

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.	Fecha: 26/07/2018 Página 1 de 11

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 15	Mes: 02	Año: 2024
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Número de Informe	RLE 3
Nombre del Seguimiento	Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitados por la UARIV en los meses de julio a diciembre de 2023.
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 julio a diciembre de 2023. 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.
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 julio a diciembre de 2023.
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"> 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>

A. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES.

De acuerdo a 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 del proceso 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 2023, 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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.	Fecha: 26/07/2018
		Página 2 de 11

el 31 de diciembre y entregada mediante correo electrónico institucional. Para el periodo de julio 1 a diciembre 31 de 2023, 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 2023 se recibieron 223.616 solicitudes que representan el 100% de las peticiones, quejas y reclamos a las que se le dio trámite durante el periodo de análisis, 2329 (1,04% del total) corresponden a aquellas solicitudes trasladadas a otra institución, 900 (0,40%) 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-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	39.562	42.944	39.891	38.376	34.435	28.408	223.616
	17,69%	19,20%	17,84%	17,16%	15,40%	12,70%	100%
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	483	325	493	467	301	260	2.329
	20,74%	13,95%	21,17%	20,05%	12,92%	11,16%	1,04%
Tiempo de respuesta a cada solicitud, en días	15	15	15	15	15	15	15
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	140	117	179	187	161	116	900
	15,56%	13,00%	19,89%	20,78%	17,89%	12,89%	0,40%
	0,354%	0,272%	0,449%	0,487%	0,468%	0,408%	2,44%

Tabla No. 1

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el periodo se encuentra en un promedio de 15 días, atendiendo lo dispuesto en el "artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que fue modificado por la ley 1755 de 2015" en su primer inciso aclara "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción" por parte de la organización a los usuarios de esta información.

Situación que se evidencia teniendo en cuenta que para el segundo semestre del año 2023 se recibieron 262.496 solicitudes a las que se les dio el trámite correspondiente y dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con la norma y jurisprudencia vigente en la actualidad.

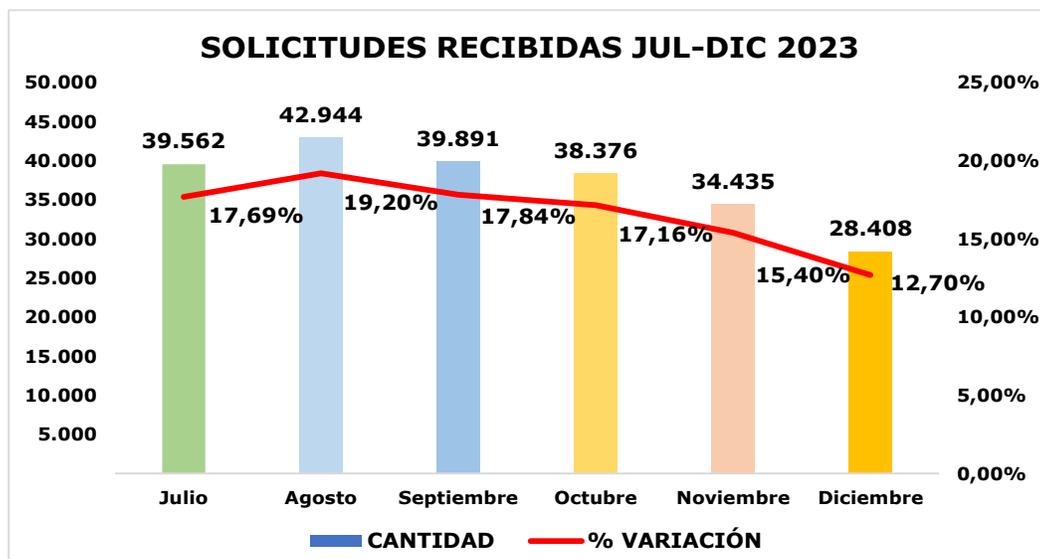
El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el segundo semestre del año 2023 donde el promedio de respuesta correspondió 15 días.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.	Fecha: 26/07/2018
		Página 3 de 11

SOLICITUDES RECIBIDAS JUL-DIC-2023

Mes	Cantidad	%
Julio	39.562	17,69%
Agosto	42.944	19,20%
Septiembre	39.891	17,84%
Octubre	38.376	17,16%
Noviembre	34.435	15,40%
Diciembre	28.408	12,70%
Total	223.616	100%

