



## FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

Día:

28

Mes:

01

Año:

2020

<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 julio a diciembre de 2019.
<b>Objetivo del Seguimiento</b>	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 2019. 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.
<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 julio a diciembre de 2019.
<b>Normatividad</b>	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, Título II de la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

**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 UARIV en los meses de julio a diciembre de 2019, de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Respuesta Escrita y la Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria, fuentes oficiales de la entidad en materia de PQRS. La información fue solicitada el 5 de julio y entregada mediante correo electrónico institucional.

Para el periodo de julio 1 a diciembre 31 de 2019, 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:



# INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.

Código: 150.19.15-10

Versión: 03

Fecha: 26/07/2017

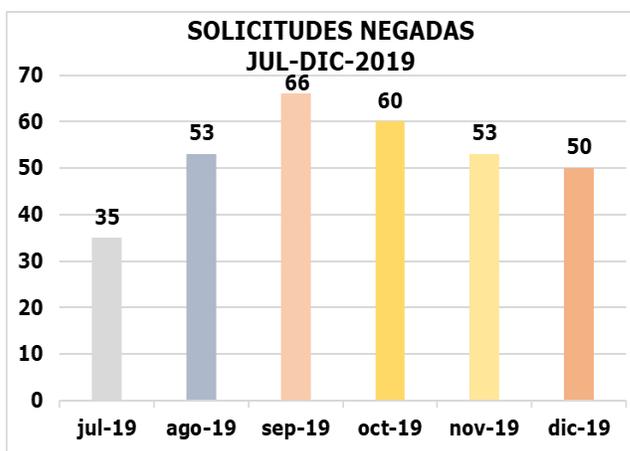
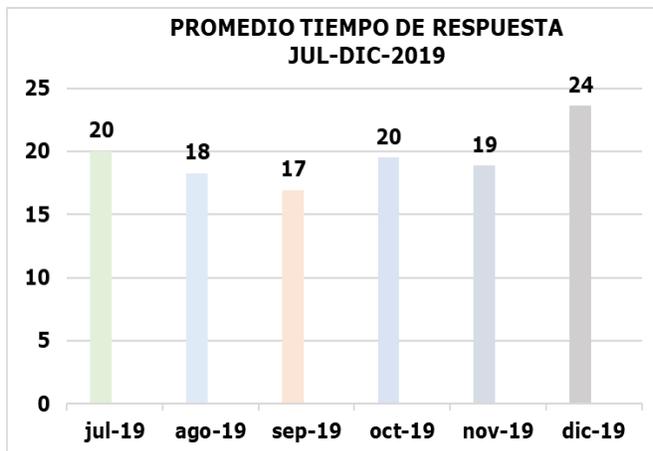
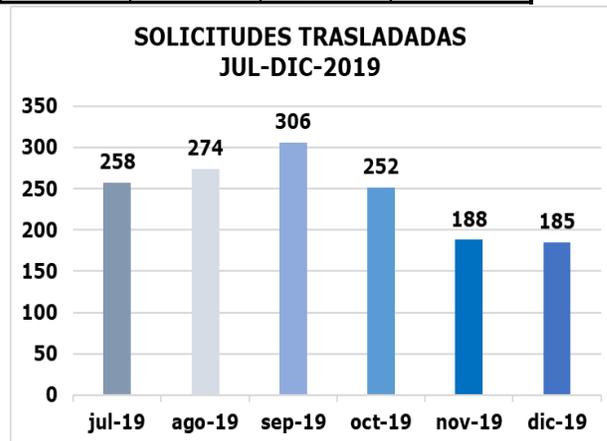
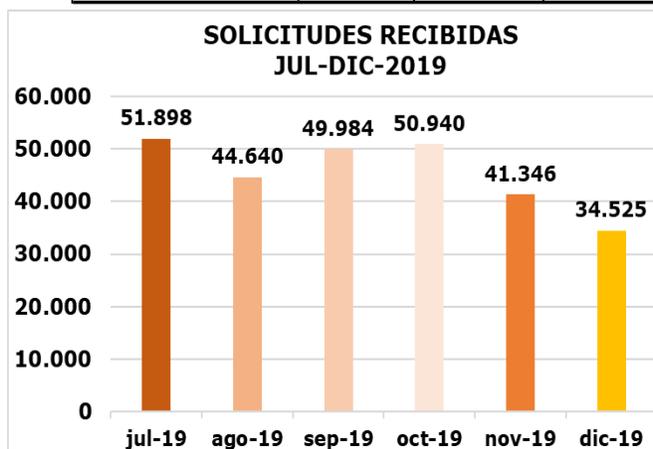
Página 2 de 7

