



**Unidad para
las Víctimas**



INFORME PQRSD II TRIMESTRE 2024

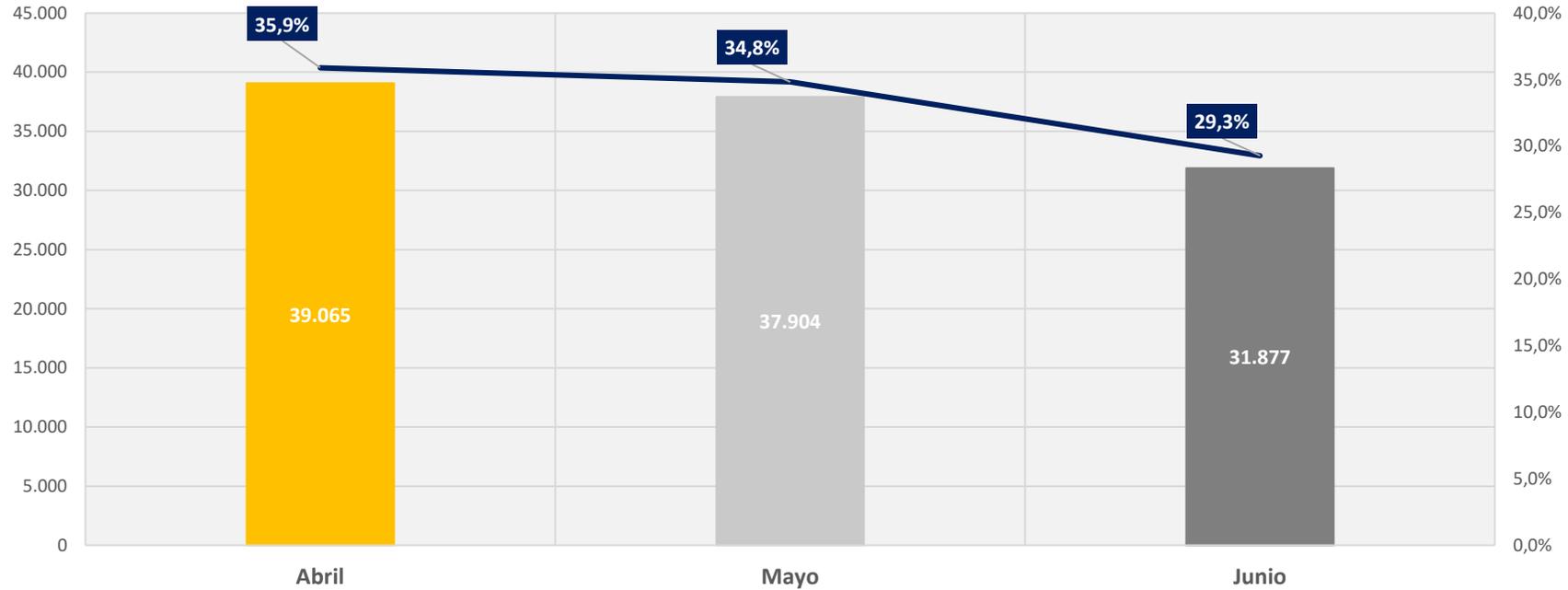


ÍNDICE

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

1. Total PQR recibidas por canales (escrito, presencial, telefónico y virtual)

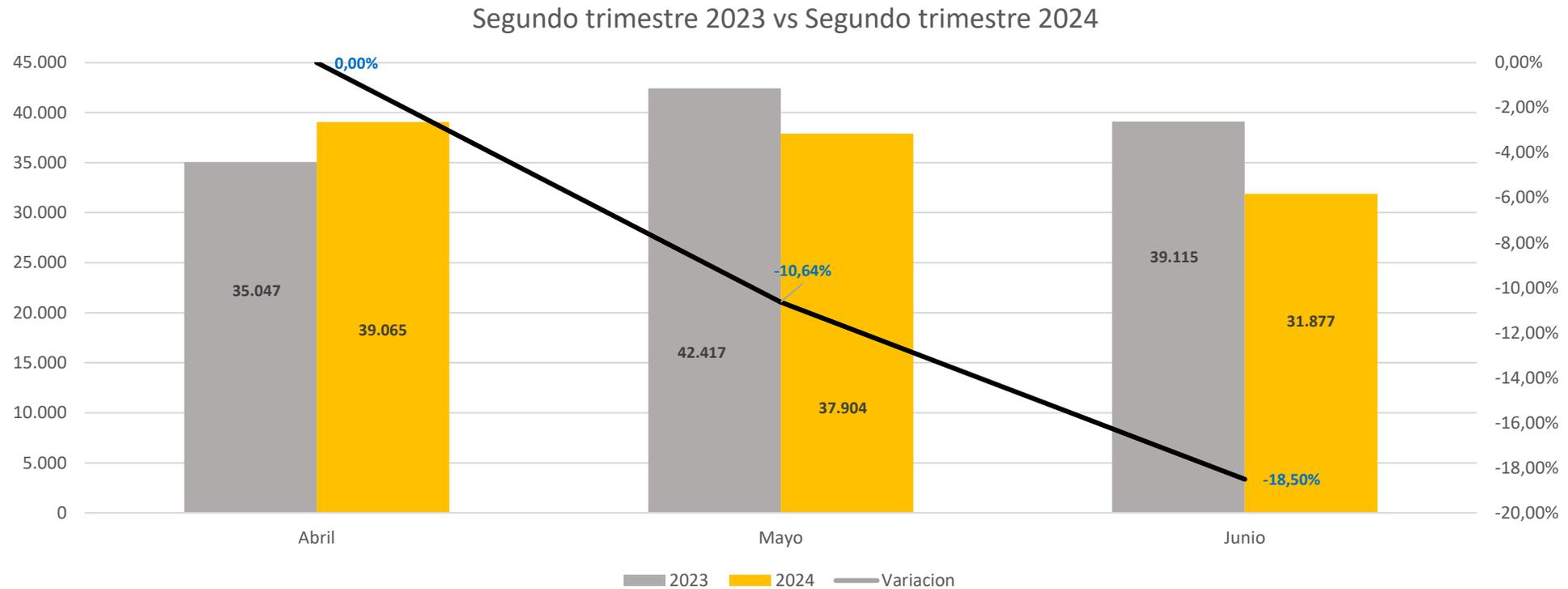
Total PQR recibidas II trimestre 2024



**Total, PQR:
108.846**

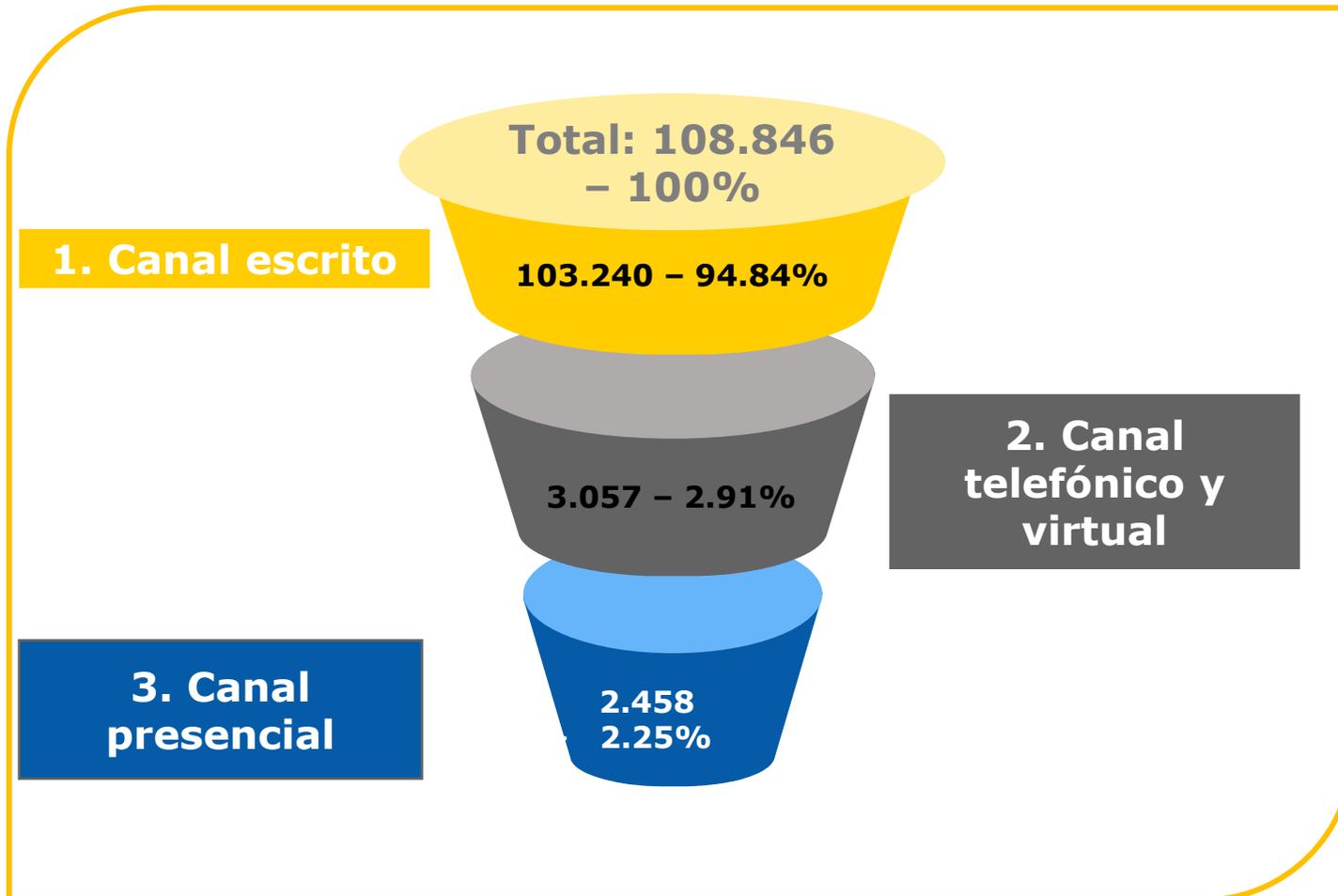


2. Comparación de PQR recibidas por periodo

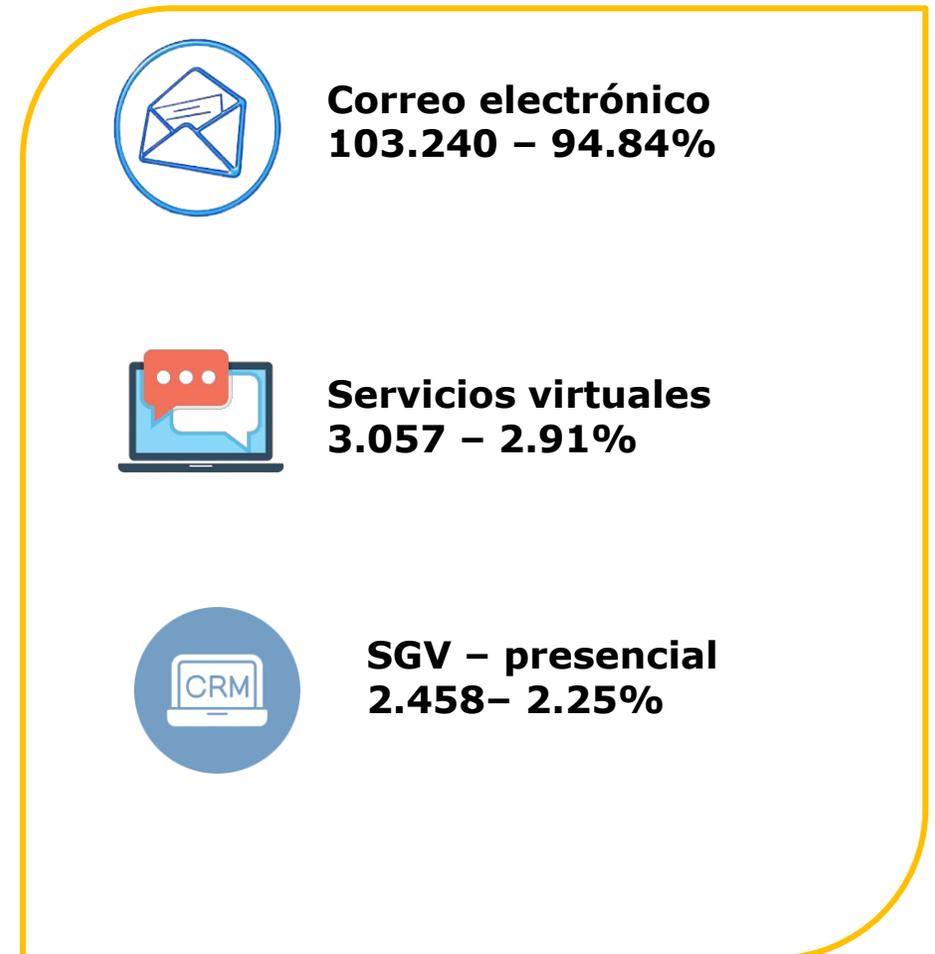


3. PQRSD recibidas por canal de atención

Canales de atención

