

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	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 1 de 7

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	17	Mes:	07	Año:	2020
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Número de Informe	RLE 3
Nombre del Seguimiento	Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitados por la UARIV en los meses de enero a junio de 2020.
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 enero a junio de 2020.
Alcance del Seguimiento	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 enero a junio de 2020.
Normatividad	<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>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.</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"> El número de solicitudes recibidas. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. El tiempo de respuesta cada solicitud. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. <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 con 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 enero a junio de 2020, 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 30 de junio y entregada mediante correo electrónico

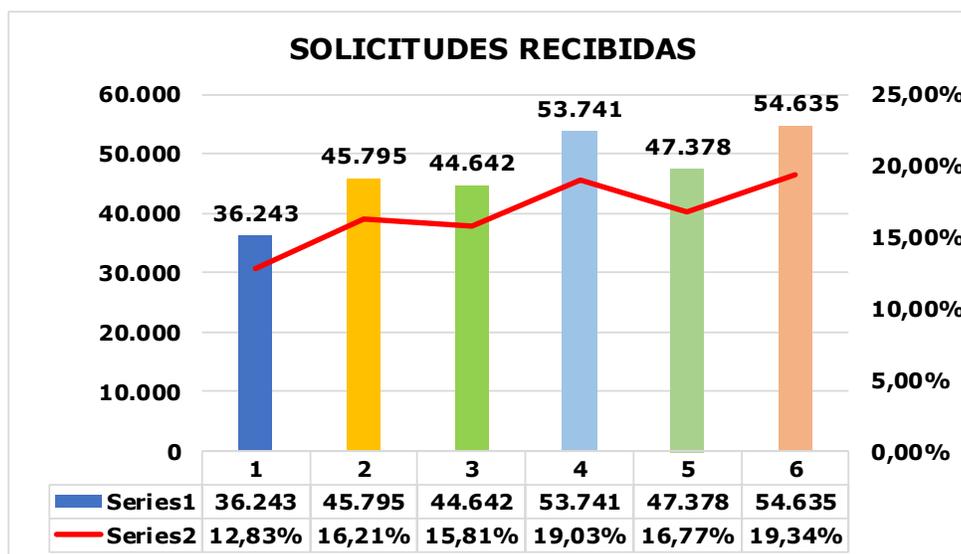
 El futuro es de todos			INFORME DE SEGUIMIENTO			
			PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.			
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.						
Código: 150.19.15-10		Versión: 03		Fecha: 26/07/2017		Página 2 de 7

