

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	15	Mes:	1	Año:	23
-------------------------------------	-------------	----	-------------	---	-------------	----

Número de Informe	1/2
Nombre del Seguimiento	Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitados por la UARIV en los meses de julio a diciembre de 2022.
Objetivo del Seguimiento	<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 julio a diciembre de 2022.</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>
Alcance del Seguimiento	Informar el trámite realizado por el Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes en los meses de julio a diciembre de 2022. Inicia con la recepción de los datos y concluye con la oficialización del informe final
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. 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"> 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. <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>

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

A. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES.

De acuerdo con lo establecido y atendiendo lo dictado 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 realizada a cargo de la oficina de Servicio al Ciudadano de la UARIV para atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitadas en los meses de julio a diciembre de 2022, 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 31 de diciembre de 2022 y entregada mediante correo electrónico institucional. Para el periodo de julio 1 a diciembre 31 de 2022, de la información (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 julio 1 a diciembre 31 de 2022 se recibieron 262.496 solicitudes que representan el 100% de las peticiones, quejas y reclamos a las que se le dio trámite durante el periodo de análisis, 2.156(0.82% del total) corresponden a aquellas solicitudes trasladadas a otra institución, 740(0,0028%) 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 y se puede evidenciar en la información reportada por el área de servicio al ciudadano y que radicaron la Víctimas en la entidad por cada uno de los medios que ofrece la organización con el único propósito de que se les suministre la orientación pertinente y el en tiempo que corresponde

En la Tabla No.1 se detalla la información recibida por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad, para el análisis respectivo del presente informe.

ITEM	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	49.239 18,76%	56.282 21,44%	48.913 18,63%	29.806 11,35%	44.734 17,04%	33.522 12,77%	262.496 100%
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	331 15,35%	253 11,73%	60 2,78%	459 21,29%	745 34,55%	308 14,29%	2.156 0,82%
Tiempo de respuesta a cada	24,43	22,08	21,93	33,20	33,20	32,82	27,9
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la	143 19,32%	151 20,41%	33 4,46%	96 12,97%	154 20,81%	163 22,03%	740 0,28%
	0,290%	0,268%	0,067%	0,322%	0,344%	0,486%	1,78%

Tabla No. 1

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el periodo se encuentra en un promedio de 27,9 días presentando un incremento del 273,52%, ocasionando inconvenientes de incumplimiento para la organización por parte de los usuarios de esta

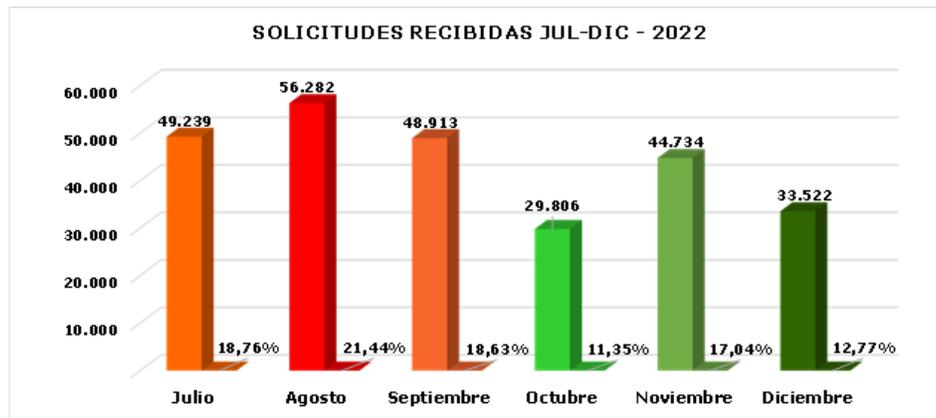
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

información. Situación que se evidencia teniendo en cuenta que para el segundo semestre del año 2021 se recibieron 360.328 solicitudes a las que se les dio el trámite correspondiente y dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con la jurisprudencia dictada y vigente en la actualidad. El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el segundo semestre del año 2021 donde el promedio de respuesta correspondió 10.2 días.

