



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME

Día:

16

Mes:

07

Año:

2019

Número de Informe	RLE 3
Nombre del Seguimiento	Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitados por la UARIV en los meses de enero a junio de 2019.
Objetivo del Seguimiento	<p>Informar respecto del número de solicitudes recibidas, solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información entre los meses de enero a junio de 2019.</p> <p>Lo anterior con el propósito de redefinir las fechas de corte semestrales del informe, las cuales sean coincidentes con la anualidad fiscal y de gestión.</p>
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 enero a junio de 2019.
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"> 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. <p>Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p> <p>Artículo 23 de la Constitución Nacional, Título II de la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.</p>

A. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES.

En aras de dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Oficina de Control Interno informa la gestión desplegada para atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitadas por la UARIV en los meses de enero a junio de 2019, de acuerdo a la información suministrada

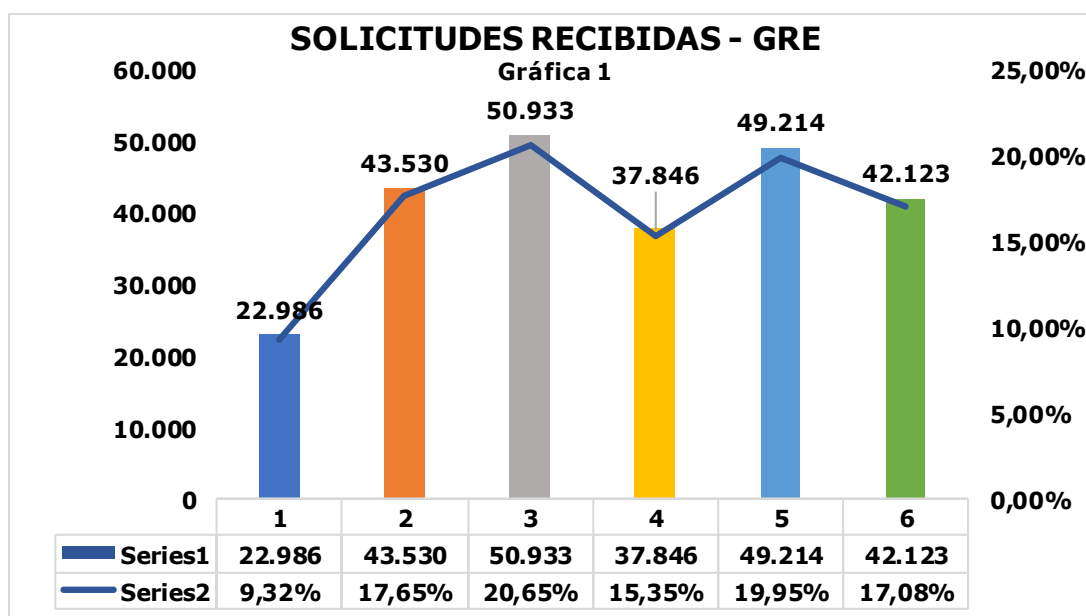


por el Grupo de Respuesta Escrita y la Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria, fuentes oficiales de la entidad en materia de PQRS. La información fue solicitada el 5 de julio y entregada mediante correo electrónico institucional. Para el periodo de enero 1 a junio 30 de 2.019, en el cuadro (tabla No.1) se detallan las cifras reportadas y el porcentaje de participación que le corresponde, para cada uno de los ítems solicitados así:

En la tabla No.1 se registra que durante el periodo entre enero 1 a junio 30 de 2.019 se recibieron 246.632 solicitudes que se registran en cada uno de los meses del periodo analizado; solicitudes que representan el 100%. Las 280 solicitudes que representan el 0.114%, cantidad de solicitudes que se identifican en cada uno de los meses de la Unidad negó el acceso a la información ya que corresponden a la aplicación del marco legal, y la información solicitada, se encuentra protegida por la que le ordena la ley a la UARIV. El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la Unidad durante el periodo comprendido entre enero 1 y junio 30 de 2019 se encuentra en un promedio de 13.40 días

ITEM	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	22.986 9,32%	43.530 17,65%	50.933 20,65%	37.846 15,35%	49.214 19,95%	42.123 17,08%	246.632 100%
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	112 7,94%	175 12,40%	471 33,38%	231 16,37%	233 16,51%	189 13,39%	1.411 100%
Tiempo de respuesta a cada solicitud	9.00	12.7	14.1	14.4	12.31	18.11	13.40
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	18 6,43%	35 12,50%	52 18,57%	58 20,71%	65 23,21%	52 18,57%	280 100%

