



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas

## INFORME PAGINA WEB MES DE SEPTIEMBRE DE 2021

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

Síguenos en:



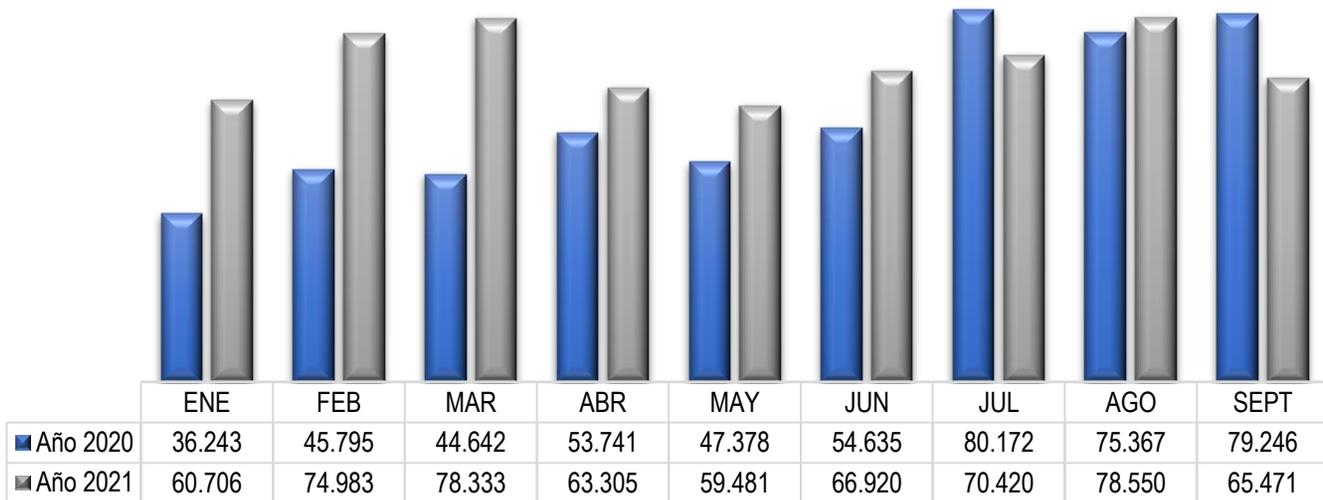


## 1. CANAL ESCRITO

El Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria presenta la información relacionada con radicación y tramite de respuestas PQR, a través del canal de atención escrito en el mes de septiembre de 2021.

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

En lo corrido del año 2021 se tiene un acumulado de **618.169** peticiones radicadas, de las cuales en el mes de septiembre ingresaron **65.471** solicitudes, que, con relación a la radicación del mismo mes del año anterior se evidencia un decremento del **17,38%**.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.2. Tipo de Petición

Para el mes de septiembre, los tipos de petición con mayor número de participación fueron las de Interés General y Particular con un **89,27%** y Roc con **10,73%** sobre las **65.471** solicitudes recibidas.

Tipo Petición	Cantidad	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	58.443	89,27%
ROC	7.024	10,73%
CONSULTA	3	0,00%
INFORMACION	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>65.471</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 septiembre, aproximadamente el 39,72% se concentra en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	15.680	23,95%
ANTIOQUIA	10.326	15,77%
VALLE DEL CAUCA	4.976	7,60%
CORDOBA	1.761	2,69%
CAQUETA	2.923	4,46%
NARIÑO	2.157	3,29%
META	2.663	4,07%
MAGDALENA	2.341	3,58%
CAUCA	1.760	2,69%
CESAR	2.152	3,29%
NORTE DE SANTANDER	1.919	2,93%
TOLIMA	2.503	3,82%
BOLIVAR	2.028	3,10%
CUNDINAMARCA	1.745	2,67%
SUCRE	1.386	2,12%
ATLANTICO	1.306	1,99%
HUILA	993	1,52%
SANTANDER	1.143	1,75%
CHOCO	1.058	1,62%
RISARALDA	478	0,73%
GUAJIRA	478	0,73%
CALDAS	588	0,90%
ARAUCA	634	0,97%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	710	1,08%
QUINDIO	329	0,50%
CASANARE	384	0,59%
BOYACA	358	0,55%
PUTUMAYO	348	0,53%
GUAVIARE	236	0,36%
GUAINIA	33	0,05%
VICHADA	35	0,05%
AMAZONAS	24	0,04%
VAUPES	9	0,01%
SAN ANDRES	7	0,011%
<b>Total</b>	<b>65.471</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