SOLICITUDES RECIBIDAS JUL-DIC-2022

Mes	Cantidad	%
Julio	49.239	18,76%
Agosto	56.282	21,44%
Septiembre	48.913	18,63%
Octubre	29.806	11,35%
Noviembre	44.734	17,04%
Diciembre	33.522	12,77%
Total	262.496	100%

Tabla No. 2



Gráfica No. 1

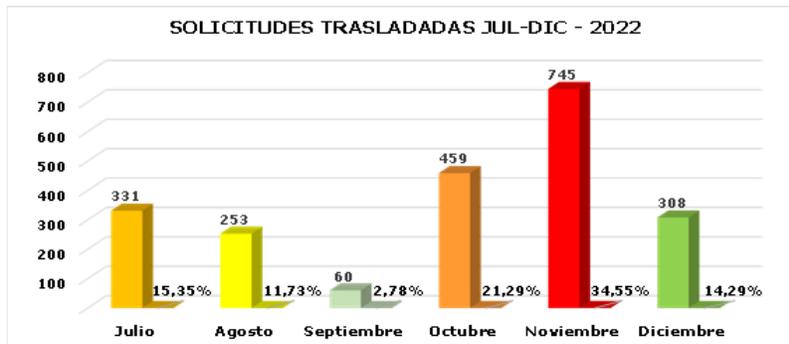
Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis, referenciadas en la Tabla No.2 y Gráfica No.1 que durante los meses de agosto y octubre respectivamente, se recibieron el mayor y menor número de PQRS radicadas para dar respuesta a las víctimas.

SOLICITUDES TRASLADAS JUL-DIC-2022

Mes	Cantidad	%
Julio	331	15,35%
Agosto	253	11,73%
Septiembre	60	2,78%
Octubre	459	21,29%
Noviembre	745	34,55%
Diciembre	308	14,29%
Total	2.156	100%

Tabla No. 3

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas



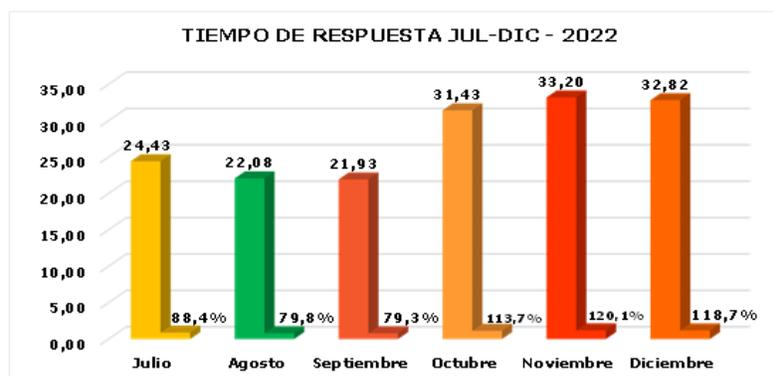
Gráfica No. 2

Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No.3 y Gráfica No.2 que durante los meses de noviembre y septiembre respectivamente se trasladaron el mayor y menor número de PQRS a otras dependencias.

TIEMPO DE RESPUESTA JUL-DIC-2022

Mes	Cantidad	Cantidad	%
Julio	49.239	24,43	88,4%
Agosto	56.282	22,08	79,8%
Septiembre	48.913	21,93	79,3%
Octubre	29.806	31,43	113,7%
Noviembre	44.734	33,20	120,1%
Diciembre	33.522	32,82	118,7%
Total	262.496	27,65	100%

Tabla No. 4



Gráfica No. 3

Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No.4 y Gráfica No.3 que, durante los meses de octubre, diciembre, noviembre el tiempo de respuesta de las de PQRS se incrementó y durante los meses de septiembre, agosto y julio este tiempo de respuesta disminuye.

