
 <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 8

<b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b>	<b>Día:</b>	30	<b>Mes:</b>	07	<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 enero a junio de 2021.
<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 enero a junio de 2021. 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 las Víctimas a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes en los meses de enero a junio de 2021.
<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. 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 enero a junio de 2021, de acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y la

INFORME DE SEGUIMIENTO		
 <b>El futuro es de todos</b> 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 2 de 8

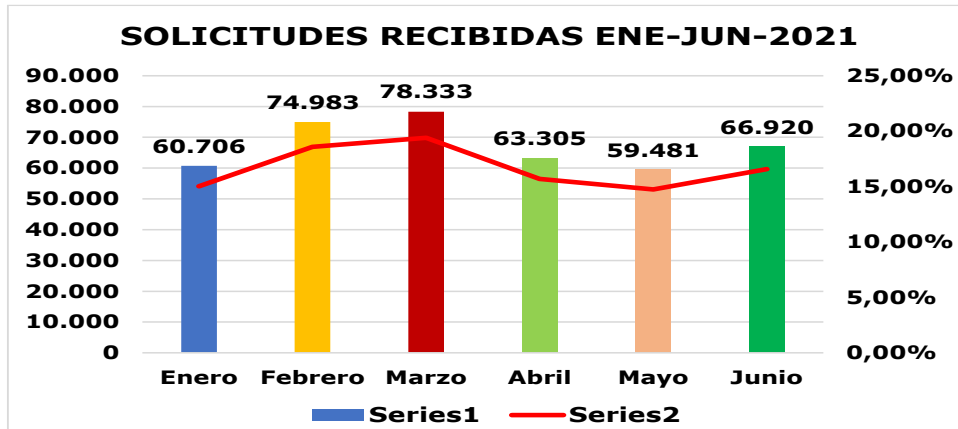
Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria, fuentes oficiales de la entidad en materia de PQRS. La información fue solicitada y entregada mediante correo electrónico institucional. Para el periodo del 1 de enero a junio 30 de 2021, en el cuadro (tabla No.1) se detallan las cifras reportadas y el porcentaje de participación que le corresponde para cada uno de los ítems solicitados así:

Durante el periodo enero 1 a junio 30 de 2021 se recibieron 403.728 solicitudes que representan el 100%. De este universo, 2.835(0,70% del total) corresponden a aquellas solicitudes trasladadas a otra institución, 514(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 15.2días

ITEM	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	60.706 15,04%	74.983 18,57%	78.333 19,40%	63.305 15,68%	59.481 14,73%	66.920 16,58%	<b>403.728</b> <b>100%</b>
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	261 9,21%	392 13,83%	573 20,21%	783 27,62%	558 19,68%	268 9,45%	<b>2.835</b> <b>0,70%</b>
Tiempo de respuesta a cada solicitud, en días	18,51	15,97	14,53	16,19	12,85	13,13	<b>15,2</b>
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	51	124	72	92	101	74	<b>514</b>
	9,92%	24,12%	14,01%	17,90%	19,65%	14,40%	<b>0,13%</b>
	0,084%	0,165%	0,092%	0,145%	0,170%	0,111%	<b>0,77%</b>

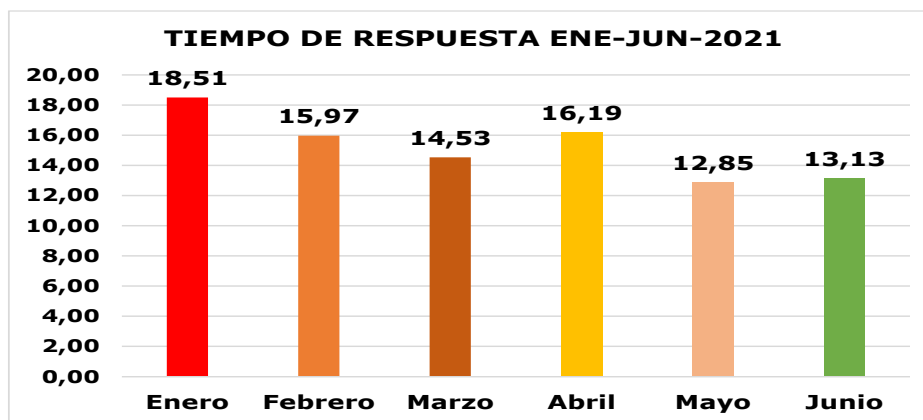
**Tabla No. 1**

Mes	Cantidad	%
<b>Enero</b>	60.706	15,04%
<b>Febrero</b>	74.983	18,57%
<b>Marzo</b>	78.333	19,40%
<b>Abril</b>	63.305	15,68%
<b>Mayo</b>	59.481	14,73%
<b>Junio</b>	66.920	16,58%
<b>Total</b>	<b>403.728</b>	<b>100%</b>




