



**Unidad para
las Víctimas**



INFORME PQRSD III 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

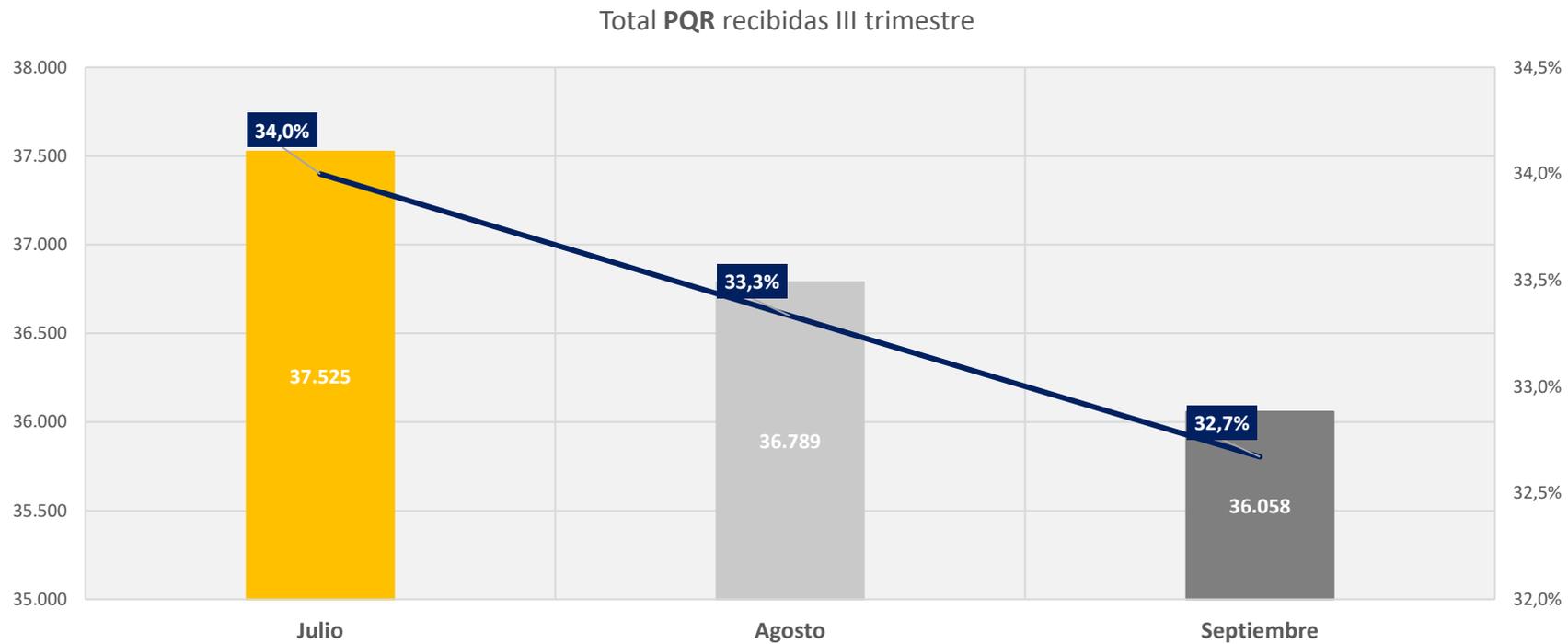
4. Distribución de las PQR recibidas por solicitud