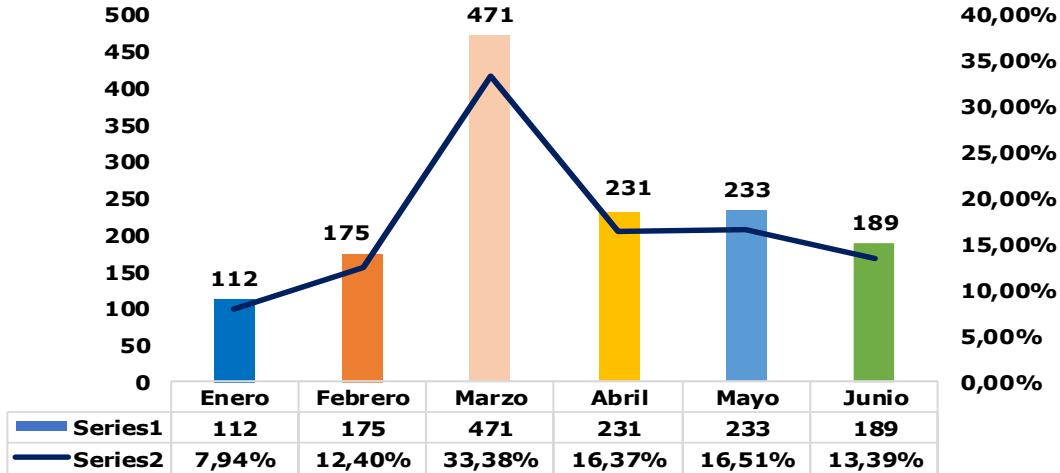
Tabla No. 1





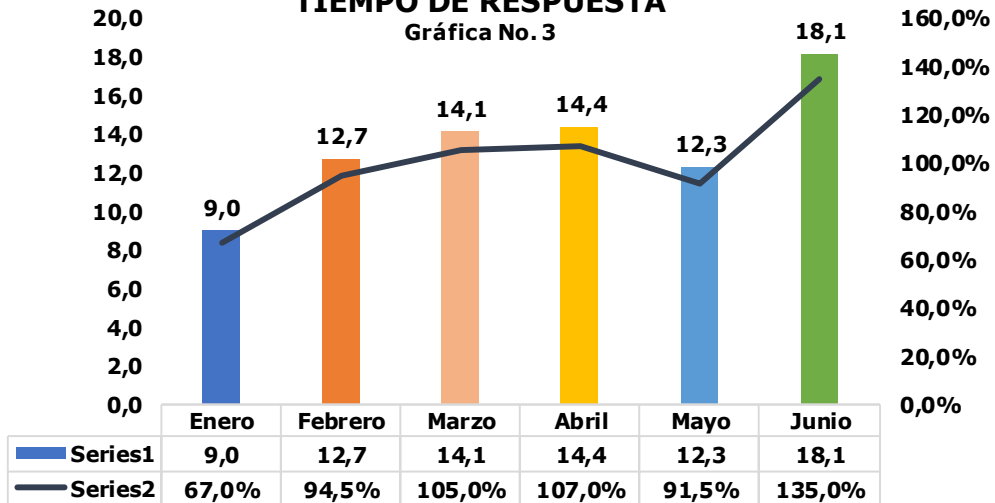
SOLICITUDES TRASLADADAS-GRE

Gráfica 2



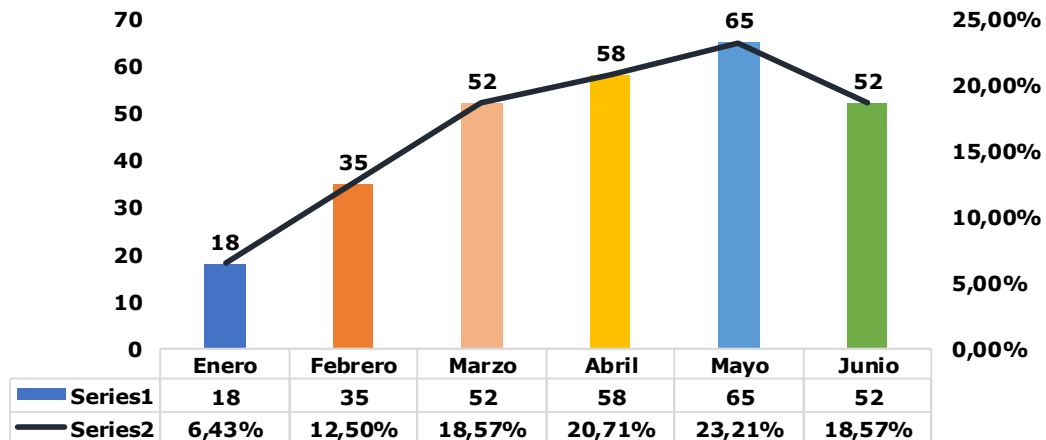