Gráfica No. 1

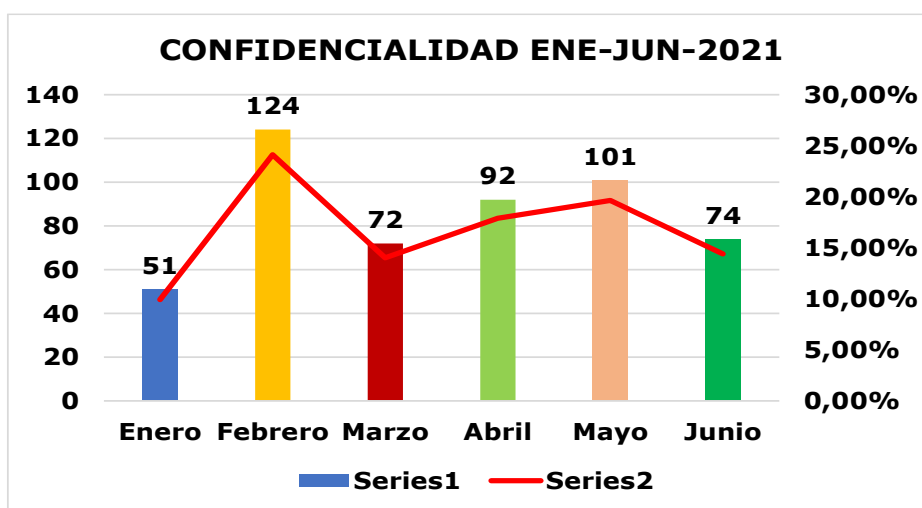
Mes	Cantidad
<b>Enero</b>	18,51
<b>Febrero</b>	15,97
<b>Marzo</b>	14,53
<b>Abril</b>	16,19
<b>Mayo</b>	12,85
<b>Junio</b>	13,13
<b>Total</b>	<b>15,20</b>



Gráfica No.2

 <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 4 de 8	

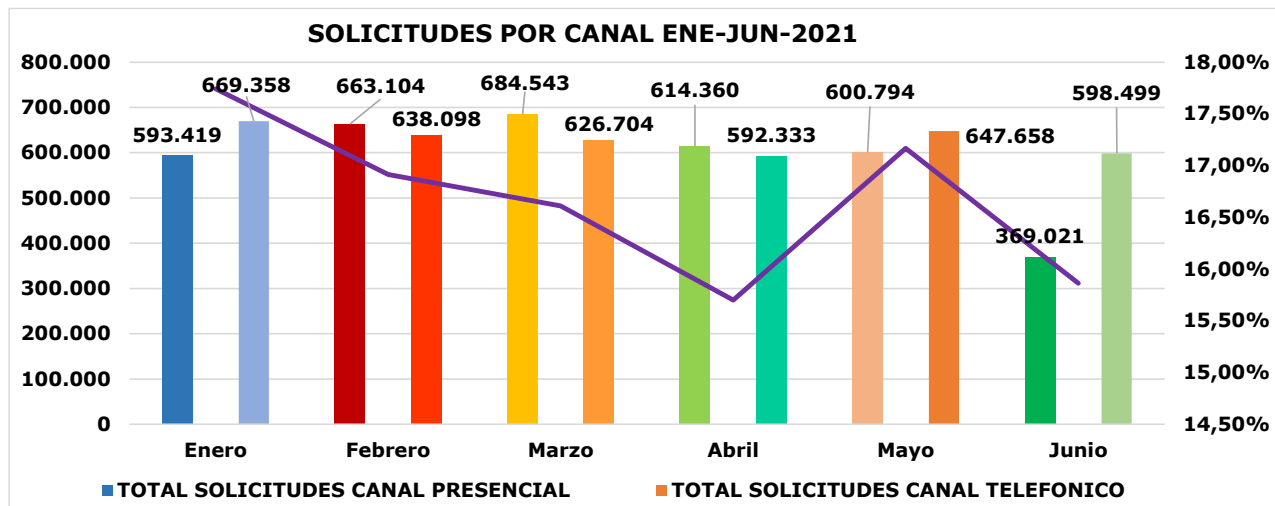
Mes	Cantidad	%
<b>Enero</b>	51	9,92%
<b>Febrero</b>	124	24,12%
<b>Marzo</b>	72	14,01%
<b>Abril</b>	92	17,90%
<b>Mayo</b>	101	19,65%
<b>Junio</b>	74	14,40%
<b>Total</b>	<b>514</b>	<b>100%</b>



