

|                                                                                                                      |                                    |                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10                  |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06                           |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024<br>Paginas: 1 de 19 |

|                                     |             |    |             |    |             |      |
|-------------------------------------|-------------|----|-------------|----|-------------|------|
| <b>FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME</b> | <b>Día:</b> | 06 | <b>Mes:</b> | 03 | <b>Año:</b> | 2026 |
|-------------------------------------|-------------|----|-------------|----|-------------|------|

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Número de Informe</b>        | 2/2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Nombre del Seguimiento</b>   | Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitados por la UARIV en los meses de julio a diciembre de 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Objetivo del Seguimiento</b> | Verificar el cumplimiento de las medidas ordenadas por el Gobierno Nacional 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 julio a diciembre de 2025.<br>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. |
| <b>Alcance del Seguimiento</b>  | Se inicia con la solicitud de información y concluye con el informe que contiene el concepto de la Oficina de Control Interno e informar el trámite realizado por la Unidad de Atención y Reparación Integral a la Víctimas a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes en los meses de julio a diciembre de 2025.                                                                                                                                                                                    |
| <b>Periodicidad</b>             | Informes semestrales con corte enero-junio; julio-diciembre, de cada anualidad.<br>En esta oportunidad se entrega el corte correspondiente al corte julio-diciembre de 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 1. MARCO JURÍDICO.

- Artículo 23 de la Constitución Política
- Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública
- Ley 1755 de 2015 propósito de la Ayuda y Atención Humanitaria.
- Ley 1755 de 2015: Modifica y amplía las disposiciones sobre el derecho de petición, estableciendo los tiempos de respuesta y el procedimiento aplicable.
- Ley 1581 de 2012 Ley de Protección de Datos Personales
- Ley 190 de 1995 artículo 54
- Ley 1437 de 2011 Título II
- 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.

## Marco normativo del modelo integrado de planeación y gestión

### Generalidades de MIPG

#### 1. Contexto normativo

Dentro de las políticas de gestión y desempeño institucional que conforman el MIPG, se destaca la **Política de Servicio al Ciudadano**, la cual es fundamental para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Esta política promueve la participación ciudadana y establece mecanismos para que las entidades públicas respondan de manera eficiente y oportuna a las solicitudes de los ciudadanos.

|                                                                                                                      |                                    |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    | Páginas: 2 de 19     |

## 2. Gestión con Valores para Resultados

Relacionada con la **atención al ciudadano y la participación ciudadana**.

Incluye estrategias para garantizar el acceso a mecanismos de PQRS y la adecuada gestión de las respuestas.

Se enfoca en la calidad del servicio y la transparencia en la interacción con la ciudadanía.

## 3. Evaluación de Resultados

Implica el monitoreo y evaluación del desempeño institucional en la gestión de las PQRS.

Ayuda a identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio y en la toma de decisiones basada en evidencias.

## 4. Talento Humano (de manera indirecta)

Relacionada con la capacitación y sensibilización de los funcionarios en la atención de PQRS.

Busca fomentar una cultura de servicio al ciudadano.

## 5. Gestión del Conocimiento y la Innovación

Usa la información recopilada en PQRS para la mejora continua de procesos y servicios.

Permite identificar patrones y tendencias en las quejas y reclamos, facilitando acciones correctivas.

## 2. ALINEACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

Este informe sobre austeridad en el gasto está alineado con las generalidades de MIPG y las Dimensiones Gestión con Valores para Resultados, Evaluación de Resultados, Talento Humano, Gestión del Conocimiento y la Innovación teniendo en cuenta los con respecto a la gestión de los recursos físicos y servicios internos de la tercera dimensión y la Política de Control Interno; elementos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG adoptado por Unidad para las Víctimas.

## 3. PROPÓSITO DEL INFORME.

Para la Unidad de Atención Reparación Integral para las Víctimas el trámite de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) por parte de las víctimas, es una medida y forma de participar e interactuar con los ciudadanos para poder atender de un formas directa y personalizada por parte de la UARIV como entidad de orden público para manifestar por medio los diferentes medios de comunicación como son escritos, hablados, telefónicos, electrónicos, poder dar a conocer sus inquietudes, inconformidades, solicitudes o recomendaciones sobre las necesidades específicas de cada una de víctimas que las tramita esperando una respuesta con orientaciones y guías claras y precisas para solucionar su inquietud o problema particular.