Tabla No. 2



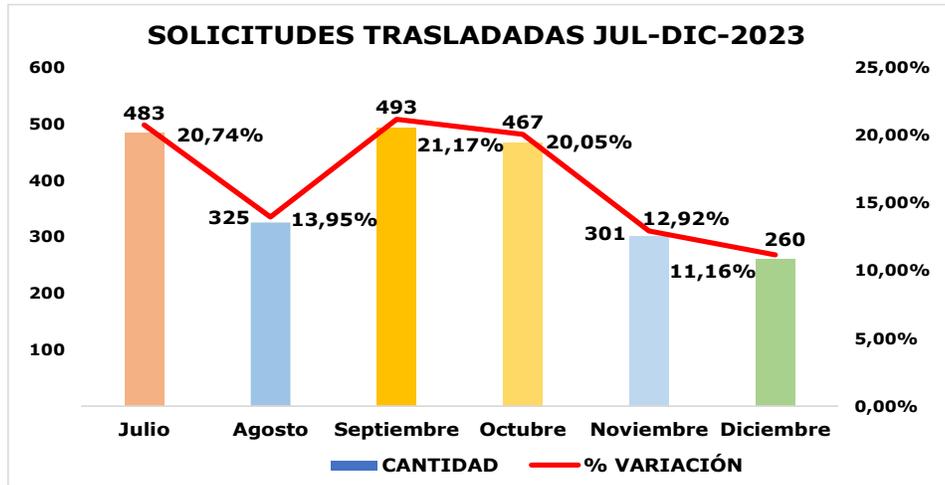
Gráfica No. 1

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 (42.944) y diciembre (28.408) respectivamente, se recibieron el mayor y menor número de PQRS radicadas para dar respuesta a las víctimas.

SOLICITUDES TRASLADAS JUL-DIC-2023

Mes	Cantidad	%
Julio	483	20,74%
Agosto	325	13,95%
Septiembre	493	21,17%
Octubre	467	20,05%
Noviembre	301	12,92%
Diciembre	260	11,16%
Total	2.329	100%

Tabla No. 3



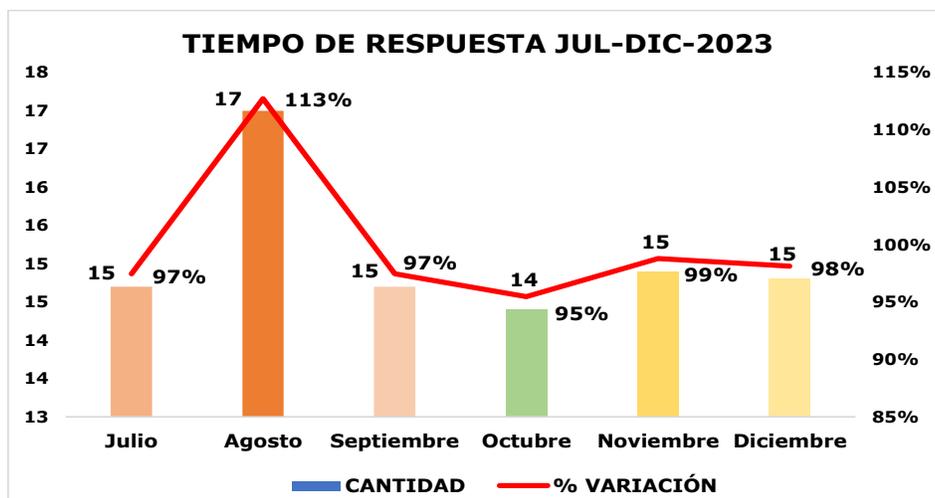
Gráfica No. 2

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 julio (483), septiembre (493) y octubre (467) respectivamente se trasladaron el mayor número de PQRS a otras dependencias.