En la tabla No.1 se registra que durante el periodo entre julio 1 a diciembre 31 de 2.019 se recibieron 273.333 solicitudes que se registran en cada uno de los meses del periodo analizado; solicitudes que representan el 100%. Las 1.463 solicitudes que representan el 0.535%, cantidad de solicitudes que se identifican en cada uno de los meses de la Unidad negó el acceso a la información ya que corresponden a la aplicación del marco legal, y la información solicitada, se encuentra protegida por la que le ordena la ley a la UARIV.

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la Unidad durante el periodo comprendido entre julio 1 y diciembre 31 de 2019 se encuentra en un promedio de 19.54 días.

**TABLA No. 1**

ITEM	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
No. Solicitudes recibidas	51.898 18,99%	44.640 16,33%	49.984 18,29%	50.940 18,64%	41.346 15,13%	34.525 12,63%	<b>273.333</b> <b>100%</b>
No. Solicitudes trasladadas a otra institución	258 17,63%	274 18,73%	306 20,92%	252 17,22%	188 12,85%	185 12,65%	<b>1.463</b> <b>100,00%</b>
Tiempo de respuesta a cada solicitud	20	18	17	20	19	24	<b>19,54</b>
No. Solicitudes en las que se negó acceso a la información	35 11,04%	53 16,72%	66 20,82%	60 18,93%	53 16,72%	50 15,77%	<b>317</b> <b>100%</b>





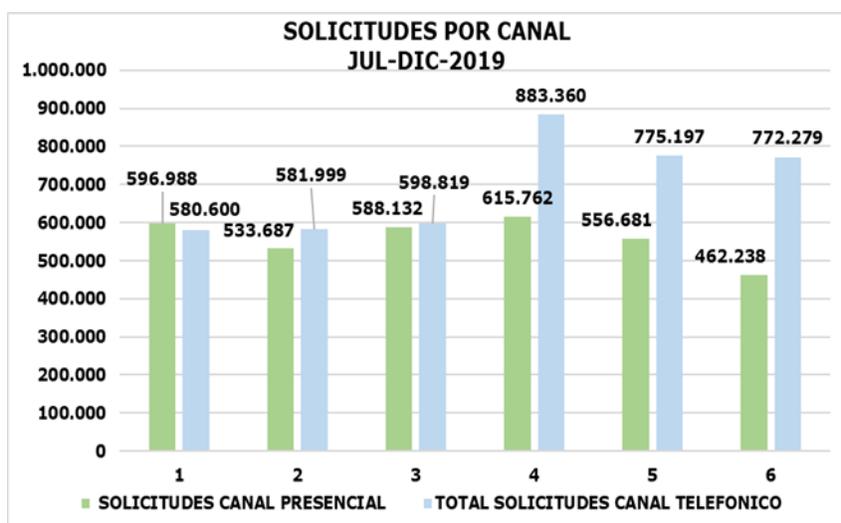
Gráficas Tablas No. 1

Durante julio 1 y diciembre 31 de 2019 por medio de los canales de atención presencial y telefónico, se atienden las inquietudes y necesidades de las Víctimas, en donde se les orienta y se le da respuesta inmediata a la gran mayoría de ellas, de acuerdo con el registro de ingreso de la llamada al sistema en el software que la Unidad administra y que este le asigna para el control y seguimiento, a continuación se detalla en cada uno de los meses la cantidad de solicitudes atendidas por cada canal.

La Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas a través del Canal Presencial recibió 3.353.488 solicitudes, siendo el mes de octubre el de mayor número de solicitudes radicadas (615.762). La Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas por medio del Canal Telefónico recibió 4.192.254 solicitudes, siendo el mes de octubre el de mayor número de solicitudes radicadas (883.360)

MES	SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	%
Julio	596.988	17,8%	580.600	13,8%
Agosto	533.687	15,9%	581.999	13,9%
Septiembre	588.132	17,5%	598.819	14,3%
Octubre	615.762	18,4%	883.360	21,1%
Noviembre	556.681	16,6%	775.197	18,5%
Diciembre	462.238	13,8%	772.279	18,4%
<b>TOTAL</b>	<b>3.353.488</b>	<b>100%</b>	<b>4.192.254</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2



Grafica No. 2

Durante periodo de julio 1 a diciembre 31 de 2019; el área recibió como PQRS mediante los canales de atención presencial y telefónica cada una de la cantidades detalladas y relacionadas mes a mes en la tabla adjunta, el Grupo de Respuesta Escrita y la Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria da respuesta inmediata a la gran mayoría de ellas, sin embargo, algunas solicitudes se escalan a las diferentes áreas de



### INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.

Código: 150.19.15-10

Versión: 03

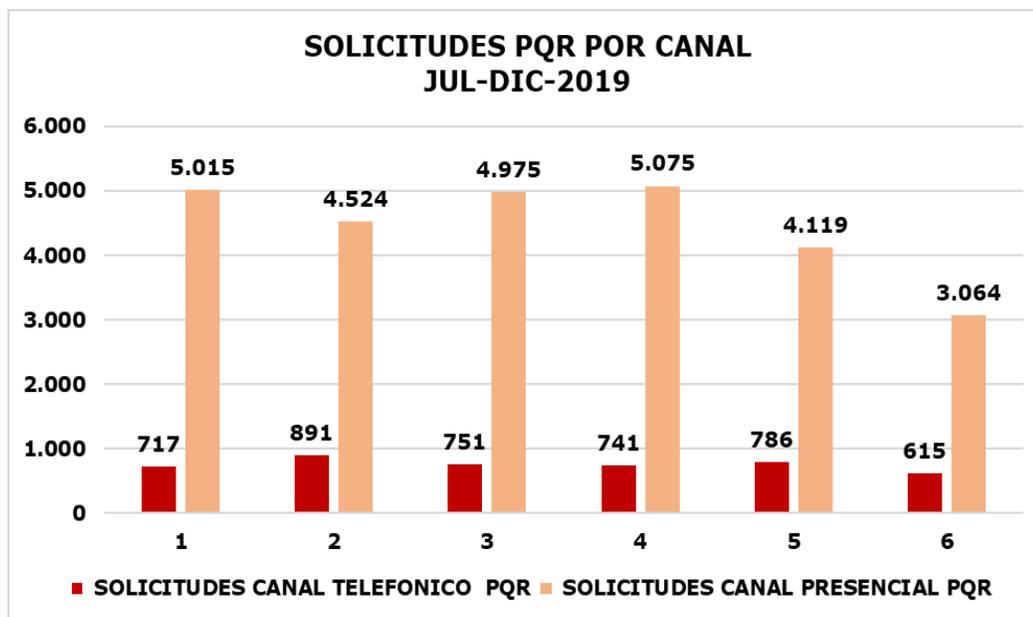
Fecha: 26/07/2017

Página 4 de 7

la Unidad, razón por la cual a ninguna petición se le niega el acceso a la información. La Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas a través del Canal Telefónico relacionadas con PQR recibió 4.501 solicitudes, siendo el mes de agosto el de mayor número de solicitudes radicadas (891), a través del Canal Presencial respecto de PQR recibió 26.772 solicitudes, siendo el mes de octubre el de mayor número de solicitudes radicadas (5.075)

MES	SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%	SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%
Julio	717	15,93%	5.015	18,73%
Agosto	891	19,80%	4.524	16,90%
Septiembre	751	16,69%	4.975	18,58%
Octubre	741	16,46%	5.075	18,96%
Noviembre	786	17,46%	4.119	15,39%
Diciembre	615	13,66%	3.064	11,44%
<b>TOTAL</b>	<b>4.501</b>	<b>100%</b>	<b>26.772</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2



