

 <p>El futuro es de todos</p> <p>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		
	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

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	29	<b>Mes:</b>	01	<b>Año:</b>	2021
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

<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 2020.
<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 julio a diciembre de 2020.</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 las Víctimas a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes en los meses de julio a diciembre de 2020.
<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>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"> <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 UARIV en los meses de julio a diciembre de

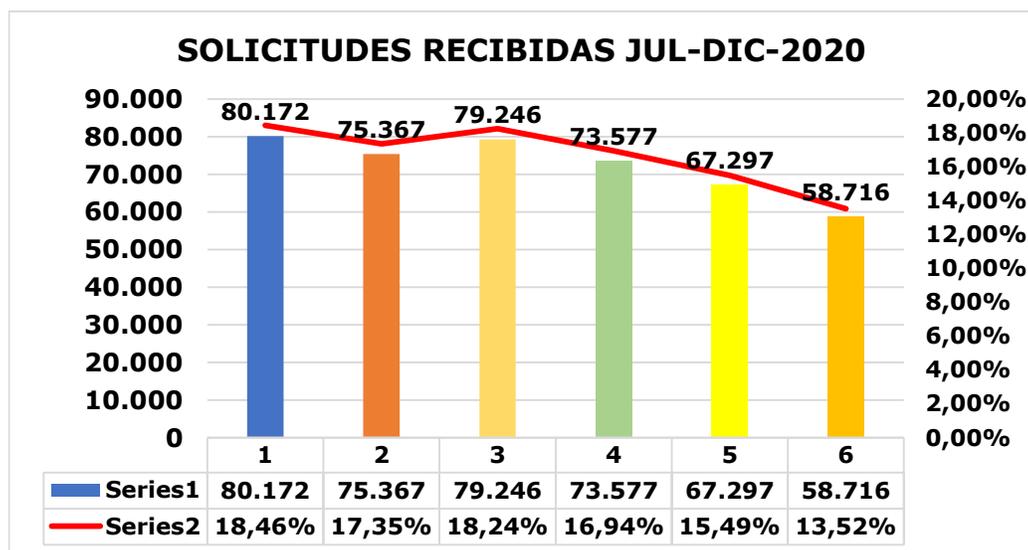
 <b>El futuro es de todos</b>			<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>			
			PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.			
PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.						
Código: 150.19.15-10		Versión: 03		Fecha: 26/07/2017		Página 2 de 7

