

## INFORME PAGINA WEB MES DE OCTUBRE 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

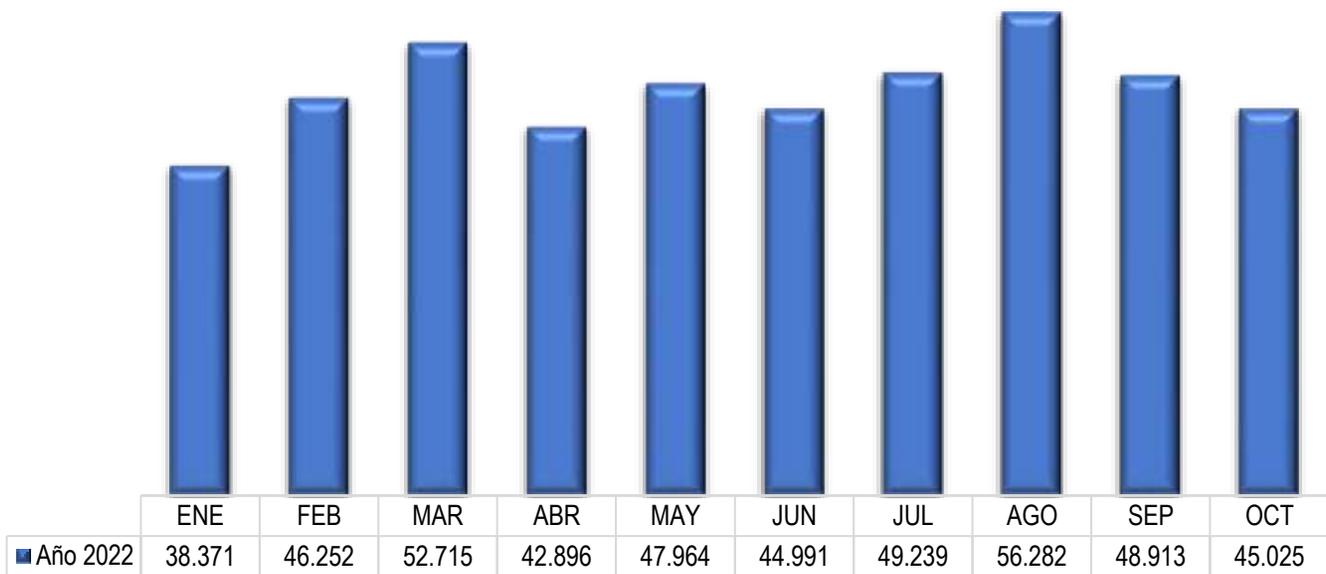


## 1. CANAL ESCRITO

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 octubre de 2022.

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

En lo corrido del año 2022 se tiene un acumulado de **472.648** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de octubre ingresaron **45.025** solicitudes, que, con respecto al mes anterior, se evidencia una disminución del **7,95%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de octubre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **78,74%** y Roc con **18,31%** sobre las **45.025** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	35.452	78,74%
ROC	8.242	18,31%
QUEJA - RECLAMO	1.317	2,93%
CONSULTA	12	0,03%
INFORMACION	2	0,00%
<b>Total</b>	<b>45.025</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 octubre, aproximadamente el 38,06% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

