

 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 18

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 28	Mes: 07	Año: 2025
-------------------------------------	----------------	----------------	------------------

Número de Informe	1/2
Nombre del Seguimiento	Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitados por la UARIV en los meses correspondientes al primer semestre de 2025
Objetivo del Seguimiento	Verificar el cumplimiento de las medidas ordenadas por el Gobierno Nacional e 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 2025.
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.
Periodicidad	Informes semestrales con corte enero-junio; julio-diciembre, de cada anualidad. En esta oportunidad se entrega el corte correspondiente al corte de enero 1° a junio 30 de 2025.

1. MARCO JURÍDICO.

- Artículo 23 de la Constitución Política
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativa
- 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

1. 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.

2. Gestión con Valores para Resultados

Relacionada con la atención al ciudadano y la participación ciudadana.

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</p> <p><small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small></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 2 de 18

Incluye estrategias para garantizar el acceso a mecanismos de PQRS y la adecuada gestión de las respuestas dadas a las víctimas de parte de la Uariv.

Se enfoca en la calidad del servicio y la transparencia en la interacción con la ciudadanía, atendiendo las solicitudes con información clara y precisa.

3. 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.

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 atención en respuesta oportuna a las PQRS 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 un 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, miembros del Comité Institucional de Control Interno, las áreas de la entidad y especialmente la Coordinación de Servicio al Ciudadano. De igual manera puede ser de interés los grupos de interés y control social además de toda persona que lo pueda consultar con propósitos académicos o de control.

Este informe tiene como propósito comunicar la gestión institucional desplegada para atender las solicitudes de los ciudadanos o grupos de interés, en el marco de las normas que constitucional, legal y reglamentariamente se tienen para dar a conocer a los interesados todo lo que requieran conocer, salvo aquellas que tienen especial protección.

 <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 3 de 18

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 lo siguiente:

- 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.

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 misionales, de apoyo y de control para optimizar la atención al ciudadano.
- **Cumplimiento normativo:** Asegurar que se respeten los tiempos y procedimientos establecidos por la ley para la atención de PQRSD.

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

 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 4 de 18

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 enero a junio de 2025, 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 16 de julio de 2025 y entregada mediante correo electrónico institucional el 17 de julio de 2025. Para el periodo de enero 1° a junio 30 de 2025, 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 examinado se recibieron 196.526 solicitudes que representan el 100% de las peticiones, quejas y reclamos a las que se le dio trámite durante el periodo de análisis. 5268 (2,68%) corresponden a aquellas solicitudes trasladadas a otra institución, 676 (0,34%) 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 los datos reportados por el área de servicio al ciudadano y que radicaron las 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	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	31.648	30.900	35.255	30.969	35.266	32.488	196.526
	16,10%	15,72%	17,94%	15,76%	17,94%	16,53%	100%
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	0	642	1.274	1.244	1.200	908	5.268
	0,00%	12,19%	24,18%	23,61%	22,78%	17,24%	2,68%
Tiempo de respuesta a cada solicitud, en días	21,70	14,78	11,47	14,02	15,50	15,82	15,55
Número de solicitudes en las que se negó información	0	102	202	107	143	122	676
	0,00%	15,09%	29,88%	15,83%	21,15%	18,05%	0,34%
	0,00%	0,330%	0,573%	0,346%	0,405%	0,376%	2,03%

Tabla No. 1, fuente propia

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el periodo se encuentra en un promedio de 15.55 días con -0.193(-1.24%) días menos con respecto al mismo periodo de 2024, 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.