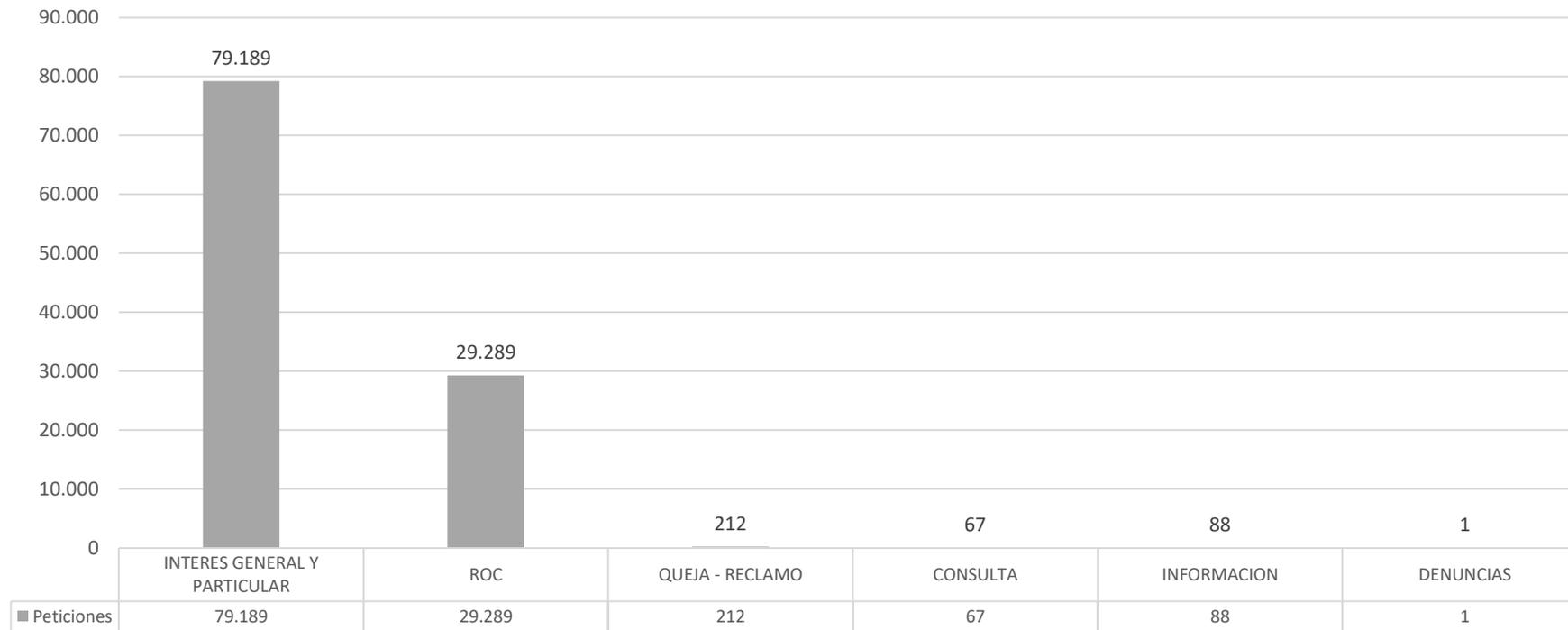


Medios de recepción más usados:



4. Distribución de las PQR recibidas por tipo de solicitud

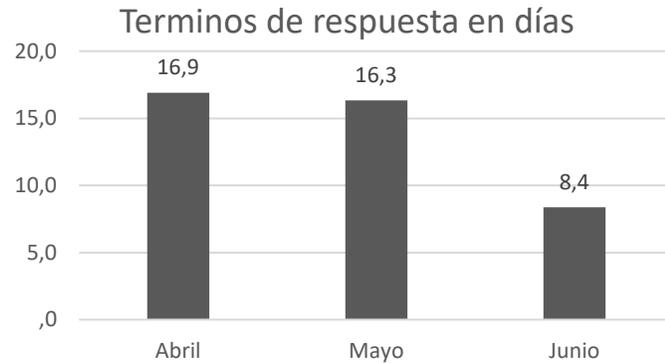
Distribución de las PQR por tipo de solicitud – II trimestre 2024



*ROC: Requerimientos de Organismos de Control



5. Transparencia y acceso a la información



La optimización de los procesos internos, de cada dependencia para el mes de junio dio como resultado la disminución en la entrega de insumos de 16 días a 8.4 días.

En el segundo trimestre del año 2024, se realizaron 584 traslados por competencias a otras entidades del orden nacional y territorial.

Durante el segundo trimestre se dio repuesta a 1010 solicitudes, se evidenció que terceros requerían información de una víctima, sin previa autorización y/o poder de esta, por lo cual se dio respuesta indicándole a los peticionarios que no era procedente suministrar información por no estar autorizado



6. Conclusiones

- La mejora en el tiempo de respuesta para la entrega de insumos desde las dependencias permite una respuesta más rápida a las peticiones radicadas por la ciudadanía en general
- La mayor recepción de PQR se realiza a través del canal escrito, usando el correo electrónico como el principal medio de radicación.
- La mayor parte de las peticiones recibidas corresponden a temas de interés general.
- El 1% de las peticiones fueron presentadas por terceros que solicitan información sin la autorización y/o poder de la víctima.

Recomendaciones

- Articular una mesa de trabajo con la Oficina de Comunicaciones para definir la estrategia más efectiva para informar el proceso adecuado de radicación de PQR ante la Unidad.





**Unidad para
las Víctimas**

