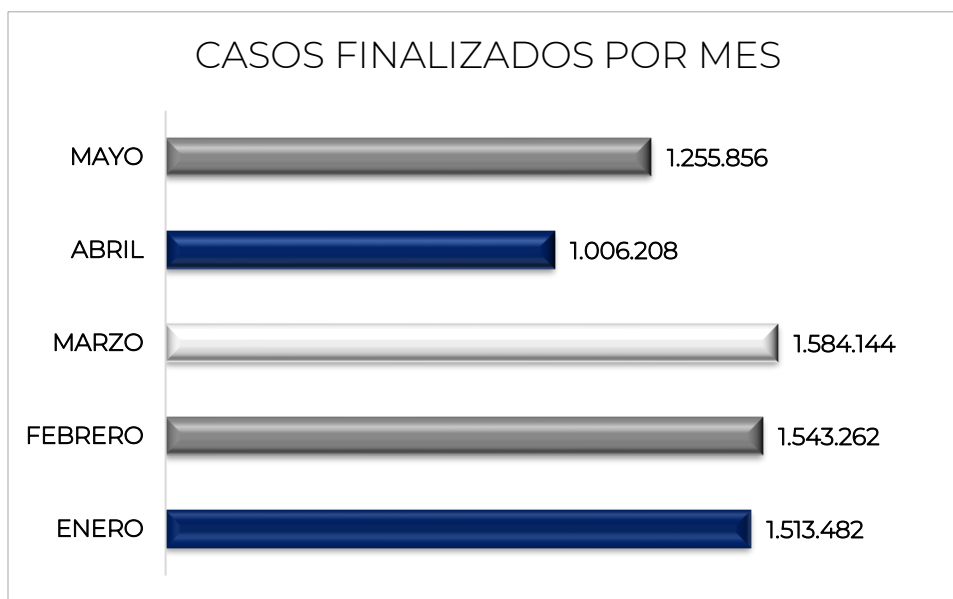
3.1.1.2. Solicitudes con estado finalizado

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 mayo de 2023 se finalizaron **6.902.952** casos, siendo marzo el mes con mayor gestión con 22.95% del total de casos frente a los demás meses de 2023.

AÑO	MES	CANTIDAD
2023	ENERO	1.513.482
2023	FEBRERO	1.543.262
2023	MARZO	1.584.144
2023	ABRIL	1.006.208
2023	MAYO	1.255.856
TOTAL		6.902.952

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante los meses de enero a mayo de 2023 se presentó un total de **6.902.952** casos finalizados, en el cual el canal telefónico y virtual representa el mayor volumen, con **4.427.721** casos equivalentes al 64,14% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	908.800	930.691	1.029.271	757.006	801.953	4.427.721
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	67.780	78.366	64.189	45.462	57.462	313.259
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	56.331	58.338	48.878	35.342	48.560	247.449
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	46.081	45.785	38.286	5.478	18.371	154.001
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	30.467	35.748	31.354	3.509	12.522	113.600
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	28.152	33.476	35.176	11.956	25.755	134.515
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	34.170	32.246	27.218	9.206	20.010	122.850
ESQUEMA NO PRESENCIAL	39.133	26.796	22.023	8.770	61.601	158.323
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	26.697	27.181	26.234	17.876	21.494	119.482
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	26.975	27.048	24.377	16.120	23.790	118.310
DIRECCION TERRITORIAL URABA	25.667	24.875	21.852	5.144	11.871	89.409
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	26.090	22.762	21.126	9.340	13.510	92.828
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	23.004	23.119	21.758	14.807	20.266	102.954
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	22.219	22.537	22.259	6.029	14.575	87.619
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	22.842	22.430	20.215	4.824	8.666	78.977
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	23.743	21.263	19.452	8.326	15.359	88.143
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	23.693	20.200	16.561	265	4.998	65.717
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	15.679	17.321	19.336	11.905	18.478	82.719
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	13.606	19.165	16.369	9.024	12.496	70.660

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 SUCRE	14.602	16.317	17.537	12.818	15.797	77.071
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	15.411	15.664	15.792	824	4.053	51.744
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	13.906	14.254	14.855	7.054	13.944	64.013
UARIV NIVEL NACIONAL	8.433	7.680	10.020	5.123	10.323	41.579
DT INTERNACIONAL	1	0	3	0		4
MESA DE AYUDA	0	0	3	0	2	5
Total general	1.513.482	1.543.262	1.584.144	1.006.208	1.255.856	6.902.952

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 abril de 2023, se registran 130.455 casos escalados:

MES	ESCALADO	SOLUCIONADO	PENDIENTE POR GESTIONAR
MAYO	130.455	79.230	51.225

Fuente: Aplicativo SGV.