 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 18

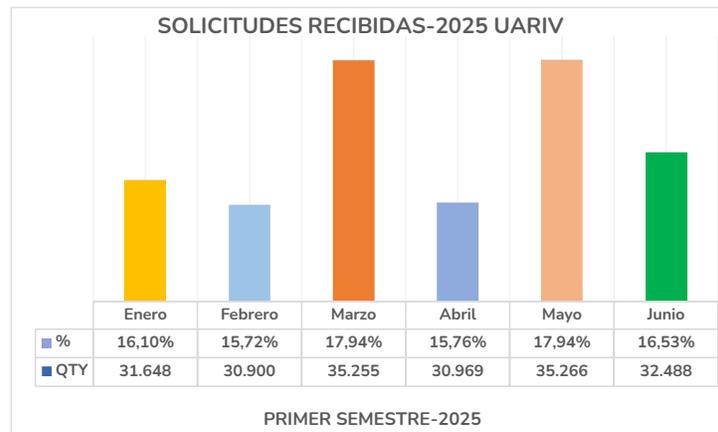
Situación que se evidencia teniendo en cuenta que para el primer semestre del año 2025 se recibieron 214.280 solicitudes de víctimas con 17.754 (8.29%) solicitudes más; y a las que se les dio el trámite correspondiente y dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con la jurisprudencia dictada y vigente en la actualidad.

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el primer semestre del año 2025 donde el promedio de respuesta correspondió 15.55 días.

5.1. SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO-JUNIO-2025

Mes	Cantidad	%
Enero	31.648	16,10%
Febrero	30.900	15,72%
Marzo	35.255	17,94%
Abril	30.969	15,76%
Mayo	35.266	17,94%
Junio	32.488	16,53%
Total	196.526	100%

Tabla No. 2, fuente propia



Gráfica No. 1, fuente propia

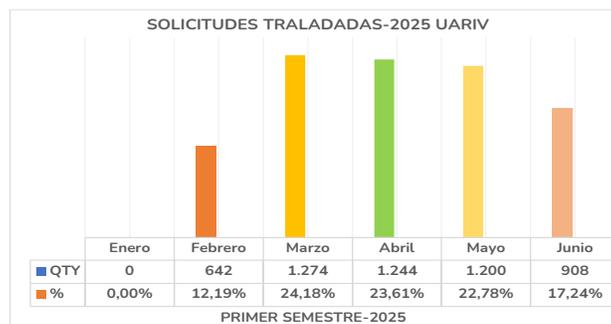
Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis, referenciadas en la Tabla No.2 y Gráfica No.1 que donde se radicaron mayor cantidad de PQRS fueron los meses de mayo 35.266 (17.94%) y marzo con 35.255 (17.94%); en febrero con 30.900 (15.72%) y abril con 30.969 (15.76%) con el menor número de PQRS radicadas para dar respuesta a las víctimas.

5.2. SOLICITUDES TRASLADAS ENE-JUN-2025.

 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 18

Mes	Cantidad	%
Enero	0	0,00%
Febrero	642	12,19%
Marzo	1.274	24,18%
Abril	1.244	23,61%
Mayo	1.200	22,78%
Junio	908	17,24%
Total	5.268	100%

Tabla No. 3, fuente propia



Gráfica No. 2, fuente propia

Se evidencia en la información detallada de enero a junio de 2025 y referenciadas en la Tabla No.3 y Gráfica No.2 que durante los meses de marzo con 1.274(24.18%) abril 1.244 (23.61%), y mayo 1.200 (22.78%) se trasladaron el mayor número de PQRS a otras dependencias.

5.3. TIEMPO DE RESPUESTA ENERO – JUNIO 2025

Mes	Cantidad	%
Enero	21,70	39,58%
Febrero	14,78	-4,96%
Marzo	11,47	-26,24%
Abril	14,02	-9,80%
Mayo	15,50	-0,31%
Junio	15,82	1,73%
Total	15,55	0,00%

Tabla No. 4, fuente propia



Gráfica No. 3, fuente propia

 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 18

Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No. 4 y Gráfica No.3 que para el mes enero con 21.70 días equivalente al (39.58%) se presenta la más alta demora en atender las PQR'S.