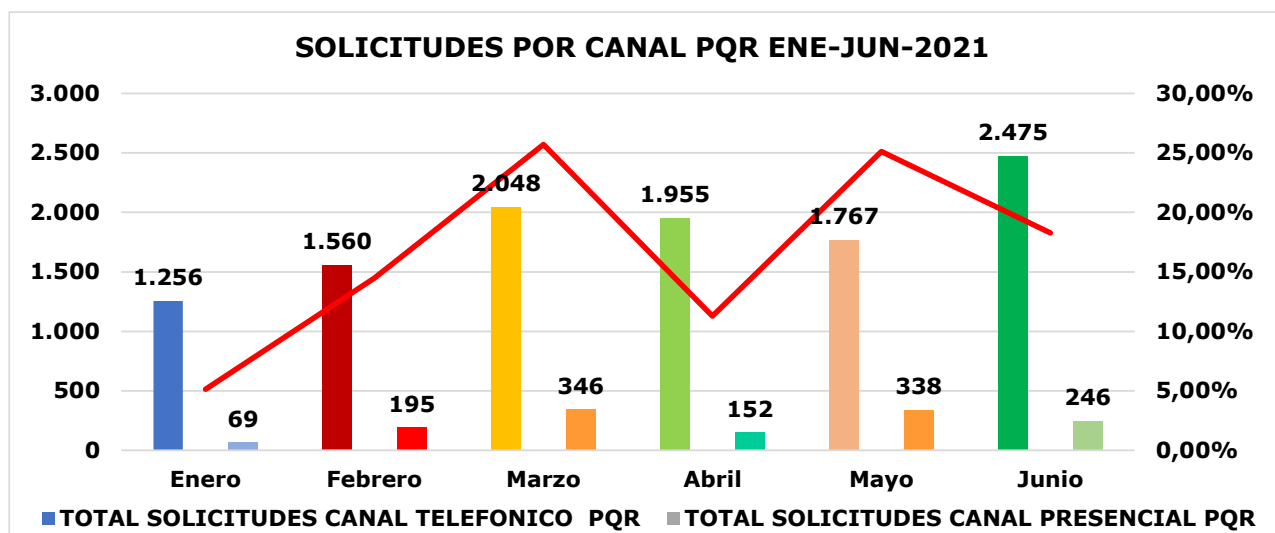
Gráfica No. 3

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL		TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO		TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR		TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR		TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS X CANALES	%
<b>Enero</b>	593.419	16,83%	669.358	17,74%	1.256	11,36%	69	5,13%	1.264.102	17,29%
<b>Febrero</b>	663.104	18,81%	638.098	16,91%	1.560	14,10%	195	14,49%	1.302.957	17,82%
<b>Marzo</b>	684.543	19,42%	626.704	16,61%	2.048	18,52%	346	25,71%	1.313.641	17,97%
<b>Abril</b>	614.360	17,43%	592.333	15,70%	1.955	17,67%	152	11,29%	1.208.800	16,54%
<b>Mayo</b>	600.794	17,04%	647.658	17,17%	1.767	15,98%	338	25,11%	1.250.557	17,11%
<b>Junio</b>	369.021	10,47%	598.499	15,86%	2.475	22,38%	246	18,28%	970.241	13,27%
<b>TOTAL</b>	<b>3.525.241</b>	<b>100%</b>	<b>3.772.650</b>	<b>100%</b>	<b>11.061</b>	<b>100%</b>	<b>1.346</b>	<b>100%</b>	<b>7.310.298</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>48,22%</b>		<b>51,61%</b>		<b>0,15%</b>		<b>0,02%</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 2