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

Entre los meses de enero a mayo de 2023, se presentan un total de **145.308** casos pendientes de gestión de los cuales el 70.04%, corresponden a la Dirección de Reparación.

PROCESO	SEMAFORO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
DIRECCION DE REPARACION	ROJO	15.585	17.092	18.479	19.639	9.215	80.010
	NARANJA					14.879	14.879
	VERDE					6.882	6.882
Total DIRECCION DE REPARACION		15.585	17.092	18.479	19.639	30.976	101.771
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	ROJO	595	1.193	1.830	8.763	1.356	13.737
	NARANJA					4.131	4.131
	VERDE					4.951	4.951
Total DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION		595	1.193	1.830	8.763	10.438	22.819
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	ROJO	26	85	1.111	9.503	1.263	11.988
	NARANJA					3.031	3.031
	VERDE					5.444	5.444
Total DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA		26	85	1.111	9.503	9.738	20.463
SECRETARIA GENERAL	ROJO	6	27	30	56	4	123



	NARANJA					10	10
	VERDE					19	19
Total SECRETARIA GENERAL		6	27	30	56	33	152
DIRECCION GENERAL	ROJO	5	12	14	12	3	46
	NARANJA					13	13
	VERDE					7	7
Total, DIRECCION GENERAL		5	12	14	12	23	66
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	ROJO	1			10		11
	NARANJA					10	10
	VERDE					7	7
Total, VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL		1			10	17	28
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	ROJO		1	3	5		9
Total, DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS			1	3	5		9
TOTAL		16.218	18.410	21.467	37.988	51.225	145.308

Fuente: Aplicativo SGV.

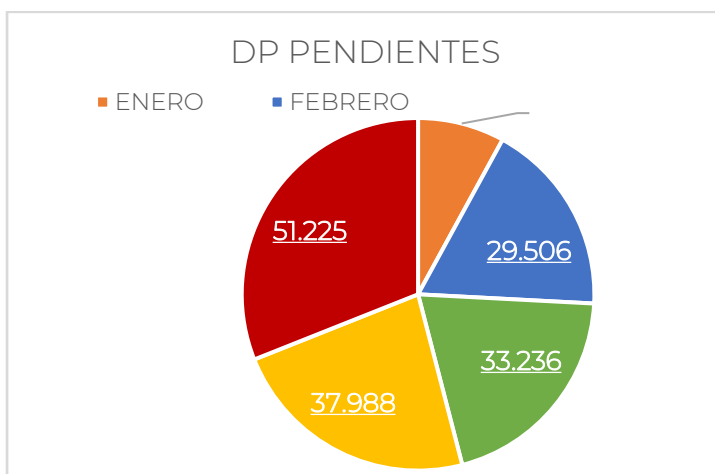
Estado	Días
3_ROJO	>16
2_NARANJA	5 a 15
1_VERDE	0 a 4

5. Peticiones pendientes por gestionar.

En los meses de enero a mayo están pendientes en total 165.100 casos.