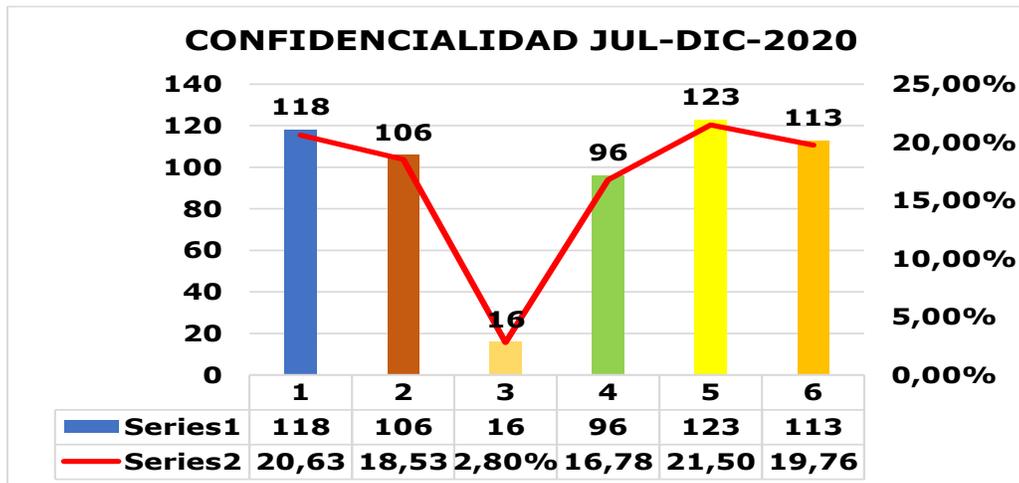
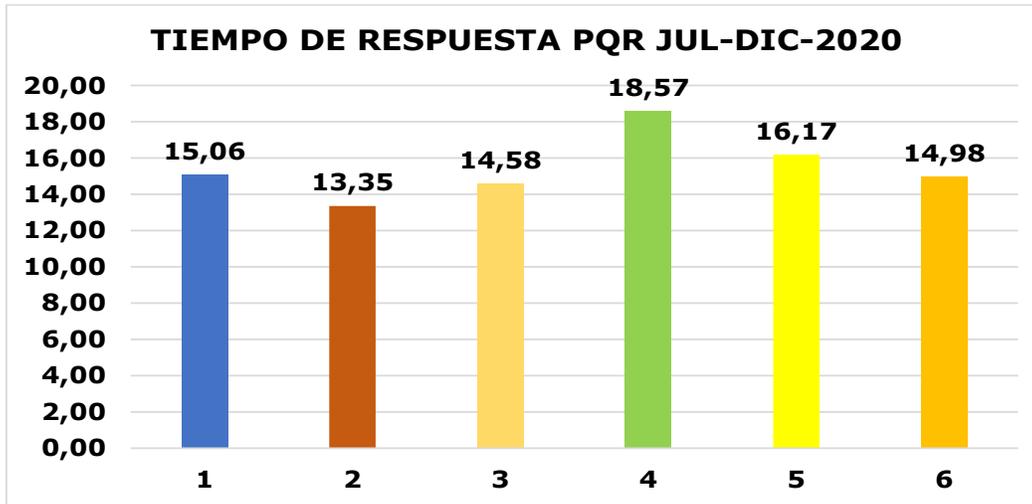
2020, de acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria, fuentes oficiales de la entidad en materia de PQRS. La información fue solicitada el 31 de diciembre y entregada mediante correo electrónico institucional. Para el periodo de julio 1 a diciembre 31 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 julio 1 a diciembre 31 de 2020 se recibieron 434.375 solicitudes que representan el 100%. De este universo, 1.617 (0,00372% del total) corresponden a aquellas solicitudes trasladadas a otra institución, 572 (0,132%) 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 15.5 días

ITEM	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	80.172 18,46%	75.367 17,35%	79.246 18,24%	73.577 16,94%	67.297 15,49%	58.716 13,52%	<b>434.375</b> <b>100%</b>
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	367 22,70%	304 18,80%	62 3,83%	285 17,75%	287 17,75%	312 19,29%	<b>1.617</b> <b>100%</b>
Tiempo de respuesta a cada solicitud, en días	15,06	13,35	14,58	18,57	16,17	14,98	<b>15,5</b>
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	118	106	16	96	123	113	<b>572</b>
	20,63%	18,53%	2,80%	16,78%	21,50%	19,76%	<b>100,0%</b>
	0,147%	0,141%	0,020%	0,130%	0,183%	0,192%	<b>0,81%</b>