5. Transparencia y acceso a la información

6. Notificaciones

7. Conclusiones

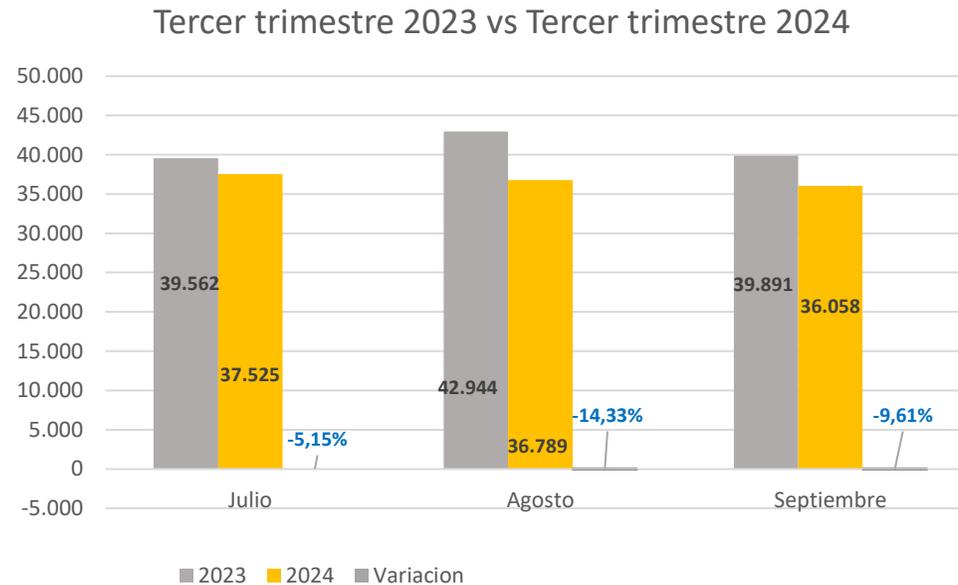
1. Total PQR recibidas



**Total, PQR:
110.372**



2. Comparación de PQR recibidas

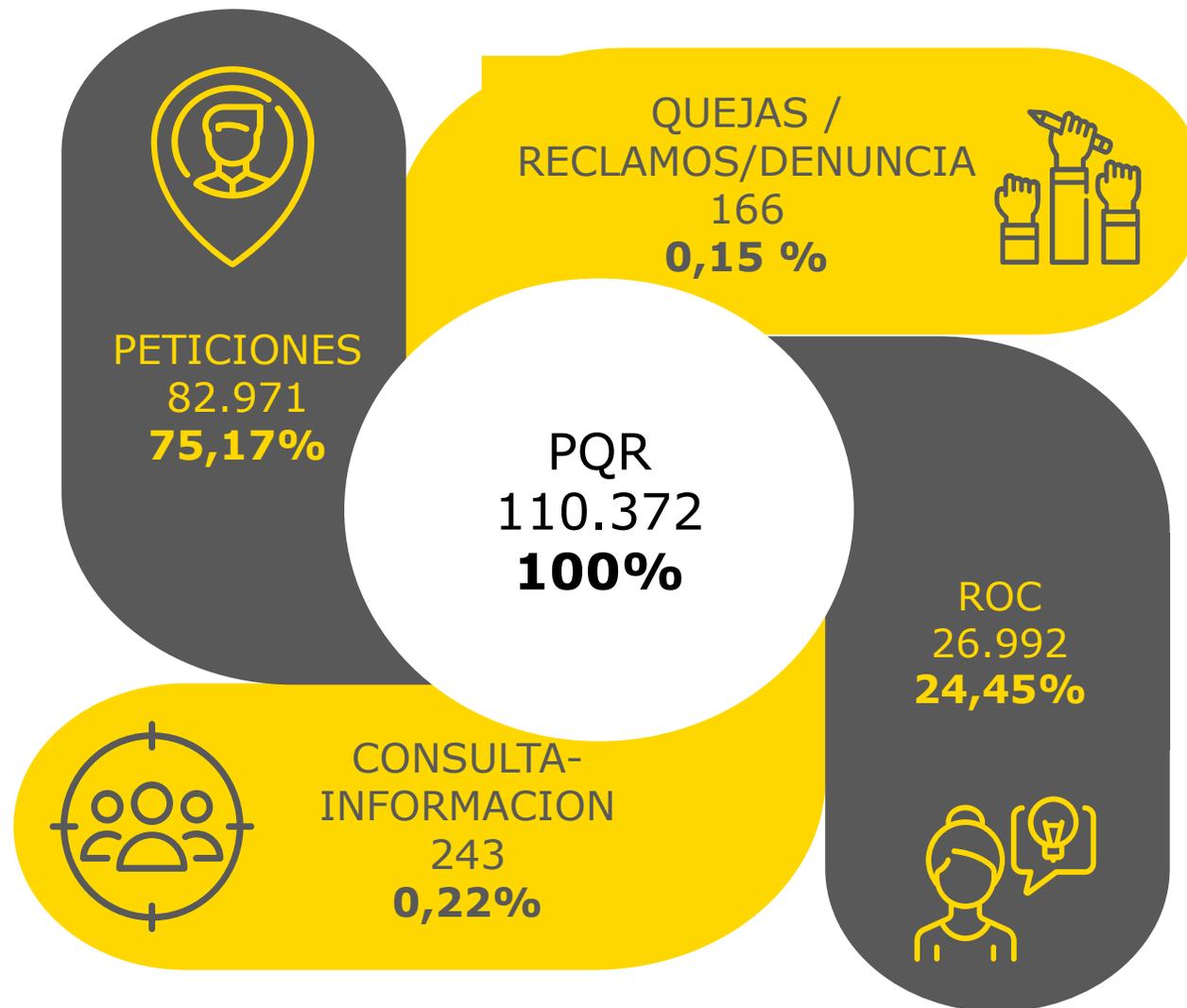


Comparando los dos años, se evidencia una variación promedio del **-9,69**

El número de radicación de PQR se ha visto disminuido, ya que se identifica un mayor seguimiento a los casos escalados en cada área, permitiendo que la respuesta institucional se realice con mayor eficiencia por lo cual disminuyo el número de peticiones con respecto a los años anteriores.