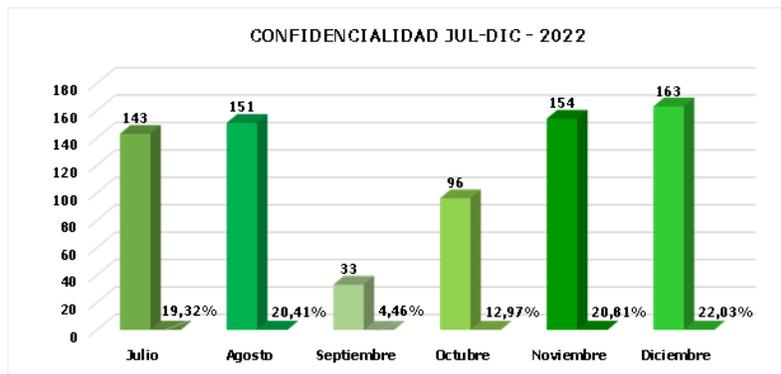
 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

La anterior observación se presenta teniendo en cuenta la información suministrada por el área de Servicio al Ciudadano de la Unidad, a pesar que para el cuarto trimestre (octubre a diciembre) del periodo en análisis, las cantidades de PQRS radicadas para dar trámite de respuesta dentro de los tiempos establecidos y comparadas con el tercer trimestre (julio a septiembre) disminuyen en un 30%, situación que se evidencia con las cifras suministradas en cada uno de los meses de los trimestres tomados con referencia.

CONFIDENCIALIDAD JUL-DIC-2022

Mes	Cantidad	%
Julio	143	19,32%
Agosto	151	20,41%
Septiembre	33	4,46%
Octubre	96	12,97%
Noviembre	154	20,81%
Diciembre	163	22,03%
Total	740	100%

Tabla No. 5



Gráfica No. 4

Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No.5 y Gráfica No.4 que, durante los meses de julio, agosto, noviembre, diciembre, se presentó el mayor número de confidencialidad y en incremento de las PQRS y para los meses de octubre y septiembre esta restricción disminuye.

En la Tabla No.6 se detalla la información recibida por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad, informando las cantidades y porcentajes de participación para la OCI en cada uno de los meses del año 2022, para el análisis requerido solamente tomaremos la información que corresponde al segundo semestre del 2022 bajo los siguientes parámetros:

- Información por Solicitudes de Canal Presencial y Telefónico.
- Información por Solicitudes de Canal Presencial y Telefónico PQR.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%
Enero	591.691	606	0,10%	861.084	651	0,08%
Febrero	659.729	1.142	0,19%	968.573	789	0,08%
Marzo	738.510	1.404	0,24%	982.584	724	0,07%
Abril	430.651	902	0,15%	735.690	520	0,07%
Mayo	591.565	1.273	0,22%	794.940	670	0,08%
Junio	577.671	1.426	0,24%	857.890	456	0,05%
Julio	610.882	1.352	0,22%	778.108	598	0,08%
Agosto	691.011	1.708	0,25%	892.901	1.504	0,17%
Septiembre	713.785	2.131	0,30%	939.959	1.103	0,12%
Octubre	657.394	1.914	0,29%	883.193	1.030	0,12%
Noviembre	622.503	1.924	0,31%	910.453	1.063	0,12%
Diciembre	564.595	1.565	0,28%	880.246	779	0,09%
TOTAL	7.449.987	17.347	0,23%	5.200.761	9.887	0,19%

Tabla No. 6

En la Tabla No.7, Gráfica No.5 la información se analiza por solicitudes recibidas por canales de atención presencial y telefónica, las cantidades y porcentajes de participación se evidencian y detallan en cada uno de los meses del periodo analizado (julio-diciembre-2022). El análisis respectivo del presente informe es el resultado de la clasificación de la información recibida por la OCI para presentarla a la Dirección General de la Unidad.