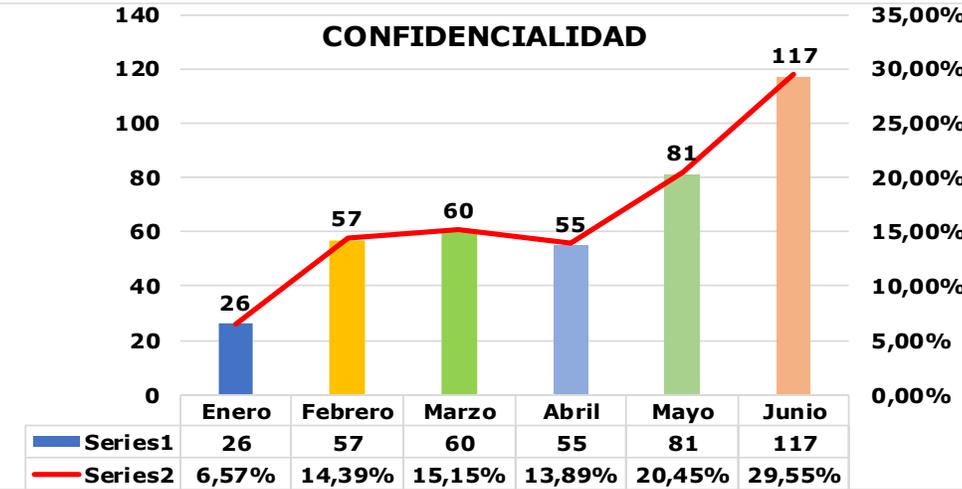
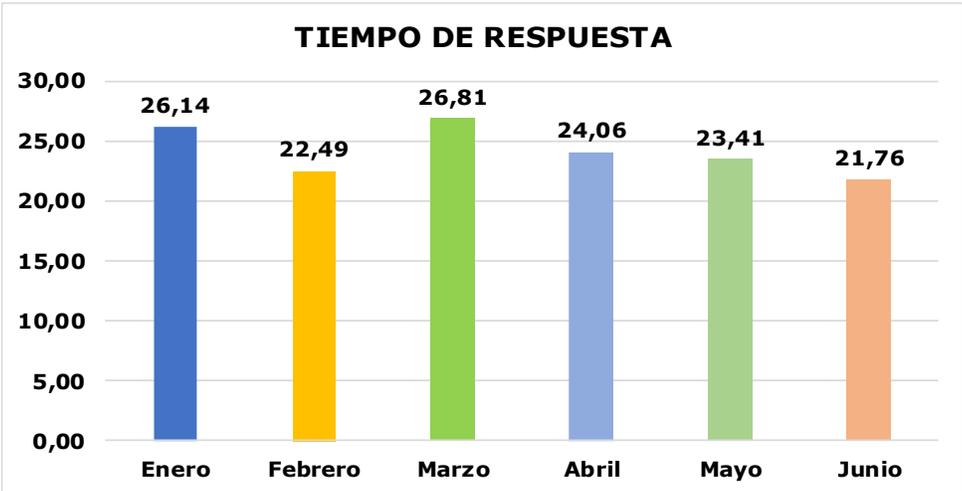
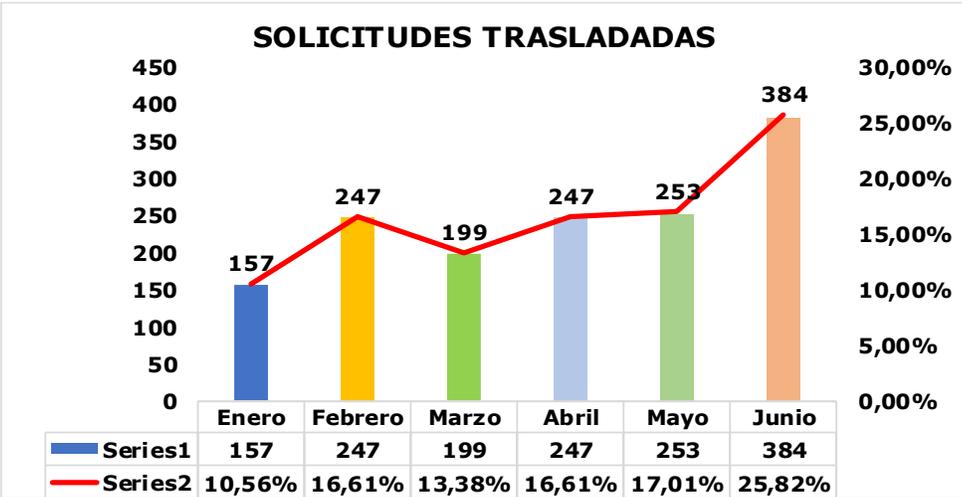
institucional. Para el periodo de enero 1 a junio 30 de 2020, en el cuadro (tabla No.1) se detallan las cifras reportadas y el porcentaje de participación que le corresponde para cada uno de los ítems solicitados así:

Durante el periodo enero 1 a junio 30 de 2020 se recibieron 282.434 solicitudes que representan el 100%, lo que constituye el universo para este aspecto, 1.487 (0,53%) corresponden a las solicitudes trasladadas a otra institución, 396 (0,001%) a las que se le negó información 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 23.7 días.

ITEM	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	36.243 12,83%	45.795 16,21%	44.642 15,81%	53.741 19,03%	47.378 16,77%	54.635 19,34%	282.434 100%
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	157 10,56%	247 16,61%	199 13,38%	247 16,61%	253 17,01%	384 25,82%	1.487 100%
Tiempo de respuesta a cada solicitud, en días	26,14	22,49	24,06	24,06	23,41	21,76	23,7
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	26 6,57%	57 14,39%	60 15,15%	55 13,89%	81 20,45%	117 29,55%	396 100%