El destinatario de este informe es la Dirección General, los integrantes del Comité Institucional de Control Interno, las Direcciones y Subdirecciones la UARIV especialmente la Coordinación de Servicio al Ciudadano como apoyo y soporte de gestión de cada uno de los procesos misionales de la Unidad. De igual manera puede ser de interés por parte de los líderes de proceso y dependencias relacionadas atención a las víctimas, los servidores en general y de toda persona que lo pueda consultar con propósitos académicos, de control y especialmente lo relacionado con la participación ciudadana, con el único propósito de mejorar la calidad de los servicios y promover la transparencia en la gestión pública, mostrando el cumplimiento de los

|                                                                                                                      |                                    |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    | Páginas: 3 de 19     |

dispuesto en el Artículo 23 de la Constitución Política, Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 en donde se dictan los tiempos de respuesta para cada una de estas solicitudes a saber:

- **Peticiones en general:** Deben ser resueltas en un término máximo de 15 días hábiles desde su recepción.
- **Solicitudes de documentos e información:** Tienen un plazo de respuesta de 10 días hábiles desde su recepción.
- **Consultas a las autoridades sobre materias de su competencia:** Deben ser atendidas en un máximo de 30 días hábiles desde su recepción.

#### 4. CONTEXTO DEL INFORME.

Atendiendo lo expuesto en el marco jurídico de presente informe también es importante que se implemente lo dispuesto en la *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 información pública, 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.

Con la anterior información enviada por la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Unidad de Atención y Reparación Integral para las Víctimas la cual analizaremos para poder obtener por medio de los datos aportados, resultados que permiten medir la gestión de la UARIV sobre esta situación tan particular que compromete a la entidad en atender y orientar de una forma certera a la víctima en su necesidad.

Por anterior analizaremos la información con los siguientes aspectos:

- **Transparencia:** Informar al público sobre la cantidad y tipo de solicitudes recibidas
- **Mejora continua:** Identificar áreas de oportunidad en los procesos internos para optimizar la atención al ciudadano.
- **Cumplimiento normativo:** Asegurar que se respeten los tiempos y procedimientos establecidos por la ley para la atención de PQRS

Para poder obtener los siguientes resultados:

- **Estadísticas de solicitudes:** Número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en un período determinado.
- **Canales de recepción:** Medios a través de los cuales se recibieron las solicitudes (presencial, correo electrónico, línea telefónica, plataformas digitales, entre otros).

| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | FORMATO DE INFORMES                |  | Código: 120.19.15-10 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--|----------------------|
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   |  | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES |  | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    |  | Páginas: 4 de 19     |

- **Tiempos de respuesta:** Análisis del cumplimiento de los plazos legales para atender las solicitudes.

## 5. RESULTADOS DEL ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE EVIDENCIAS

De acuerdo a lo establecido y atendiendo lo dictado 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 realizada a cargo de la oficina de Servicio al Ciudadano de la UARIV para atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitadas en los meses de julio a diciembre de 2024, de acuerdo a la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria, fuentes oficiales de la entidad en materia de PQRS. La información fue solicitada el 31 de diciembre y entregada mediante correo electrónico institucional. Para el periodo de julio 1 a diciembre 31 de 2024, de la información (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 julio 1 a diciembre 31 de 2025 se recibieron 247.883 solicitudes que representan el 100% de las peticiones, quejas y reclamos a las que se le dio trámite durante el periodo de análisis, 6.288 (2.54%) corresponden a aquellas solicitudes trasladadas a otra institución, 1.119 (0.45%) a las que se le negó información en virtud de la aplicación del marco normativo de protección de orden legal de la información, situación que se muestra y se puede evidenciar en la información reportada por el área de servicio al ciudadano y que radicarón la Víctimas en la entidad por cada uno de los medios que ofrece la organización con el único propósito de que se les suministre la orientación pertinente y el en tiempo que corresponde

En la Tabla No.1 se detalla la información recibida por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad, para el análisis respectivo del presente informe.

| ITEM                                                            | jul-25 | ago-25 | sep-25 | oct-25 | nov-25 | dic-25 | TOTAL          |
|-----------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----------------|
| Número de solicitudes recibidas                                 | 43,515 | 40,347 | 43,745 | 44,744 | 39,363 | 36,169 | <b>247,883</b> |
|                                                                 | 17.55% | 16.28% | 17.65% | 18.05% | 15.88% | 14.59% | <b>100%</b>    |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución | 1060   | 888    | 1476   | 1150   | 784    | 930    | <b>6,288</b>   |
|                                                                 | 16.86% | 14.12% | 23.47% | 18.29% | 12.47% | 14.79% | <b>2.54%</b>   |
| Tiempo de respuesta a cada solicitud, en días                   | 15.45  | 17.63  | 15.39  | 15.3   | 14.98  | 18.11  | <b>16.14</b>   |
| Número de solicitudes en las que se negó información            | 256    | 193    | 247    | 139    | 141    | 143    | <b>1,119</b>   |
|                                                                 | 22.88% | 17.25% | 22.07% | 12.42% | 12.60% | 12.78% | <b>0.45%</b>   |
|                                                                 | 0.59%  | 0.48%  | 0.56%  | 0.31%  | 0.36%  | 0.40%  | <b>2.70%</b>   |