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL Y TELEFONICO	%
Julio	610.882	15,83%	778.108	14,72%	1.388.990	15,19%
Agosto	691.011	17,90%	892.901	16,90%	1.583.912	17,32%
Septiembre	713.785	18,49%	939.959	17,79%	1.653.744	18,08%
Octubre	657.394	17,03%	883.193	16,71%	1.540.587	16,85%
Noviembre	622.503	16,13%	910.453	17,23%	1.532.956	16,76%
Diciembre	564.595	14,63%	880.246	16,66%	1.444.841	15,80%
TOTAL	3.860.170	100%	5.284.860	100%	9.145.030	100%

Tabla No. 7



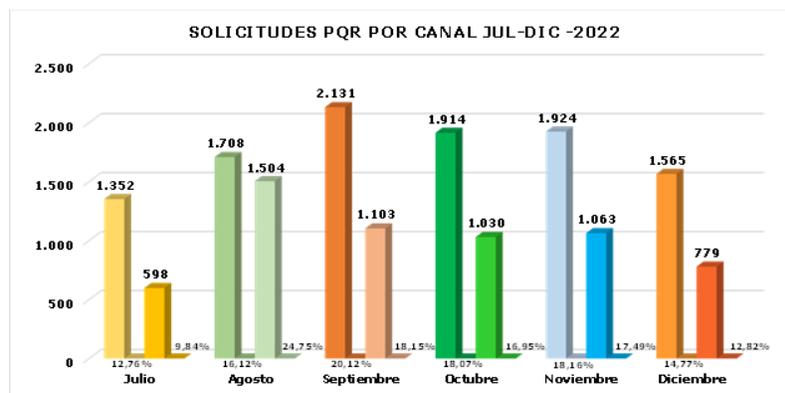
Gráfica No. 5

Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No.7 y Gráfica No.5 para los canales presencial y telefónico en el mes de septiembre se radica el mayor número de solicitudes y para los meses de julio y diciembre se presentó el menor número de solicitudes.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%
Julio	1.352	12,76%	598	9,84%
Agosto	1.708	16,12%	1.504	24,75%
Septiembre	2.131	20,12%	1.103	18,15%
Octubre	1.914	18,07%	1.030	16,95%
Noviembre	1.924	18,16%	1.063	17,49%
Diciembre	1.565	14,77%	779	12,82%
TOTAL	10.594	100%	6.077	100%

Tabla No. 8



Gráfica No. 6

Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No.8 y Gráfica No.6 que para los canales presencial y telefónico en el mes de agosto y septiembre respectivamente se radico el mayor número de solicitudes y para los meses de julio y diciembre se presentó el menor número de solicitudes con respecto a las PQRS presentadas por la comunidad solicitando orientación y aclaración a sus inquietudes.

En la Tabla No.9 se detalla la información recibida por la Dirección de Asistencia, Atención y Ayuda Humanitaria de la Unidad, donde se reciben solicitudes que requieren de la orientación y soporte de otras organizaciones e instituciones del estado que, son quienes ofrecen y colaboran con la Unidad para dar atención de carácter puntual y específico de acuerdo a la necesidad, las cantidades se evidencian y detallan en cada uno de los meses de la información suministrada por la SAAH a la OCI corresponde de enero a diciembre de 2022. 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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

TOTAL CASOS SOLICITADOS	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	Total
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	21.100	22.976	22.049	12.244	16.699	15.199	16.145	17.743	16.909	12.935	10.683	9.253	83.668	193.935
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	75	65	340	430	651	797	895	799	828	838	799	766	4.925	7.283
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	2.394	2.098	2.104	1.137	1.487	1.372	1.401	1.552	1.462	1.161	1.002	686	7.264	17.856
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO MENOR - ADULTO - EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD A EDUCACION BASICA - MEDIA (GITANO ROM- INDIGENA)	595	669	454	209	190	139	88	126	212	167	130	77	800	3.056
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	279	270	265	210	148	123	151	128	133	131	65	45	653	1.948
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION	1.541	1.404	1.779	747	1.019	899	1.032	1.085	1.077	672	499	442	4.807	12.196
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	126	290	206	51	55	57	24	43	70	187	159	9	492	1.277
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION	722	575	461	233	290	276	310	380	282	186	138	91	1.387	3.944
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	59	65	49	33	53	27	43	45	41	32	22	20	203	489
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD -ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	772	785	910	470	492	475	469	585	406	350	348	263	2.421	6.325
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	12	11	13	6	8	8	9	6	4	11	5	4	39	97
OFERTA INSTITUCIONAL-ORIENTACION PSICOJURIDICA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total general	27.075	29.208	28.630	15.770	21.092	19.372	20.567	22.492	21.424	16.670	13.850	11.656	106.659	248.406