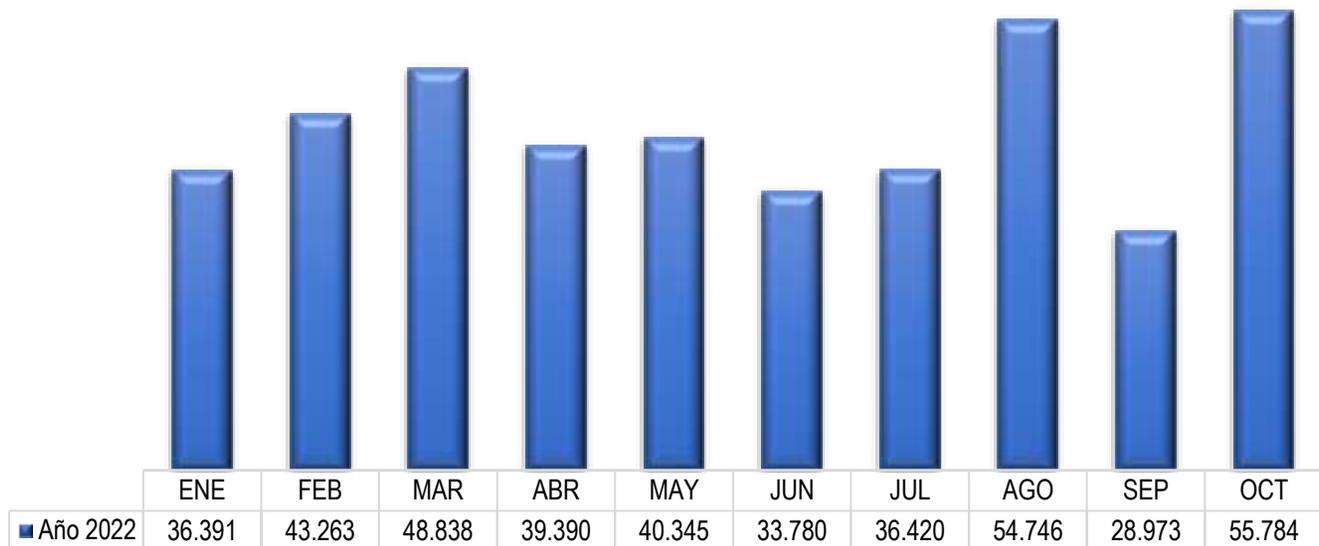
Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	10.170	22,59%
ANTIOQUIA	6.966	15,47%
VALLE DEL CAUCA	3.604	8,00%
CAQUETA	1.750	3,89%
NARIÑO	1.582	3,51%
NORTE DE SANTANDER	1.294	2,87%
MAGDALENA	1.722	3,82%
META	1.548	3,44%
CAUCA	1.210	2,69%
CUNDINAMARCA	1.348	2,99%
CORDOBA	854	1,90%
CESAR	1.302	2,89%
TOLIMA	1.507	3,35%
BOLIVAR	1.442	3,20%
CHOCO	750	1,67%
HUILA	707	1,57%
ATLANTICO	838	1,86%
SUCRE	937	2,08%
SANTANDER	1.004	2,23%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	1.066	2,37%
CALDAS	474	1,05%
GUAJIRA	490	1,09%
RISARALDA	547	1,21%
ARAUCA	336	0,75%
BOYACA	508	1,13%
PUTUMAYO	395	0,88%
QUINDIO	258	0,57%
CASANARE	195	0,43%
GUAVIARE	127	0,28%
GUAINIA	22	0,05%
AMAZONAS	21	0,05%
VICHADA	38	0,08%
VAUPES	4	0,01%
SAN ANDRES	9	0,020%
<b>Total</b>	<b>45.025</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 **417.930** casos, de los cuales en el mes de octubre se dio respuesta a **55.784** casos, que, con relación al mes anterior, se logra evidenciar un incremento del **92,54%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

#### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 39,26%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	11.879	21,29%
ANTIOQUIA	10.020	17,96%
VALLE DEL CAUCA	4.116	7,38%
CAQUETA	2.316	4,15%
NARIÑO	1.897	3,40%
CORDOBA	1.253	2,25%
META	1.853	3,32%
MAGDALENA	2.414	4,33%
NORTE DE SANTANDER	1.575	2,82%
CAUCA	1.449	2,60%
TOLIMA	1.817	3,26%
CUNDINAMARCA	1.655	2,97%
BOLIVAR	1.742	3,12%
CESAR	1.539	2,76%
CHOCO	1.050	1,88%
SANTANDER	1.207	2,16%
HUILA	871	1,56%
ATLANTICO	1.034	1,85%
SUCRE	1.155	2,07%

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	%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	865	1,55%
CALDAS	603	1,08%
RISARALDA	671	1,20%
GUAJIRA	505	0,91%
BOYACA	513	0,92%
ARAUCA	419	0,75%
QUINDIO	331	0,59%
PUTUMAYO	474	0,85%
CASANARE	260	0,47%
GUAVIARE	167	0,30%
AMAZONAS	40	0,07%
VICHADA	28	0,05%
SAN ANDRES	21	0,04%
GUAINIA	32	0,06%
VAUPES	13	0,02%
<b>Total</b>	<b>55.784</b>	<b>100,00%</b>

