|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME** | **Día:** | 15 | **Mes:** | 01 | **Año:** | 2019 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Número de Informe** | RLE 3 |
| **Nombre del Seguimiento** | |  | | --- | | Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitados por la UARIV en los meses de julio a diciembre de 2018. | |
| **Objetivo del Seguimiento** | |  | | --- | | Informar respecto del número de solicitudes recibidas, solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información entre los meses de julio a diciembre de 2018.  Lo anterior con el propósito de redefinir las fechas de corte semestrales del informe, las cuales sean coincidentes con la anualidad fiscal y de gestión. | |
| **Alcance del Seguimiento** | Informar el trámite realizado por el Unidad de Atención y Reparación Integral a la Victimas a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes en los meses de julio a diciembre de 2018. |
| **Normatividad** | Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, anexo 1:  10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.  Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:  a. El número de solicitudes recibidas.  b. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.  c. El tiempo de respuesta cada solicitud.  d. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.  Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.  Artículo 23 de la Constitución Nacional, Titulo II de la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015. |

|  |
| --- |
| 1. **ANÁLISIS Y OBSERVACIONES.** |

En aras de dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Oficina de Control Interno informa la gestión desplegada para atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitadas por la UARIV en los meses de julio a diciembre de 2018, de acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria, fuentes oficiales de la entidad en materia de PQRS. La información fue solicitada el 28 de diciembre y entregada mediante correo electrónico institucional. Para el periodo de julio 1º a diciembre 31 de 2018, en el cuadro (tabla No.1) se detallan las cifras reportadas y el porcentaje de participación que le corresponde para cada uno de los ítems solicitados así:

Durante el periodo entre julio 1º y diciembre 31 de 2018 se recibieron 286.733 solicitudes que representan el 100%. De este universo, 1145 (0.01% del total) corresponden a aquellas negadas en virtud de la aplicación del marco normativo de protección de orden legal de la información, situación que se muestra la segunda casilla horizontal del cuadro siguiente. El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el periodo se encuentra en un promedio de 8.19 días

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **Julio 2018** | **Agosto 2018** | **Septiembre**  **2018** | **Octubre 2018** | **Noviembre 2018** | **Diciembre**  **2018** | **TOTAL** |
| Número de solicitudes recibidas | 52.921  18.46% | 53.939  18.81% | 50.320 17.55% | 49.014 17.09% | 44.763 15.61% | 35.776 12.48% | **286.733 100%** |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución | 409  13.96% | 423  14.44% | 926  31.61% | 441  15.06% | 446  15.23% | 284  9.70% | **2.929**  **100%** |
| Tiempo de respuesta a cada solicitud, en días | 5.39 | 7.27 | 8.36 | 8.34 | 9.96 | 9.58 | **8.19** |
| Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información | 124  10.83% | 666  58.17% | 111  9.69% | 101  8.82% | 67  5.85% | 76  6.64% | **1.145**  **100%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **Julio 2018** | **Agosto**  **2018** | **Septiembre 2018** | **Octubre 2018** | **Noviembre 2018** | **Diciembre 2018** | **TOTAL** |
| Número de solicitudes recibidas por canales | 827.119 15.79% | 813.227 15.52% | 824.304 15.73% | 1.028.119 19.62% | 950.185 18.14% | 796.234 15.20% | **5.239.188 100%** |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución | 2.922 20.45% | 2.883 20.17% | 2.830 19.80% | 2.323 16.25% | 1.893  13.25% | 1.441 10.08% | **14.292 100%** |
| Tiempo de respuesta a cada solicitud en promedios canal días | 15 | 15 | 15 | 20 | 18 | 15 | **16** |

**Tabla No. 2**

La Dirección de Asistencia, Atención y Ayuda Humanitaria recibe los PQRS mediante canales de atención presencial y telefónica. Estos últimos tienen respuesta inmediata en la mayoría de los casos, salvo que el tema sea escalado, lo que implica la atención a la solicitud.

La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria traslado 14281 (detalladas en la Tabla No. 3) del total de las solicitudes remitidas a otras entidades, las cuales en la siguiente información se detallan mes a mes del periodo reportado. La siguiente tabla muestra la entidad y cantidad de traslados así:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***TOTAL CASOS SOLICITADOS*** | ***Jul*** | ***Ago*** | ***Sep*** | ***Oct*** | ***Nov*** | ***Dic*** | ***Total General*** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA | 1.648 | 1.626 | 1.621 | 1.353 | 1.111 | 875 | **8.234** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-EMPLEABILIDAD - INTERMEDIACION LABORAL - SENA | 72 | 98 | 100 | 116 | 95 | 95 | **576** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR | 55 | 125 | 50 | 65 | 40 | 45 | **380** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL O ATENCION PSICOLOGICA | 744 | 660 | 726 | 480 | 372 | 144 | **3.126** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-ADULTO REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA O MEDIA | 7 | 14 | 0 | 0 | 0 | 7 | **28** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **20** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD | 44 | 66 | 77 | 77 | 44 | 11 | **319** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-FORTALECIMIENTO DE NEGOCIOS - ASISTENCIA TECNICA - SENA | 300 | 252 | 240 | 216 | 204 | 264 | **1.476** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA | 0 | 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | **26** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR | 32 | 16 | 16 | 16 | 16 | 0 | **96** |
| ***Total General*** | **2.922** | **2.883** | **2.830** | **2.323** | **1.893** | **1.441** | **14.281** |

