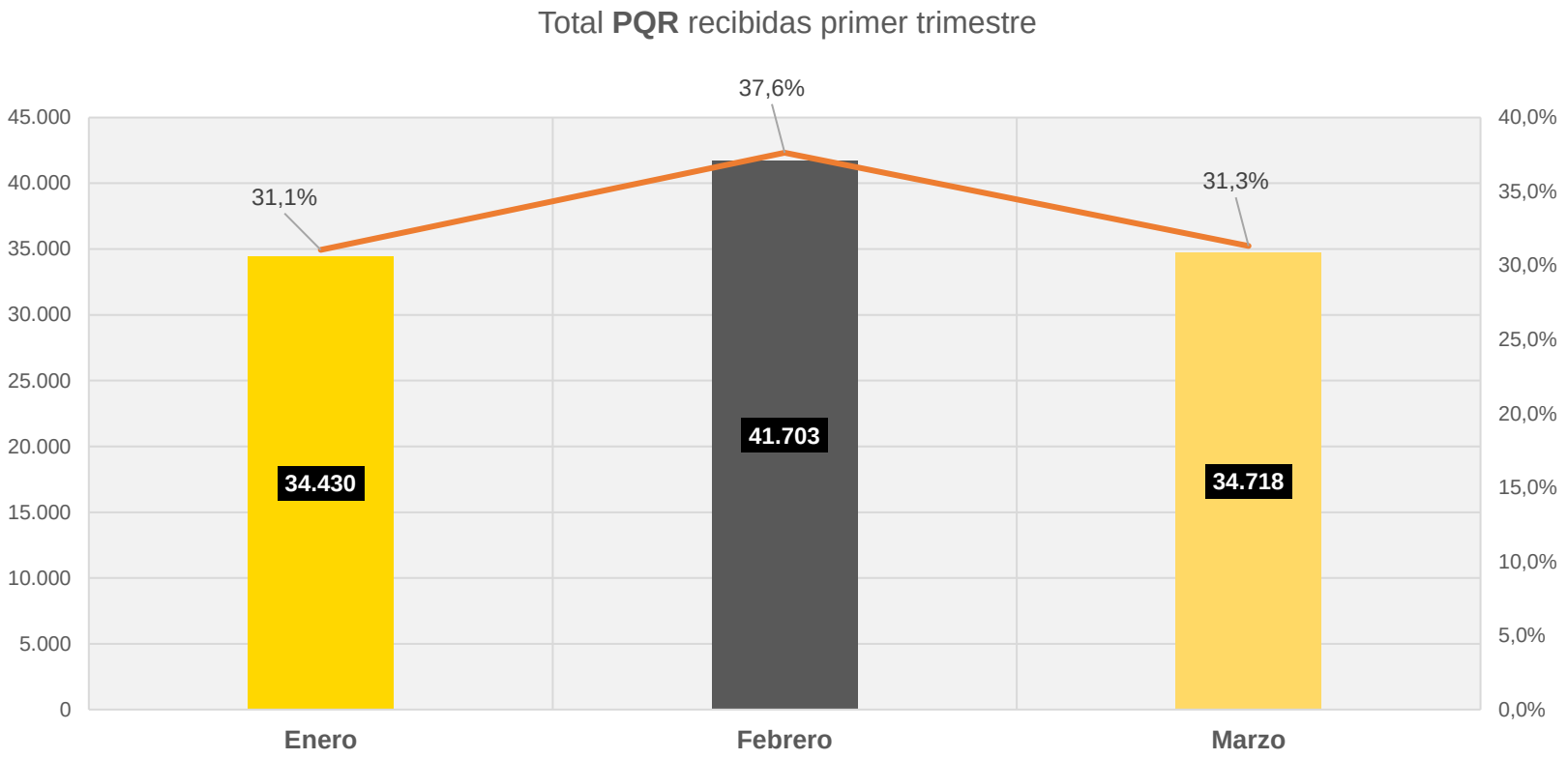
Unidad para las **Víctimas**

INFORME PQRSD
I TRIMESTRE 2024

Índice

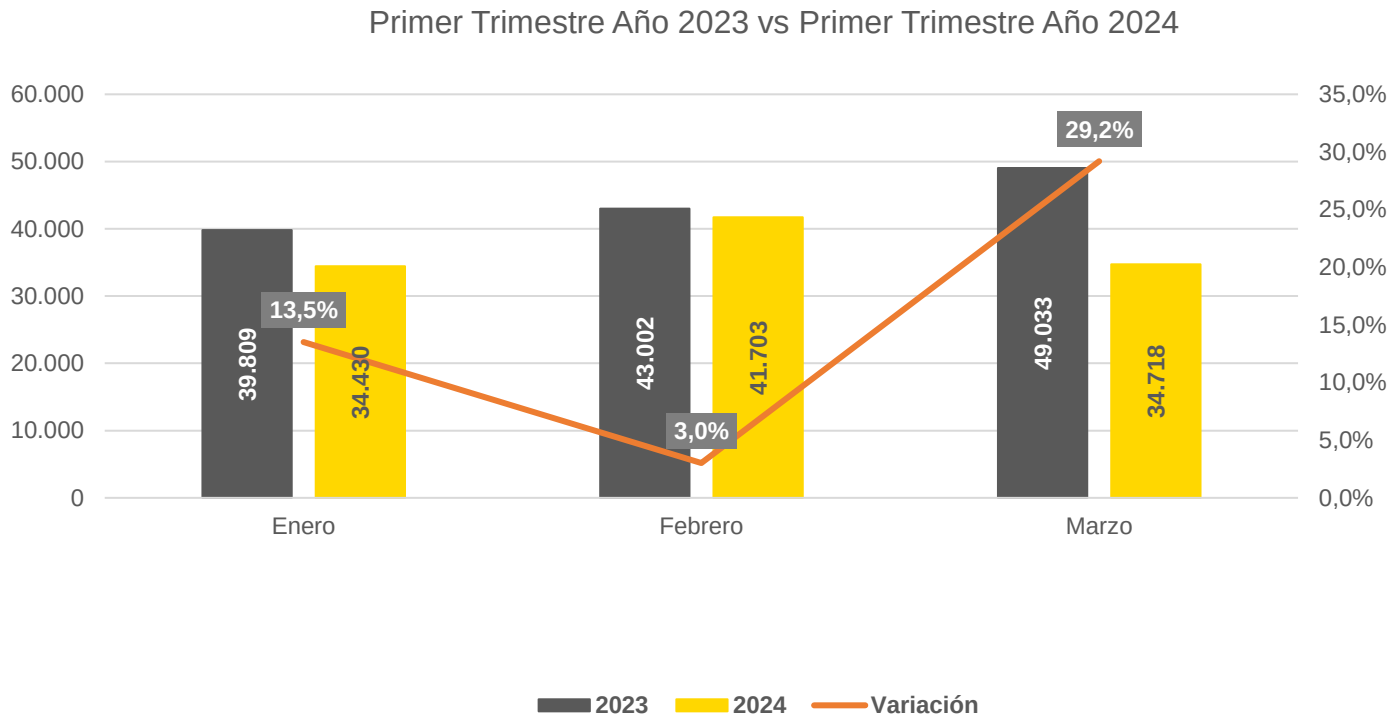
1. Total PQR recibidas por canales (escrito, presencia, telefónico y virtual)
2. Comparación de PQR recibidas
3. PQRSD recibidas por canal de atención
4. Distribución de las PQR recibidas por solicitud
5. Transparencia y acceso a la información
6. Notificaciones
7. Conclusiones