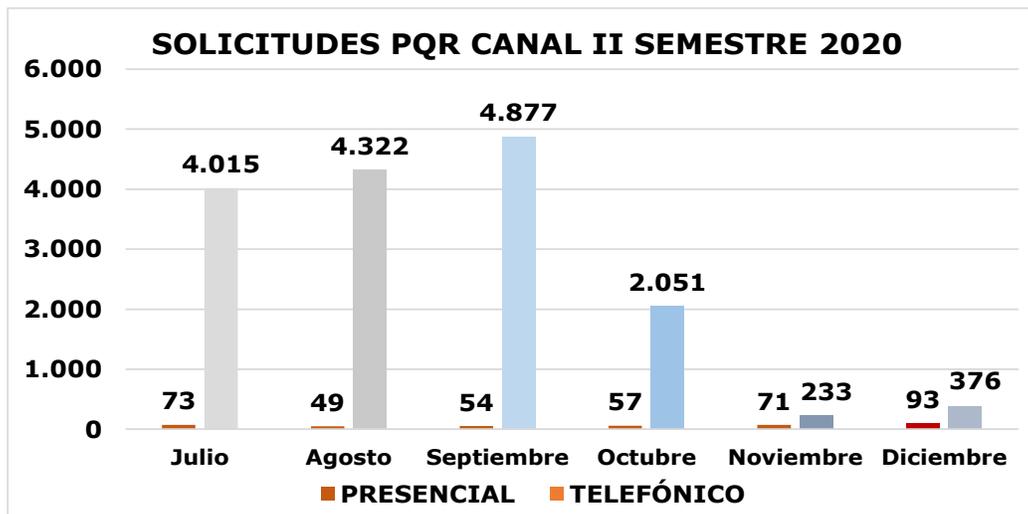
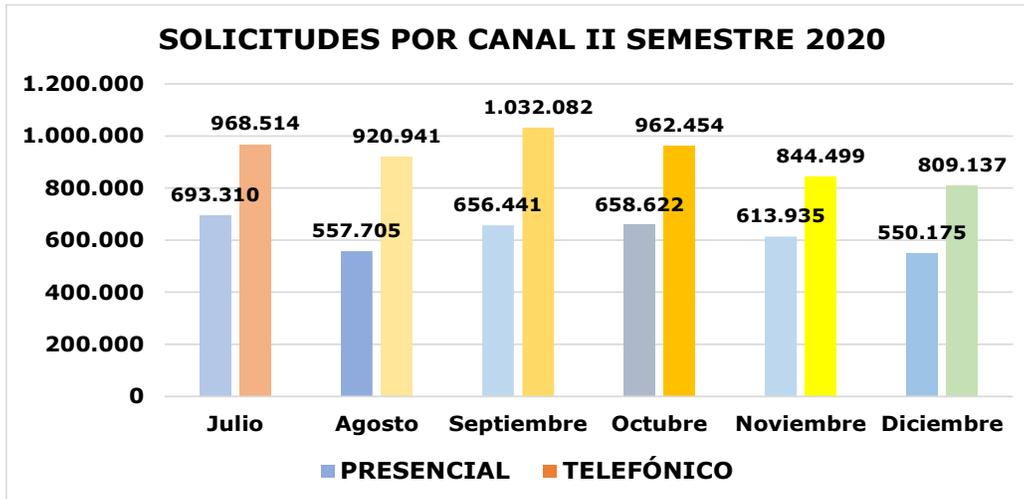
**Tabla No. 1**





MES	SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	%	SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	%	SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%	SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%	TOTAL SOLICITUDES	% TOTAL
Julio	693.310	18,6%	968.514	17,5%	73	18,4%	4.015	25,3%	1.665.912	17,9%
Agosto	557.705	15,0%	920.941	16,6%	49	12,3%	4.322	27,2%	1.483.017	16,0%
Septiembre	656.441	17,6%	1.032.082	18,6%	54	13,6%	4.877	30,7%	1.693.454	18,2%
Octubre	658.622	17,7%	962.454	17,4%	57	14,4%	2.051	12,9%	1.623.184	17,5%
Noviembre	613.935	16,5%	844.499	15,3%	71	17,9%	233	1,5%	1.458.738	15,7%
Diciembre	550.175	14,7%	809.137	14,6%	93	23,4%	376	2,4%	1.359.781	14,6%
<b>TOTAL</b>	<b>3.730.188</b>	<b>100%</b>	<b>5.537.627</b>	<b>100%</b>	<b>397</b>	<b>100%</b>	<b>15.874</b>	<b>100%</b>	<b>9.284.086</b>	<b>100%</b>
<b>% TOTAL</b>	<b>40,18%</b>		<b>59,65%</b>		<b>0,004%</b>		<b>0,171%</b>			<b>100%</b>