TIEMPO DE RESPUESTA JUL-DIC-2023

Mes	Cantidad	%
Julio	15	97%
Agosto	17	113%
Septiembre	15	97%
Octubre	14	95%
Noviembre	15	99%
Diciembre	15	98%
Total	15	100%

Tabla No. 4



Gráfica No. 3

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.	Fecha: 26/07/2018
		Página 5 de 11

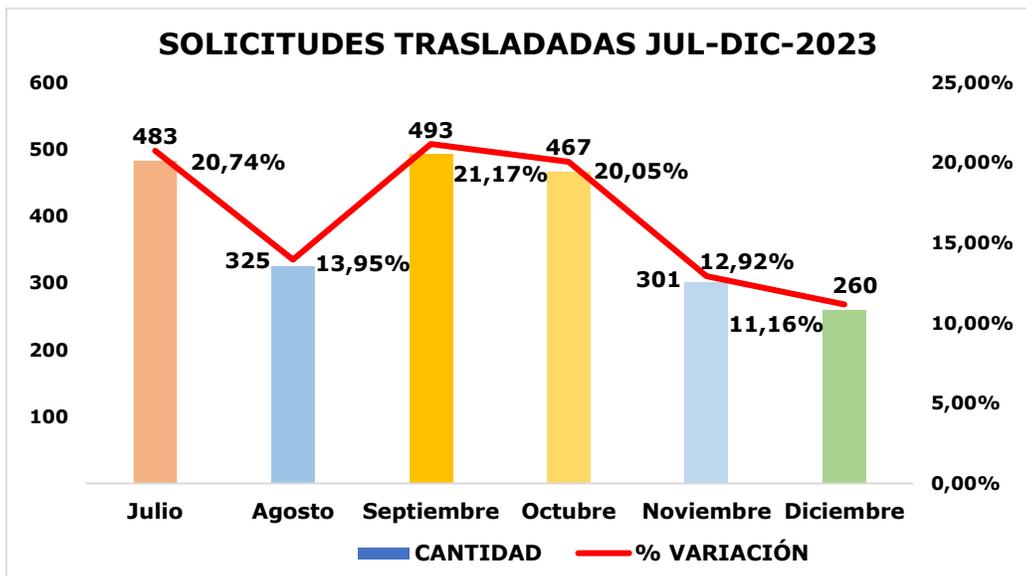
Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No.4 y Gráfica No.3 que, durante los meses de julio, septiembre, noviembre y diciembre el tiempo de respuesta de las PQRS fue de 15 días, durante el mes de agosto (17) se incrementó y durante el mes de octubre (14) el tiempo de respuesta disminuyó.

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-2023

Mes	Cantidad	%
Julio	140	15,56%
Agosto	117	13,00%
Septiembre	179	19,89%
Octubre	187	20,78%
Noviembre	161	17,89%
Diciembre	116	12,89%
Total	900	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 (483), septiembre (493), octubre (467), se presentó el mayor número de confidencialidad en incremento de las PQRS y para los meses de agosto (325), noviembre (301), diciembre (260) 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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.		Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.		Fecha: 26/07/2018
			Página 6 de 11

los meses del año 2023, para el análisis requerido solamente tomaremos la información que corresponde al segundo semestre del 2023 bajo los siguientes parámetros:

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

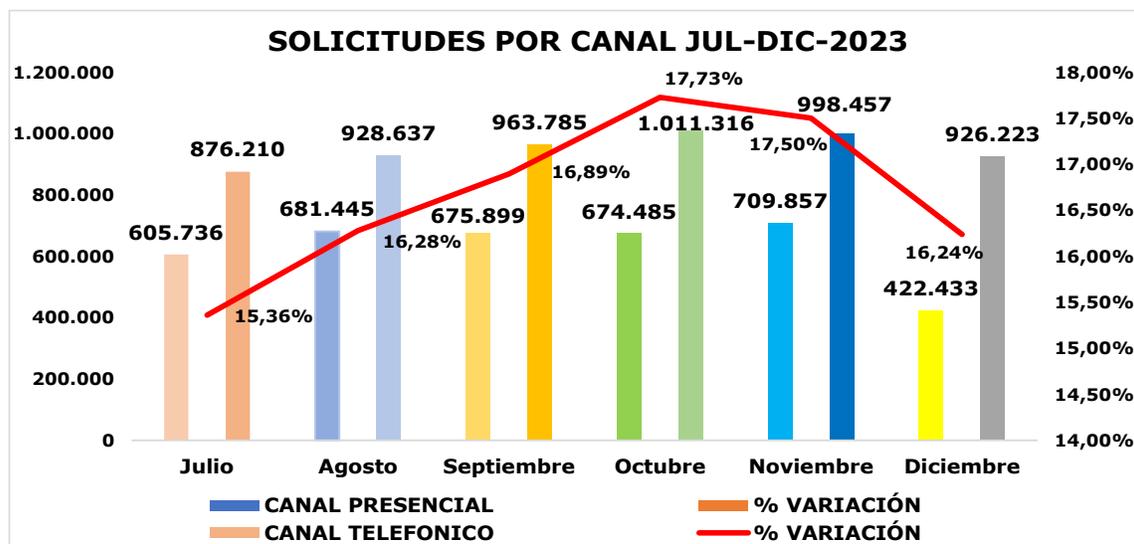
MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%
Enero	591.691	606	0,10%	861.084	651	0,08%
Febrero	659.729	1.142	0,19%	968.573	789	0,08%
Marzo	738.510	1.404	0,24%	982.584	724	0,07%
Abril	430.651	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 de 2023). 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



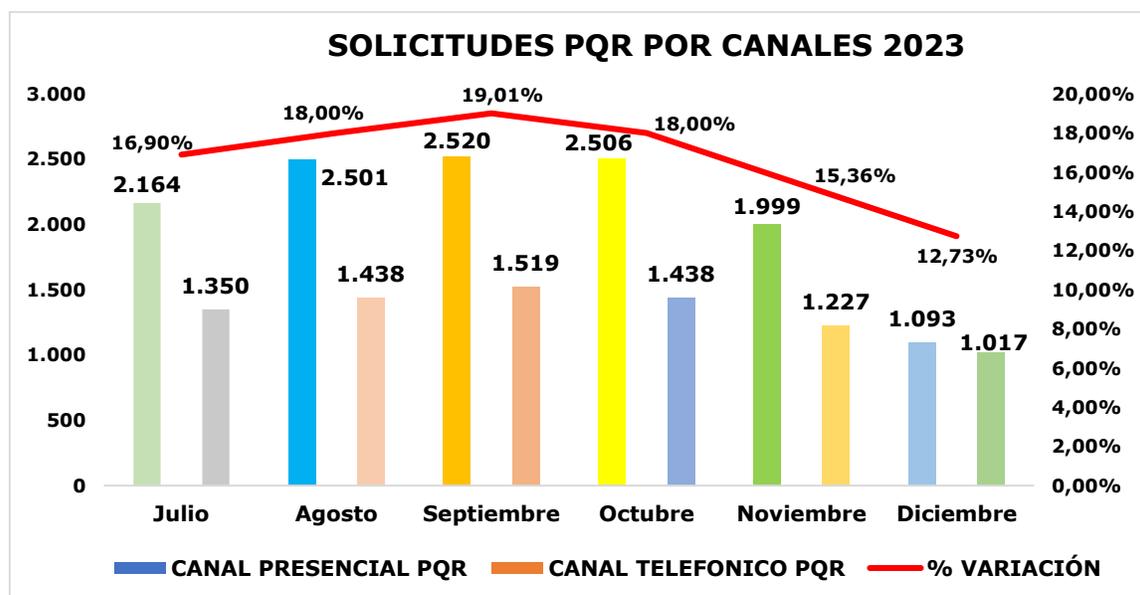
Gráfica No. 5

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO		Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.		Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.		Fecha: 26/07/2018
			Página 7 de 11

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 radico el mayor número de solicitudes y para los meses de julio y diciembre se presentó el menor número de solicitudes.

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%	TOTAL SOLICITUDES PQR POR CANAL	%
Julio	2.164	16,93%	1.350	16,90%	3.514	16,92%
Agosto	2.501	19,57%	1.438	18,00%	3.939	18,96%
Septiembre	2.520	19,71%	1.519	19,01%	4.039	19,44%
Octubre	2.506	19,60%	1.438	18,00%	3.944	18,99%
Noviembre	1.999	15,64%	1.227	15,36%	3.226	15,53%
Diciembre	1.093	8,55%	1.017	12,73%	2.110	10,16%
TOTAL	12.783	100%	7.989	100%	20.772	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 las PQRS por el canal PRESENCIAL en los meses de julio (2164), agosto (2501), septiembre (2520), octubre (2506) se radico el mayor número de solicitudes; y para los meses de noviembre (1999) y diciembre (1093) se presentó el menor número de solicitudes presentadas, por el canal TELEFONICO para los meses de en los meses de julio (1350), agosto (1438), septiembre (1519), octubre (1438) se radico el mayor número de solicitudes; y para los meses de noviembre (1227) y diciembre (1017) se presentó el menor número de solicitudes 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

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</p> <p>CAMBIAMOS PARA SERVIR</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO						Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.						Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.						Fecha: 26/07/2018
							Página 8 de 11

necesidad, las cantidades se evidencian y detallan en cada uno de los meses de la información suministrada por la SAAH a la OCI le corresponde de enero a diciembre de 2023. 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.

TOTAL CASOS SOLICITADOS	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	8.955	10.774	10.616	11.654	10.924	6.221	59.144
OFERTA INSTITUCIONAL-EMPLEABILIDAD - INTERMEDIACION LABORAL - SENA	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	526	515	424	347	247	132	2.191
OFERTA INSTITUCIONAL-EMPRESARIOS - ASESORIA (SENSIBILIZACION AL EMPRENDIMIENTO - FORMULACION DE PLANES DE NEGOCIO) - SENA	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	1.251	1.316	1.410	1.459	1.337	736	7.509
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL O ATENCION PSICOLOGICA	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL-ADULTO REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA O MEDIA	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCEDER A PROGRAMAS DE GI - EMPLEABILIDAD	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL-FORMACION PARA EL TRABAJO - SENA	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL-EDUCACION Y/O FORMACION PARA EL TRABAJO	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL-MAS FAMILIAS EN ACCION	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL- REQUIERE ACCESO MENOR - ADULTO - EDUCACION ESPECIAL POR DISC	205	220	255	353	314	127	1.474
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	162	315	673	1.116	1.005	542	3.813
OFERTA INSTITUCIONAL-FORTALECIMIENTO DE NEGOCIOS - ASISTENCIA TECNICA - SENA	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION	649	475	0	0	0	0	1.124
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	28	22	45	31	41	44	211
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD	0	0	0	0	0	0	0
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION	230	221	453	326	295	112	1.637
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	20	30	49	41	49	34	223
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD -ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	361	455	608	742	668	524	3.358
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	6	15	72	30	19	11	153
OFERTA INSTITUCIONAL-ORIENTACION PSICOJURIDICA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
Total general	12.393	14.358	14.605	16.099	14.899	8.483	80.837

Tabla No. 9

Para el análisis requerido solamente tomaremos la información que corresponde al segundo semestre del 2023 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.

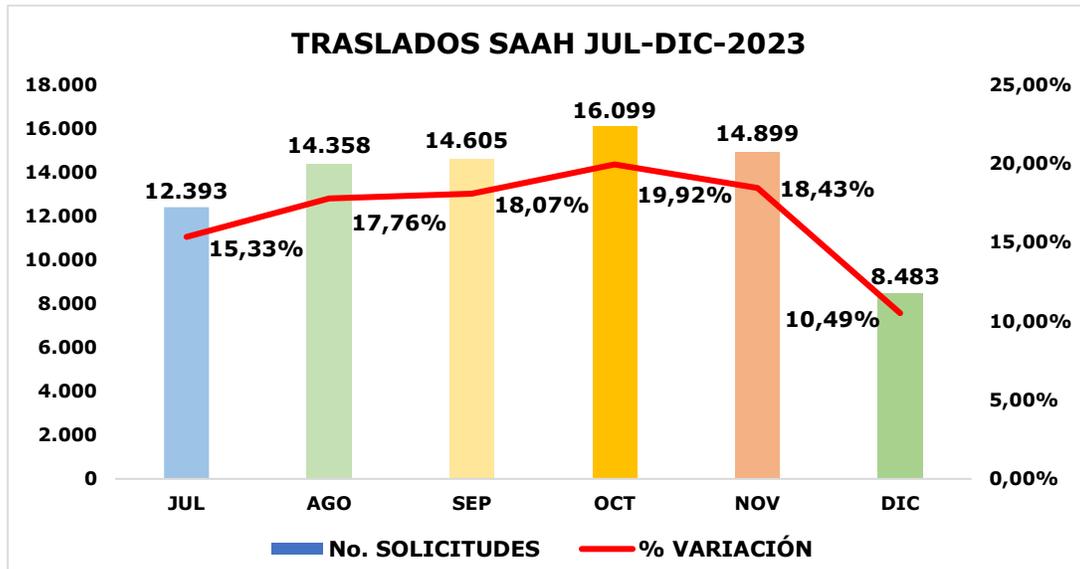
TOTAL CASOS SOLICITADOS	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	8.955	10.774	10.616	11.654	10.924	6.221	59.144
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	526	515	424	347	247	132	2.191
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	1.251	1.316	1.410	1.459	1.337	736	7.509
OFERTA INSTITUCIONAL- REQUIERE ACCESO MENOR - ADULTO - EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD A EDUCACION BASICA - MEDIA (GITANO ROM- INDIGENA)	205	220	255	353	314	127	1.474
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	162	315	673	1.116	1.005	542	3.813
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION	649	475	0	0	0	0	1.124
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	28	22	45	31	41	44	211
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION	230	221	453	326	295	112	1.637
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	20	30	49	41	49	34	223
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD -ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	361	455	608	742	668	524	3.358
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	6	15	72	30	19	11	153
TOTAL GENERAL	12.393	14.358	14.605	16.099	14.899	8.483	80.837
TOTAL % PARTICIPACIÓN	15,33%	17,76%	18,07%	19,92%	18,43%	10,49%	100%

Tabla No.10

La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria de julio a diciembre del 2023, efectuó el traslado de 80.837 solicitudes a otras instituciones del estado con respecto a las 106.659 solicitudes radicadas por los ciudadanos en el mismo periodo durante el año 2022, que por intermedio de la Unidad de Víctimas que presentan de forma verbal o escrita esta clase de requerimiento. Para el 2023 en el mes de septiembre, octubre y noviembre se dio traslado a otras instituciones con el 18.07%, 19,92% y el 18.43% del total de las solicitudes a de las que

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.	Fecha: 26/07/2018
		Página 9 de 11

otras entidades tenían competencia de participación y orientación de las necesidades de la víctimas que requieren de este servicio.



Gráfica No. 7

Se detalla en la Grafica No.7 del presente informe, se evidencia que para el mes de agosto (14358), septiembre (14605), octubre (16099) y noviembre (14899) presentó el mayor traslado de solicitudes a otras entidades y para los meses de julio (12393) y diciembre (8483) se presentaron el 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 2023, la Oficina de Control Interno toma como referencia esta información que se evidencia en la tabla No. 1.

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el periodo se encuentra en un promedio de 15 días, atendiendo lo dispuesto en el "artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que fue modificado por la ley 1755 de 2015".

La información se analizará por trimestre (julio a septiembre y octubre a diciembre de 2023) y de la cual se tienen siguientes consideraciones:

El total radicado para el segundo semestre de 2023 es de 223.616 solicitudes, esta información que se evidencia en la tabla No.2. Durante el tercer trimestre el número de solicitudes recibidas es de 122.397, lo que representa un 54.74% del total de las solicitudes que se radicadas. Para el cuarto trimestre se recibieron 102.219 peticiones que representan el 45.26% del total. Se evidencia que para el tercer trimestre se radicarón 21.178 (9.47%) solicitudes más en comparación con el cuarto trimestre.

- 1) 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

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</p> <p>CAMBIAMOS PARA SERVIR</p>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.	Fecha: 26/07/2018
		Página 10 de 11

en general es de disminución, ya que teniendo en cuenta que para el mes de diciembre se radicaron 28.408 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 (39.562) del periodo en análisis de julio a septiembre se radicaron 122.397 (54.74%) y de octubre a diciembre se radicaron 101.219 (45.26%) con 21.178 (9.47%) solicitudes menos radicadas en el cuarto trimestre de 2023.

- 2) En el segundo semestre de 2023 se da traslado por competencia a otras entidades a un total de 2329 solicitudes. En la Tabla No.3 para el tercer trimestre se remitieron 1301 solicitudes equivalentes al 55.86% y en el cuarto trimestre se remiten 1028 que representan el 44.14%. Se evidencia una disminución de 273 solicitudes (11.72%) en el cuarto trimestre analizado en relación con el tercer trimestre para los traslados por competencia.

El total radicado para el segundo semestre de 2023 es de 223.616 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No.4, durante el mes de agosto se dio respuesta al mayor número de PQRS que corresponde a 42944 (19.20%) solicitudes con un promedio de 15 días de respuesta y para el mes de diciembre se radico el menor número de PQR dando respuesta a 28408 (12.70%) solicitudes radicadas con tiempo de respuesta de 14,70 días, se evidencia una disminución de 14536 (6.50%) con respecto al mes de agosto del mismo periodo analizado.

- 1) Para el segundo semestre del 2023 el tiempo de respuesta promedio fue de 15 días hábiles atendiendo lo dispuesto en el "artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que fue modificado por la ley 1755 de 2015" en su primer inciso aclara "*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción*" para atender las 223.616 solicitudes recibidas y teniendo en cuenta la información suministrada por la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano en periodo de análisis; se evidencia para el tercer trimestre de 2023 que el tiempo de respuesta aumento a 15.47 días para las 122.397 solicitudes radicadas y una disminución en el tiempo de respuesta durante el cuarto trimestre de 14.70 días hábiles para las 101.219 PQR radicadas, con una disminución favorable de tercer al cuarto cuatrimestre del 2023 en promedio de 0.77 días.
- 2) Para el segundo semestre de 2023 del total de solicitudes a 900 de ellas se les negó información por confidencialidad. En la Tabla No.5 para el tercer trimestre fueron 436 solicitudes negadas las que representan un 48.44% del periodo y para el cuarto trimestre fueron 464 solicitudes negadas que equivalen al 51.56% del periodo. Se observa un incremento de 28 (3.08%) solicitudes durante el cuarto trimestre del periodo analizado.

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 2023 se radicaron 9.495.255 solicitudes, distribuidas así: 3.769.855 (39.70%) se radicaron por canal presencial y 5.704.628 (60.08%) por canal telefónico y virtual, 12.783 (0.13%) canal presencial PQR, 7.989 (0.08%). A partir de estas cifras la Oficina de Control Interno tiene las siguientes consideraciones

- 1) Teniendo como universo las 9.474.483 solicitudes radicadas durante el segundo semestre del 2023 información tabla No.7, en el canal presencial se evidencia que se

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.	Fecha: 26/07/2018
		Página 11 de 11

recibieron durante el tercer trimestre 1.963.080 (52.70%) cuarto trimestre 1.806.775 (47.93%) se presenta una disminución de 156.305 (47.93%) en relación con el tercer trimestre de solicitudes radicadas por el canal presencial. Durante el tercer trimestre por el canal telefónico fueron radicadas 2.768.632 (48.53%) solicitudes y para el cuarto trimestre se radicaron 2.935.996 (51.47%) solicitudes, presentando un incremento de 167.364 (2.93%) del periodo en análisis.

- 2) Las solicitudes por canales presencial y virtual para PQR durante el segundo semestre del 2023 recibidas ascienden a 20772 (0,22%) información Tabla No.8, durante el tercer trimestre 7185 (56.21%) cuarto trimestre 5598 (43.79%) solicitudes con una disminución en 1587 (7.64%) solicitudes en relación con el tercer trimestre de solicitudes radicadas por el canal PRESENCIAL PQR. Durante el tercer trimestre fueron radicadas por el canal TELEFONICO PQR 7989 solicitudes que representan un 0.08%, en el tercer trimestre fueron 4307 (53.91 para el cuarto trimestre de 3682 (46.09%) solicitudes radicadas por el canal TELEFONICO PQR presentando una disminución de 625 (3.01%).
- 3) Tomando la información de la Tabla No. 10, a 80837 solicitudes se le dio trasladado a otra entidad durante el segundo semestre de 2023, como lo informa el Grupo de Atención al Ciudadano. En el tercer trimestre a 41356 (51.16%) solicitudes se dio traslado a otra entidad, mientras que para el cuarto trimestre de 2023 el número de solicitudes trasladadas disminuyo a 39.81 (48.84%). Se observa para el cuarto trimestre del 2023 una disminución de 10358 (12.81%) en solicitudes radicadas; siendo el mes de diciembre el de menor cantidad de traslados con 8483 solicitudes.
- 4) Se evidencia en general que la tendencia en la información suministrada para las solicitudes de Ayuda y Atención Humanitaria para el tercer trimestre de 2023 aumenta, mientras que para el cuarto trimestre de 2023 disminuye (Gráfica No.7).
- 5) Se evidencia que la Oferta Institucional de Vivienda es el caso que más tiene solicitudes radicadas con un total de 59144 (73.16%) para el segundo semestre de 2023, siendo en el mes de octubre de 2023 con 11654 solicitudes donde se evidencia la mayor cantidad de atenciones durante el periodo de análisis.



CARLOS ARTURO ORDONEZ CASTRO

APROBÓ

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS <small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small>	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: 150.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.	Versión: 03
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.	Fecha: 26/07/2018
		Página 12 de 11

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.