Tabla No. 1. Comportamiento de pqr's por mes de 2020. Fuente propia

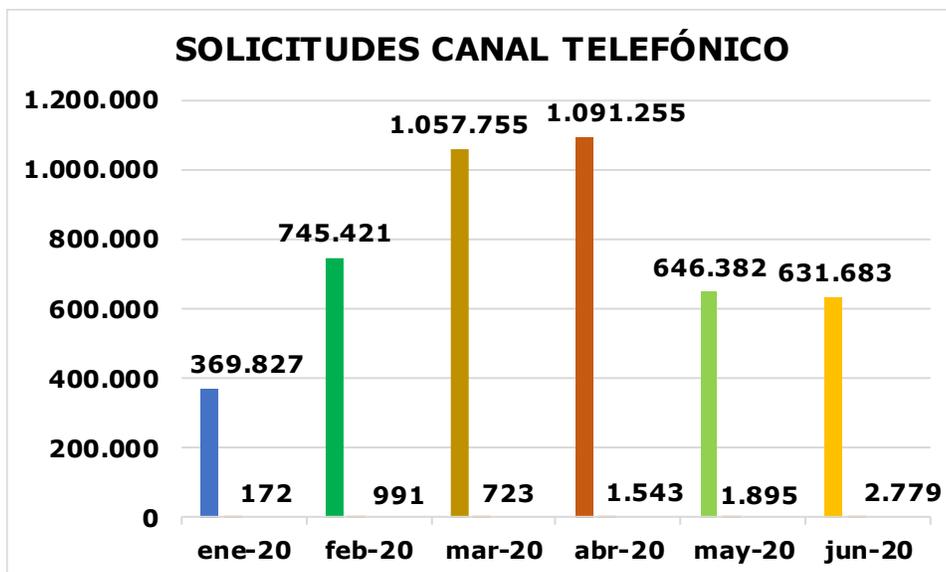
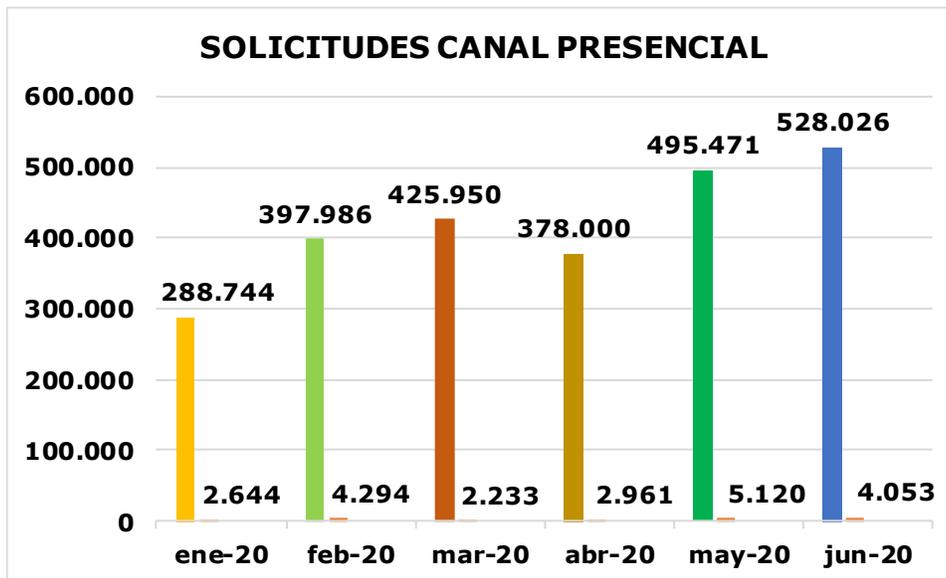




 El futuro es de todos Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas			INFORME DE SEGUIMIENTO				
			PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.				PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.
Código: 150.19.15-10		Versión: 03		Fecha: 26/07/2017		Página 4 de 7	

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%	TOTAL SOLICITUDES	TOTAL %
ene-20	288.744	4,07%	369.827	5,22%	2.644	0,04%	172	0,00%	661.387	9,33%
feb-20	397.986	5,62%	745.421	10,52%	4.294	0,06%	991	0,02%	1.148.692	16,22%
mar-20	425.950	6,01%	1.057.755	14,93%	2.233	0,03%	723	0,02%	1.486.661	20,99%
abr-20	378.000	5,33%	1.091.255	15,40%	2.961	0,04%	1.543	0,03%	1.473.759	20,81%
may-20	495.471	6,99%	646.382	9,12%	5.120	0,07%	1.895	0,04%	1.148.868	16,23%
jun-20	528.026	7,45%	631.683	8,91%	4.053	0,06%	2.779	0,06%	1.166.541	16,48%
TOTAL	2.514.177	35,5%	4.542.323	64,10%	21.305	0,3%	8.103	0,18%	7.085.908	100%

