|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME** | **Día:** | 11 | **Mes:** | 07 | **Año:** | 2018 |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 2018. | |
| **Objetivo del Seguimiento** | |  | | --- | | Informar respecto del número de solicitudes recibidas, solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información entre los meses de enero a junio de 2018.  Lo anterior con el propósito de redefinir las fechas de corte semestrales del informe, las cuales sean coincidentes con la anualidad fiscal y de gestión. | |
| **Alcance del Seguimiento** | Informar el trámite realizado por el Unidad de Atención y Reparación Integral a la Victimas a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes en los meses de enero a junio de 2018. |
| **Normatividad** | 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 in formación publica, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:  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.  Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.  Artículo 23 de la Constitución Nacional, Titulo II de la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015. |

|  |
| --- |
| 1. **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 2018, 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 2.018, en el cuadro (tabla No.1) se detallan las cifras reportadas y el porcentaje de participación que le corresponde, para cada uno de los ítems solicitados así:

Durante el periodo entre enero 1 y junio 30 de 2.018 se recibieron 250.744 solicitudes que representan el 100%; Las 1.344 solicitudes que representan el 0.53%, cantidades de solicitudes que se identifican en cada uno de los meses de las 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 2018 se encuentra en un promedio de 11.96 días

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **Enero 2018** | **Febrero 2018** | **Marzo 2018** | **Abril 2018** | **Mayo 2018** | **Junio 2018** | **TOTAL** |
| Número de solicitudes recibidas | 23.611  9.41% | 39.834 15.88% | 48.776 19.45% | 47.632 18.99% | 47.429 18.91% | 43.462 17.33% | **250.744 100%** |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución | 109 5.88% | 253 13.67% | 412 22.26% | 280 15.12% | 463 25.01% | 334 18.04% | **1.851 100%** |
| Tiempo de respuesta a cada solicitud | 6.7 | 9.8 | 10.8 | 15.5 | 17.1 | 11.9 | **11.96** |
| Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información | 46  3.45% | 148 11.09% | 507 38.0% | 167 12.15% | 280 20.99% | 186 13.94% | **1.334 100%** |

**Tabla No. 1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **Enero 2018** | **Febrero 2018** | **Marzo 2018** | **Abril 2018** | **Mayo 2018** | **Junio 2018** | **TOTAL** |
| Número de solicitudes recibidas | 557.406 12.89% | 682.641 15.79% | 668.591 15.46% | 798.532 18.47% | 866.614 20.05% | 748.649 17.32% | **4.322.253 100%** |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución | 1.689 13.09% | 2.521 19.54% | 2.568 19.90% | 2.579 19.99% | 2.229 17.28% | 1.314 10.18% | **12.900 100%** |
| Tiempo de respuesta a cada solicitud | 20 | 11 | 11 | 6 | 8 | 15 | **11** |

**Tabla No. 2**

Durante enero 1 y junio 30 de 2018; 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.

La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria traslado 12.900 (detalladas en la Tabla No. 3) del total de las solicitudes remitidas a otras entidades, las cuales en la siguiente información se detallan mes a mes durante el primer semestre del año 2.018. La siguiente tabla muestra la entidad y cantidad de traslados así:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***TOTAL CASOS SOLITADOS*** | ***Ene*** | ***Feb*** | ***Mar*** | ***Abr*** | ***May*** | ***Jun*** | ***Total general*** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA | 1.335 | 1.957 | 1.911 | 1.936 | 1.730 | 1.009 | **9.878** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-EMPLEABILIDAD - INTERMEDIACION LABORAL - SENA | 72 | 98 | 100 | 116 | 95 | 95 | **576** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF |  | 83 | 217 | 187 | 34 | 15 | **536** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-EMPRENDIMIENTOS - ASESORIA (SENSIBILIZACION AL EMPRENDIMIENTO - FORMULACION DE PLANES DE NEGOCIO) - SENA | 52 | 123 | 83 | 93 | 81 | 46 | **478** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR | 34 | 20 | 34 | 36 | 78 | 17 | **219** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL O ATENCION PSICOLOGICA | 15 | 44 | 39 | 38 | 45 | 35 | **216** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-ADULTO REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA O MEDIA | 27 | 51 | 27 | 38 | 33 | 23 | **199** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCEDER A PROGRAMAS DE GI - EMPLEABILIDAD | 40 | 30 | 33 | 28 | 28 | 14 | **173** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-FORMACION PARA EL TRABAJO - SENA | 32 | 24 | 25 | 30 | 19 | 5 | **135** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-EDUCACION Y/O FORMACION PARA EL TRABAJO | 20 | 25 | 24 | 19 | 17 | 13 | **118** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-MAS FAMILIAS EN ACCION | 8 | 13 | 15 | 18 | 11 | 8 | **73** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO A EDUCACION BASICA - MEDIA | 18 | 10 | 9 | 8 | 13 | 4 | **62** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD | 12 | 7 | 8 | 9 | 16 | 5 | **57** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD |  | 9 | 8 | 8 | 6 | 3 | **34** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-FORTALECIMIENTO DE NEGOCIOS - ASISTENCIA TECNICA - SENA | 7 | 3 | 7 | 4 | 2 | 8 | **31** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR REQUIERE ACCESO PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION | 3 | 5 | 6 | 5 | 8 | 2 | **29** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA | 5 | 3 | 8 | 2 | 4 | 4 | **26** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | **20** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 2 | **18** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF | 2 | 2 | 3 |  | 1 | 2 | **10** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL | 1 | 2 |  | 2 | 1 | 1 | **7** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR |  | 2 | 2 |  |  |  | **4** |
| OFERTA INSTITUCIONAL-ORIENTACION PSICOJURIDICA JURIDICA |  |  |  |  |  | 1 | **1** |
| ***Total general*** | ***1.689*** | ***2.521*** | ***2.568*** | ***2.579*** | ***2.229*** | ***1.314*** | ***12.900*** |