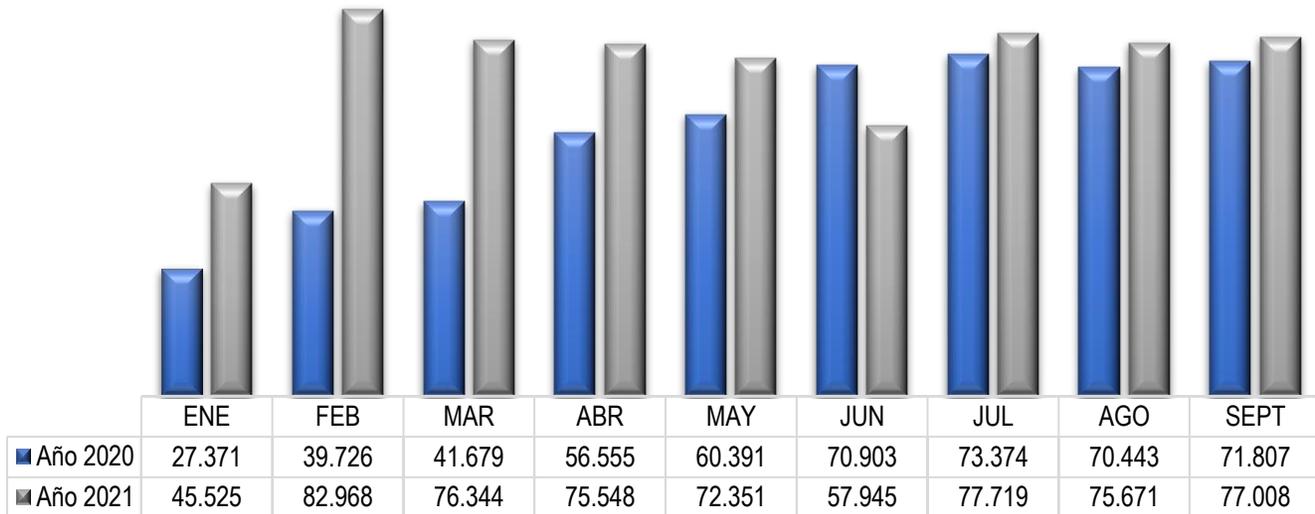
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



### 1.4. Histórico de peticiones contestadas:

En lo corrido del año 2021 se han contestado un total de **641.079** casos, de los cuales en el mes de septiembre se dio respuesta a **77.008** casos, que, con relación al mismo mes del año anterior se logra evidenciar un aumento del **7,24%** en la generación de respuestas.



Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.5. Peticiones contestadas por departamento.

Como se ilustra a continuación, el 35,25%, de las respuestas a los derechos de petición están concentradas en Bogotá ciudad capital y el departamento de Antioquia.

Departamento	Cantidad	%
BOGOTA	14.449	18,76%
ANTIOQUIA	12.694	16,48%
VALLE DEL CAUCA	6.532	8,48%
CAQUETA	3.757	4,88%
MAGDALENA	3.121	4,05%
NARIÑO	3.155	4,10%
CORDOBA	1.688	2,19%
META	3.293	4,28%
NORTE DE SANTANDER	2.576	3,35%
CESAR	2.597	3,37%
CUNDINAMARCA	2.256	2,93%
TOLIMA	3.015	3,92%
CAUCA	2.137	2,78%
BOLIVAR	2.525	3,28%
SUCRE	1.649	2,14%
ATLANTICO	1.659	2,15%
SANTANDER	1.385	1,80%