Grafica No.2

La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria se realizó traslado a otras entidades a 153.176 solicitudes que se detallan y relacionan en la Tabla No. 3 del total de las solicitudes recibidas en UARIV, las cuales en la siguiente información se detallan mes a mes durante el segundo semestre del año 2.019. La siguiente tabla muestra la entidad y cantidad de traslados así:



<b>TOTAL CASOS SOLICITADOS</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	<b>Total general</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	9.936	9.348	10.727	16.766	17.802	12.994	<b>77.573</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-EMPLEABILIDAD - INTERMEDIACION LABORAL - SENA	1.002	1.079	1.750	2.038	1.550	792	<b>8.211</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	856	699	625	543	1.439	665	<b>4.827</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	1.197	1.113	1.047	1.220	1.234	921	<b>6.732</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-ADULTO REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA O MEDIA	909	2.452	790	1.465	1.564	893	<b>8.073</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCEDER A PROGRAMAS DE GI - EMPLEABILIDAD	343	265	261	347	287	0	<b>1.503</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-FORMACION PARA EL TRABAJO - SENA	1.247	1.154	1.179	1.516	1.622	0	<b>6.718</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-EDUCACION Y/O FORMACION PARA EL TRABAJO	1.796	1.685	1.308	1.961	1.786	1.600	<b>10.136</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-MAS FAMILIAS EN ACCION	666	577	919	900	913	0	<b>3.975</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA - MEDIA	127	186	111	208	250	129	<b>1.011</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD	931	1.210	897	1.386	1.708	1.305	<b>7.437</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	305	238	222	230	191	156	<b>1.342</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-FORTALECIMIENTO DE NEGOCIOS - ASISTENCIA TECNICA - SENA	1.486	1.478	1.454	2.223	1.792	0	<b>8.433</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION	469	424	392	553	1.069	1.375	<b>4.282</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	68	87	57	106	147	96	<b>561</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD	45	24	22	30	29	32	<b>182</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION	166	160	144	196	256	282	<b>1.204</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	33	42	36	66	88	364	<b>629</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	41	47	38	59	47	60	<b>292</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	8	11	7	9	11	9	<b>55</b>
<b>Total general</b>	<b>21.631</b>	<b>22.279</b>	<b>21.986</b>	<b>31.822</b>	<b>33.785</b>	<b>21.673</b>	<b>153.176</b>

Tabla No. 3 Fuente propia

Se tomó como referencia la información suministrada y que se detalla en la tabla No. 3, de las solicitudes radicadas y a las cuales se les dio traslado a otras entidades de orden nacional, teniendo en cuenta el tema y contenido de la necesidad e información suministrada por el solicitante (víctima).



Para el tercer trimestre del 2019 se dio traslado a otras entidades a 65.896 (43.02%) solicitudes y para el cuarto trimestres de 2019 se dio traslado a otras entidades a 87.280 (56.98%)

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

Una vez revisados los informes suministrados por el Grupo de Respuesta Escrita y que corresponden a los meses de julio 1 a diciembre 31 de 2019, la Oficina de Control Interno toma como referencia la misma información suministrada que se evidencia en la tabla No. 1. Ella se detallan las cifras mes a mes del periodo y se analiza por trimestre (julio a septiembre y octubre a diciembre de 2.019) y de la cual se deducen las siguientes conclusiones:

1. El total radicado para el primer semestre de 2019 es de 273.333 solicitudes. Para el tercer trimestre de 2019, como lo informa el Grupo de Respuesta Escrita, el número de solicitudes recibidas presenta incremento y que corresponde a 146.522 solicitudes, y representa un 53.61%. Para el cuarto trimestre, se radicaron 126.811 peticiones que representan el 46.39% del total radicado durante el semestre. Para este cuarto trimestre se observa una reducción del 7.31% en relación con el tercer trimestre del mismo periodo.
2. Para el segundo semestre de 2.019 a 1.463 solicitudes se le dio traslado a otra entidad. En el tercer trimestre se remitieron 838 solicitudes, lo que representa un 57.28% del mismo semestre. Para el cuarto trimestre, se remiten 625 solicitudes a otra entidad que representan el 42.72% del mismo semestre periodo, es importante resaltar que se observa una disminución del 14.56% en el cuarto trimestre en relación con el tercero.
3. Para el segundo semestre de 2019 del total de solicitudes a 317 de ellas se les negó información por ser de confidencialidad. En el tercer trimestre fueron 154 que representan un 48.58% del periodo y para el cuarto trimestre fueron 163 que equivalen al 51.42% del periodo. Se observa un incremento del 2.54% en el cuarto trimestre del periodo examinado.
4. Para el tercer trimestre del 2.019 el tiempo de respuesta para solicitudes recibidas es el promedio de respuesta es de 18.33 días con incremento durante el cuarto trimestre a 20.67 días hábiles; y el tiempo de respuesta para solicitudes radicadas por cada uno de los canales de comunicación el promedio general es de 19.54 días hábiles. En el cuarto trimestre el promedio de respuesta en días hábiles presenta un incremento en 1.17 días.

Una vez revisados los informes suministrados por el Grupo Asistencia y Atención Humanitaria a través de los diferentes canales de comunicación y que corresponden al segundo semestre de 2019, se tiene que se radicaron 7.545.742 solicitudes lo que representa el universo del 100% y distribuidas así: 3.353.488 (44.44%) solicitudes que se radicaron por canal presencial y 4.192.254 (55.56%) solicitudes que se radicaron por canal telefónico, y que se detallan en los datos y grafico No.1 de este informe.

De igual manera se identificar que para la información de las PQR se radicaron durante el segundo semestre de 2019 se tiene que se radicaron 31.273 solicitudes que representan el universo del 100% y distribuidas así: 4.501 (14.39%) solicitudes que se radicaron por canal telefónico y 26.772 (85.61%) solicitudes que se radicaron por canal presencial, y que se detallan en los datos y grafico No.2 de este informe.



Para el segundo semestre de 2019 el traslado a otras entidades de solicitudes recibidas se incrementó para el cuarto trimestre en 21.384 (13.96%) respectivamente (tabla No.3)

La Oficina de Control Interno del cual deducen las siguientes consideraciones:

1. Tomando como base la totalidad 7.545.742 solicitudes radicadas. Para el segundo trimestre hay un aumento de solicitudes recibidas en relación con el tercer trimestre. El tercer trimestre fueron 3.353.488 en el cuarto trimestre fueron 4.192.254. Lo anterior implica un incremento de 838.766 solicitudes que representa un incremento del 11.12% que se da de octubre a diciembre de 2.019.
2. Partiendo de la información totalizada en la tabla No. 1, para el trimestre de julio a diciembre de 2.019 y como lo informa el Grupo de Respuesta Escrita, el número de solicitudes radicadas durante el tercer trimestre de 2019 por el canal presencial se totalizan así: 1.718.807 y para el cuarto trimestre 1.634.681
3. Partiendo de la información totalizada en la tabla No. 1, para el trimestre de julio a diciembre de 2.019 y como lo informa el Grupo de Respuesta Escrita, el número de solicitudes radicadas durante el tercer trimestre de 2019 por el canal telefónico se totalizan así: 1.761.418 y para el cuarto trimestre 2.430.836
4. Tomando como base la totalidad de 31.273 PQR de solicitudes radicadas por canal telefónico y presencial, la comunidad hace más uso; mostrando más seguridad y confianza del canal presencial toda vez que así lo demuestran los datos suministrados de 26.772 contra 4.501 (tabla No.2).
5. Para el segundo semestre de 2.019, el total de las solicitudes y PQR radicadas por la comunidad es de 7.577.015, para el cuarto trimestre del mismo periodo las radicaciones por los diferentes canales se incrementaron 582.819 solicitudes radicadas con tiempo de respuesta promedio de 19.54 días. Sobre este aspecto, se recomienda tomar las medidas pertinentes para que los tiempos de respuesta sean menores y se enmarquen dentro de los parámetros establecidos en las normas rectorad de las peticiones.

**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.