**Tabla No. 1**

|                                                                                                               |                                    |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br>Unidad para las Víctimas | FORMATO DE INFORMES                | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                               | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                               | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                               |                                    | Páginas: 5 de 19     |

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el periodo se encuentra en un promedio de 16.14 días con un incremento de 7.61 (47.16%) días más con respecto al mismo periodo de 2024, atendiendo lo dispuesto en el “artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que fue modificado por la ley 1755 de 2015” en su primer inciso aclara “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción*” por parte de la organización a los usuarios de esta información.

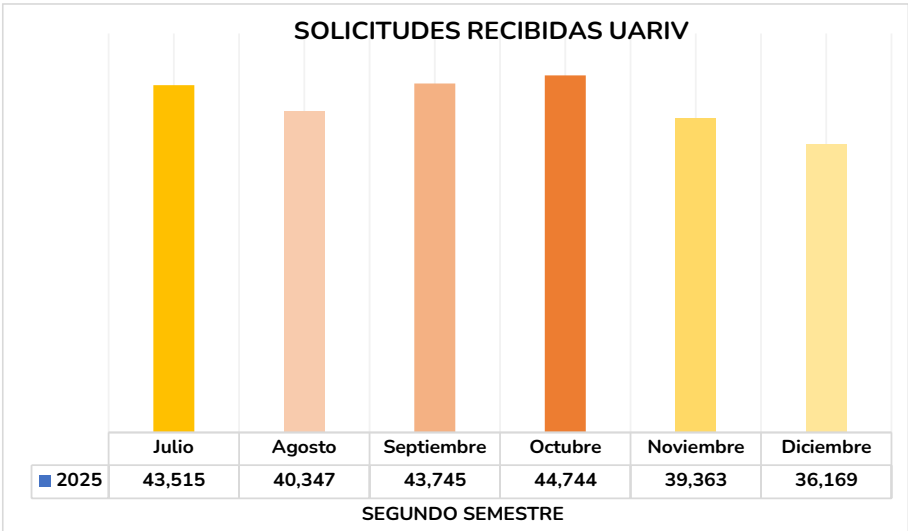
Situación que se evidencia teniendo en cuenta que para el segundo semestre del año 2025 se recibieron 247.883 solicitudes a las que se les dio el trámite correspondiente y dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con la jurisprudencia dictada y vigente en la actualidad.

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el segundo semestre del año 2025 donde el promedio de respuesta correspondió 16.14 días.

5.1. SOLICITUDES RECIBIDAS JUL-DIC-2025

| Mes        | Cantidad | %      |
|------------|----------|--------|
| Julio      | 43,515   | 17.55% |
| Agosto     | 40,347   | 16.28% |
| Septiembre | 43,745   | 17.65% |
| Octubre    | 44,744   | 18.05% |
| Noviembre  | 39,363   | 15.88% |
| Diciembre  | 36,169   | 14.59% |
| TOTAL      | 247,883  | 100%   |

Tabla No. 2



Gráfica No. 1

Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis, referenciadas en la Tabla No.2 y Gráfica No.1 que los meses donde se radicarón mayor cantidad de PQRS fueron en julio 43.515 (17.55%) en septiembre con 43.745 (17.65%), octubre con 44.744 (18.05%), con el menor número de PQRS radicadas

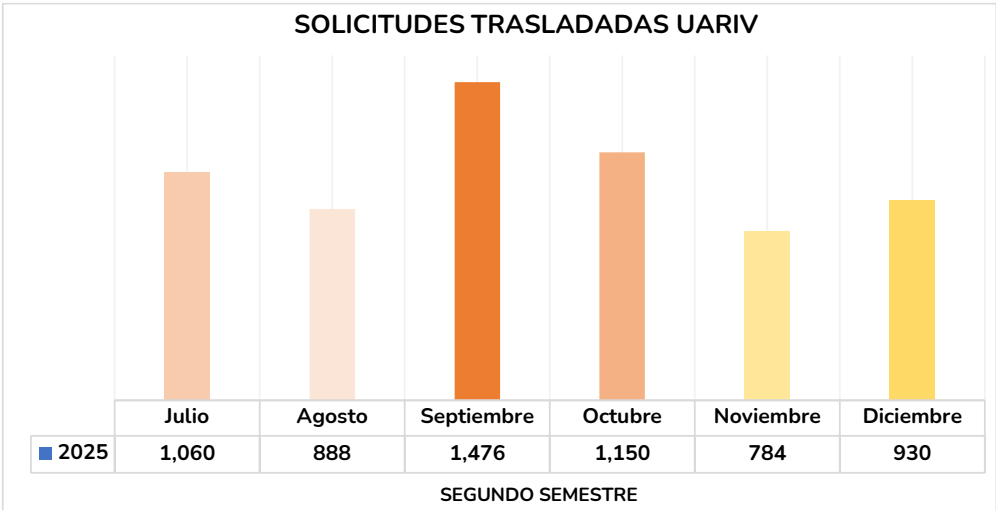
|                                                                                                               |                                    |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br>Unidad para las Víctimas | FORMATO DE INFORMES                | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                               | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                               | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                               |                                    | Páginas: 6 de 19     |