Gráfica No. 4



Gráfica No. 5

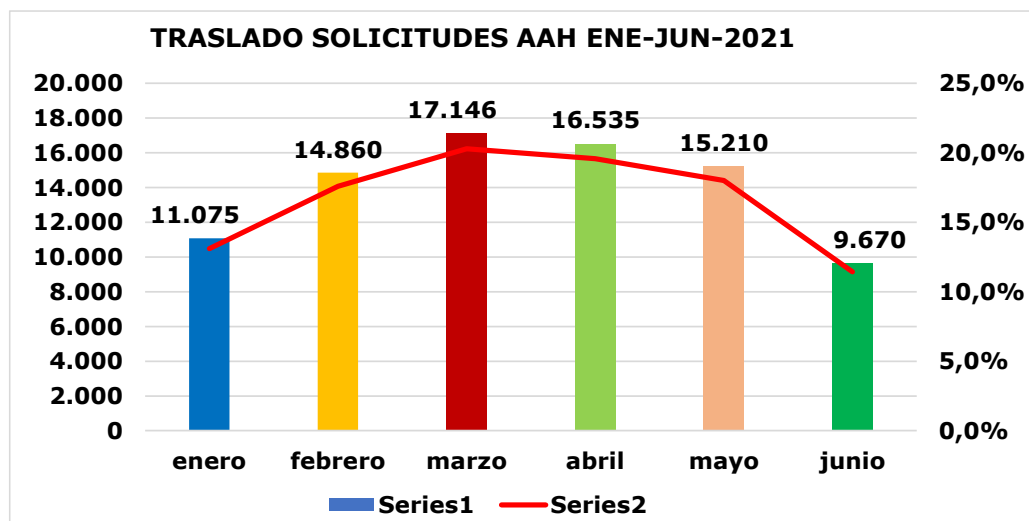
La Dirección de Asistencia, Atención y Ayuda Humanitaria recibe los PQRS mediante canales de atención presencial y telefónica, cantidades de solicitudes y los porcentajes de participación que se evidencian y detallan en cada uno de los meses del periodo enero a junio de 2021 analizado en la Tabla No.2. 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 enero a junio de 2021, efectuó el traslado de 84.496 solicitudes, lo que se evidencia en cada uno de los meses del periodo junto con el porcentaje de participación (información detallada en la Tabla No. 3) y se observa que 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, se 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

<b>TOTAL CASOS SOLICITADOS</b>	<b>enero</b>	<b>febrero</b>	<b>marzo</b>	<b>abril</b>	<b>mayo</b>	<b>junio</b>	<b>Total general</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	7.502	10.441	12.299	11.659	10.919	7.268	<b>60.088</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	226	278	215	271	318	87	<b>1.395</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	1.230	1.249	1.331	1.254	1.047	727	<b>6.838</b>
OFERTA INSTITUCIONAL- REQUIERE ACCESO MENOR – ADULTO - EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD A EDUCACION BASICA – MEDIA (GITANO ROM- INDIGENA)	121	194	148	137	121	56	<b>777</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	141	139	148	158	170	115	<b>871</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION	1.332	1.867	2.025	1.997	1.717	789	<b>9.727</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	42	102	105	140	47	25	<b>461</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION	200	284	295	249	281	122	<b>1.431</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	37	34	48	84	70	38	<b>311</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD -ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	240	262	523	574	504	441	<b>2.544</b>
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	4	10	9	12	16	2	<b>53</b>
<b>Total general</b>	<b>11.075</b>	<b>14.860</b>	<b>17.146</b>	<b>16.535</b>	<b>15.210</b>	<b>9.670</b>	<b>84.496</b>
<b>% DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>13,11%</b>	<b>17,59%</b>	<b>20,29%</b>	<b>19,57%</b>	<b>18,00%</b>	<b>11,44%</b>	<b>100%</b>

Tabla No. 3




Gráfica No. 5

## B. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.

Revisados los informes suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y que corresponden a los meses de enero 1 a junio 30 de 2021, 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 y abril a junio de 2021) y de la cual se tienen siguientes consideraciones:

El total radicado para el primer semestre de 2021 es de 403.728 solicitudes. Durante el primer trimestre el número de solicitudes recibidas es de 214.022, lo que representa un 53.01% del total de las solicitudes que se radicadas. Para el segundo trimestre se recibieron 189.706 peticiones que representan el 46.99% del total. Se evidencia que para el segundo trimestre


 <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

se radicaron 24.316 solicitudes menos en relación con el primer trimestre, lo que implica una disminución del 6.023% con respecto al gran total de radicaciones realizadas.