Tabla No. 2 Comportamiento general de pqr en el primer semestre de 2020. Fuente propia



La Subdirección de Asistencia, Atención y Ayuda Humanitaria recibe los PQRS mediante canales de atención presencial y telefónica, cantidades de solicitudes que se evidencian y detallan en cada uno de los meses del periodo analizado en la Tabla No.2. Estos últimos tienen respuesta

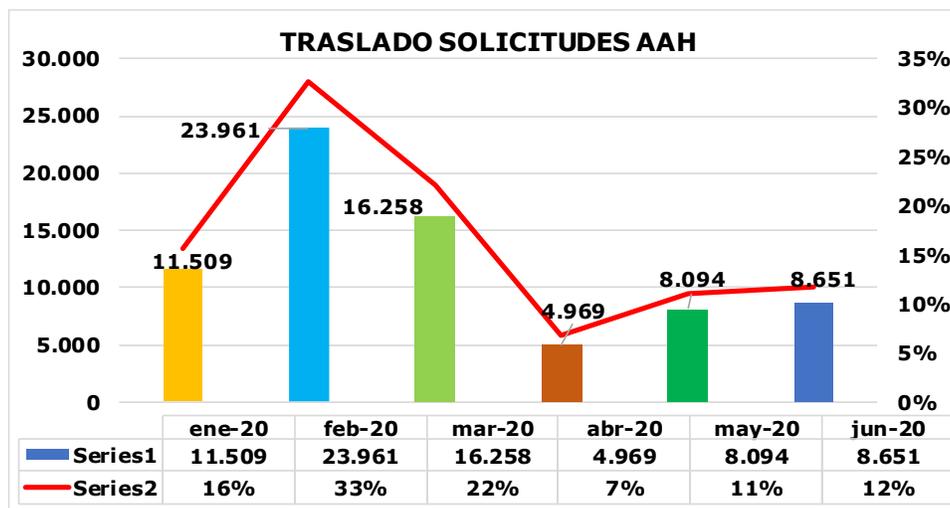
 El futuro es de todos			INFORME DE SEGUIMIENTO			
			PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.			
Código: 150.19.15-10		Versión: 03	Fecha: 26/07/2017		Página 5 de 7	

inmediata en la mayoría de los casos, salvo que el tema sea escalado que implica la atención a la solicitud.

La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria de enero a junio del 2020 efectuó el traslado de 73.442 solicitudes, la que se evidencian en cada uno de los meses del periodo junto con el porcentaje de participación (Tabla No. 3) donde se evidencia en cada uno de los meses del periodo la clase de solicitud y cantidad de traslados requeridos por los ciudadanos, que por intermedio de la Unidad de Víctimas presentan de forma verbal o escrita esta clase de requerimiento así:

TOTAL CASOS SOLICITADOS	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	TOTAL GENERAL
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	5.606	12.987	8.032	1.729	3.729	4.715	36.798
OFERTA INSTITUCIONAL-EMPLEABILIDAD - INTERMEDIACION LABORAL - SENA	934	2.358	1.632	133	418	336	5.811
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	819	1.123	619	84	252	208	3.105
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	581	1.276	1.221	106	355	369	3.908
OFERTA INSTITUCIONAL-ADULTO REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA O MEDIA	448	534	324	49	64	163	1.582
OFERTA INSTITUCIONAL-EDUCACION Y/O FORMACION PARA EL TRABAJO	810	1.787	1.392	349	472	584	5.394
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA - MEDIA	77	107	55	9	9	8	265
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD	930	1.810	1.278	245	275	183	4.721
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	98	161	66	22	31	62	440
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION	585	1.035	1.085	1.844	1.926	1.698	8.173
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	44	157	131	45	45	19	441
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD	17	45	35	9	16	16	138
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION	129	316	270	256	360	237	1.568
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	400	213	91	68	118	33	923
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	27	39	20	11	12	12	121
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	4	13	7	10	12	8	54
TOTAL GENERAL	11.509	23.961	16.258	4.969	8.094	8.651	73.442
% PARTICIPACIÓN	16%	33%	22%	7%	11%	12%	100%

Tabla No. 3



B. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.