|  |
| --- |
| **B. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.** |

Revisados los informes suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y que corresponden a los meses de julio a diciembre de 2018, la Oficina de Control Interno toma como referencia esta información que se evidencia en la tabla No. 1. Ella se analiza por trimestre (julio a septiembre; octubre a diciembre de 2018) y de la cual se tienen siguientes consideraciones:

1. El total radicado para el segundo semestre de 2018 es de 286.733 solicitudes. Durante el tercer trimestre el número de solicitudes recibidas es de 157.180, lo que representa un 54.82% del total de las solicitudes que se radicadas. Para el cuarto trimestre se recibieron 129.553 peticiones que representan el 45.18% del total. Nótese que para el cuarto trimestre se radicaron 27.627 solicitudes menos en relación con el tercer trimestre, lo que implica una disminución del 9.64%.
2. En el segundo semestre de 2018 se da traslado por competencia a otras entidades a un total de 2.929 solicitudes. En el tercer trimestre se remitieron 1.758 solicitudes equivalentes al 60.02% y en el cuarto trimestre se remiten 1.171 que representan el 39.98%. Se resalta una disminución 584 (20.04%) en el cuarto trimestre en relación con el tercero para los traslados por competencia.
3. Para el segundo semestre de 2018 del total de solicitudes a 1.145 (gráfica No. 4) de ellas se les negó información (por confidencialidad). En el tercer trimestre fueron 901 solicitudes negadas las que representan un 78.69% del periodo y para el cuarto trimestre fueron 244 solicitudes negadas que equivalen al 21.31% del periodo. Se observa una disminución del 57.38% con 657 solicitudes durante el cuarto trimestre del periodo examinado.
4. Para el segundo semestre del 2018 el tiempo de respuesta para solicitudes recibidas y teniendo en cuenta la información suministrada por la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano el promedio de respuesta es de 8.19 días con incremento durante el cuarto cuatrimestre; y para solicitudes radicadas por cada uno de los canales de comunicación el promedio de respuesta es 16 días hábiles durante el periodo de análisis. Para el cuarto trimestre del periodo el promedio respuesta a solicitudes por canales de comunicación aumento en promedio a 17,66 días hábiles para los canales de comunicación, con incremento en 2.28 días con respecto a tercer trimestre.

Analizada la información suministrada por la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria; a través de los diferentes canales de comunicación, corresponde al segundo semestre de 2018 se radicaron 5.239.188 solicitudes, distribuidas así: 2.691.508 se radicaron por canal presencial y 2.547.680 por canal telefónico y virtual. A partir de estas cifras la Oficina de Control Interno tiene las siguientes consideraciones

1. Teniendo como universo las 5.239.188 solicitudes radicadas durante el segundo semestre de 2.018, se evidencia que para el cuarto trimestre hay un aumento en 309.888 solicitudes recibidas con un incremento del 5.91% en relación con el tercer trimestre. Durante el tercer trimestre fueron radicadas 2.464.650 solicitudes que representan un 47.04% y en el cuarto trimestre fueron 2.774.538 que representan el 52.96% del periodo en análisis.

1. Tomando la información de la gráfica No. 3, a 14.292 solicitudes se le dio trasladado a otra entidad durante el segundo semestre de 2018, como lo informa el Grupo de Atención al Ciudadano. En el tercer trimestre a 8.635 (60.42%) solicitudes se dio traslado a otra entidad, mientras que para el cuarto trimestre de 2.018 el número de solicitudes trasladadas es de 5.657 (39.48%). Se observa una disminución 2.978 solicitudes radicadas para un 2.01% de reducción; siendo el mes de diciembre el de menor cantidad de traslados con 1.441 solicitudes.

|  |  |
| --- | --- |
| **APROBÓ** | **CARLOS ARTURO ORDONEZ CASTRO** |
|  | **JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO** |

Proyecto: William A. Márquez Montero

Profesional Universitario

**ANEXOS**

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha del cambio** | **Descripción de la modificación** |
| 1 | 04/08/2014 | Creación del formato. |
| 2 | 09/03/2015 | Al revisar el formato se evidencia que la casilla fecha de informe está repetida. |
| 3 | 06/2017 | Se modifica formato y se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno. |