



## FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

Día:

21

Mes:

03

Año:

2018

<b>Número de Informe</b>	RLE 3
<b>Nombre del Seguimiento</b>	Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitados por la UARIV en los meses de noviembre y diciembre de 2017.
<b>Objetivo del Seguimiento</b>	<p>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 noviembre y diciembre de 2017.</p> <p>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.</p>
<b>Alcance del Seguimiento</b>	Informar el trámite realizado por el Unidad de Atención y Reparación Integral a la Víctimas a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes en los meses de noviembre a diciembre de 2017.
<b>Normatividad</b>	<p>Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, anexo 1:</p> <p><i>10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información:</i> 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.</p> <p>Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El número de solicitudes recibidas.</li> <li>El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</li> <li>El tiempo de respuesta cada solicitud.</li> <li>El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</li> </ol> <p>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.</p> <p>Artículo 23 de la Constitución Nacional, Título II de la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.</p>

## A. 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 Unidad de Atención y Reparación Integral a la Víctimas en los meses de noviembre y diciembre de 2017, de acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Respuesta Escrita y la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, fuentes oficiales de la entidad en materia de PQRS. La información fue solicitada el 20 de febrero de 2018 y entregada mediante correo electrónico institucional, lo primero los días 26 de febrero y 6 de marzo y lo segundo los días 22 de febrero y 9 de marzo de la actual anualidad.

El siguiente cuadro muestra las cifras reportadas por el Grupo de Respuesta Escrita en cada uno de los ítems solicitados así:

	<b>NOVIEMBRE 2017</b>	<b>DICIEMBRE 2017</b>
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	47.425	38.179
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	340	310
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	8,9 días	8,3 días
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	47	77

Las 124 solicitudes en las cuales la Unidad negó el acceso a la información corresponden a la aplicación del marco legal, porque la información solicitada se encuentra protegida por la confidencialidad que le ordena la ley a la UARIV. El siguiente cuadro muestra las cifras reportadas por la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria en cada uno de los ítems solicitados así:

	<b>NOVIEMBRE 2017</b>	<b>DICIEMBRE 2017</b>
NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	694.500	316.848
NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	2.714	1.206
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD	18,6 días	27,8 días
NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACION	0	0

Dado a que esta área recibe los PQRS mediante canales de atención presencial y telefónica, se da respuesta inmediata a la gran mayoría de ellas, sin embargo algunas solicitudes se escalan a las diferentes áreas de la Unidad, razón por la cual a ninguna petición se le niega el acceso a la información.



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

Comparadas las cifras suministradas por las áreas, se evidenció que el número de solicitudes recibidas en el mes de diciembre de 2017 disminuyó en un 19,49% para el Grupo de Respuesta Escrita y en un 54,4% para la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria con respecto al mes de noviembre de 2017. Es necesario hacer un seguimiento al comportamiento de estas cifras para establecer la real tendencia y a partir de ello, examinar las razones por las cuales se presentan las disminuciones.

Las solicitudes trasladadas a otras entidades corresponde a un 0.75% en el Grupo de Respuesta Escrita y a un 0,38% en la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, respecto de las solicitudes recibidas en el periodo analizado. Rango que permite inferir que los solicitantes tienen claridad en las funciones y alcances que tiene la Unidad para resolver sus inquietudes.

El tiempo de respuesta en el cual fueron atendidas las PQRS por el Grupo de Respuesta Escrita disminuyó en un 0,6 % respecto del periodo analizado. Porcentaje que conlleva a concluir la aplicación de los controles establecidos por el proceso para lograr la disminución en los citados tiempos.

De acuerdo a la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información mediante correo electrónico de fecha 21 de marzo de 2018, no es posible establecer los días hábiles de respuesta en los PQRS escalados a otras áreas por la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria, toda vez que el aplicativo SGV se encuentra desarrollado en horas. Por tal razón es necesario que el proceso contemple un mecanismo que le permita al aplicativo reportar el tiempo de respuesta en días hábiles.

El número de solicitudes a las cuales se le negó el acceso a la información del periodo analizado corresponde a un 0,14 %. Lo anterior puede ser consecuencia de que los solicitantes conocen o están autorizados para acceder a la información que maneja la Entidad. Lo que resalta la Oficina de Control Interno es que existe un modelo de control que impide violar lo dispuesto normativamente con entregar información protegida o privilegiada.

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

**ANEXOS**

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha del cambio</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
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.