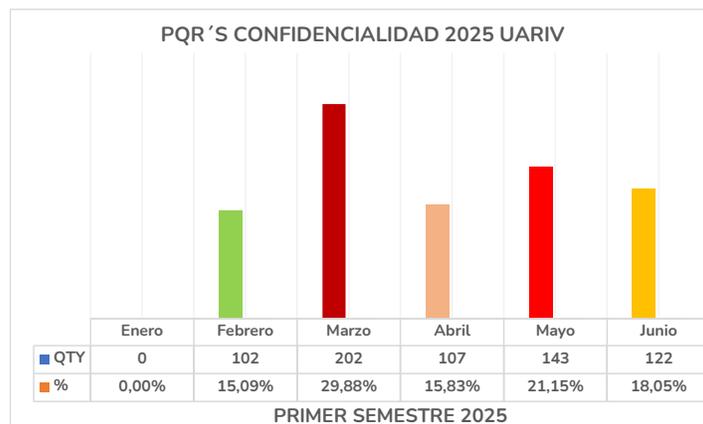
Durante los meses de febrero 14.78 (-4.96), abril 14.02 (-9.08), mayo 15.50 (-0.31), junio 15.82 (1.73) de 2025 con promedio de 15,03 y el mes de marzo con el menor número de días promedio de respuesta con 11.47 (-26.24) para el tiempo promedio de respuesta de las PQRs, lo anterior demuestra que hay un aumento en los días de respuesta en relación con el mismo corte de la anualidad 2024 que fue de 8.53 días, no obstante, se mantiene dentro de termino legal.

Teniendo en cuenta la información suministrada por el área de Servicio al Ciudadano de la Unidad, a pesar que para el primer trimestre (enero a marzo) con 97.803 solicitudes radicadas que representan el 49.77%, las cantidades de PQRs radicadas para dar trámite de respuesta dentro de los tiempos establecidos y comparadas con el tercer trimestre (abril a junio) con 98.723 solicitudes radicadas, que representan el 50.23%, las que aumentaron en 920 solicitudes radicadas que equivalen a 0.941%, situación que se evidencia con las cifras de los trimestres tomados con referencia.

5.4. CONFIDENCIALIDAD ENE-JUN-2025

Mes	Cantidad	%
Enero	0	0,00%
Febrero	102	15,09%
Marzo	202	29,88%
Abril	107	15,83%
Mayo	143	21,15%
Junio	122	18,05%
Total	676	100%

Tabla No. 5, fuente propia



Gráfica No. 4, fuente propia

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 marzo con 202 (29.88%), mayo con 143 (21.15%), junio con 122 (18.05) se presentó el mayor número de PQRs con confidencialidad 467 (69.08%) siendo el mes de marzo de 2025 el mayor restricción; y en los meses de febrero con 102 (15.09) y abril con 107 (15.83%) de PQRs 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 8 de 18

disminuyeron con 229 (33.88%), siendo estos meses los de menor restricción en el manejo de esta información que se manejan por intermedio de la Unidad para las Víctimas.

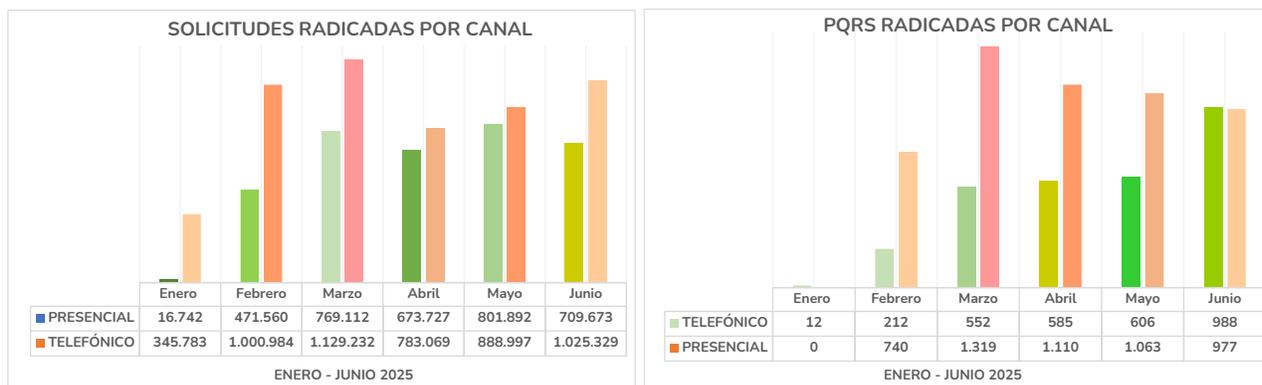
En la Tabla No.6 se detalla la información recibida por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad, informando las cantidades y porcentajes de participación para la OCI en cada uno de los meses del año 2025, para el análisis requerido solamente tomaremos la información que corresponde al segundo semestre del 2024 bajo los siguientes parámetros:

5.5. Información aportada por el proceso de Servicio al Ciudadano:

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%
	Enero	16.742		12	0,07%	
Febrero	471.560	212	0,04%	1.000.984	740	0,07%
Marzo	769.112	552	0,07%	1.129.232	1.319	0,12%
Abril	673.727	585	0,09%	783.069	1.110	0,14%
Mayo	801.892	606	0,08%	888.997	1.063	0,12%
Junio	709.673	988	0,14%	1.025.329	977	0,10%
TOTAL	3.442.706	2.955	0,09%	5.173.394	5.209	0,10%

Solicitudes radicadas por canal Tabla No. 6 Fuente propia

La anterior información (tabla No.6) aportada por el proceso del Servicio al Ciudadano de la UARIV la analizamos bajo la óptica de las radicaciones presentada por cada uno de los canales utilizados.



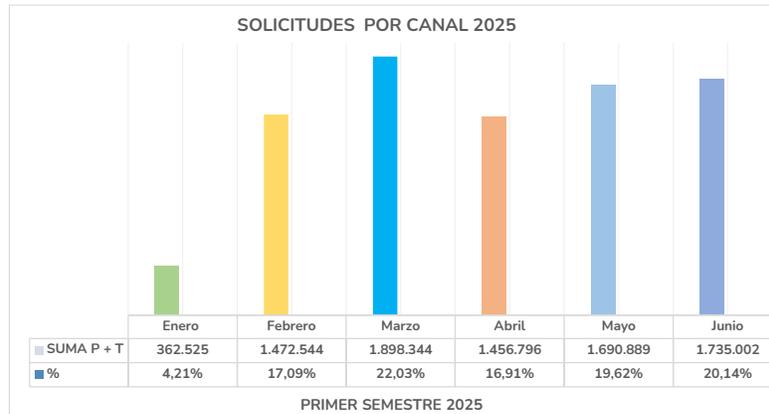
Solicitudes y pqr por canal Gráfica No.5 Fuente Propia

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

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	%	TOTAL SOLICITUDES P+T	%
Enero	16.742	0,49%	345.783	6,68%	362.525	4,21%
Febrero	471.560	13,70%	1.000.984	19,35%	1.472.544	17,09%
Marzo	769.112	22,34%	1.129.232	21,83%	1.898.344	22,03%
Abril	673.727	19,57%	783.069	15,14%	1.456.796	16,91%
Mayo	801.892	23,29%	888.997	17,18%	1.690.889	19,62%
Junio	709.673	20,61%	1.025.329	19,82%	1.735.002	20,14%
TOTAL	3.442.706	100%	5.173.394	100%	8.616.100	100%

Solicitudes radicadas por canal Tabla No. 6 Fuente propia

 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 18



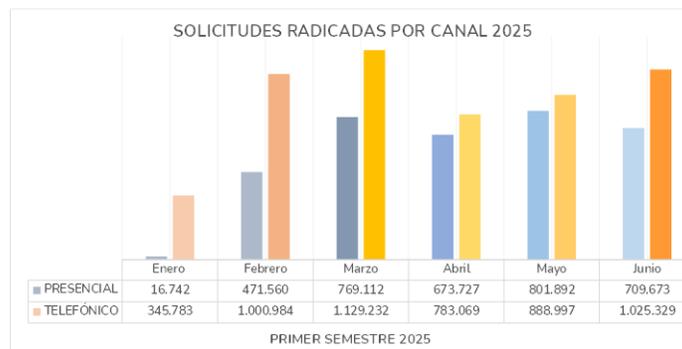
Total, solicitudes por canal Gráfica No.6 Fuente Propia