Tabla No. 9

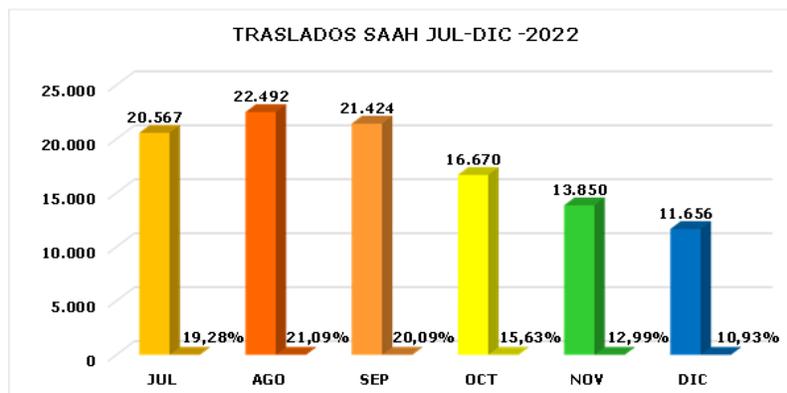
Para el análisis requerido solamente tomaremos la información que corresponde al segundo semestre del 2022 reportado en la Tabla No 10, teniendo en cuenta la clase de solicitud y que entidades del estado atienden las necesidades de los ciudadanos, que por intermedio de la Unidad de Víctimas presentan de forma verbal o escrita presentan esta clase de requerimiento. El análisis respectivo del presente informe es el resultado de la clasificación de la información recibida por la OCI para presentarla a la Dirección General de la Unidad.

TOTAL CASOS SOLICITADOS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	16.145	17.743	16.909	12.935	10.683	9.253	83.668
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	895	799	828	838	799	766	4.925
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	1.401	1.552	1.462	1.161	1.002	686	7.264
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO MENOR - ADULTO - EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD A EDUCACION BASICA - MEDIA (GITANO ROM- INDIGENA)	88	126	212	167	130	77	800
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	151	128	133	131	65	45	653
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION	1.032	1.085	1.077	672	499	442	4.807
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	24	43	70	187	159	9	492
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION	310	380	282	186	138	91	1.387
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	43	45	41	32	22	20	203
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD -ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	469	585	406	350	348	263	2.421
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	9	6	4	11	5	4	39
TOTAL GENERAL	20.567	22.492	21.424	16.670	13.850	11.656	106.659
TOTAL % PARTICIPACIÓN	19,28%	21,09%	20,09%	15,63%	12,99%	10,93%	100 %

Tabla No.10

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria de julio a diciembre del 2022, efectuó el traslado de 106.659 solicitudes requeridos por los ciudadanos, que por intermedio de la Unidad de Víctimas que presentan de forma verbal o escrita esta clase de requerimiento.



Gráfica No. 7

Se detalla en la Grafica No.7 del presente informe, se evidencia que para el mes de agosto y diciembre se presentaron el mayor y menor traslado de solicitudes a otras entidades que requirieron de soporte y orientación por fuera de la Unidad.

B. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.

Revisados los informes suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y que corresponden a los meses de julio 1 a diciembre 31 de 2022, 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 y octubre a diciembre de 2022) y de la cual se tienen siguientes consideraciones:

- a) El total radicado para el segundo semestre de 2022 es de 262.496 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No.2. Durante el tercer trimestre el número de solicitudes recibidas es de 154.434, lo que representa un 58.33% del total de las solicitudes que se radicadas. Para el cuarto trimestre se recibieron 108.062 peticiones que representan el 41.17% del total. Se evidencia que para el cuarto trimestre se radicaron 46.372 solicitudes menos en relación con el tercer trimestre, lo que implica una disminución del 30.03%.
- a) Se evidencia en general que la tendencia en la información suministrada para las solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas y confidencialidad, es así como para el caso en particular y que analizaremos, para las solicitudes recibidas en el segundo semestre en general es de disminución, ya que teniendo en cuenta que para el mes de diciembre se radicaron 33.522 solicitudes, que comparado con los meses anteriores del mismo