TIEMPO DE RESPUESTA

Gráfica No. 3



CONFIDENCIALIDAD

Gráfica No. 4

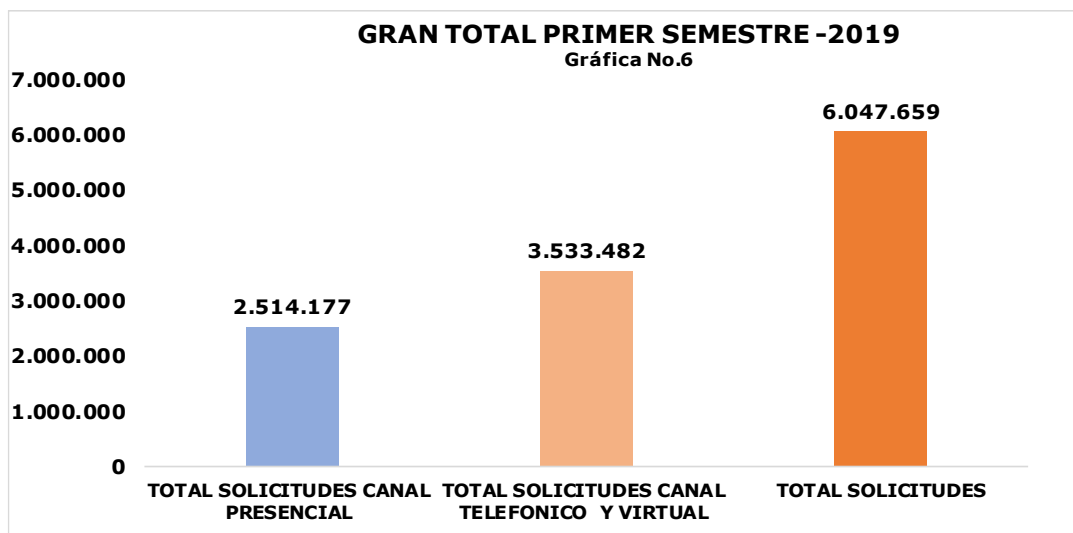
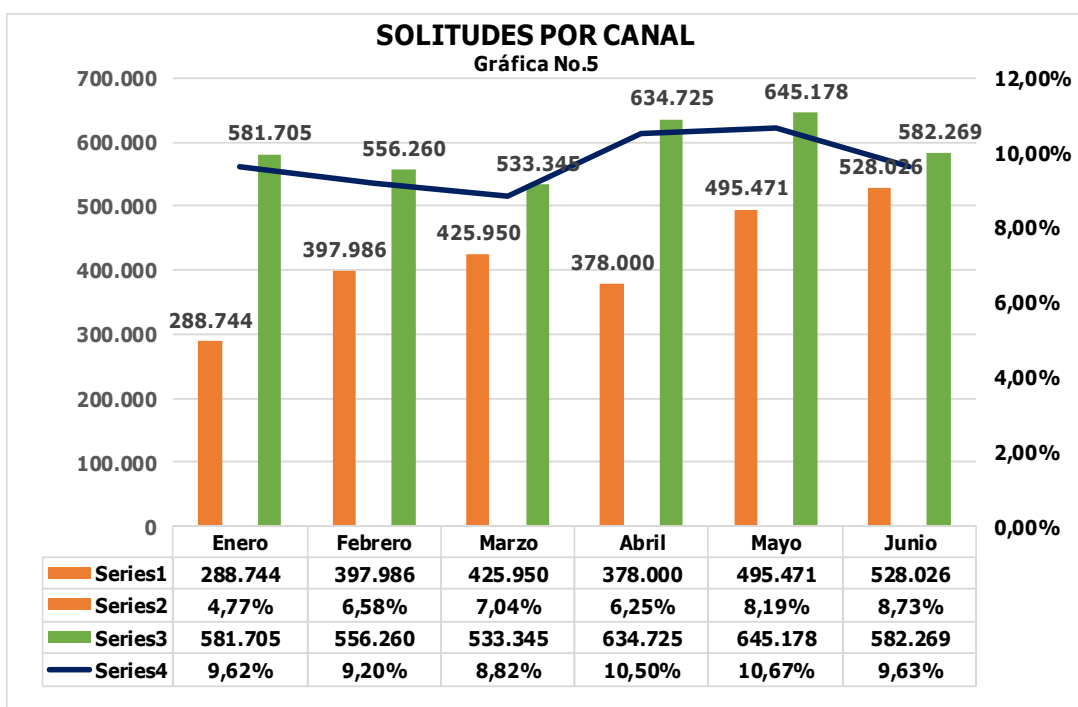