**Tabla No. 2**



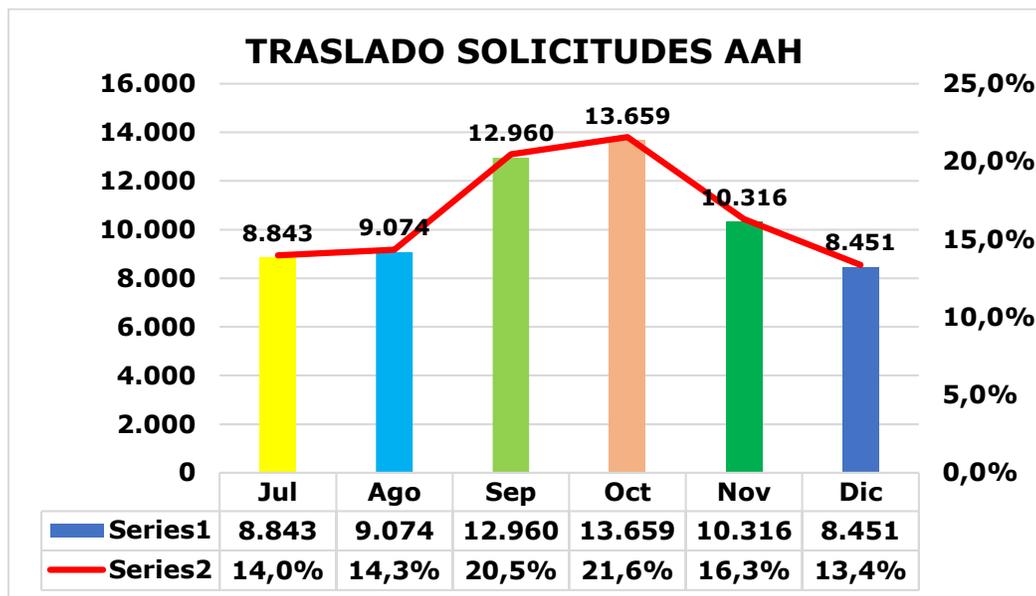
La Dirección de Asistencia, Atención y Ayuda Humanitaria recibe los PQRS mediante canales de atención presencial y telefónica. Las cantidades de solicitudes y los porcentajes de participación que se evidencian y detallan en cada uno de los meses del periodo julio a diciembre de 2020 analizado en la Tabla No.2. 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 de julio a diciembre del 2020, efectuó el traslado de 63.303 solicitudes, la que se evidencian en cada uno de los meses del periodo junto con el porcentaje de participación (información detallada en la 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:

 <b>El futuro es de todos</b> Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas			<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>			
			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 5 de 7

<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	4.573	4.483	6.725	7.536	7.127	5.705	<b>36.149</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-EMPLEABILIDAD-INTERMEDIACION LABORAL-SENA	342	574	1.012	590	0	0	<b>2.518</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION-ICBF	110	221	318	824	154	219	<b>1.846</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	464	482	833	930	916	712	<b>4.337</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-ADULTO REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA O MEDIA	99	109	126	96	0	0	<b>430</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-EDUCACION Y/O FORMACION PARA EL TRABAJO	725	492	799	778	0	0	<b>2.794</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA - MEDIA	12	16	15	18	0	0	<b>61</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD	182	189	210	182	0	0	<b>763</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	46	49	95	93	120	110	<b>513</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION	1.973	1.973	2.258	2.154	1.644	1.442	<b>11.444</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	27	19	37	26	35	27	<b>171</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD	26	10	15	17	0	0	<b>68</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION	205	310	409	334	247	177	<b>1.682</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	34	125	91	60	60	52	<b>422</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	16	15	9	13	0	0	<b>53</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	9	7	8	8	13	7	<b>52</b>
<b>Total general</b>	<b>8.843</b>	<b>9.074</b>	<b>12.960</b>	<b>13.659</b>	<b>10.316</b>	<b>8.451</b>	<b>63.303</b>
<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>20%</b>	<b>22%</b>	<b>16%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 3**



**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 2020, la Oficina de Control Interno toma como referencia esta información que se evidencia en la tabla No. 1.

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

Ella se analiza por trimestre (julio a septiembre y octubre a diciembre de 2020) y de la cual se tienen siguientes consideraciones:

El total radicado para el segundo semestre de 2020 es de 434.375 solicitudes. Durante el tercer trimestre el número de solicitudes recibidas es de 234.785, lo que representa un 54.05% del total de las solicitudes radicadas. Para el cuarto trimestre se recibieron 199.590 peticiones que representan el 45.95% del total. Se evidencia que para el cuarto trimestre se radicaron 35.195 solicitudes menos en relación con el tercer trimestre, lo que implica una disminución del 14.99%.