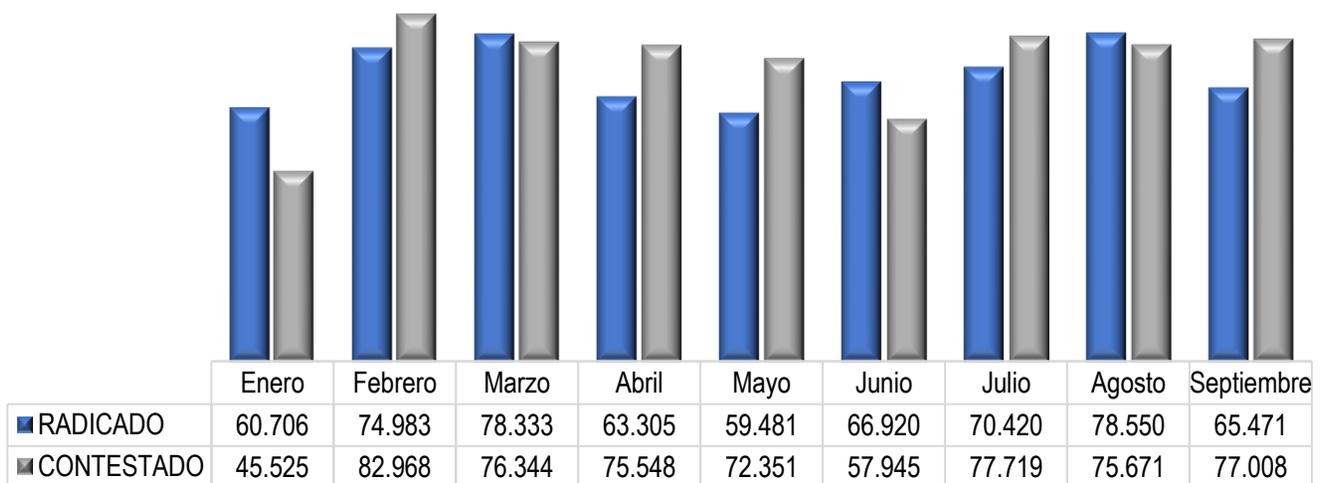


Departamento	Cantidad	%
HUILA	1.243	1,61%
CHOCO	1.315	1,71%
RISARALDA	660	0,86%
GUAJIRA	587	0,76%
CALDAS	703	0,91%
ARAUCA	783	1,02%
VICTIMAS EN EL EXTERIOR	981	1,27%
QUINDIO	478	0,62%
CASANARE	456	0,59%
BOYACA	445	0,58%
PUTUMAYO	390	0,51%
GUAVIARE	311	0,40%
GUAINIA	49	0,06%
VICHADA	59	0,08%
VAUPES	13	0,02%
AMAZONAS	36	0,05%
SAN ANDRES	11	0,01%
<b>Total</b>	<b>77.008</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

### 1.6. Comparativo mensual radicación vs respuestas 2021

La siguiente gráfica ilustra que la Unidad para las Víctimas atiende las peticiones radicadas en el mes más las solicitudes pendientes de respuestas de periodos anteriores, dejando así un 117,62% de efectividad de lo tramitado sobre lo recibido.



Fuente: Aplicativo Lex.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas

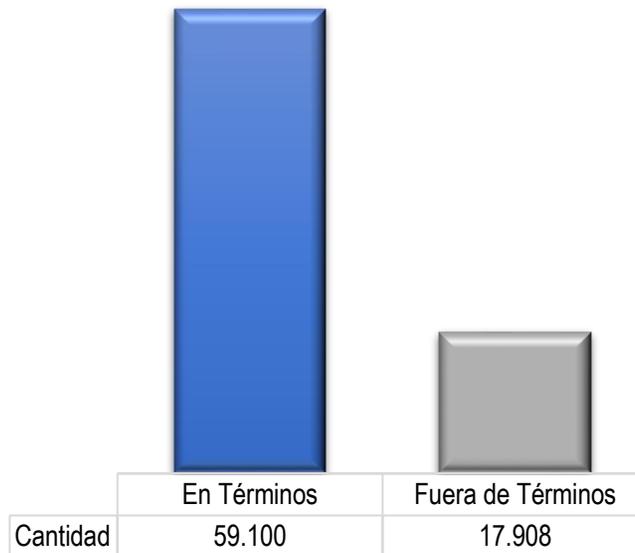
Línea gratuita nacional: 018000 91 11 19 · Bogotá: 426 1111