INFORME DE SEGUIMIENTO		
 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.	
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.	
	Código: 150.19.15-10	Versión: 03
Página 6 de 7		

Revisados los informes suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y que corresponden a los meses de enero 1 a junio 30 del 2020, la Oficina de Control Interno toma como referencia esta información que se evidencia en la tabla No. 1. Ella se analiza por trimestre (enero a marzo; abril a junio de 2020) y de la cual se tienen siguientes consideraciones:

El total radicado para el segundo semestre de 2020 es de 282.434 solicitudes. Durante el primer trimestre el número de solicitudes recibidas es de 126.680, lo que representa un 44.85% del total de las solicitudes que se radican. Para el segundo trimestre se recibieron 155.754 peticiones que representan el 55.15% del total. Se evidencia que para el primer trimestre se radicaron 29.074 solicitudes menos en relación con el segundo trimestre, lo que implica un incremento del 22.95%.

1. En términos generales se evidencia una tendencia de crecimiento al interior de las mensualidades que componen el semestre examinado, salvo los meses de febrero y mayo. En los meses de abril y junio se presentan las crestas con valores superiores a 50.000. por su parte las solicitudes trasladadas presentan un comportamiento creciente salvo el mes de marzo.
2. En el primer semestre de 2020 se da traslado por competencia a otras entidades a un total de 1.487 solicitudes. En el primer trimestre se remitieron 603 solicitudes equivalentes al 40.55% y en el segundo trimestre se remiten 884 que representan el 59.45%. Se evidencia un incremento de 281 solicitudes (31.78%) en el segundo trimestre en relación con el primer para los traslados por competencia.
3. Para el primer semestre de 2020 del total de solicitudes a 396 de ellas se les negó información por confidencialidad. En el primer trimestre fueron 143 solicitudes negadas las que representan un 36.11% del periodo y para el segundo trimestre fueron 253 solicitudes negadas que equivalen al 63.89% del periodo. Se observa un incremento del 76.92% con 110 solicitudes durante el segundo trimestre del periodo analizado.
4. Para el primer semestre del 2020 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 23.70 días durante el periodo de análisis con disminución durante el segundo trimestre; y para solicitudes radicadas por cada uno de los canales de comunicación el promedio de respuesta para el primer trimestre del 2020 es 24.23 días hábiles. Para el segundo trimestre del periodo el promedio respuesta a solicitudes por canales de comunicación disminuyo en promedio a 23,07 días hábiles para los canales de comunicación, con una disminución de 0,63 días con respecto a primer trimestre.

Analizada la información suministrada por la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria relacionada con los diferentes canales de comunicación se tiene que al primer semestre de 2020 se radicaron 7.085.908 solicitudes, distribuidas así: 2.514.177 (35,5%) se radicaron por canal presencial y 4.542.323 (64.1%) por canal telefónico y virtual, 21.305 (0.3%) canal presencial PQR, 8.103 (0.18%) canal telefónico PQR. A partir de estas cifras la Oficina de Control Interno tiene las siguientes consideraciones.

1. Teniendo como universo las 7.085.908 solicitudes radicadas durante el primer semestre del 2020, en el canal presencial se evidencia que se recibieron 1.112.680 (15.70%) solicitudes durante el primer trimestre y para el segundo trimestre 1.401.497 (19.77%) solicitudes con un aumento en 288.817 (25.59%) solicitudes en relación con el primer

 El futuro es de todos		Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas		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 7 de 7	

trimestre. Durante el primer trimestre fueron radicadas 2.173.003 solicitudes que representan un 30,66% y en el segundo trimestre fueron 2.369.320 que representan el 33,43% del periodo en análisis, presentando un aumento para el segundo trimestre de 196.317(9,03%) solicitudes.

- Las solicitudes por canales presencial y virtual para PQR durante el primer semestre del 2020 recibidas ascienden a 29.408 (0,48%), siendo el mes de enero de 2020 con 2.816 solicitudes el de menor número de atenciones tramitadas.
- Tomando la información de la Tabla No. 3, a 73.442 solicitudes se le dio trasladado a otra entidad durante el primer semestre de 2020 como lo informa el Grupo de Atención al Ciudadano. En el primer trimestre a 51.728 (70.0%) solicitudes se dio traslado a otra entidad, mientras que para el segundo trimestre de 2020 el número de solicitudes trasladadas es de 21.714 (30.0%). Se observa una disminución de 30.014 solicitudes radicadas para un 58.02% de reducción, siendo el mes de abril el de menor cantidad de traslados con 4.969 solicitudes.

APROBÓ CARLOS ARTURO ORDONEZ CASTRO

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto: William A. Márquez Montero

Profesional Universitario

Oficina de Control Interno

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.