En la Tabla No. 6 y Gráfica 6, se muestra la totalidad de las solicitudes radicadas para el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2025 por el canal presencial y telefónico con 8.616.100 solicitudes radicadas por la víctimas, en donde de enero a marzo se radicaron 3.733.413 (43.33%) y de abril a junio se radicaron 4.882.687 (56.67%).

Para el mes de marzo de 2025 se radicaron el mayor número de solicitudes con 1.898.344 (22,03%) que se evidencian con 769.112 (22,34%) solicitudes por canal presencial, de igual manera para el mes de marzo con 1.129.232 (21.83%) solicitudes por canal telefónico.

Para el mes de enero de 2025 se radicaron el menor número de solicitudes con 362.525 (4.21%) que se evidencian con 16.742 (0,49%) solicitudes por canal presencial, y con 345.783 (6,68%) solicitudes por canal telefónico. A continuación, analizamos de forma particular la información aportada:

En la Tabla No. 6 y Gráfica 7 se muestran las solicitudes radicadas por canal presencial para cada uno de los meses de enero a junio 2025, para un total de 3.442.706 (39.96%) para el periodo analizado.



Solicitudes radicadas por canal Gráfica No. 7 Fuente Propia

Se evidencian solicitudes radicadas para los meses de mayo con 801.892 (23,29%), marzo con 769.112 (22,34%) y junio con 709.673 (20,14%), siendo 66.25% la totalidad de solicitudes radicadas, para los meses de enero con 16.742 (0,49%), febrero con 471.560 (13,70%) y abril con 673.727 (19,57%) siendo 33.75% de la totalidad de solicitudes radicadas durante el periodo analizado.

 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 10 de 18

En la Tabla No. 6 y Gráfica 6, se muestran las solicitudes radicadas por canal telefónico para cada uno de los meses de enero a junio de 2025, para un total de 5.173.394 (60.04%) para el periodo analizado.

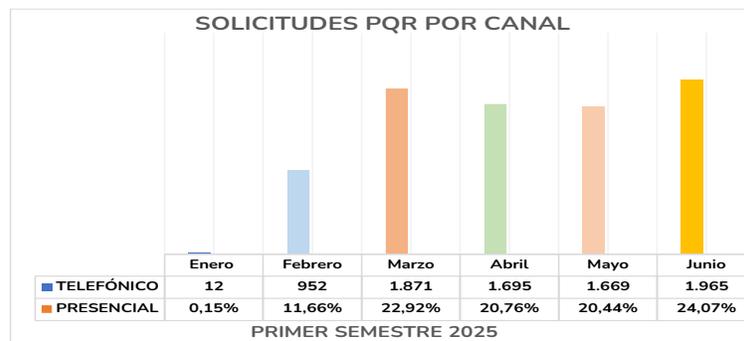
Se evidencian solicitudes radicadas para los meses de febrero con 1.000.984(19,35%), marzo con 1.129.232 (21,83%) y junio 1.025.329 (19,82%), siendo 61.00% de la totalidad de solicitudes radicadas, para los meses de enero con 345.783 (6.68%), abril con 783.069 (15.14%), y mayo con 888.997 (17.18%) siendo 39.00% de la totalidad de solicitudes radicadas durante el periodo analizado.

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

En la Tabla No.7, Gráfica No. 8 la información se analiza por solicitudes recibidas por canal de atención presencial PQR con 2.955 (36,20%) y solicitudes recibidas por canal telefónico PQR con 5.209 (63,80%) , las cantidades y porcentajes de participación se evidencian y detallan en cada uno de los meses del periodo analizado (enero a junio de 2025), en donde el mes de junio de 2025 presento el mayor número de trámites con 1.965 (24.07%) solicitudes radicadas; y el mes de enero presento el menor número de trámites con 12 (0,15%) solicitudes radicadas.