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



### 1.7. Términos de respuesta.

En el mes de septiembre se contestaron **77.008** derechos de petición, de los cuales **59.100** se encontraban dentro de los términos legales, equivalentes al 76.75%



Fuente: Aplicativo Lex

Tipo de Petición	CANTIDAD	%
INTERES GENERAL Y PARTICULAR	68.726	89,25%
ROC	8.274	10,74%
CONSULTA	4	0,01%
INFORMACION	3	0,00%
CONGRESO	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>77.008</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 septiembre de 2021 fueron:

Pretensión	Cantidad	%
ESTADO DEL METODO	17.792	16,66%
ATENCION HUMANITARIA SM	16.904	15,83%
AGENDAMIENTO	10.094	9,45%
TERMINOS VENCIDOS	8.426	7,89%
CASOS ATIPICOS	7.293	6,83%



Pretensión	Cantidad	%
AVAL	5.604	5,25%
ESTADO DEL PAGO	4.999	4,68%
SIN DATOS	4.474	4,19%
ACTUALIZACION DE DATOS CON SOPORTE	2.860	2,68%
SOLICITUD DE ACTO ADMINISTRATIVO	1.881	1,76%
CERTIFICACION FAMILIAR	1.831	1,71%
VIVIENDA CASO CONCRETO	1.515	1,42%
NO ACREDITADO	1.502	1,41%
CERTIFICACION INDIVIDUAL	1.442	1,35%
ACTUALIZACION DE DATOS SIN SOPORTE	1.335	1,25%
OFERTA INSTITUCIONAL	1.260	1,18%
ESTADO DE VALORACION 1448	1.189	1,11%
PROYECTO PRODUCTIVO	1.135	1,06%
FONDO DE REPARACION	1.133	1,06%
<b>Total</b>	<b>92.669</b>	<b>86,77%</b>

Fuente: Aplicativo Lex

Hay un 13,23%, representando en 14.126 pretensiones, con 138 tipos de pretensión cuyo porcentaje individual es inferior al 1%.

### 1.9. Solicitudes Trasladas

En el mes de septiembre se trasladaron 437 solicitudes a diferentes entidades de orden nacional por no ser competencia de la Unidad para las Víctimas.

Mes	Cantidad
Enero	261
Febrero	392
Marzo	573
Abril	783
Mayo	558
Junio	268
Julio	518
Agosto	345
Septiembre	437
<b>Total</b>	<b>4.135</b>

Fuente: Aplicativo Lex.



### 1.10. Confidencialidad

Durante el mes de septiembre se dio repuesta con carácter reservado a 128 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	51
Febrero	124
Marzo	72
Abril	92
Mayo	101
Junio	74
Julio	151
Agosto	93
Septiembre	128
<b>Total</b>	<b>886</b>

Fuente: Aplicativo Lex.

### 1.11. Denuncias

Para el mes de septiembre, se adelantaron cuatro (4) trámites de caso por el Grupo de Indagación y Protección contra Fraudes - GIPF, a través de la página WEB.

Mes	Cantidad
Enero	0
Febrero	1
Marzo	9
Abril	0
Mayo	0
Junio	1
Julio	4
Agosto	3
Septiembre	4
<b>Total</b>	<b>22</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 septiembre.

### 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 226 radicaciones recibidas que constituyen al 27% de la demanda total, seguido del departamento de Bolívar con 80 radicaciones que corresponde al 10% y finalmente el departamento de Antioquia con 64 radicaciones que corresponden al 8%.