1. Total PQR recibidas



Total, PQR: 110.751

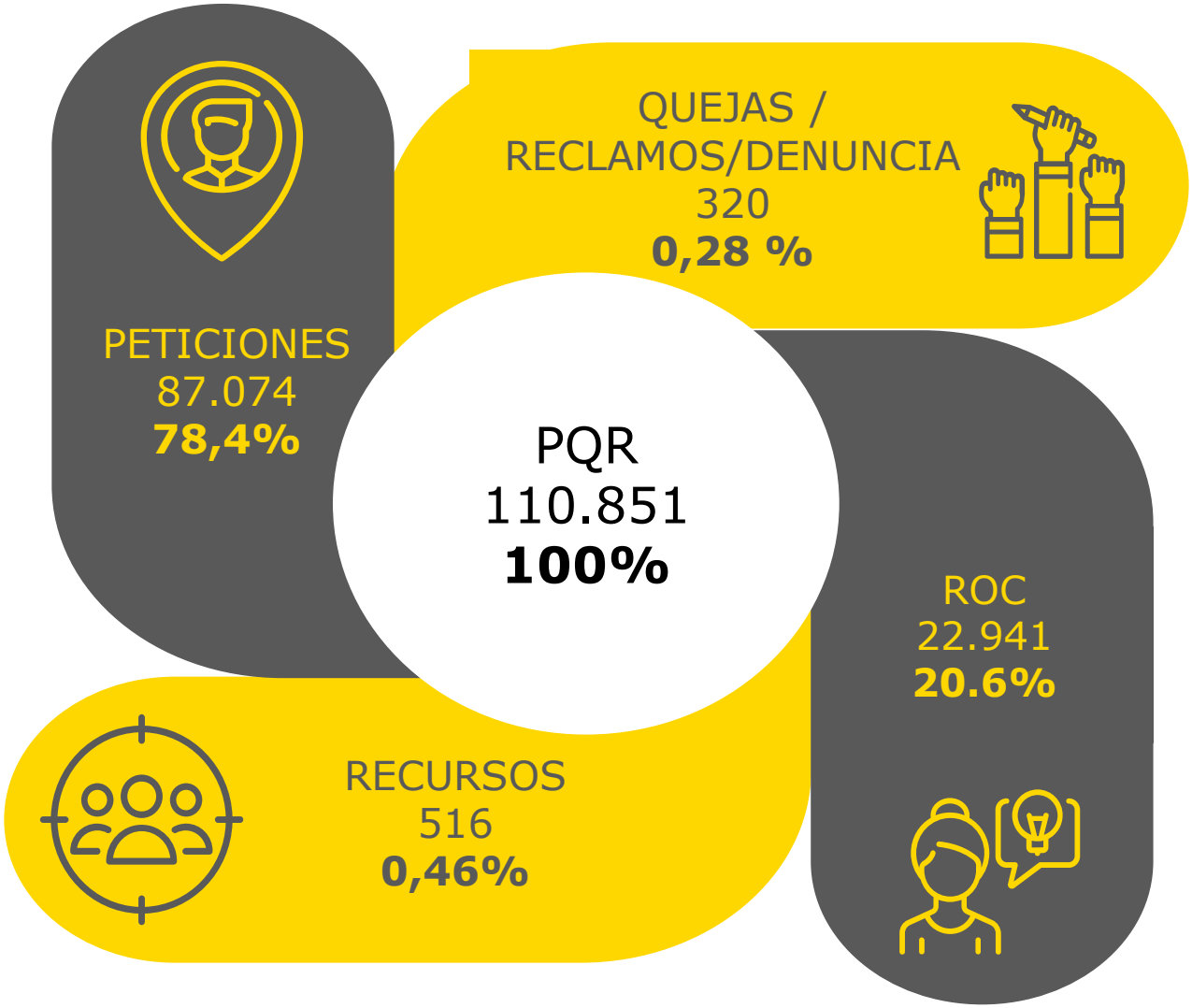
2. Comparación de PQR recibidas



Comparando los dos años, se evidencia una variación promedio del **15.23%.**

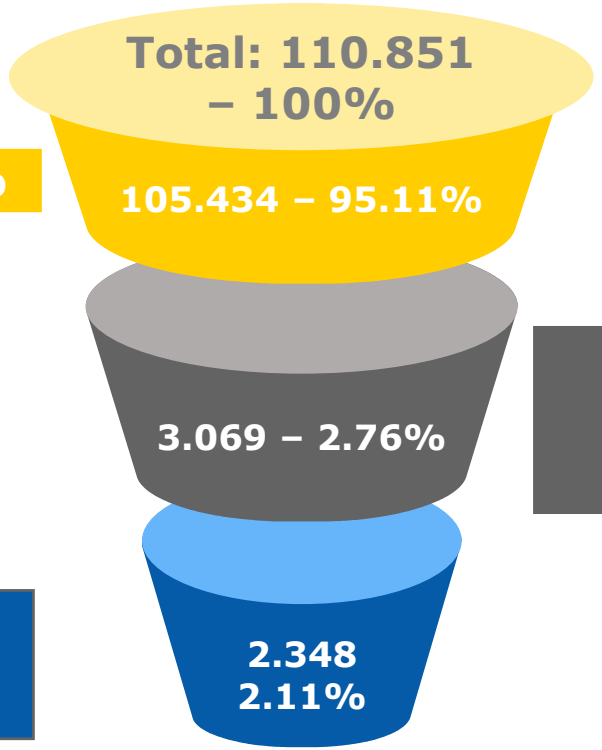
El mes que más PQR recibió fue marzo del 2023 y el mes que menos recibió PQR fue enero 2024.

3. Comparación de PQR recibidas por tipo de solicitud



4. PQRSD recibidas por canal de atención

Canales de atención



1. Canal escrito