DP PENDIENTES	
MES	CANTIDAD
ENERO	13.145
FEBRERO	29.506
MARZO	33.236
ABRIL	37.988
MAYO	51.225
TOTAL	165.100

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

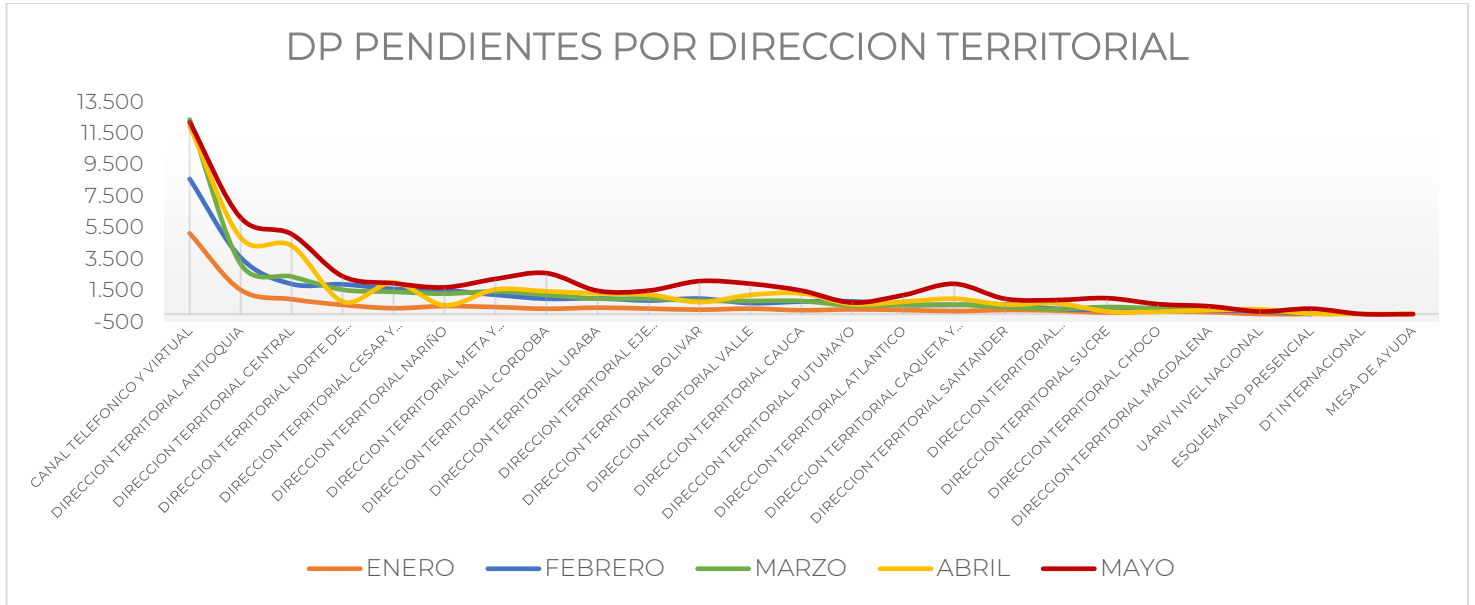
Durante los meses de enero a mayo de 2023 se tiene un total acumulado de **165.100** casos pendientes, en donde el canal telefónico y virtual representa el 30.45% de casos.

DIRECCION TERRITORIAL DP PENDIENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	5.139	8.600	12.375	11.952	12.211	50.277
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	1.542	3.599	3.185	4.863	6.135	19.324
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	948	1.916	2.389	4.350	5.086	14.689
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	585	1.893	1.548	796	2.408	7.230
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	374	1.595	1.420	2.009	1.959	7.357
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	508	1.516	1.297	565	1.701	5.587
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	447	1.223	1.444	1.565	2.238	6.917
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	338	975	1.220	1.448	2.605	6.586
DIRECCION TERRITORIAL URABA	409	1.004	985	1.317	1.482	5.197
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	349	864	983	1.245	1.492	4.933
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	281	986	854	762	2.098	4.981
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	346	698	835	1.216	1.930	5.025
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	244	795	833	1.319	1.495	4.686
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	299	810	535	624	733	3.001
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	258	587	571	789	1.206	3.411
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	192	585	599	978	1.925	4.279
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	257	618	442	603	968	2.888
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	222	340	321	694	894	2.471
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	97	259	451	166	1.014	1.987
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	170	220	368	143	632	1.533
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	129	247	326	252	498	1.452
UARIV NIVEL NACIONAL	3	171	206	305	166	851
ESQUEMA NO PRESENCIAL	8	5	49	19	345	426



DIRECCION TERRITORIAL DP PENDIENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
DT INTERNACIONAL				7	2	9
MESA DE AYUDA				1	2	3
TOTAL, DP REMITIDOS	13.145	29.506	33.236	37.988	51.225	165.100

Fuente: Aplicativo SGV



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 31 de mayo.

TOTAL, PENDIENTES A GESTIONAR A 31 DE MAYO
285.435

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