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

periodo se evidencian disminuciones importantes en cada uno de ellos, lo que da como resultado que comparando el mes diciembre con julio (49.239) del periodo en análisis se radicaron 33.522 solicitudes menos que representan el 31.92%

- b) En el segundo semestre de 2022 se da traslado por competencia a otras entidades a un total de 2.156 solicitudes. En la Tabla No.3 para el tercer trimestre se remitieron 644 solicitudes equivalentes al 29.87% y en el cuarto trimestre se remiten 1.512 que representan el 70.13%. Se evidencia un incremento de 868 solicitudes (57.40%) en el segundo trimestre en relación con el primer trimestre para los traslados por competencia.
 - c) El total radicado para el segundo semestre de 2022 es de 262.496 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No.4, durante el mes de agosto se dio respuesta al mayor número de PQR'S que corresponde a 56.282 (79.80%) solicitudes con un promedio de 22.08 días y para el mes de octubre se dio respuesta a 29.806(31.42%) menor número de PQR'S solicitudes con un promedio de 26.75 días teniendo en cuenta que para este mes se evidencia una disminución de 26.476(47.04%) de las solicitudes radicadas.
 - d) Para el segundo semestre del 2022 el tiempo de respuesta para solicitudes recibidas y teniendo en cuenta la información suministrada por la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano siendo así el promedio de respuesta de 27,65 días hábiles de respuesta durante periodo de análisis; se evidencia un incremento durante el cuarto trimestre a 32.48 días hábiles de respuesta. Para el tercer trimestre de 2022 el tiempo de respuesta para 154.434 (58.84%) solicitudes radicadas el promedio se incrementa a 22,81 días, para el cuarto trimestre de 2022 para 108.062(41.16%) solicitudes radicadas el tiempo de respuesta promedio aumenta a 32.48 días.
 - e) Para el segundo semestre de 2022 del total de solicitudes a 740 de ellas se les negó información por confidencialidad. En la Tabla No.5 para el tercer trimestre fueron 327 solicitudes negadas las que representan un 44,18% del periodo y para el cuarto trimestre fueron 413 solicitudes negadas que equivalen al 55,82% del periodo. Se observa un incremento del 11,62% con 86 solicitudes durante el cuarto trimestre del periodo analizado.
2. 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 2022 se radicaron 9.145.030 solicitudes, distribuidas así: 3.860.160 (42,13%) se radicaron por canal presencial y 5.284.860 (57,67%) por canal telefónico y virtual, 10.594 (0.116%) canal presencial PQR, 6.077 (0.066%). A partir de estas cifras la Oficina de Control Interno tiene las siguientes consideraciones
 - a) Teniendo como universo las 9.145.030 solicitudes radicadas durante el segundo semestre del 2022 información tabla No.7, en el canal presencial se evidencia que se recibieron durante el tercer trimestre 2.015.678 (52.22%) cuarto trimestre 1.844.492 (47,78%) solicitudes con una disminución en 171.186 (1.868%) en relación con el tercer trimestre de solicitudes radicadas por el canal presencial. Durante el tercer

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022 Paginas

trimestre por el canal telefónico fueron radicadas 2.610.968 (49.40%) solicitudes y para el cuarto trimestre se radicaron 2.673.892 (50.60%) solicitudes, presentando un incremento de 62.124 (0,687%) del periodo en análisis.