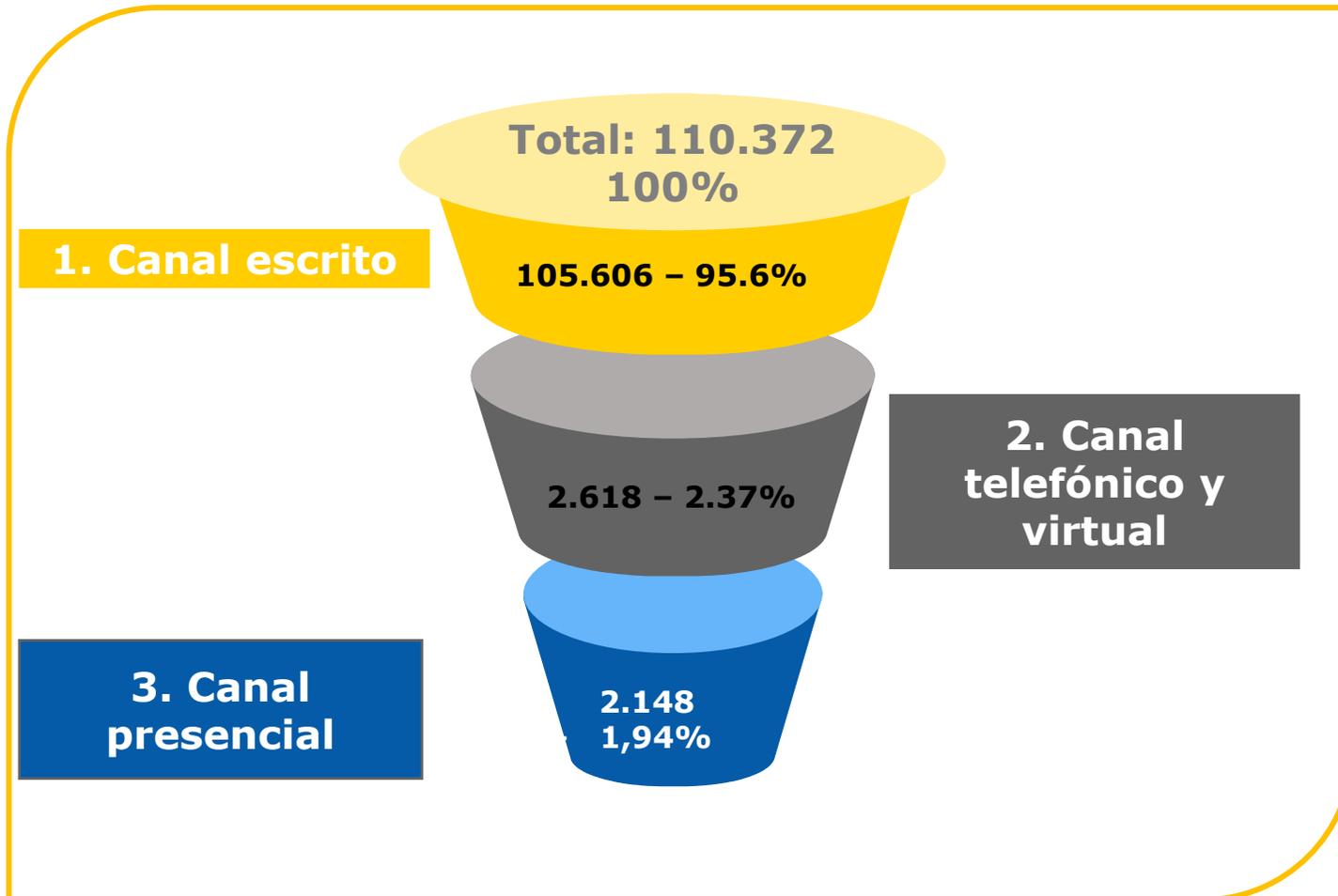


3. Comparación de PQR recibidas por tipo de solicitud

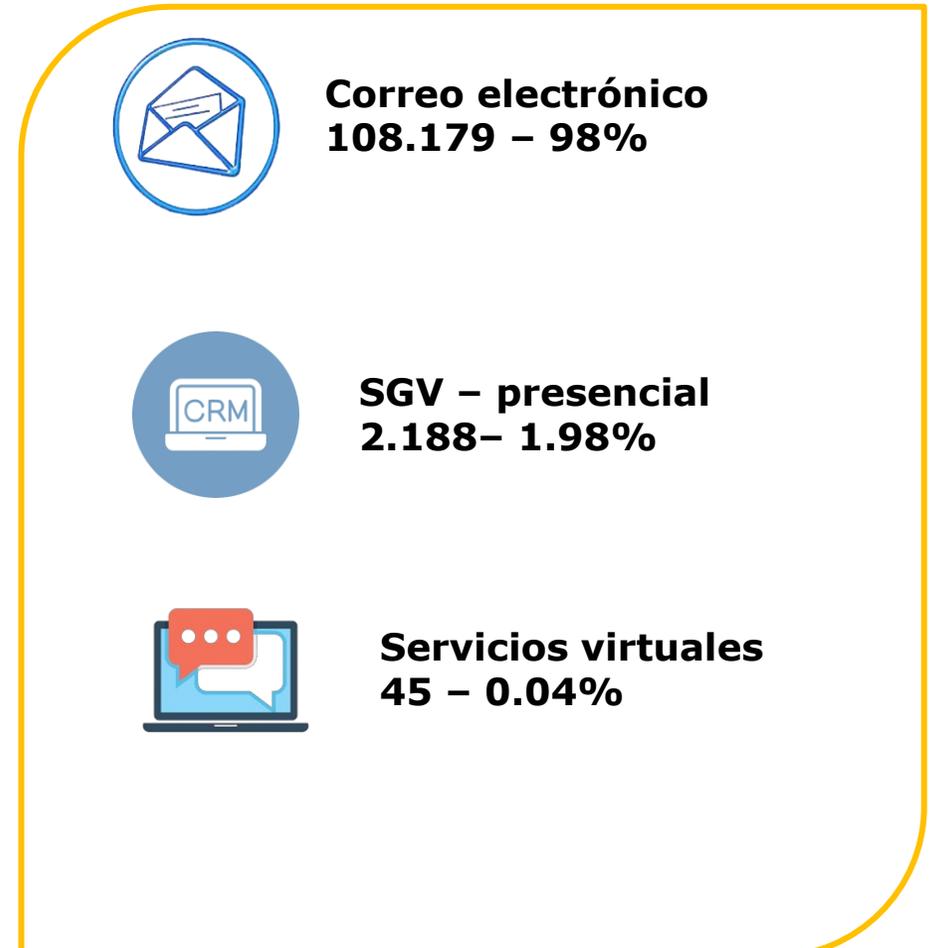