SEPTIEMBRE		SOLICITUDES	%
DIRECCIÓN TERRITORIAL	DEPARTAMENTO		
CENTRAL	BOGOTA D.C.	226	27%
BOLIVAR	BOLIVAR	80	10%
ANTIOQUIA	ANTIOQUIA	64	8%
MAGDALENA	MAGDALENA	52	6%
VALLE	VALLE DEL CAUCA	50	6%
CAQUETA Y HUILA	HUILA	35	4%
EJE CAFETERO	CALDAS	35	4%
PUTUMAYO	PUTUMAYO	33	4%
CENTRAL	BOYACA	32	4%
CAUCA	CAUCA	29	3%
URABA	ANTIOQUIA	26	3%
CENTRAL	CUNDINAMARCA	18	2%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	ARAUCA	18	2%
SANTANDER	SANTANDER	17	2%
CENTRAL	TOLIMA	15	2%
SUCRE	SUCRE	15	2%
CORDOBA	CORDOBA	11	1%
EJE CAFETERO	RISARALDA	10	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	LA GUAJIRA	9	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	META	9	1%
CESAR Y LA GUAJIRA	CESAR	8	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	CASANARE	8	1%
NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	NORTE DE SANTANDER	8	1%
CAQUETA Y HUILA	CAQUETA	7	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	GUAVIARE	7	1%
MAGDALENA MEDIO	SANTANDER	6	1%
META Y LLANOS ORIENTALES	AMAZONAS	4	0%
NARIÑO	NARIÑO	3	0%
ATLANTICO	ATLANTICO	2	0%
BOLIVAR	ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1	0%
MAGDALENA MEDIO	BOLIVAR	1	0%
URABA	CHOCO	1	0%
<b>TOTAL</b>		<b>840</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 30 de septiembre 2021

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

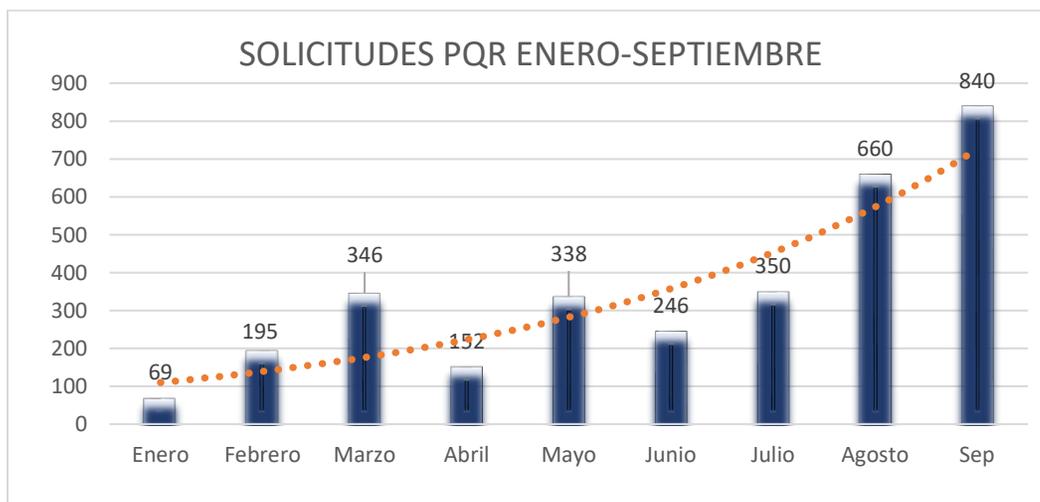
A continuación, se describe el número de solicitudes por tipo de radicación de PQR, en el mes de septiembre se evidencia que la mayor demanda está en los Derechos de Petición con 650 raditaciones recibidas que constituyen el 77% del total, seguido de Recursos de Registro con 108 raditaciones lo que corresponde al 13% de la demanda total, siendo estas dos las de mayor relevancia de PQR durante el mes.

TIPO DE RADICACION	SOLICITUDES	% SOLICITUDES
DERECHO DE PETICIÓN	650	77%
RECURSOS REGISTRO	108	13%
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	73	9%
RECURSOS SSV	9	1%
<b>TOTAL</b>	<b>840</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativo SGV 30 de septiembre 2021

ACUMULADO 2021										
TIPO DE RADICACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL CONSOLIDADO
	RADICACIONES									
DERECHO DE PETICIÓN	55	144	271	132	265	211	282	528	650	2538
RECURSOS REGISTRO	9	24	34	6	27	20	38	64	108	330
RECURSOS ATENCION HUMANITARIA	5	20	36	12	43	12	26	62	73	289
RECURSOS SSV	0	7	5	2	3	3	4	6	9	39
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>69</b>	<b>195</b>	<b>346</b>	<b>152</b>	<b>338</b>	<b>246</b>	<b>350</b>	<b>660</b>	<b>840</b>	<b>3.196</b>