|  |
| --- |
| **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 2018, la Oficina de Control Interno toma como referencia la misma información suministrada que se evidencia en la tabla No. 1. Ella se analiza por trimestre (enero a marzo; abril a junio de 2018) y de la cual se deducen las siguientes conclusiones:

1. El total radicado para el primer semestre de 2018 es de 250.744 solicitudes. Durante el primer trimestre, como lo informa el Grupo de Respuesta Escrita, el número de solicitudes trasladadas a otra institución va en aumento y corresponde a 112.221, lo que representa un 44.75%. Para el segundo trimestre, se radicaron 138.523 peticiones que representan el 55.24% del total radicado en el semestre. Para este segundo trimestre se observa un incremento del 18.98% en relación con el primero.
2. Para el primer semestre de 2018 a 1851 se le dio traslado a otra entidad. En el primer trimestre se remitieron 774 solicitudes, lo que representa un 41.81% del mismo trimestre. Para el segundo trimestre, se remiten 1077 que representan el 58.19% del periodo, es importante resaltar que se observa un incremento del 28.13% en el segundo trimestre en relación con el primero.
3. Para el primer semestre de 2018 del total de solicitudes a 1344 de ellas se les negó información. En el primer trimestre fueron 701 que representan un 52.55% del periodo y para el segundo trimestre fueron 633 que equivalen al 47.45% del periodo. Se observa una disminución del 9.70% en el segundo trimestre del periodo examinado.
4. Para el primer trimestre del 2.018 el tiempo de respuesta es en promedio 9,1 días hábiles. En el segundo trimestre el promedio aumento a 14,83, de donde se concluye un incremento en 5.73 días.

Una vez revisados los informes suministrados por el Grupo Asistencia y Atención Humanitaria y que corresponden al primer semestre de 2018, se tiene que se radicaron 4.322.353 de solicitudes lo que representa el universo del 100%. La Oficina de Control Interno tomo como referencia la misma información suministrada que se muestra en la tabla No. 2, los cuales analizo por trimestre (enero a marzo; abril a junio de 2018) del cual deducen las siguientes conclusiones:

1. Tomando como base la totalidad de 4.322.253 solicitudes radicadas. Para el primer trimestre hay un aumento de solicitudes recibidas en relación con el segundo trimestre. El primero fueron 1.908.638 que representan un 44.15% y en el segundo fueron 2.413.795 que representan el 54.85% de su periodo. Lo anterior implica un incremento del 20.92% que se da de abril a junio de 2.018.
2. Partiendo de la información totalizada en la tabla No. 3, para el trimestre de enero a marzo de 2.018 y como lo informa el Grupo de Respuesta Escrita, el número de solicitudes trasladadas a otra institución es mayor con 6.778 radicaciones que representan un 52.54% respectivamente, mientras que para el segundo trimestre de abril a junio el número de solicitudes trasladadas a otra institución es de 6.122 radicaciones, que representan el 47.46%. Se observa una disminución del 9.67% que se da de abril a junio; siendo el mes de junio con tan solo 1314 solicitudes, el mes de menor cantidad de traslados.

|  |  |
| --- | --- |
| **APROBÓ** | **CARLOS ARTURO ORDONEZ CASTRO** |
|  | **JEFE 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. |