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR		TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR		TOTAL SOLICITUDES PQR P+T	
		%		%		%
Enero	0	0,00%	12	0,00%	12	0,15%
Febrero	740	14,21%	212	7,17%	952	11,66%
Marzo	1.319	25,32%	552	18,68%	1.871	22,92%
Abril	1.110	21,31%	585	19,80%	1.695	20,76%
Mayo	1.063	20,41%	606	20,51%	1.669	20,44%
Junio	977	18,76%	988	33,43%	1.965	24,07%
TOTAL	5.209	100%	2.955	100%	8.164	100%

Solicitudes radicadas por canal – PQR Tabla No. 7 Fuente Propia



Solicitudes por canal – PQR y % participación Gráfica No. 8 Fuente Propia

En la Tabla No.7, y Gráfica 9 el análisis respectivo del presente informe es el resultado de la clasificación de la información recibida por la OCI, la cual corresponde a los meses de enero a junio 2025 para ser presentada a la Dirección General de la Unidad tomando como base la información aportada.

 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 18



Solicitudes por canal – PQR Tabla No. 7 Gráfica No. 9

En la Tabla No.7, Gráfica 9, se muestran las solicitudes radicadas por el canal telefónico PQR se radicaron trámites para los meses de enero a marzo de 2025 con 2.059 (39.53%) y para el trimestre de abril a junio se radicaron 3.150 (60.47 %) trámites del periodo analizado.

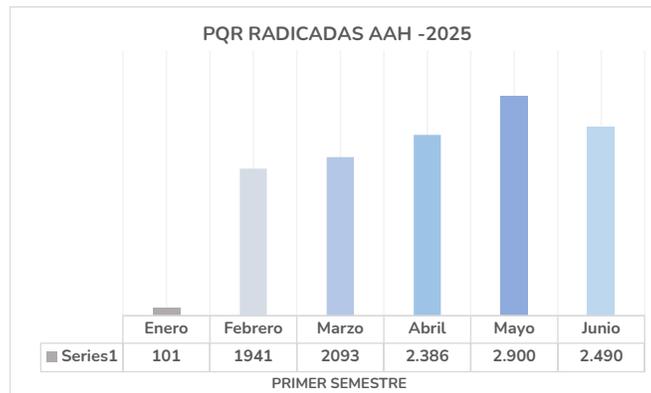
De igual forma se evidencia en la Tabla No.7, Gráfica 9, se muestran las solicitudes radicadas por el canal presencial PQR se radicaron trámites para los meses de enero a marzo de 2025 con 776 (25.85%) y para el trimestre de abril a junio se radicaron 2.179 (74.15%) trámites del periodo analizado.

5.8. Información Solicitudes por Ayuda y Asistencia Humanitaria.

TOTAL CASOS SOLICITADOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ASISTENCIA TECNICA PARA LA FORMULACION DE PROYECTOS POR DEMANDA	12	265	397	370	382	283	1.709
DGICONTACTO TELEFONICO	0	1	4	4	4	5	18
OFERTA INSTITUCIONAL COLPENSIONES	0	0	0	0	1	0	1
OFERTA INSTITUCIONAL GENERACION DE INGRESOS	5	166	172	193	227	169	932
OFERTA INSTITUCIONAL- REQUIERE ACCESO MENOR – ADULTO - EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD A EDUCACION BASICA – MEDIA (GITANO ROM- INDIGENA)	2	27	19	24	33	22	127
OFERTA INSTITUCIONAL-EDUCACION SUPERIOR	26	377	383	419	540	670	2.415
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	1	22	13	26	38	35	135
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR DE 0 A 5 AÑOS REQUIERE ACCESO A CUIDADO INICIAL - ICBF	0	9	2	6	8	13	38
OFERTA INSTITUCIONAL-PROTECCION	3	29	35	57	70	56	250
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCEDER A PROGRAMAS DE GI - ORIENTACION OCUPACIONAL - INTERMEDIACION LABORAL -FORMACION LABORAL	1	14	28	14	25	20	102
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION-RENTA JOVEN	2	30	29	29	69	36	195
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	0	12	10	12	27	24	85
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD -ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	1	18	24	37	42	31	153
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	1	6	10	7	19	12	55
OFERTA INSTITUCIONALREQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	9	228	151	155	184	167	894
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR - VICTIMAS EN EL EXTERIOR	0	1	4	4	6	3	18
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	0	0	0	0	2	0	2
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	1	43	48	45	63	36	236
OFERTA INSTITUCIONAL-UNIDOS	0	9	13	8	4	6	40
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	36	664	728	956	1133	881	4.398
SISBEN IV	1	20	23	20	23	21	108
Total general	101	1.941	2.093	2.386	2.900	2.490	11.911
% PARTICIPACIÓN	0,85%	16,30%	17,57%	20,03%	24,35%	20,91%	100%

Tabla No. 8 Fuente propia

 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 18



Gráfica No. 10, fuente propia

En la Tabla No. 8 Gráfica No. 10 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, quienes ofrecen y colaboran con la Unidad para las Víctimas en 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.

Para el análisis requerido tomaremos la información que corresponde al primer semestre de 2025 reportado en la Tabla No. 8, teniendo en cuenta la clase de solicitud.

La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria de enero a junio de 2025, efectuó el traslado de 11.911 con un incremento de 4.324 (56.24%) solicitudes enviadas a otras instituciones del estado con respecto a las 7.587 (63.70%) solicitudes radicadas por los ciudadanos en el mismo periodo durante el año 2024.

Para el 2025 desde enero a marzo se dio traslado a otras instituciones con 4.398 (34.72%), y de abril a junio de con 7.7.76 (65.28%) del total de las solicitudes, de las cuales otras entidades tenían competencia

Se detalla en la Grafica No. 8 del informe, se evidencia que para los meses de enero a junio de 2025 con 4.398 (36.98%) 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% lo que da como resultado un promedio de 1.500.000 millones de solicitudes 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 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.

 <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 13 de 18

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 afecta 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.

 <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 14 de 18

8. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE EVIDENCIAS.

Revisados los informes suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y que corresponden a los meses de enero 1° a junio 30 de 2025, 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 15.82 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 cuatro 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 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 cuatro 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 (enero -marzo y abril-junio 30 de 2025) y de la cual se tienen siguientes consideraciones:

El total radicado para el primer semestre de 2025 es de 196.526 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No. 2. Durante el primer trimestre el número de solicitudes recibidas es de 97.803, lo que representa un 49.77% del total de las solicitudes que se radicadas. Para el segundo trimestre se recibieron 98.723 peticiones que representan el 50.23% del total. Se evidencia que para el primer trimestre se radicaron 920 (0.49%) solicitudes menos en comparación con el segundo 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 primer semestre en general es de disminución, ya que teniendo en cuenta que para el mes de junio se radicaron 32.488 solicitudes, que comparado con los meses anteriores del mismo periodo se evidencian incrementos y disminuciones importantes en cada uno de ellos, es así como para el mes de marzo (35.255) del periodo en análisis; en febrero se radicaron 30.900 (15.72%) y en abril se radicaron 30.969 (15.76%).

 <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 15 de 18

2. En el primer semestre de 2025 se da traslado por competencia a otras entidades a un total de 5.268 solicitudes. En la Tabla No.3 para el primer trimestre se remitieron 1.916 (36.34%) y en el segundo trimestre se remiten 3.352 (63.63%). Se evidencia un incremento de 1.436 solicitudes (42.84%) en el segundo trimestre para dar respuesta a esta necesidad de las víctimas.
3. El total radicado para el primer semestre de 2025 es de 196.526 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No. 2 , durante el mes de mayo se dio respuesta al mayor número de PQRS que corresponde a 35.266 (17,94%) solicitudes con un promedio de 15.50 días de respuesta y para el mes de febrero se radico el menor número de PQR dando respuesta a 30.900 (15,72%) solicitudes radicadas con tiempo de respuesta de 14,78 días, se evidencia una disminución de - 8.403 (27.90%) solicitudes con respecto al mes de febrero 2024 del mismo periodo analizado.
4. Para el primer semestre de 2025 el tiempo de respuesta promedio fue de 15.55 días hábiles arrojando un resultado positivo a la gestión de respuesta de -0.19 (-1.24%) días menos con respecto al mismo periodo de 2024 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 196.526 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 primer trimestre de 2025 que el tiempo de respuesta aumento a 15.98 días para las 97.803 solicitudes radicadas y una disminución leve en el tiempo de respuesta durante el cuarto trimestre de 15.11 días hábiles para las 98.723 PQR radicadas, teniendo en cuenta que del primero al segundo trimestre del 2025 en promedio de días disminuyo en 1.24 días.
5. Para el primer semestre de 2025 del total de solicitudes radicadas; a 676 de ellas se les negó información por confidencialidad. En la Tabla No. 5 para el primer trimestre fueron 304 (44.97%) solicitudes negadas del periodo y para el segundo trimestre de 2025; fueron 372 solicitudes negadas que equivalen al 55.03% del periodo. Se observa una disminución de 1.014 (-33.33%) solicitudes durante el segundo 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 primer semestre de 2025 se radicaron 10.655.877 solicitudes, distribuidas así: 3.626.447 (34.03%) se radicaron por canal presencial y 7.429.230 (65.97%) por canal telefónico y virtual, 5.527 (0.05%) canal presencial PQR, 5.426 (0.05%).

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

1. Teniendo como universo las 10.655.877 solicitudes radicadas durante el primer semestre del 2025 información en las tablas No. 7, en el canal presencial se evidencia que se recibieron durante el primer trimestre 1.444.060 (39.88%) segundo trimestre del periodo analizado 2.176.860 (60.12%) se presenta un incremento de -732.800 (-33-66%) en relación con el primer trimestre de solicitudes radicadas por el canal presencial.
2. Durante el segundo trimestre por el canal telefónico fueron radicadas 3.333.047 (47.45%) solicitudes y para el segundo trimestre se radicaron 3.690.887 (52.55%) solicitudes, presentando un incremento de 357.840 (5.09%) del periodo en análisis.

 <p>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</p> <p><small>CAMBIAMOS PARA SERVIR</small></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 16 de 18

3. 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 primer semestre del 2025 recibidas ascienden a 11.023 (0,10%) información tabla No. 6 y 7, durante el primer trimestre 5.417 (49.12%) y segundo trimestre 5.606 (50.88%) solicitudes con una incremento en 89 (1.587%) solicitudes radicadas en relación con el primer trimestre por el canal presencial PQR.
4. Tomando la información de la Tabla No. 8, a 11.911 solicitudes se le dio trasladado a otra entidad durante el primer semestre de 2025, como lo informa el Grupo de Atención al Ciudadano.

En el tercer trimestre a 4.135 (34.72%) solicitudes se dio traslado a otra entidad, mientras que para el segundo trimestre de 2025 el número de solicitudes trasladadas aumento a 7.776 (65.28%). Se observa para el segundo trimestre del 2025 un incremento de 3.263 (75.46%) en solicitudes radicadas; siendo el mes de junio el de mayor cantidad de traslados con 2.490 solicitudes.

5. Se evidencia en general que la tendencia en la información suministrada para las solicitudes de Ayuda y Atención Humanitaria para el segundo trimestre de 2025 aumenta (Gráfica No. 7).
6. Se evidencia que la Oferta Institucional de Vivienda es el caso que más tiene solicitudes radicadas con un total de 4.398 (36.92%) para el segundo semestre de 2025 con 2.970 solicitudes, siendo en el mes de mayo con 1.113 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.

 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 17 de 18

- 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.



APROBÓ **CARLOS ARTURO ORDOÑEZ 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.