Fuente: Aplicativo SGV 30 de septiembre 2021



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 septiembre fueron 1.737 estas solicitudes se recibieron por fax, el correo [unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co](mailto:unidadenlinea@unidadvictimas.gov.co) y el servicio de chat web

TIPO DE CASO	TOTAL, CASOS
PQR	1.737

Fuente Aplicativo SGV

#### 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 2021

Durante el mes de septiembre de 2021 fueron radicados en total 1.530.931 peticiones verbales de las cuales el 42.85% corresponden a la Dirección de Gestión Social Humanitaria seguido por la Dirección de Reparación con un 22.59% siendo estas dos las direcciones con mayor participación.

PROCESO	SEPTIEMBRE
DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA	655.985
DIRECCION DE REPARACION	345.774
UNIDAD EN LINEA	259.226
DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION	230.658
DIRECCION DE GESTION INTERINSTITUCIONAL	35.888
GESTION DE PQR	2.115
VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL	438
OFICINA JURIDICA	553
DIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	227
SUBDIRECCION GENERAL	65
SECRETARIA GENERAL	2
<b>Total general</b>	<b>1.530.931</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



Nota: El campo vacío es renombrado y cambia por gestión PQR debido a la gestión realizada por canal escrito ya que esta es realizada en el aplicativo LEX.

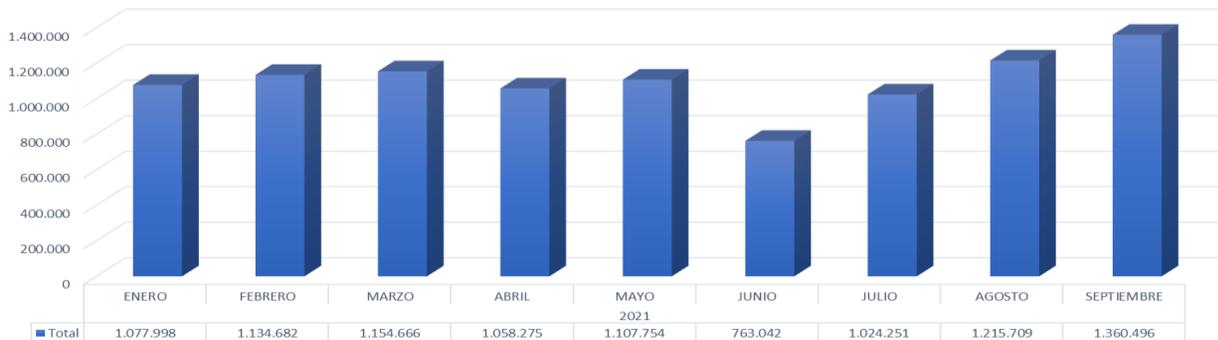
### 3.1.1.2. Solicitudes con Estado Finalizado

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 septiembre de 2021 se finalizaron 1.360.496 casos los cuales representan el 13.75% sobre el total de los casos de los casos finalizados en lo que va corrido del año.

DP FINALIZADO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	1.077.998
2021	FEBRERO	1.134.682
2021	MARZO	1.154.666
2021	ABRIL	1.058.275
2021	MAYO	1.107.754
2021	JUNIO	763.042
2021	JULIO	1.024.251
2021	AGOSTO	1.215.709
2021	SEPTIEMBRE	1.360.496
<b>Total general</b>		<b>9.896.873</b>

Fuente: Aplicativo SGV.



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de septiembre de 2021 se presentó un total de 1.022.738 casos finalizados, en donde el canal telefónico y virtual representa el 33,73% de casos finalizados.

DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	672.191
ESQUEMA NO PRESENCIAL	116.216
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	61.385



DIRECCION TERRITORIAL FINALIZADOS	CANTIDAD
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	45.161
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	44.446
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	43.182
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	38.039
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	31.520
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	30.192
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	28.005
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	25.978
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	25.966
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	24.736
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	24.524
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	22.914
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	22.468
DIRECCION TERRITORIAL URABA	12.143
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	12.115
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	18.718
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	17.650
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	16.373
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	15.196
UARIV NIVEL NACIONAL	11.378
<b>Total general</b>	<b>1.360.496</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 un punto de atención

En el mes de septiembre fueron remitidos en total 170.435 casos lo que equivale al 13.24% sobre el total de los casos remitidos durante el año 2021.