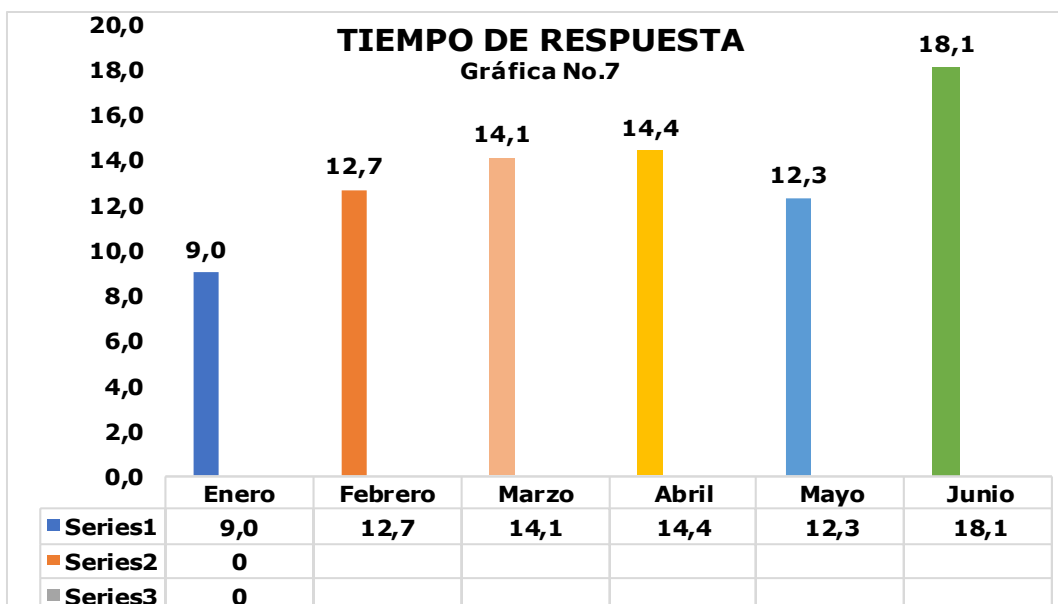


Durante enero 1 y junio 30 de 2019; dado a que esta área recibe los PQRS mediante canales de atención presencial y telefónica, se da respuesta inmediata a la gran mayoría de ellas, sin embargo, algunas solicitudes se escalan a las diferentes áreas de la Unidad, razón por la cual a ninguna petición se le niega el acceso a la información.

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO Y VIRTUAL	%	TOTAL SOLICITUDES	% Participacion	DIAS PROMEDIO RESPUESTA CANAL ESCRITO	DIAS PROMEDIO RESPUESTA CANAL PRESENCIAL	DIAS PROMEDIO RESPUESTA TELEFONICO Y VIRTUAL
Enero	288.744	4,77%	581.705	9,62%	870.449	14,39%	9,0	Inmediato se escala	Inmediato se escala
Febrero	397.986	6,58%	556.260	9,20%	954.246	15,78%	12,7		
Marzo	425.950	7,04%	533.345	8,82%	959.295	15,86%	14,1		
Abril	378.000	6,25%	634.725	10,50%	1.012.725	16,75%	14,4		
Mayo	495.471	8,19%	645.178	10,67%	1.140.649	18,86%	12,3		
Junio	528.026	8,73%	582.269	9,63%	1.110.295	18,36%	18,1		
TOTAL	2.514.177	41,57%	3.533.482	58,43%	6.047.659	100,00%	13,0	0	0