2. Canal presencial

3. Canal telefónico y virtual

Medios de recepción más usados:

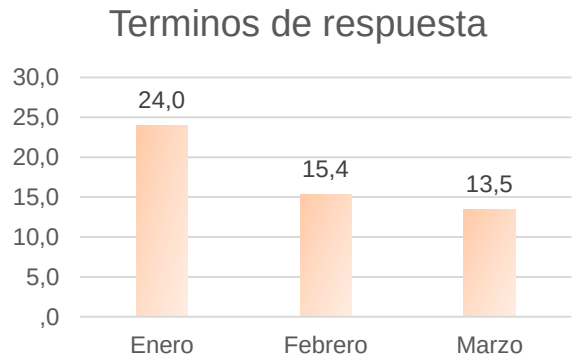
Correo electrónico
105.434 – 95.11%

CRM – presencial
3.069– 2.76%

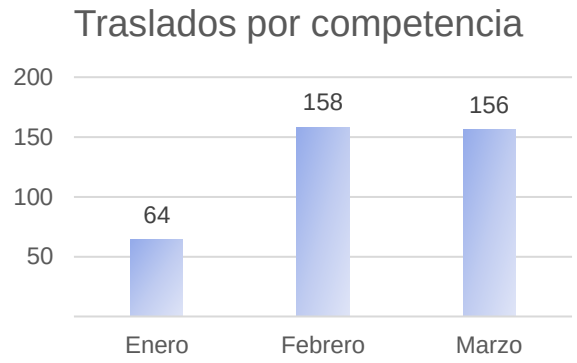
Servicios virtuales
1.981 – 1,78%

CRM – telefónico
1.357 – 1,22%

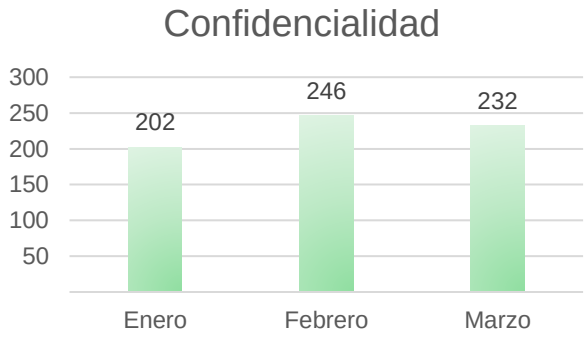
5. Transparencia y acceso a la información



De acuerdo al periodo en gestión, el promedio de los términos de respuesta fue de 17,6 días.