4. PQRSD recibidas por canal de atención

Canales de atención

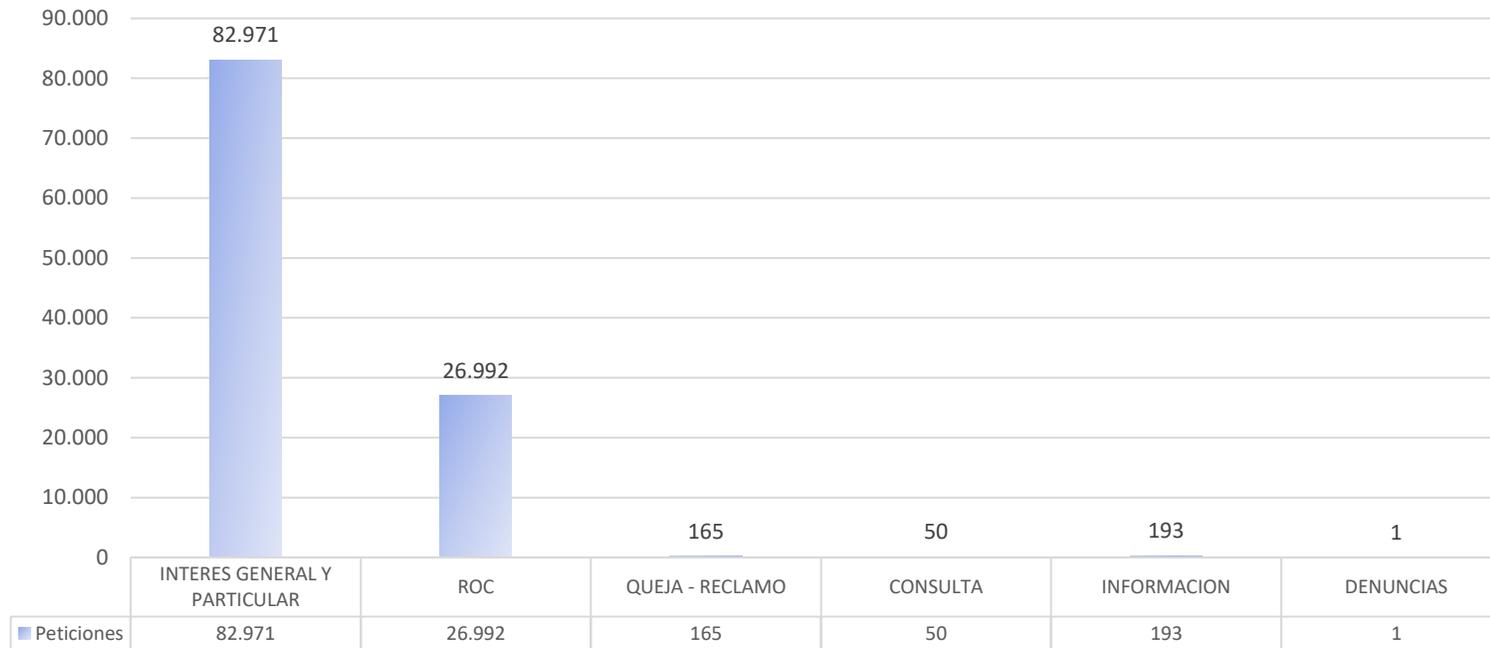


Medios de recepción más usados:



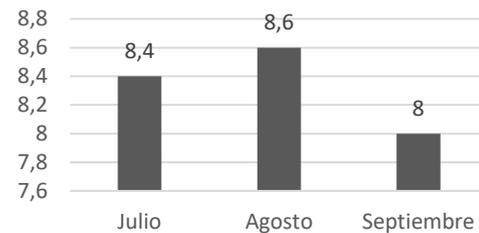
5. Distribución de las PQR recibidas por tipo de solicitud