1. En general la tendencia en la información suministrada para las solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas y confidencialidad es a la disminución. En el mismo sentido para las solicitudes recibidas en el segundo semestre. En este escenario es importante tener presente que para el mes de junio se radicaron 66.920 solicitudes, que comparado con los meses anteriores del mismo periodo muestran incrementos importantes en los meses de enero, febrero, marzo, en los meses de abril, mayo, junio por el contrario hay disminución, lo que da como resultado que comparando el primer trimestre con el segundo del mismo periodo se radicaron 24.316 solicitudes menos que representan el 11.36%.
2. En el primer semestre de 2021 se da traslado por competencia a otras entidades a un total de 2.835 solicitudes. En el primer trimestre se remitieron 1.226 solicitudes equivalentes al 43.25% y en el segundo trimestre se remiten 1.609 solicitudes que representan el 56.75%. Se evidencia un incremento de 383 solicitudes (13.50%) en el segundo trimestre en relación con el primer para los traslados por competencia.
3. Para el primer semestre de 2021 del total de solicitudes a 514 de ellas se les negó información por confidencialidad. En el primer trimestre fueron 247 solicitudes negadas las que representan un 48.05% del periodo y para el segundo trimestre fueron 267 solicitudes negadas que equivalen al 51.95% del periodo. Se observa un incremento del 3.65% con 20 solicitudes durante el segundo trimestre del periodo analizado.
4. Para el segundo semestre del 2021 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 es de 15.20 días hábiles de respuesta durante el periodo de análisis; se evidencia incremento durante el primer trimestre teniendo en cuenta la situación actual a nivel mundial ocasionada por la pandemia a 16.33 días hábiles de respuesta; y para solicitudes radicadas por cada uno de los canales de comunicación el promedio de respuesta para el segundo trimestre del 2021 es 14.06 días hábiles. Para el segundo trimestre del periodo el promedio respuesta a solicitudes por canales de comunicación disminuyo en promedio en 2.27 días hábiles de respuesta para los canales de comunicación, con un incremento del 13.90% con respecto al primer 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 2021 se radicaron 7.310.298 solicitudes, distribuidas así: 3.525.241 (48.22%) se radicaron por canal presencial y 3.772.650 (51.61%) por canal telefónico y virtual, 11.061 (0.15%) canal presencial PQR, 1.346 (0.02%) canal telefónico PQR. A partir de estas cifras la Oficina de Control Interno tiene las siguientes consideraciones

1. Teniendo como universo las 7.310.298 solicitudes radicadas por canal presencial durante el primer semestre del 2021.
  - a. Durante el primer semestre fueron radicadas por el canal presencial 3.525.241(48.22%) solicitudes; distribuidas en primer y segundo trimestre 1.941.066(55.06%%) y 1.584.175(44.94%)respectivamente, con una disminución en 359.889 (10.20%) solicitudes en relación con el primer trimestre.

 <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.		
Código: 150.19.15-10	Versión: 03	Fecha: 26/07/2017	Página 8 de 8	

- b. Durante el primer semestre por el canal telefónico se recibieron 3.772.650(51.61%) solicitudes; durante el primer y segundo trimestre se radicaron 1.934.160 (51.27%) y 1.838.490(48.73%) respectivamente, con una disminución en el segundo trimestre de 95.670(2.53%) solicitudes en relación con el primer trimestre.
2. Las solicitudes por canales presencial y virtual para PQR durante el primer semestre del 2021 recibidas ascienden a 11.061 (0,15%), siendo el mes de junio de 2021 con 2.475 solicitudes el de mayor número de atenciones tramitadas y enero de 2021 con 1.256 el de menor número de atenciones tramitadas.
3. Tomando la información de la Tabla No. 3, a 84.496 por solicitudes de AAH se le dio trasladado a otra entidad durante el primer semestre de 2021, como lo informa el Grupo de Atención al Ciudadano. En el primer trimestre a 43.081 (50.99%) solicitudes se dio traslado a otra entidad, mientras que para el segundo trimestre de 2021 el número de solicitudes trasladadas se incrementó con 41.415 (49.01%). Se observa un incremento 1.666 solicitudes radicadas para un 1.97%; siendo el mes de junio de 2021 el de menor cantidad de traslados con 9.670(11.44) 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.