Tabla No. 2





La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria se realizó traslado a otras entidades a 65.671 solicitudes que se detallan y relacionan en la Tabla No. 3 del total de las solicitudes recibidas en UARIV, las cuales en la siguiente información se detallan mes a mes durante el primer semestre del año 2.019. La siguiente tabla muestra la entidad y cantidad de traslados así:

TOTAL CASOS SOLICITADOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total general
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	4.446	4.956	4.789	3.840	4.992	6.149	29.172
OFERTA INSTITUCIONAL-EMPLEABILIDAD - INTERMEDIACION LABORAL - SENA	448	609	523	404	541	808	3.333
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	74	101	408	423	704	921	2.631
OFERTA INSTITUCIONAL-EMPREDIMIENTOS - ASESORIA (SENSIBILIZACION AL EMPREDIMIENTO - FORMULACION DE PLANES DE NEGOCIO) - SENA	270	431	429	499	11	0	1.640
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	734	617	471	468	584	645	3.519
OFERTA INSTITUCIONAL-ADULTO REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA O MEDIA	749	667	553	379	635	629	3.612
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCEDER A PROGRAMAS DE GI - EMPLEABILIDAD	245	268	228	188	230	195	1.354
OFERTA INSTITUCIONAL-FORMACION PARA EL TRABAJO - SENA	166	209	501	426	313	487	2.102
OFERTA INSTITUCIONAL-EDUCACION Y/O FORMACION PARA EL TRABAJO	608	740	662	452	622	1.214	4.298
OFERTA INSTITUCIONAL-MAS FAMILIAS EN ACCION	262	344	342	382	500	378	2.208
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA - MEDIA	255	248	145	82	129	103	962
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD	358	357	340	474	621	654	2.804
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	170	152	156	141	207	181	1.007
OFERTA INSTITUCIONAL-FORTALECIMIENTO DE NEGOCIOS - ASISTENCIA TECNICA - SENA	389	537	619	498	835	853	3.731



INFORME DE SEGUIMIENTO

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE INFORMES INTERNOS, EXTERNOS POR REQUERIMIENTO LEGAL Y OTROS INFORMES.

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.

Código: 150.19.15-10

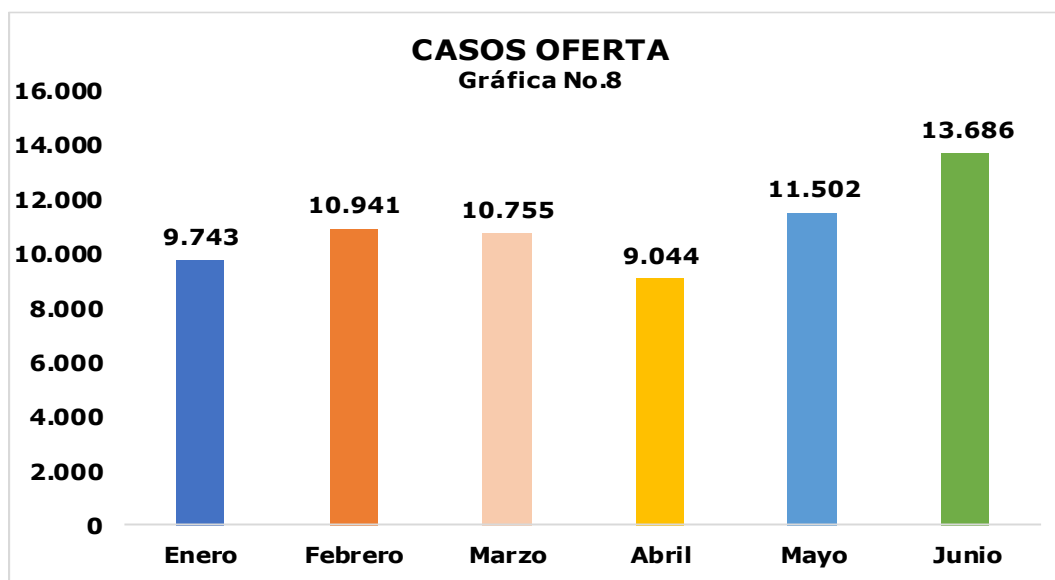
Versión: 03

Fecha: 26/07/2017

Página 6 de 8

OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION	374	453	372	245	430	253	2.127
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	21	23	33	16	22	62	177
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD	19	14	10	5	13	19	80
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION	92	140	106	58	74	68	538
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	21	27	32	29	25	28	162
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	40	45	32	32	10	36	195
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR	2	3	4	3	4	3	19
OFERTA INSTITUCIONAL-ORIENTACION PSICOJURIDICA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL GENERAL	9.743	10.941	10.755	9.044	11.502	13.686	65.671

Tabla No. 3 Fuente propia



B. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.