Distribucion de las PQR por tipo de solicitud

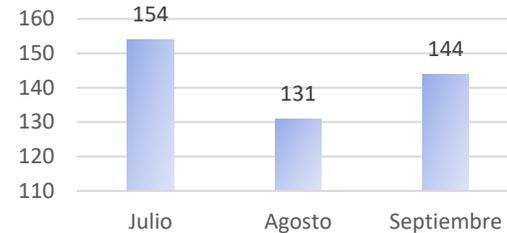


6. Transparencia y acceso a la información

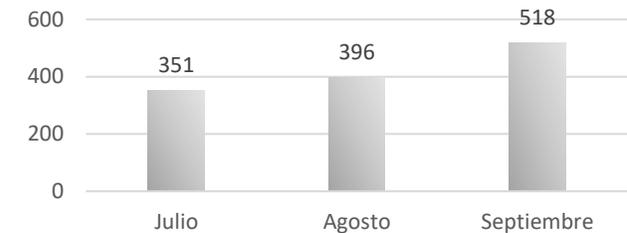
Terminos de respuesta



Traslados por competencia



Confidencialidad



La optimización de los procesos internos, recursos humanos y recursos materiales de cada dependencia para el mes de junio dio como resultado la entrega de insumos en 8.3 días.

En el tercer trimestre del año 2024, se realizaron 429 traslados por competencias a otras entidades del orden nacional y territorial.

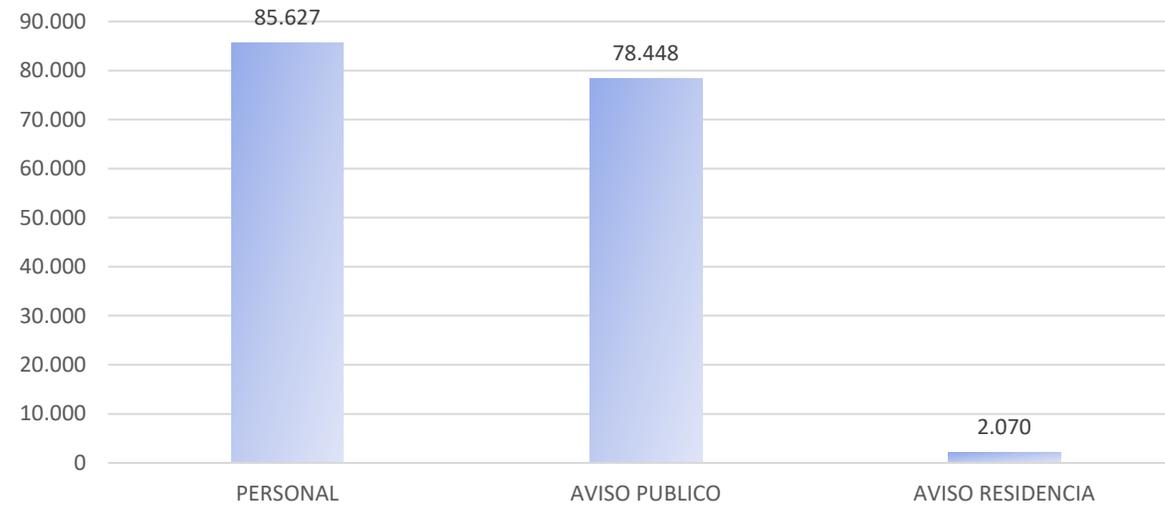
Durante el tercer trimestre se dio repuesta a 1265 solicitudes en las cuales un tercero requería información de una víctima, sin previa autorización y/o poder de esta. El trámite se gestionó en formato de confidencialidad, indicándole al peticionario que no era procedente suministrar información por no estar autorizado



7. Notificaciones

Para este trimestre la
notificación con
mayor participación
fue "Por notificación
personal", con un
61,09%

Notificaciones III trimestre 2024



8. Recomendaciones y conclusiones

- Contingencias para los procesos de gestión y de acuerdo con las necesidades y oportunidades de mejorar los tiempos de respuesta (petición general, ROC. Alistamiento) durante el tercer trimestre de 2024
- 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**