DP REMITIDO		
AÑO	MES	Total
2021	ENERO	125.930
2021	FEBRERO	146.545
2021	MARZO	160.003
2021	ABRIL	155.729
2021	MAYO	143.720
2021	JUNIO	101.685
2021	JULIO	134.338
2021	AGOSTO	148.785
2021	SEPTIEMBRE	170.435
<b>Total general</b>		<b>1.287.170</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



El futuro  
es de todos

Unidad para la atención  
y reparación integral  
a las víctimas



Fuente: Aplicativo SGV.

Durante el mes de septiembre de 2021, se presentó un total de 170.435 casos remitidos, en donde el canal telefónico y virtual representa el 20% de casos remitidos.

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	66.405
DIRECCION TERRITORIAL CENTRAL	18.298
DIRECCION TERRITORIAL ANTIOQUIA	12.319
DIRECCION TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	7.664
DIRECCION TERRITORIAL URABA	5.882
DIRECCION TERRITORIAL NARIÑO	5.639
DIRECCION TERRITORIAL CESAR Y GUAJIRA	5.539
DIRECCION TERRITORIAL META Y LLANOS ORIENTALES	5.353
DIRECCION TERRITORIAL VALLE	5.267
DIRECCION TERRITORIAL CAQUETA Y HUILA	4.965
DIRECCION TERRITORIAL EJE CAFETERO	4.686
DIRECCION TERRITORIAL BOLIVAR	3.983
DIRECCION TERRITORIAL CAUCA	3.923
DIRECCION TERRITORIAL CORDOBA	3.722
DIRECCION TERRITORIAL SUCRE	3.150
DIRECCION TERRITORIAL CHOCO	2.979
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA	2.759
DIRECCION TERRITORIAL PUTUMAYO	2.290
DIRECCION TERRITORIAL MAGDALENA MEDIO	1.867
DIRECCION TERRITORIAL SANTANDER	1.701
DIRECCION TERRITORIAL ATLANTICO	1.453
ESQUEMA NO PRESENCIAL	453
UARIV NIVEL NACIONAL	135

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:



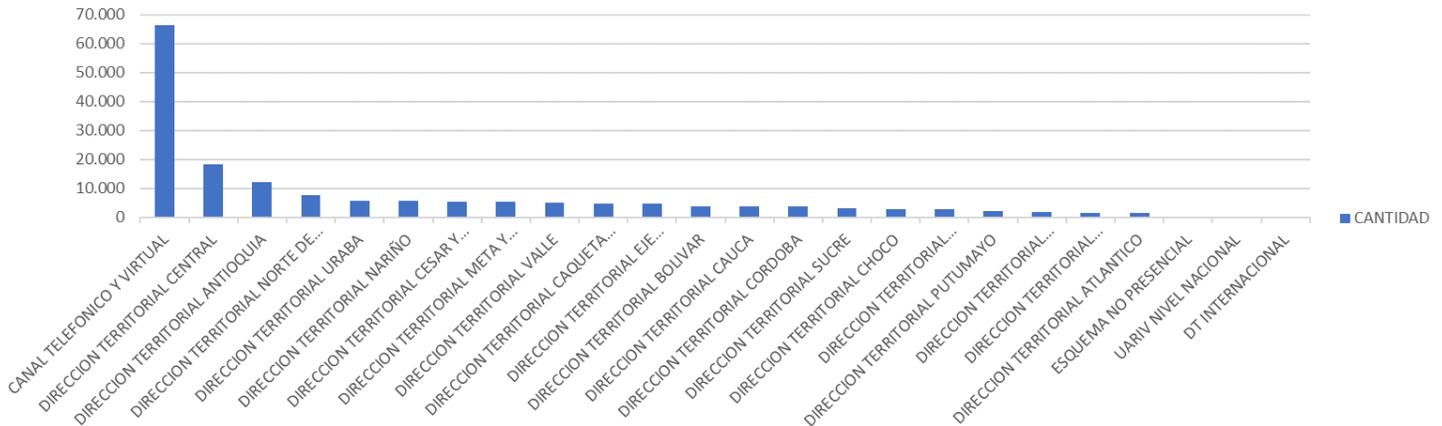


El futuro es de todos

Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas

DIRECCION TERRITORIAL REMITIDOS	CANTIDAD
DT INTERNACIONAL	3
Total general	170.435

Fuente: Aplicativo SGV



Fuente: aplicativo SGV.