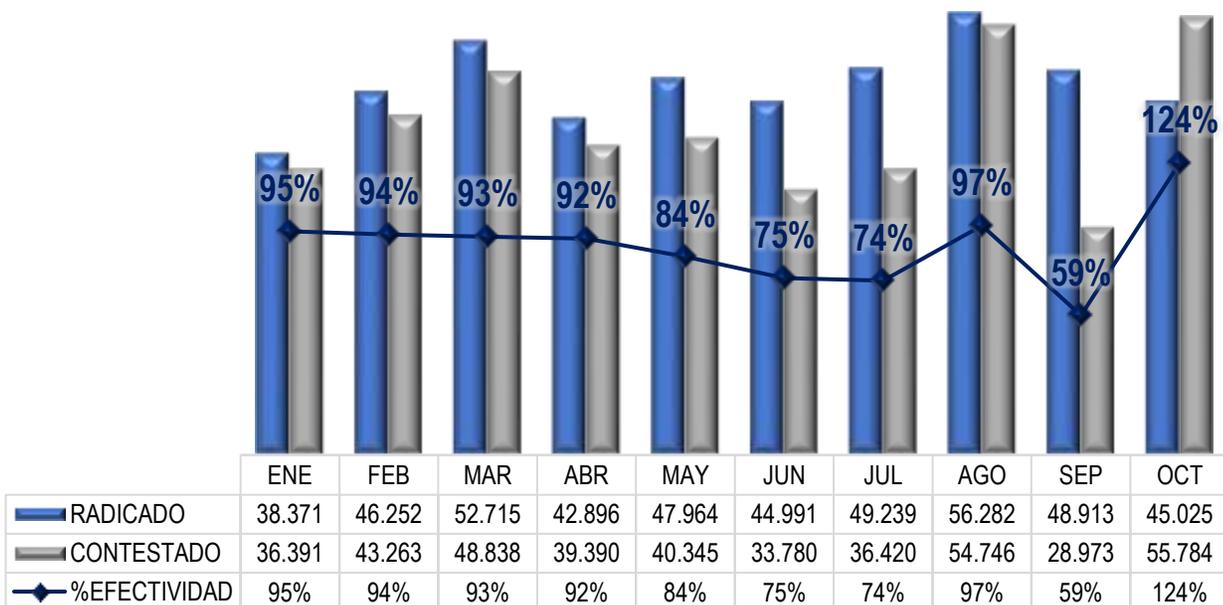
Fuente: Aplicativo Lex

### 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2022

Al finalizar la anterior vigencia del año 2021, se cerró con un rezago de casos radicados, los cuales quedaron pendientes por cerrar, de acuerdo con la siguiente tabla:

Año	Rezago Pendiente por Cerrar
2021	14.387

En la siguiente gráfica se ilustra un **123,90%** de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.

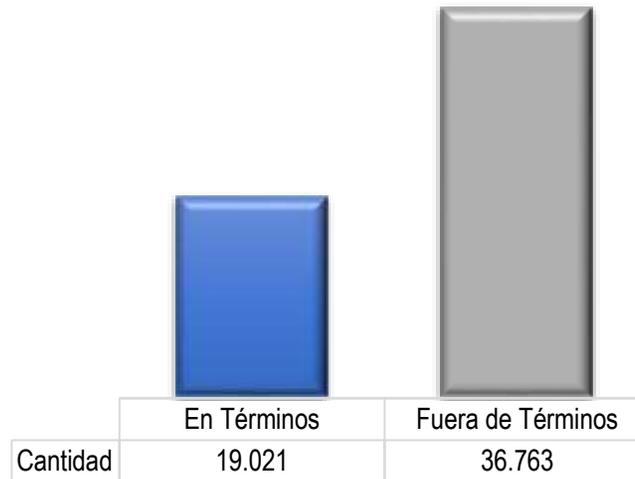


Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de octubre se contestaron **55.784** derechos de petición, de los cuales **19.021** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 34,10%.



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	46.479	83,32%
ROC	7.849	14,07%
QUEJA - RECLAMO	1.449	2,60%
CONSULTA	6	0,01%
INFORMACION	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>55.784</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 octubre de 2022 fueron:

Pretensión	Cantidad	%
DIRECCION DE REPARACION	29.800	40,86%
OTRAS SOLICITUDES PQR	17.097	23,44%
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	10.566	14,49%
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	9.969	13,67%
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL - GRUPO GESTION DE OFERTA	1.563	2,14%
ACTOS ADMINISTRATIVOS DGSH PQR	862	1,18%
GRUPO DE RESPUESTA ESCRITA	804	1,10%
OTRAS ÁREAS MISIONALES	2.271	3,11%
<b>Total</b>	<b>72.932</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex



### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de octubre se trasladaron 459 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	445
Febrero	334
Marzo	393
Abril	617
Mayo	285
Junio	340
Julio	331
Agosto	253
Septiembre	60
Octubre	459
<b>Total</b>	<b>3.519</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de octubre se dio repuesta con carácter reservado a 96 solicitudes en donde se identificó solicitud de información de una víctima por parte de terceros sin previa autorización y/o poder de esta.