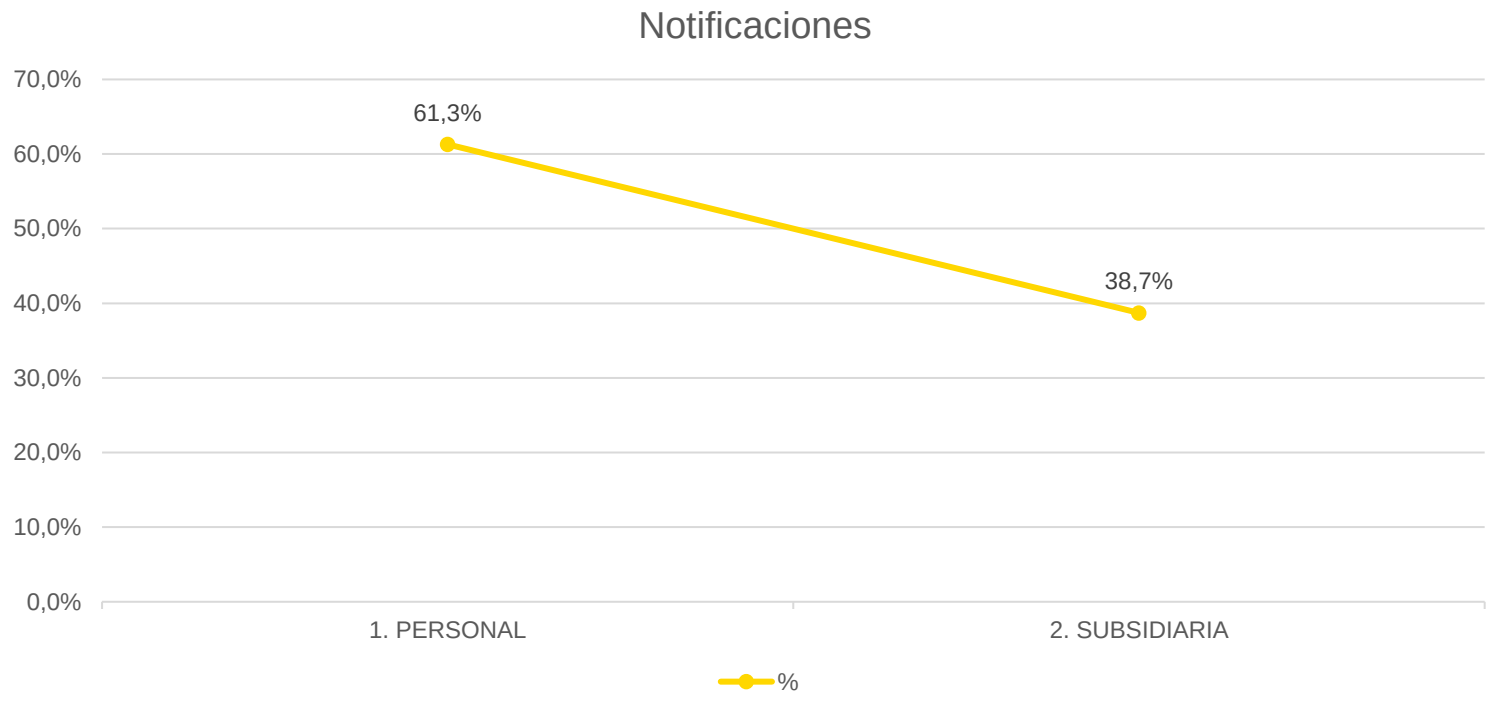
En el primer trimestre del año 2024, se realizaron 378 traslados por competencias a otras entidades del orden nacional y territorial.



Durante el primer trimestre se dio repuesta a 680 solicitudes en las cuales un tercero requería información de una víctima, sin previa autorización y/o poder de esta. El trámite se gestionó en formato de confidencialidad, indicándole al peticionario que no era procedente suministrar información por no estar autorizado

6. Notificaciones

Para este trimestre la notificación con mayor participación fue “Por notificación personal”, con un **61,3%**



9. Recomendaciones y conclusiones

- Contingencias para los procesos de gestión y de acuerdo con las necesidades y oportunidades de mejorar los tiempos de respuesta (PG, ROC. Alistamiento) durante el mes de abril.
- Continuidad en las mesas de trabajo con las misionales para la revisión de lineamientos y optimización de los procesos.
- Calibraciones y estudios de casos con el staff del operador.
- Refuerzos focalizados soportados en los informes de resultados realizados con profesionales, calidad, formación y supervisores de la operación.
- Capacitaciones a toda la operación en habilidades blandas para aumentar el compromiso y mejorar los resultados operativos.

Unidad para las **Víctimas**