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

Actualmente se presentan un total de 81.377 casos pendientes de gestión de los cuales el 59,22% corresponden a la Dirección de Reparación con un total de 48.195.

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>48.195</b>	<b>59,22%</b>
	6_NEGRO	31.792	39,07%
	5_ROJO	2.440	3,00%
	4_NARANJA	4.223	5,19%
	3_AMARILLO	2.148	2,64%
	2_VERDE	5.341	6,56%
	1_BLANCO	2.251	2,77%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>26.037</b>	<b>32,00%</b>
	6_NEGRO	14.406	17,70%
	5_ROJO	411	0,51%
	4_NARANJA	1.860	2,29%
	3_AMARILLO	1.707	2,10%
	2_VERDE	5.062	6,22%
	1_BLANCO	2.591	3,18%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>7.112</b>	<b>8,74%</b>
	6_NEGRO	106	0,13%
	5_ROJO	21	0,03%
	4_NARANJA	240	0,29%

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	%
	3_AMARILLO	469	0,58%
	2_VERDE	1.320	1,62%
	1_BLANCO	4.956	6,09%
<b>OFICINA DE ASESORIA JURIDICA</b>		<b>26</b>	<b>0,03%</b>
	6_NEGRO	24	0,03%
	5_ROJO	1	0,00%
	4_NARANJA	1	0,00%
<b>VICTIMAS EN EL EXTERIOR - SUBDIRECCION GENERAL</b>		<b>5</b>	<b>0,01%</b>
	6_NEGRO	1	0,00%
	3_AMARILLO	1	0,00%
	2_VERDE	1	0,00%
	1_BLANCO	2	0,00%
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		<b>2</b>	<b>0,00%</b>
	6_NEGRO	2	0,00%
<b>Total, general</b>		<b>81.377</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

### Estado Mesa de Ayuda

PROCESO	SEMAFORO	CANTIDAD	%
<b>DIRECCION DE GESTION SOCIAL HUMANITARIA</b>		<b>43</b>	<b>43,88%</b>
	2_VERDE	2	2,04%
	1_BLANCO	41	41,84%
<b>DIRECCION DE REPARACION</b>		<b>41</b>	<b>41,84%</b>
	6_NEGRO	3	3,06%
	2_VERDE	2	2,04%
	1_BLANCO	36	36,73%
<b>DIRECCION DE REGISTRO Y GESTION DE LA INFORMACION</b>		<b>13</b>	<b>13,27%</b>
	2_VERDE	1	1,02%
	1_BLANCO	12	12,24%
<b>DIRECCION GENERAL</b>		<b>1</b>	<b>1,02%</b>
	1_BLANCO	1	1,02%
<b>Total general</b>		<b>98</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Estado	Dias
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 radiación escalada vs solución

En el mes de septiembre de 2021 fueron escalados en total 170.435 de los cuales el 86.10% fue solucionado.

MES	ESCALADO DEPENDENCIAS	SOLUCIONADO	ESCALADO PENDIENTE POR GESTIONAR
<b>2021</b>	<b>1.287.170</b>	<b>1.244.723</b>	<b>42.447</b>
ENERO	125.930	125.368	562
FEBRERO	146.545	145.587	958
MARZO	160.003	158.864	1.139
ABRIL	155.729	154.271	1.458
MAYO	143.720	142.178	1.542
JUNIO	101.685	100.213	1.472
JULIO	134.338	131.865	2.473
AGOSTO	148.785	139.619	9.166
SEPTIEMBRE	170.435	146.758	23.677
<b>TOTAL, ESCALADO</b>	<b>1.287.170</b>	<b>1.244.723</b>	<b>42.447</b>

Fuente: Aplicativo SGV.

Cordialmente,

**Hector Gabriel Camelo Ramirez**

Subdirector de Asistencia y Atención Humanitaria (E)  
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:

