

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	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 16

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	13	Mes:	02	Año:	2025
------------------------------	------	----	------	----	------	------

Número de Informe	2/2
Nombre del Seguimiento	Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitados por la UARIV en los meses de julio a diciembre de 2024.
Objetivo del Seguimiento	Verificar el cumplimiento de las medidas ordenadas por el Gobierno Nacional 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 2024. 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	Se inicia con la solicitud de información y concluye con el informe que contiene el concepto de la Oficina de Control Interno e informar el trámite realizado por la 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 2024.
Periodicidad	Informes semestrales con corte enero-junio; julio-diciembre, de cada anualidad. En esta oportunidad se entrega el corte correspondiente al corte julio-diciembre de 2024.

1. MARCO JURÍDICO.

- Artículo 23 de la Constitución Política
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública
- Ley 1755 de 2015: Modifica y amplía las disposiciones sobre el derecho de petición, estableciendo los tiempos de respuesta y el procedimiento aplicable.
- Ley 1581 de 2012 Ley de Protección de Datos Personales
- Ley 190 de 1995 artículo 54
- Ley 1437 de 2011 Título II
- Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, anexo 1: 10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

Marco normativo del modelo integrado de planeación y gestión

Generalidades de MIPG

- Contexto normativo**
Dentro de las políticas de gestión y desempeño institucional que conforman el MIPG, se destaca la **Política de Servicio al Ciudadano**, la cual es fundamental para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Esta política promueve la participación ciudadana y establece mecanismos para que las entidades públicas respondan de manera eficiente y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos.
- Gestión con Valores para Resultados**
Relacionada con la **atención al ciudadano y la participación ciudadana**. Incluye estrategias para garantizar el acceso a mecanismos de PQRS y la adecuada gestión de las respuestas. Se enfoca en la calidad del servicio y la transparencia en la interacción con la ciudadanía.
- Evaluación de Resultados**
Implica el monitoreo y evaluación del desempeño institucional en la gestión de las PQRS. Ayuda a identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y en la toma de decisiones basada en evidencias.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	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 16

4. **Talento Humano (de manera indirecta)**

Relacionada con la capacitación y sensibilización de los funcionarios en la atención de PQRS.
Busca fomentar una cultura de servicio al ciudadano.

5. **Gestión del Conocimiento y la Innovación**

Usa la información recopilada en PQRS para la mejora continua de procesos y servicios.
Permite identificar patrones y tendencias en las quejas y reclamos, facilitando acciones correctivas.

2. **ALINEACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG**

Este informe sobre austeridad en el gasto está alineado con las generalidades de MIPG y las Dimensiones Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Talento Humano, Gestión del Conocimiento y la Innovación teniendo en cuenta los con respecto a la gestión de los recursos físicos y servicios internos de la tercera dimensión y la Política de Control Interno; elementos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG adoptado por Unidad para las Víctimas.

3. **PROPÓSITO DEL INFORME.**

Para la Unidad de Atención Reparación Integral para las Víctimas el trámite de PQRS (Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias) por parte de las víctimas, es una medida y forma de participar e interactuar con los ciudadanos para poder atender de una forma directa y personalizada por parte de la UARIV como entidad de orden público para manifestar por medio los diferentes medios de comunicación como son escritos, hablados, telefónicos, electrónicos, poder dar a conocer sus inquietudes, inconformidades, solicitudes o recomendaciones sobre las necesidades específicas de cada una de las víctimas que las tramita esperando una respuesta con orientaciones y guías claras y precisas para solucionar su inquietud o problema particular.

El destinatario de este informe es la Dirección General y todas las Direcciones y Subdirecciones de la UARIV especialmente la Coordinación de Servicio al Ciudadano como apoyo y soporte de gestión de cada uno de los procesos misionales de la Unidad. De igual manera puede ser de interés por parte de los líderes de proceso y dependencias relacionadas a la atención a las víctimas, los servidores en general y de toda persona que lo pueda consultar con propósitos académicos, de control y especialmente lo relacionado con la participación ciudadana, con el único propósito de mejorar la calidad de los servicios y promover la transparencia en la gestión pública, mostrando el cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 23 de la Constitución Política, Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 en donde se dictan los tiempos de respuesta para cada una de estas solicitudes a saber:

- **Peticiones en general:** Deben ser resueltas en un término máximo de 15 días hábiles desde su recepción.
- **Solicitudes de documentos e información:** Tienen un plazo de respuesta de 10 días hábiles desde su recepción.
- **Consultas a las autoridades sobre materias de su competencia:** Deben ser atendidas en un máximo de 30 días hábiles desde su recepción.

4. **CONTEXTO DEL INFORME.**

Atendiendo lo expuesto en el marco jurídico de presente informe también es importante que se implemente lo dispuesto en la *Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, anexo 1: 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.

Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	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 16

- El número de solicitudes recibidas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Con la anterior información enviada por la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Unidad de Atención y Reparación Integral para las Víctimas la cual analizaremos para poder obtener por medio de los datos aportados, resultados que permiten medir la gestión de la UARIV sobre esta situación tan particular que compromete a la entidad en atender y orientar de una forma certera a la víctima en su necesidad.

Por anterior analizaremos la información con los siguientes aspectos:

- **Transparencia:** Informar al público sobre la cantidad y tipo de solicitudes recibidas
- **Mejora continua:** Identificar áreas de oportunidad en los procesos internos para optimizar la atención al ciudadano.
- **Cumplimiento normativo:** Asegurar que se respeten los tiempos y procedimientos establecidos por la ley para la atención de PQRS

Para poder obtener los siguientes resultados:

- **Estadísticas de solicitudes:** Número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en un período determinado.
- **Canales de recepción:** Medios a través de los cuales se recibieron las solicitudes (presencial, correo electrónico, línea telefónica, plataformas digitales, entre otros).
- **Tiempos de respuesta:** Análisis del cumplimiento de los plazos legales para atender las solicitudes.

5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE EVIDENCIAS

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 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 2024, 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 2024, 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 2024 se recibieron 217.642 solicitudes que representan el 100% de las peticiones, quejas y reclamos a las que se le dio trámite durante el periodo de análisis, 1.824 (5.09%) corresponden a aquellas solicitudes trasladadas a otra institución, 4.135 (11,11%) 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-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	35.810	35.492	34.309	42.588	38.318	31.125	217.642
	16,45%	16,31%	15,76%	19,57%	17,61%	14,30%	100%
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	154	131	144	241	1002	152	1.824
	0,43%	0,37%	0,40%	0,67%	2,80%	0,42%	5,09%
Tiempo de respuesta a cada solicitud, en días	8,37	8,57	8,00	8,88	8,43	8,94	8,53
Número de solicitudes en las que se negó información	351	396	518	1.415	812	643	4.135
	8,49%	9,58%	12,53%	34,22%	19,64%	15,55%	1,90%
	0,98%	1,12%	1,51%	3,32%	2,12%	2,07%	11,11%

Tabla No. 1

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el periodo se encuentra en un promedio de 8.53 días con -6.47 (-43.13%) días menos con respecto al mismo periodo de 2023, 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.

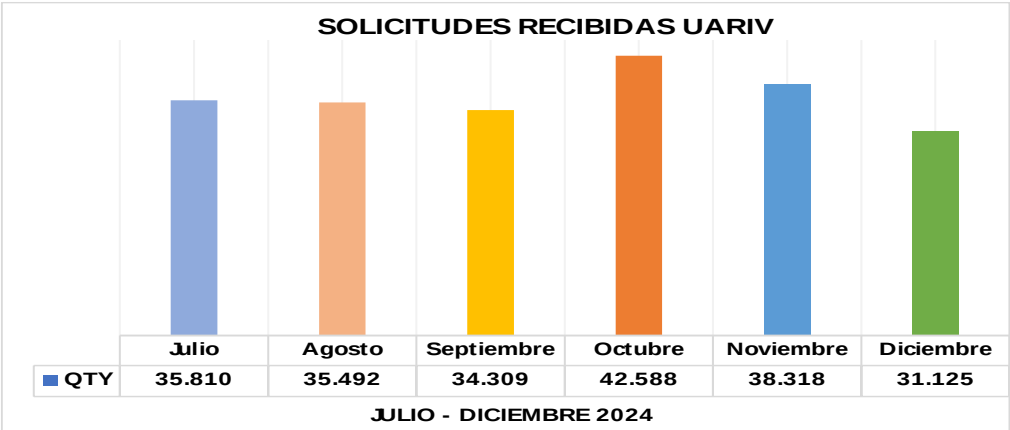
Situación que se evidencia teniendo en cuenta que para el segundo semestre del año 2024 se recibieron 217.642 solicitudes a las que se les dio el trámite correspondiente y dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con la jurisprudencia dictada y vigente en la actualidad.

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el segundo semestre del año 2024 donde el promedio de respuesta correspondió 8.53 días.

5.1. SOLICITUDES RECIBIDAS JUL-DIC-2024

Mes	Cantidad	%
Julio	35.810	16,45%
Agosto	35.492	16,31%
Septiembre	34.309	15,76%
Octubre	42.588	19,57%
Noviembre	38.318	17,61%
Diciembre	31.125	14,30%
TOTAL	217.642	100%

Tabla No. 2



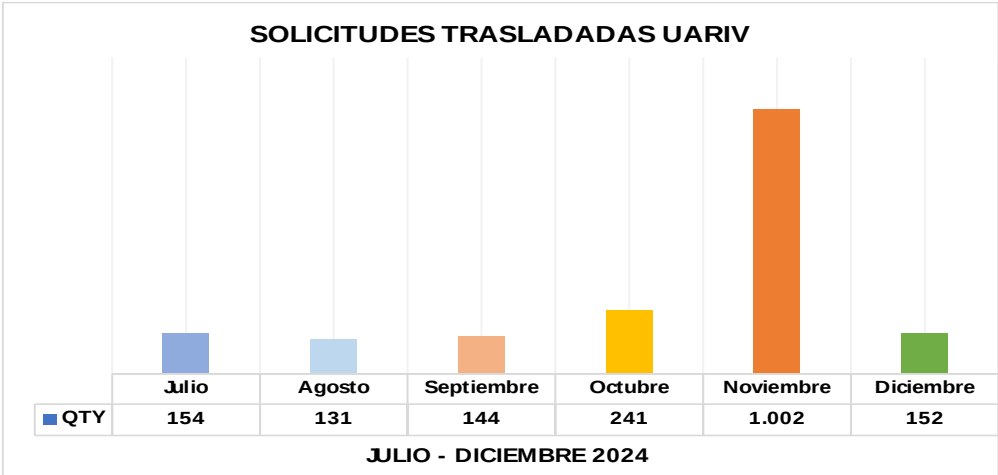
Gráfica No. 1

Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis, referenciadas en la Tabla No.2 y Gráfica No.1 que los donde se radicaron mayor cantidad de PQRS fueron octubre con 42.588 (19.57%) y noviembre con 38.318 (17.61%); en septiembre con 34.309 (15.76%) y diciembre con 31.125 (14.30%) con el menor número de PQRS radicadas para dar respuesta a las víctimas.

5.2. SOLICITUDES TRASLADAS JUL-DIC-2024

Mes	Cantidad	%
Julio	154	8,44%
Agosto	131	7,18%
Septiembre	144	7,89%
Octubre	241	13,21%
Noviembre	1.002	54,93%
Diciembre	152	8,33%
TOTAL	1.824	100%

Tabla No. 3



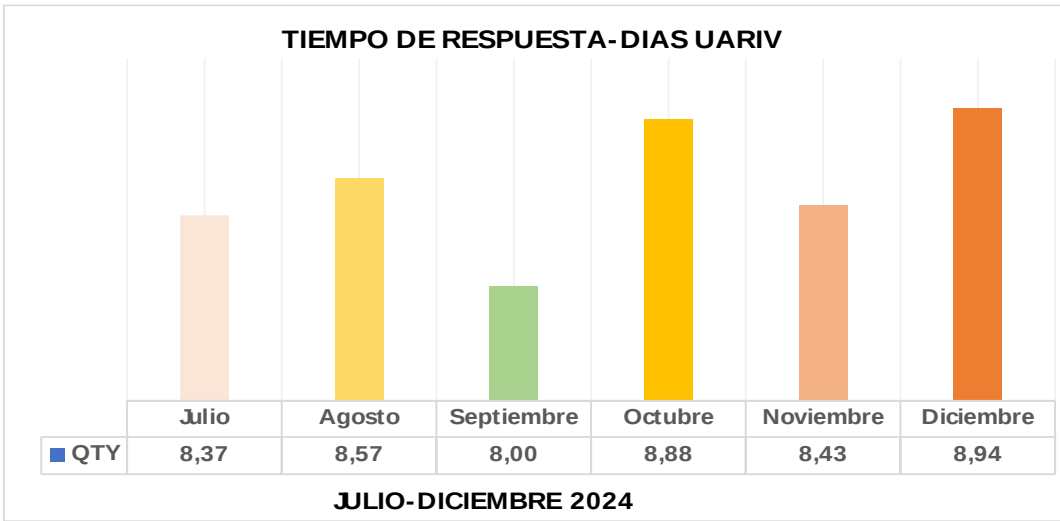
Gráfica No. 2

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 octubre 241(13.21%) noviembre 1.002 (54.93%), se trasladaron el mayor número de PQRS a otras dependencias.

5.3. TIEMPO DE RESPUESTA JUL-DIC-2024

Mes	Cantidad	%
Julio	8,37	98,15%
Agosto	8,57	100,45%
Septiembre	8,00	93,77%
Octubre	8,88	104,10%
Noviembre	8,43	98,77%
Diciembre	8,94	104,74%
TOTAL	8,53	100%

Tabla No. 4



Gráfica No. 3

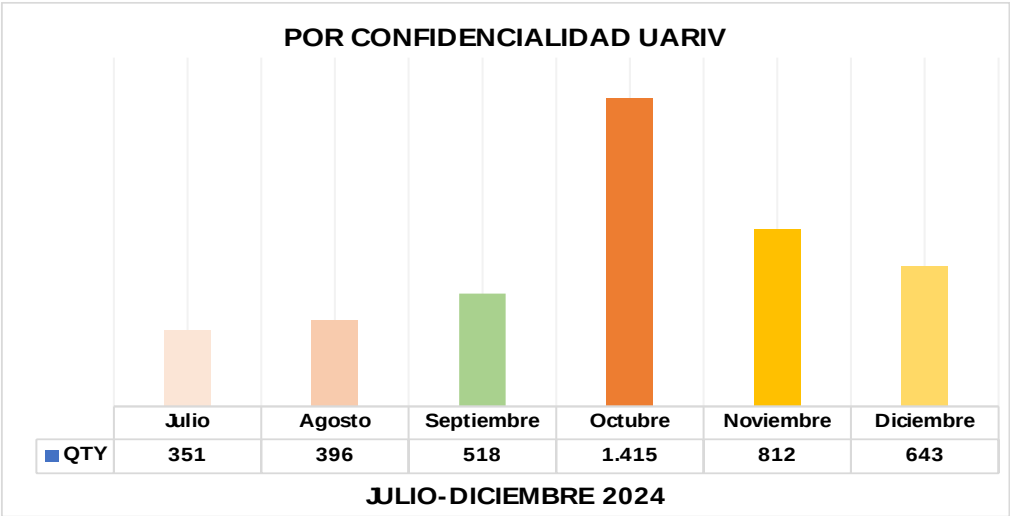
Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No.4 y Gráfica No.3 que, durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre el tiempo promedio de respuesta de las PQRS fue de 8.53 días que con respecto al mismo periodo de 2023 fue de 15 días.

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), las cantidades de PQRS radicadas para dar trámite de respuesta dentro de los tiempos establecidos y comparadas con el tercer trimestre (julio a septiembre) aumentaros en un 2.95%, situación que se evidencia con las cifras de los trimestres tomados con referencia.

5.4. CONFIDENCIALIDAD JUL-DIC-2024

Mes	Cantidad	%
Julio	351	8,49%
Agosto	396	9,58%
Septiembre	518	12,53%
Octubre	1.415	34,22%
Noviembre	812	19,64%
Diciembre	643	15,55%
TOTAL	4.135	100%

Tabla No. 5



Gráfica No. 4

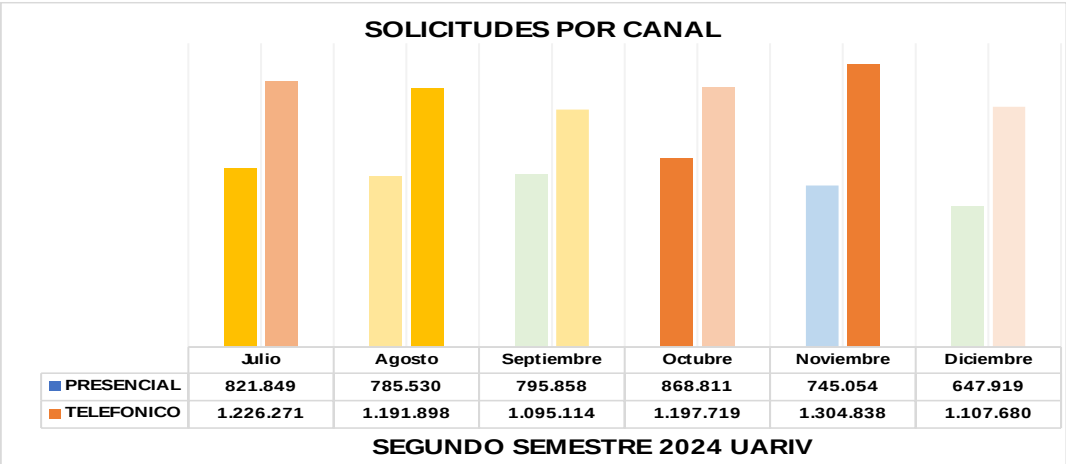
Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No. 5 y Gráfica No.4 que, durante los meses de julio a septiembre se presentó el menor número de PQRS con confidencialidad 1.265 (30.59%) y los meses de octubre a diciembre incremento las PQRS de confidencialidad con 2.870 (69.41%), siendo octubre con 1.415 (34.22%) el de mayor restricción.

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 2024 para el análisis requerido solamente tomaremos la información que corresponde al segundo semestre del 2023 bajo los siguientes parámetros:

5.5. Información por Solicitudes de Canal Presencial y Telefónico.

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL P + T	%
Julio	821.849	17,62%	1.226.271	17,21%	2.048.120	17,37%
Agosto	785.530	16,84%	1.191.898	16,73%	1.977.428	16,77%
Septiembre	795.858	17,06%	1.095.114	15,37%	1.890.972	16,04%
Octubre	868.811	18,62%	1.197.719	16,81%	2.066.530	17,53%
Noviembre	745.054	15,97%	1.304.838	18,32%	2.049.892	17,39%
Diciembre	647.919	13,89%	1.107.680	15,55%	1.755.599	14,89%
TOTAL	4.665.021	100%	7.123.520	100%	11.788.541	100%

Tabla No. 6



Gráfica 5

En la Tabla No. 6 y Gráfica 5, se muestran las solicitudes radicadas por canal presencial para cada uno de los meses de julio a diciembre de 2024, para un total de 4.665.021 (39.57%) para el periodo analizado.

Se evidencia para los meses de julio 821.849 (17,62%), agosto 785.530 (16,84%) y septiembre 795.858 (17,06%), siendo 51.52% de la totalidad de solicitudes radicada, para los meses de octubre 868.811 (18,62%), noviembre 745.054 (15,97%), 647.919 (13,89%) siendo 48.48% de la totalidad de solicitudes radicadas durante el periodo analizado.

En la Tabla No. 6 y Gráfica 5, se muestran las solicitudes radicadas por canal telefónico para cada uno de los meses de julio a diciembre de 2024, para un total de 7.123.520 (60.43%) para el periodo analizado.

Se evidencia para los meses de julio 1.226.271 (17,21%), agosto 1.191.898 (16,73%) y septiembre 1.095.114 (15,37%), siendo 49.32% de la totalidad de solicitudes radicadas, para los meses de octubre 1.197.719 (16,81%), noviembre 1.304.838 (18,32%), 1.107.680 (15,55%) siendo 50.68% de la totalidad de solicitudes radicadas durante el periodo analizado.

Para el mes de septiembre se radicaron el mayor número de solicitudes con 868.811 solicitudes por canal presencial, de igual manera para el mes de noviembre con 1.304.838 solicitudes por canal telefónico.

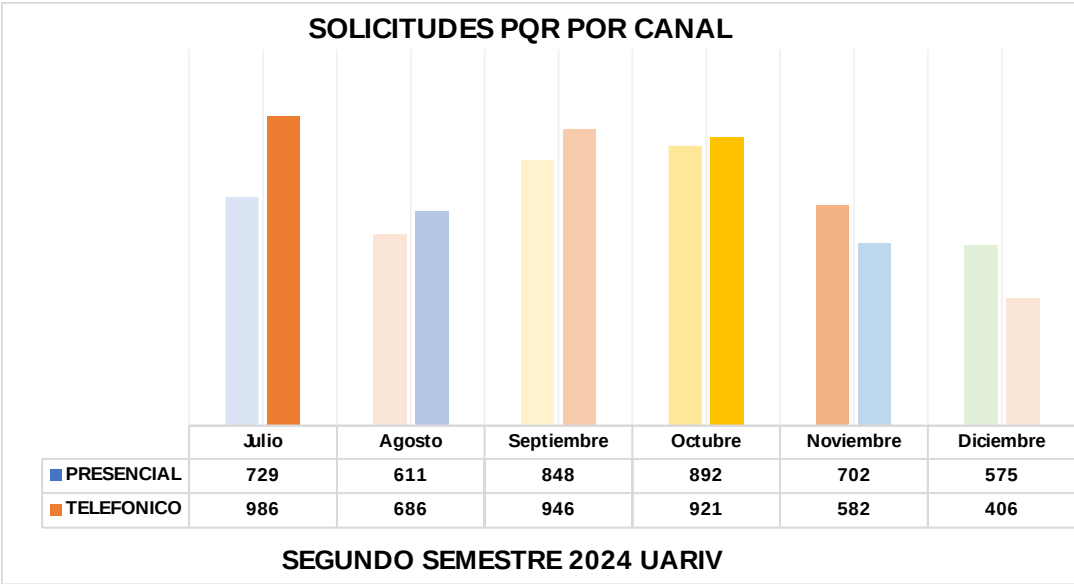
Para el mes de diciembre se radicaron el menor número de solicitudes con 647.919 solicitudes por canal presencial, de igual manera para el mes de septiembre con 1.107.680 solicitudes por canal telefónico.

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

En la Tabla No.7, Gráfica No.6 la información se analiza por solicitudes recibidas por canales de atención presencial PQR y solicitudes recibidas por canales telefónico PQR, las cantidades y porcentajes de participación se evidencian y detallan en cada uno de los meses del periodo analizado (julio-diciembre-2024. 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 PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%	TOTAL SOLICITUDES PQR CANAL P +T	%
Julio	729	16,73%	986	21,78%	1.715	19,30%
Agosto	611	14,02%	686	15,15%	1.297	14,60%
Septiembre	848	19,46%	946	20,90%	1.794	20,19%
Octubre	892	20,47%	921	20,34%	1.813	20,41%
Noviembre	702	16,11%	582	12,86%	1.284	14,45%
Diciembre	575	13,20%	406	8,97%	981	11,04%
TOTAL	4.357	100%	4.527	100%	8.884	100%

Tabla No. 7



Gráfica No. 6

En la Tabla No. 7 y Gráfica 6, se muestran las solicitudes radicadas por canal presencial PQR para cada uno de los meses de julio a diciembre de 2024, para un total de 4.357 (49.04 %) para el periodo analizado.

Para las solicitudes por canal presencial PQR se evidencia para los meses de julio 729 (16,73%), agosto 611 (14,02%) y septiembre 848 (19,46%), siendo 50.22% de la totalidad de solicitudes radicadas, para los meses de octubre 892 (20,47%), noviembre 702 (16,11%), 575 (13,20%) siendo 49.78% de la totalidad de canal presencial PQR durante el periodo analizado.

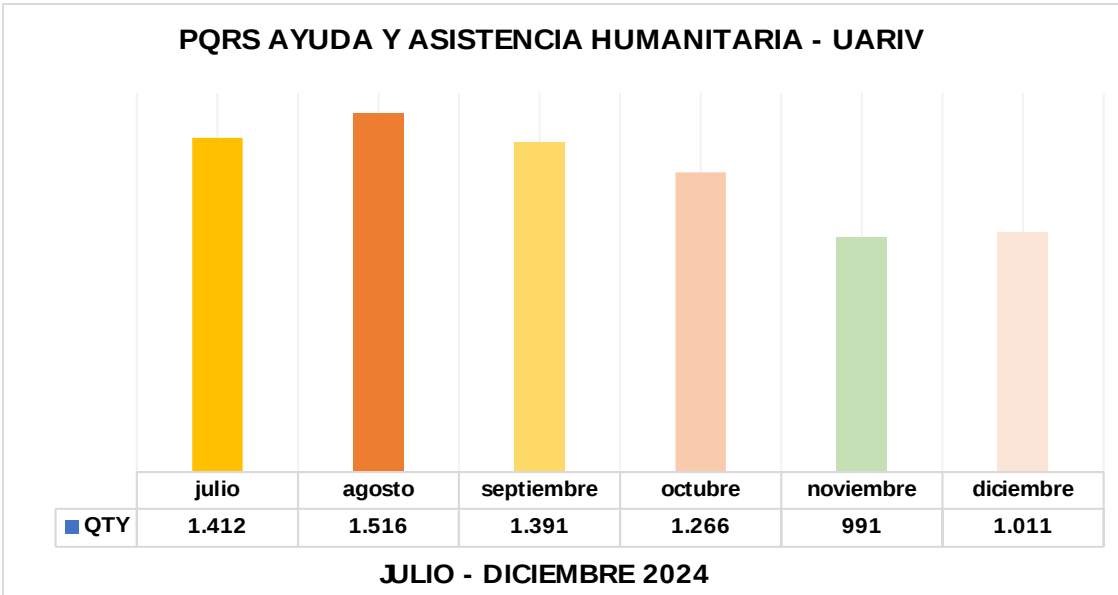
Para el mes de octubre se radicaron el mayor número de solicitudes con 892 solicitudes por canal presencial PQR, de igual manera para el mes de septiembre con 946 solicitudes por canal telefónico PQR.

Para el mes de diciembre se radicaron el menor número de solicitudes con 575 solicitudes por canal presencial PQR, y 406 solicitudes por canal telefónico PQR.

5.7. Información Solicitudes por Ayuda y Asistencia Humanitaria.

TOTAL CASOS SOLICITADOS	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL GENERAL
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	921	1089	1.082	1007	790	813	5.702
OFERTA INSTITUCIONAL-EMPLEABILIDAD - INTERMEDIACION LABORAL - SENA	210	144	26	18	21	28	447
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	8	15	27	20	25	17	112
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	0	8	10	13	9	7	47
OFERTA INSTITUCIONAL- REQUIERE ACCESO MENOR – ADULTO- EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD A EDUCACION BASICA – MEDIA (GITANO ROM-	22	41	34	24	25	30	176
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD	50	57	54	42	28	32	263
OFERTA INSTITUCIONAL- SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	64	57	63	58	34	29	305
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	12	11	6	13	11	9	62
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION	62	13		0		0	75
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	13	22	33	28	20	14	130
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD -ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	50	57	54	42	28	32	263
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	0	2	2	1	0	0	5
TOTAL GENERAL	1.412	1.516	1.391	1.266	991	1.011	7.587
TOTAL %	18,61%	19,98%	18,33%	16,69%	13,06%	13,33%	100%

Tabla No. 8



Gráfica No. 7

En la Tabla No. 8 Gráfica No. 7 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 le corresponde de julio a diciembre de 2024. 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.

Para el análisis requerido solamente tomaremos la información que corresponde al segundo semestre del 2024 reportado en la Tabla No. 8, 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.

La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria de julio a diciembre del 2024, efectuó el traslado de 7.587 solicitudes a otras instituciones del estado con respecto a las 80.837 con -73.250 (89,64%) solicitudes radicadas por los ciudadanos en el mismo periodo durante el año 2023, que por intermedio de la Unidad de Víctimas que presentan de forma verbal o escrita esta clase de requerimiento.

Para el 2024 desde julio a septiembre se dio traslado a otras instituciones con 1.412 (18,61%), 1.516 (19,98%), 1.391 (18,33%) del total de las solicitudes a de las que otras entidades tenían competencia de participación y orientación de las necesidades de la víctimas que requieren de este servicio.

Se detalla en la Grafica No.7 del presente informe, se evidencia que para los meses de julio a diciembre de 2024 con 5.702 (75,15%) para “OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA” solicitudes se presentaron el mayor traslado de requerimientos de soporte a otras entidades para orientación y apoyo por fuera de la Unidad.

6. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO HISTORICO.

Durante los últimos tres años la presentación de solicitudes por Canal Presencial y Canal Telefónico las PQR interpuestas por estos dos canales de comunicación por las víctimas se han incrementado en promedio por año del 10%

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	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 16

lo que da como resultado un promedio de 1.500.000 millones de solicitudes adicionales por año, lo cual nos permite tomar como referencia y base para sugerir que se debe mantener este ritmo de atención y respuesta de parte de los profesionales encargados de realizar esta labor ante las víctimas, para dar respuesta a sus inquietudes.

Teniendo en cuenta la importancia y la reserva en el trámite de las solicitudes que las víctimas radican ante la entidad, la confidencialidad en el tratamiento de confidencialidad en la información expuesta por los titulares de la PQR cada vez se vuelve más estricta y exigente, ya que se tiene en cuenta la Ley de Habeas Data la cual es una ley que regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

Año tras año y por los últimos tres periodos, el traslado de solicitudes a otras organizaciones del estado y del sector han ido reduciéndose, lo que nos permite confirmar que cada vez más la entidad cuenta con el apoyo de profesionales más capacitados y con más conocimientos especializados sobre la ley de víctimas.

7. ENFOQUE DE RIESGOS

La Oficina de control interno en el ejercicio del análisis del manejo, control y respuesta institucional de las PQR de parte de la entidad en coordinación con el proceso de SERVICIO AL CIUDADANO de la UARIV lo que implica analizar y gestionar los riesgos asociados a la recepción, gestión y respuesta de estas solicitudes dentro de una organización considera importante y necesario atender las siguientes recomendaciones:

- Riesgo de incumplimiento normativo: No responder en los tiempos establecidos por la ley.
- Riesgo reputacional: Un alto número de quejas no resueltas puede afectar la imagen de la organización.
- Riesgo operativo: Falencias en los procesos internos que impiden una gestión eficiente.
- Riesgo de seguridad de la información: Posible fuga de datos personales protegidos por la Ley 1581 de 2012.

Se deben establecer estrategias para reducir los riesgos, por ejemplo:

- Automatización de procesos: Uso de software para seguimiento y gestión de PQRS.
- Capacitación del personal: Formación en normativa y en servicio al cliente.
- Mejoras en la comunicación: Transparencia en la gestión y respuesta a los ciudadanos.

El informe debe incluir indicadores clave como:

- Tiempos de respuesta promedio.
- Porcentaje de PQRS atendidas dentro del plazo legal.
- Número de quejas recurrentes y acciones correctivas implementadas.
- Nivel de satisfacción de los usuarios con la respuesta.

Todo lo anterior para evitar:

- Reportes de información incompleta o extemporánea por parte de los funcionarios de la gestión administrativa, responsables de su envío de acuerdo con los ítems requeridos y soportados con la normatividad que regula el presente informe.
- No asignación dentro de proceso de Servicio al Ciudadano de funcionarios responsables con respecto a la definición, implementación, control y seguimiento de las PQRS, para que no se presenten los riesgos asociados a la recepción, gestión y respuesta de estas solicitudes.
- Que información aportada por el proceso de Servicio al Ciudadano sea de fácil manejo y discernimiento de quienes utilicen la información reportada como consulta en los diferentes ítems analizados.
- No atender las recomendaciones, observaciones y sugerencias realizadas por la OCI por parte de los responsables del proceso dentro de la organización.

8. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE EVIDENCIAS.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	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 16

Revisados los informes suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y que corresponden a los meses de julio 1 a diciembre 31 de 2024, 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 8,53 días, atendiendo lo dispuesto en el “artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que fue modificado por la ley 1755 de 2015”. Durante los últimos 5 años la Unidad de Atención y Reparación Integral el tiempo de respuesta de las PQRS siempre había sido superior a los 15 días, razón por la cual la Oficina de Control Interno recomienda lograr mantener y/o mejorar el tiempo de repuesta conseguido por Servicio al Ciudadano en atención a las solicitudes interpuestas por las víctimas, haciendo uso de lo expuesto en el Artículo 23 de la Constitución Política.

Durante los últimos tres años la presentación de solicitudes por Canal Presencial y Canal Telefónico las PQR interpuestas por estos dos canales de comunicación por las víctimas se han incrementado en promedio por año del 10% lo que da como resultado un promedio de 1.500.000 millones de solicitudes adicionales por año, lo cual nos permite tomar como referencia y base para sugerir que se debe mantener este ritmo de atención y respuesta de parte de los profesionales encargados de realizar esta labor ante las víctimas, para dar respuesta a sus inquietudes.

Teniendo en cuenta la importancia y la reserva en el trámite de las solicitudes que las víctimas radican ante la entidad, la confidencialidad en el tratamiento de confidencialidad en la información expuesta por los titulares de la PQR cada vez se vuelve más estricta y exigente, ya que se tiene en cuenta la Ley de Habeas Data la cual es una ley que regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

Año tras año y por los últimos tres periodos, el traslado de solicitudes a otras organizaciones del estado y del sector han ido reduciéndose, lo que nos permite confirmar que cada vez más la entidad cuenta con el apoyo de profesionales más capacitados y con más conocimientos especializados sobre la ley de víctimas.

La información se analizará por trimestre (julio a septiembre y octubre a diciembre de 2024) y de la cual se tienen siguientes consideraciones:

El total radicado para el segundo semestre de 2024 es de 217.642 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No. 2. Durante el tercer trimestre el número de solicitudes recibidas es de 105.611, lo que representa un 48.53% del total de las solicitudes que se radicadas. Para el cuarto trimestre se recibieron 112.131 peticiones que representan el 51.47% del total. Se evidencia que para el tercer trimestre se radicarón 6.420 (2.95%) solicitudes menos en comparación con el tercer 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 en general es de disminución, ya que teniendo en cuenta que para el mes de diciembre se radicarón 31.125 solicitudes, que comparado con los meses anteriores del mismo periodo se evidencian incremento y disminuciones importantes en cada uno de ellos, comparado con el mes de julio (35.810) del periodo en análisis; de julio a septiembre se radicarón 105.611 (48.53%) y de octubre a diciembre se radicarón 112.031 (51.47%).
2. En el segundo semestre de 2024 se da traslado por competencia a otras entidades a un total de 1.824 solicitudes. En la Tabla No.3 para el tercer trimestre se remitieron 429 (23.52%) y en el cuarto trimestre se remiten 1.395 (76.48%). Se evidencia un incremento de 966 solicitudes (69.25%) en el cuarto trimestre para dar respuesta a esta necesidad de las víctimas.
3. El total radicado para el segundo semestre de 2024 es de 217.642 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No. 4, durante el mes de octubre se dio respuesta al mayor número de PQRS que corresponde a 42.588 (19.57%) solicitudes con un promedio de 8.88 días de respuesta y para el mes de diciembre se radico el menor número de PQR dando respuesta a 31.125 (14.30%) solicitudes radicadas con tiempo de respuesta de 8.94 días, se evidencia una disminución de 11.463 (26.92%) solicitudes con respecto al mes de octubre del mismo periodo analizado.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	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 13 de 16

4. Para el segundo semestre del 2024 el tiempo de respuesta promedio fue de 8.53 días hábiles arrojando un resultado positivo a la gestión de respuesta de -6.47 (-43.13%) días menos con respecto al mismo periodo de 2023 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 217.642 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 2024 que el tiempo de respuesta aumento a 8.32 días para las 105.611 solicitudes radicadas y un incremento leve en el tiempo de respuesta durante el cuarto trimestre de 8.75 días hábiles para las 112.031 PQR radicadas, teniendo en cuenta que del tercer al cuarto trimestre del 2024 en promedio de días aumenta en 0.43 días.

5. Para el segundo semestre de 2024 del total de solicitudes a 4.135 de ellas se les negó información por confidencialidad. En la Tabla No. 5 para el tercer trimestre fueron 422 (30.59%) solicitudes negadas del periodo y para el cuarto trimestre fueron 2.870 solicitudes negadas que equivalen al 69.41% del periodo. Se observa un incremento de 1.605 (44.08%) 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 2024 se radicaron 11.797.425 solicitudes, distribuidas así: 4.665.021 (39.57%) se radicaron por canal presencial y 7.123.520 (60.43%) por canal telefónico y virtual, 4.357 (0.037%) canal presencial PQR, 4.527 (0.038%).

A partir de estas cifras la Oficina de Control Interno tiene las siguientes consideraciones:

1. Teniendo como universo las 11.797.425 solicitudes radicadas durante el segundo semestre del 2024 información en las tablas No. 7, en el canal presencial se evidencia que se recibieron durante el tercer trimestre 2.403.237 (51.52%) cuarto trimestre 2.261.784 (48.48%) se presenta una disminución de -141.453 (-5.89%) en relación con el tercer trimestre de solicitudes radicadas por el canal presencial. Durante el tercer trimestre por el canal telefónico fueron radicadas 3.513.283 (49.32%) solicitudes y para el cuarto trimestre se radicaron 3.610.237 (50.68%) solicitudes, presentando un incremento de 96.954 (1.36%) del periodo en análisis.

2. A través de los diferentes medios de radicación de PQRS con los que cuenta la Unidad de Atención y Reparación para las Víctimas, las solicitudes radicadas por los canales presencial y virtual para PQR durante el segundo semestre del 2024 recibidas ascienden a 4.357 (0,037%) información tabla No. 6 y 7, durante el tercer trimestre 2.188 (50.22%) y cuarto trimestre 2.169 (49.78%) solicitudes con una disminución en 19 (0.0064%) 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 4.527 solicitudes que representan un 0.038%, en el tercer trimestre fueron 2.618 (57.83%) para el cuarto trimestre de 1.909 (42.17%) solicitudes radicadas por el canal TELEFONICO PQR presentando una disminución de 709 (7.98%).

3. Tomando la información de la Tabla No. 8, a 7.587 solicitudes se le dio trasladado a otra entidad durante el segundo semestre de 2024, como lo informa el Grupo de Atención al Ciudadano.

En el tercer trimestre a 4.319 (56.93%) solicitudes se dio traslado a otra entidad, mientras que para el cuarto trimestre de 2024 el número de solicitudes trasladadas disminuyo a 3.268 (43.07%). Se observa para el cuarto trimestre del 2024 una disminución de 1.051 (13.85%) en solicitudes radicadas; siendo el mes de noviembre el de menor cantidad de traslados con 991 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 2024 aumenta, mientras que para el cuarto trimestre de 2024 disminuye (Gráfica No. 7).

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	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 14 de 16

5. Se evidencia que la Oferta Institucional de Vivienda es el caso que más tiene solicitudes radicadas con un total de 5.702 (75.15%) para el segundo semestre de 2024, siendo en el mes de septiembre de 2024 con 1.089 solicitudes donde se evidencia la mayor cantidad de atenciones durante el periodo de análisis.

9. CONCEPTO DE CONTROL INTERNO.

Teniendo en cuenta la información y datos remitidos por parte del proceso de SERVICIO AL CIUDADANO de la UARIV por parte de los funcionarios responsables, se evidencia por parte de esta Oficina la necesidad de reforzar las acciones de control y seguimiento a las PQRS en donde se realicen las siguientes acciones:

1. Evaluación y Seguimiento: Monitorear continuamente el proceso de atención de PQRS para asegurar su eficacia y eficiencia, identificando posibles áreas de mejora.
2. Verificación del Cumplimiento Normativo: Asegurar que la gestión de las PQRS se realice conforme a las leyes y regulaciones aplicables, como la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011.
3. Recomendaciones de Mejora: Sugerir acciones correctivas y preventivas basadas en los hallazgos obtenidos durante las evaluaciones y seguimientos.
4. Informes Periódicos: Elaborar y presentar informes semestrales a la alta dirección de la entidad, detallando los resultados de la gestión de PQRS y las recomendaciones pertinentes.

Con el único propósito de Implementar un sólido sistema de control interno en la gestión de PQRS con el propósito de robustecer esta importante labor en función y beneficio para las víctimas para:

- Fortalecer la Confianza Ciudadana: Garantiza a los ciudadanos que sus solicitudes son atendidas de manera transparente y eficiente.
- Mejorar la Calidad del Servicio: Identifica áreas de mejora en los procesos, contribuyendo a una atención más efectiva.
- Prevenir Riesgos y Corrupción: Establece mecanismos de control que reducen la posibilidad de prácticas indebidas y promueven la integridad institucional.
- Cumplir con Obligaciones Legales: Asegura que la entidad actúe en conformidad con las normativas vigentes, evitando sanciones y fortaleciendo la cultura de legalidad.

Por lo anterior es importante que el control interno en la gestión de PQRS es un mecanismo clave e importante en cualquier organización pública y/o privada para la mejora continua en las entidades a nivel local y nacional, asegurando una respuesta adecuada y oportuna a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

APROBÓ **FRANCISCO JULIO TABORDA OCAMPO**
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.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS CAMBIAMOS PARA SERVIR	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 15 de 16

3	06/2017	Se modifica formato y se adiciona firma aprobación del Jefe Oficina de Control Interno.
---	---------	---