Una vez revisados los informes suministrados por el Grupo de Respuesta Escrita y que corresponden a los meses de enero a junio de 2019, la Oficina de Control Interno toma como referencia la misma información suministrada que se evidencia en la tabla No. 1. Ella se detallan las cifras mes a mes del periodo y se analiza por trimestre (enero a marzo y abril a junio de 2.019) y de la cual se deducen las siguientes conclusiones:

1. El total radicado para el primer semestre de 2019 es de 246.632 solicitudes. Para el primer trimestre de 2019, como lo informa el Grupo de Respuesta Escrita, el número de solicitudes recibidas presenta incremento muy reducido y corresponde a 117.449 solicitudes, lo que representa un 47.62%. Para el segundo trimestre, se radicaron 129.183 peticiones que representan el 52.38% del total radicado durante el semestre. Para este segundo trimestre se observa un incremento del 9.99% en relación con el primer trimestre del mismo periodo.



2. Para el primer semestre de 2.019 a 1.411 solicitudes se le dio traslado a otra entidad. En el primer trimestre se remitieron 758 solicitudes, lo que representa un 53.72% del mismo semestre. Para el cuarto segundo, se remiten 653 solicitudes a otra entidad que representan el 46.28% del mismo semestre periodo, es importante resaltar que se observa una disminución del 7.44% en el segundo trimestre en relación con el primero.
3. Para el primer semestre de 2019 del total de solicitudes a 280 de ellas se les negó información por ser de confidencialidad. En el primer trimestre fueron 105 que representan un 37.50% del periodo y para el segundo trimestre fueron 175 que equivalen al 62.50% del periodo. Se observa un incremento del 25.0% en el segundo trimestre del periodo examinado.
4. Para el primer trimestre del 2.019 el tiempo de respuesta para solicitudes recibidas es el promedio de respuesta es de 11.9 días con incremento durante el segundo trimestre a 14.9 días hábiles; y el tiempo de respuesta para solicitudes radicadas por cada uno de los canales de comunicación el promedio general es de 13.0 días hábiles. En el segundo trimestre el promedio de respuesta en días hábiles presenta un incremento en 3.0 días.

Una vez revisados los informes suministrados por el Grupo Asistencia y Atención Humanitaria a través de los diferentes canales de comunicación tanto presencial, telefónico y virtual; que corresponden al primer semestre de 2019, se tiene que se radicaron 6.047.659 solicitudes lo que representa el universo del 100% y distribuidas así: 2.514.177 solicitudes que se radicaron por canal presencial y 3.533.482 solicitudes que se radicaron por canal telefónico y virtual. La Oficina de Control Interno tomo como referencia la misma información suministrada que se muestra en la tabla No. 3, los cuales analizo por trimestre (enero a marzo; abril a junio de 2019) del cual deducen las siguientes conclusiones:

1. Tomando como base la totalidad de 6.047.659 solicitudes radicadas. Para el segundo trimestre hay un aumento de solicitudes recibidas en relación con el primer trimestre. El segundo trimestre fueron 2.514.177 que representan un 41.57% y en el segundo trimestre fueron 3.533.482 que representan el 58.43% de su periodo. Lo anterior implica un incremento del 16.85% que se da de abril a junio de 2.019.
2. Partiendo de la información totalizada en la tabla No. 3, para el trimestre de enero a marzo de 2.019 y como lo informa el Grupo de Respuesta Escrita, el número de solicitudes radicadas por los diferentes canales se totalizan así: 1.112.680 con el 18.40% por el canal presencial y 1.671.310 con 27.64% por canal telefónico y virtual para un total de 2.783.990 con el 46.03% de las solicitudes radicadas con tiempo de respuesta promedio de 11.9 días.
3. Para el segundo trimestre de abril a junio de 2.019 el número de solicitudes radicadas por los diferentes canales se totalizan así: 1.401.497 con el 23.17% por el canal presencial y 1.862.172 con el 30.79% por canal telefónico y virtual para un total de 3.263.669 con el 53.97% de las solicitudes radicadas con tiempo de respuesta promedio de 14.9 días.

APROBÓ **CARLOS ARTURO ORDONEZ CASTRO**
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto: William A. Márquez Montero
Profesional Universitario



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.