- b) Las solicitudes por canales presencial y virtual para PQR durante el segundo semestre del 2022 recibidas ascienden a 16.671 (0,182%) información tabla No.8, durante el tercer trimestre 5.191(31,14%) cuarto trimestre 5.403(32.41%) solicitudes con un incremento en 212 (2,01%) solicitudes en relación con el tercer trimestre de solicitudes radicadas por el canal presencial. Durante el tercer trimestre fueron radicadas 6.077 solicitudes que representan un 65.13% y en el cuarto trimestre fueron 3.205 (34.87%) del periodo en análisis, presentando una disminución para el cuarto trimestre de 2.872(18.01%) de solicitudes radicadas por el canal telefónico PQR.
- c) Tomando la información de la Tabla No. 10, a 106.659 solicitudes se le dio trasladado a otra entidad durante el segundo semestre de 2022, como lo informa el Grupo de Atención al Ciudadano. En el tercer trimestre a 64.483 (60,46%) solicitudes se dio traslado a otra entidad, mientras que para el cuarto trimestre de 2022 el número de solicitudes trasladadas disminuyo a 42.176 (39,54%). Se observa una disminución de 22.307 solicitudes radicadas para un 20.91% con; siendo el mes de diciembre el de menor cantidad de traslados con 11.656 solicitudes.
- d) Se evidencia en general que la tendencia en la información suministrada para las solicitudes de Ayuda y Atención Humanitaria tiende a disminuir para el segundo semestre de 2022 (Gráfica No.7).
- e) Se evidencia que la Oferta Institucional de Vivienda es el caso que más tiene solicitudes radicadas con un total de 83.668(78.44%) para el segundo semestre de 2022, siendo en el mes de agosto de 2022 con 17.643 solicitudes donde se evidencia la mayor cantidad de atenciones durante el periodo de análisis.

La Oficina de Control Interno recomienda que se realice un análisis de las razones por las cuales en el segundo semestre se presentan incrementos en los tiempos de respuesta a las PQRs, sobrepasando los máximos límites legales permitidos, situación que pone en riesgo a la entidad por el inicio de acciones constitucionales y genera reprocesos administrativos. Al respecto ya la OCI, en auditoria al proceso de servicio al ciudadano realizado en el primer semestre de la anualidad 2022 y publicada en la pagina web institucional el 14 de junio de 2022. Se puede consultar en <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/informe-final-de-auditoria-servicio-al-ciudadano-2022/73358> y que en lo permitente dice:

Debilidad en el incumplimiento a los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones prescritos en el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el CPACA”, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del CPACA”. Igualmente, con ocasión a la emergencia sanitaria se amplía el término del derecho de petición a través de la Decreto 491 de 2020 en su artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Además, desconociendo lo establecido en la resolución No. 236 del 05 de marzo de 2020 Funciones Servicio al Ciudadano numeral 16 “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” Igualmente, atendiendo lo dicho en el “MODELO

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG” Dimensión 3 Gestión con Valores para el resultado hoja No. 78. El Equipo Auditor establece como potenciales causas la falta de comunicación y articulación entre las áreas involucradas en remitir los insumos necesarios y el proceso de servicio al ciudadano en aras de responder dentro de los términos legales por cada una de las PQRS allegadas a la Entidad. Si bien, desde el grupo de servicio al ciudadano se tienen diseñados e implementados diferentes controles estratégicos para la oportuna respuesta por parte de las áreas misionales y/o responsables de brindar insumos a fin de continuar con el trámite, este no es suficiente para que dentro del término legal se alleguen los insumos solicitados para una oportuna respuesta a los solicitantes



APROBÓ

CARLOS ARTURO ORDONEZ CASTRO

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto: William A. Márquez Montero
 Profesional Universitario
 Oficina de Control Interno

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Fecha de 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	02/08/2017	Se modifica formato y se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno.
4	30/04/2020	Se actualiza formato, se ajusta la distribución del texto en filas y columnas, las fuentes y fecha de la tabla control de cambios.
5	28/10/2022	Se actualiza el formato en pie de página con los logos de certificación

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 05
	ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES	Fecha: 28/10/2022
		Páginas

		asociados al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, ambiental ISO 14001:2015, seguridad y salud en el trabajo ISO 45001:2018 seguridad de la información ISO 27001:2013.
--	--	--