1. En general se evidencia que la tendencia en la información suministrada para las solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas y confidencialidad para el segundo semestre es de disminución, ya que teniendo en cuenta que para el mes de diciembre se radicaron 58.716 solicitudes, que comparado con los meses anteriores del mismo periodo se evidencian disminuciones importantes en cada uno de ellos, lo que da como resultado que comparando el mes diciembre con julio (80.172) del periodo en análisis se radicaron 21.456 solicitudes menos que representan el 26.76%
2. En el segundo semestre de 2020 se da traslado por competencia a otras entidades a un total de 1.617 solicitudes. En el primer trimestre se remitieron 733 solicitudes equivalentes al 45.33% y en el segundo trimestre se remiten 884 que representan el 54.67%. Se evidencia un incremento de 151 solicitudes (9.33%) en el segundo trimestre en relación con el primer para los traslados por competencia.
3. Para el segundo semestre de 2020 del total de solicitudes a 572 de ellas se les negó información por confidencialidad. En el tercer trimestre fueron 240 solicitudes negadas las que representan un 41.95% del periodo y para el cuarto trimestre fueron 332 solicitudes negadas que equivalen al 58.05% del periodo. Se observa un incremento del 38.33% con 92 solicitudes durante el cuarto trimestre del periodo analizado.
4. Para el segundo 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 15.5 días hábiles de respuesta durante el periodo de análisis; se evidencia incremento durante el cuarto trimestre teniendo en cuenta la situación actual a nivel mundial ocasionada por la pandemia a 16.57 días hábiles de respuesta; y para solicitudes radicadas por cada uno de los canales de comunicación el promedio de respuesta para el tercer trimestre del 2020 es 14.33 días hábiles. Para el cuarto trimestre del periodo el promedio respuesta a solicitudes por canales de comunicación aumento en promedio en 2.24 días hábiles de respuesta para los canales de comunicación, con un incremento del 15.63% 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 primer semestre de 2020 se radicaron 9.284.086 solicitudes, distribuidas así: 3.730.188 (40.18%) se radicaron por canal presencial y 5.537.627 (59.65%) por canal telefónico y virtual, 15.874 (0.171%) canal presencial PQR, 397 (0.004%) canal telefónico PQR. A partir de estas cifras la Oficina de Control Interno tiene las siguientes consideraciones

1. Teniendo como universo las 9.284.086 solicitudes radicadas durante el primer semestre del 2020, en el canal presencial se evidencia que se recibieron 1.907.456 (20.54%) solicitudes durante el tercer trimestre y para el cuarto trimestre 1.822.732 (19.63%)

 <b>El futuro es de todos</b>		<b>Unidad para la atención y reparación integral a las víctimas</b>		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>			
				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	

solicitudes con una disminución en 84.724 (4.44%) solicitudes en relación con el tercer trimestre. Durante el tercer trimestre fueron radicadas 2.921.537 solicitudes que representan un 31.46% y en el cuarto trimestre fueron 2.616.090 que representan el 28.17% del periodo en análisis, presentando un aumento para el segundo trimestre de 305.447(10.45%) solicitudes.

2. Las solicitudes por canales presencial y virtual para PQR durante el primer semestre del 2020 recibidas ascienden a 15.875 (0,17%), siendo el mes de septiembre de 2020 con 4.877 solicitudes el de mayor número de atenciones tramitadas y noviembre de 2020 con 233 el de menor número de atenciones tramitadas.
3. Tomando la información de la Tabla No. 3, a 63.303 solicitudes se le dio trasladado a otra entidad durante el segundo semestre de 2020, como lo informa el Grupo de Atención al Ciudadano. En el tercer trimestre a 30.877 (48.78%) solicitudes se dio traslado a otra entidad, mientras que para el cuarto trimestre de 2020 el número de solicitudes trasladadas se incrementó con 32.426 (51.22%). Se observa un incremento 1.549 solicitudes radicadas para un 5.01% con; siendo el mes de diciembre el de menor cantidad de traslados con 8.451 solicitudes.
4. Se evidencia en general que la tendencia en la información suministrada para las solicitudes de Ayuda y Atención Humanitaria es a la baja para el cuarto trimestre de 2020 según lo graficado con la información suministrada.

**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.