Mes	Cantidad
Enero	69
Febrero	171
Marzo	255
Abril	213
Mayo	135
Junio	128
Julio	143
Agosto	151
Septiembre	33
Octubre	96
<b>Total</b>	<b>1.394</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.11. Denuncias

Para el mes de octubre no se adelantaron trámites de casos por el Grupo de Indagación y Protección contra Fraudes - GIPF, a través de la página WEB.

Mes	Cantidad
Enero	0



Mes	Cantidad
Febrero	1
Marzo	2
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
Julio	0
Agosto	0
Septiembre	0
Octubre	0
<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 Presencial en el mes de octubre.

### 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 509 radicaciones recibidas que constituyen al 27% de la demanda total, seguido del departamento de Tolima con 136 radicaciones que corresponde al 7% y finalmente el departamento de Arauca con 131 radicaciones que corresponden al 7%.

OCTUBRE 2022		RADICACIONES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	509	27%
CENTRAL	TOLIMA	136	7%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	131	7%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	117	6%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	82	4%
NARIÑO	NARIÑO	76	4%
CAUCA	CAUCA	68	4%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	64	3%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	57	3%
URABA	ANTIOQUIA	57	3%
BOLIVAR	BOLIVAR	53	3%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	49	3%
SANTANDER	SANTANDER	49	3%
CENTRAL	BOYACA	41	2%
MAGDALENA	MAGDALENA	41	2%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	39	2%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	38	2%
ATLANTICO	ATLANTICO	37	2%
EJE CAFETERO	CALDAS	36	2%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	30	2%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	23	1%
CHOCO	CHOCO	22	1%
SUCRE	SUCRE	21	1%

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



OCTUBRE 2022		RADICACIONES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	19	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	16	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	16	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	15	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	15	1%
EJE CAFETERO	QUINDIO	14	1%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	11	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAINIA	11	1%
URABA	CHOCO	10	1%
CORDOBA	CORDOBA	5	0%
META Y LLANOS ORIENTALES	VICHADA	3	0%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	2	0%
MAGDALENA MEDIO	ANTIOQUIA	1	0%
<b>TOTAL</b>		<b>1.914</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 31 de octubre 2022

## 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 octubre se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 1.506 radicaciones que constituyen el 79% del total, seguido de Recursos con 408 radicaciones lo que corresponde al 21% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	RADICADOS	VÍCTIMAS POR PROCESO	% RADICADOS
DERECHO DE PETICIÓN	1.506	1.466	79%
RECURSOS	408	396	21%
<b>TOTAL</b>	<b>1.914</b>	<b>1.862</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV del 01 al 31 de octubre 2022

- Acumulado PQRs

ACUMULADO 2022											TOTAL
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	
	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	RADICADOS	
DERECHO DE PETICIÓN	456	863	1.059	710	968	1.060	1.050	1.332	1732	1.506	10.736
RECURSOS REGISTRO	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
RECURSOS	28	279	345	192	305	366	302	376	399	408	3.000
RECURSOS SSV	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>606</b>	<b>1.142</b>	<b>1.404</b>	<b>902</b>	<b>1.273</b>	<b>1.426</b>	<b>1.352</b>	<b>1.708</b>	<b>2.131</b>	<b>1.914</b>	<b>13.858</b>

Fuente: Aplicativo SGV 01 enero 31 de octubre 2022



Fuente: SGV, corte enero 1 al 31 de octubre 2022

### 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 octubre de 2022 fueron 1.030, 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	1.030

Fuente Aplicativo SGV  
Corte 1 al 31 de octubre de 2022

Cordialmente,

**Claudia Marcela Guerrero Torres**  
Contratista - Servicio al Ciudadano  
Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria

Aprobó: Loly Catalina Van Leenden Del Rio – Coordinadora Grupo de Servicio al Ciudadano  
Elaboro: Claudia Marcela Guerrero Torres - Contratista  
Ingrid Carolina Rodríguez Ovalle - Contratista  
Luz Karime Giraldo Cárdenas - Contratista