fueron en agosto con 40.347 (16.28%), noviembre 39.363 (15.88%) y diciembre con 36.169 (14.59%) para dar respuesta a las víctimas.

5.2. SOLICITUDES TRASLADAS JUL-DIC-2025

| Mes        | Cantidad | %      |
|------------|----------|--------|
| Julio      | 1,060    | 16.86% |
| Agosto     | 888      | 14.12% |
| Septiembre | 1,476    | 23.47% |
| Octubre    | 1,150    | 18.29% |
| Noviembre  | 784      | 12.47% |
| Diciembre  | 930      | 14.79% |
| TOTAL      | 6,288    | 100%   |

Tabla No. 3



Gráfica No. 2

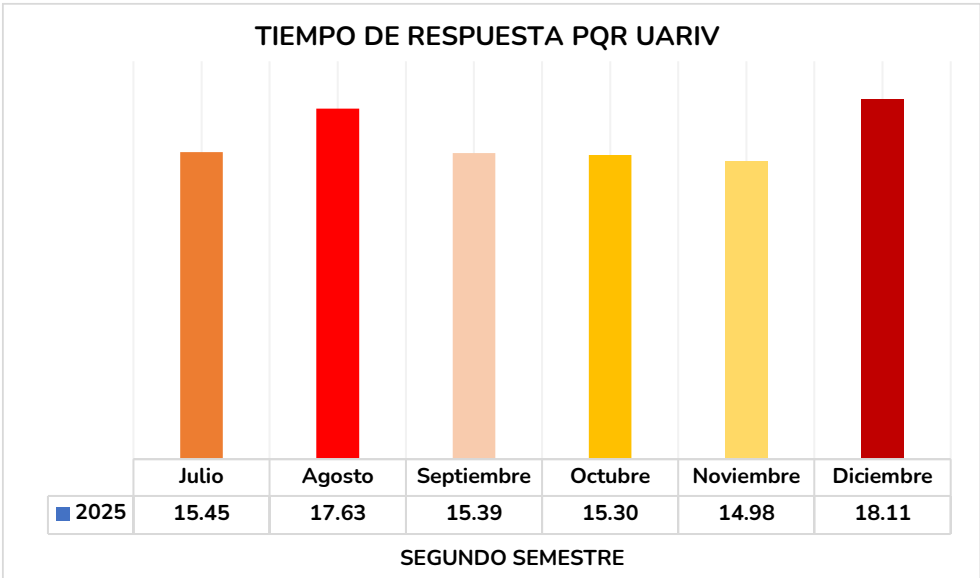
Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No.3 y Gráfica No.2 que durante los meses de julio 1.060(16.86%), septiembre 1.476 (23.47%), octubre 1.150(18.29%) se trasladaron el mayor número de PQRS a otras dependencias.

5.3. TIEMPO DE RESPUESTA JUL-DIC-2025

| Mes        | Cantidad | %       |
|------------|----------|---------|
| Julio      | 15.45    | 95.68%  |
| Agosto     | 17.63    | 109.21% |
| Septiembre | 15.39    | 95.34%  |
| Octubre    | 15.30    | 94.78%  |
| Noviembre  | 14.98    | 92.78%  |
| Diciembre  | 18.11    | 112.20% |
| Total      | 16.14    | 100%    |

Tabla No. 4

|                                                                                                               |                                    |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br>Unidad para las Víctimas | FORMATO DE INFORMES                | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                               | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                               | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                               |                                    | Páginas: 7 de 19     |



**Gráfica No. 3**

Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No.4 y Gráfica No.3 que, durante los meses de julio, septiembre el tiempo promedio de respuesta de las PQRs fue de 16.14 días, en diciembre 18.11(112.20%) días, en julio 15.45 (95.68%), en agosto 17.63(109.21%) días, en octubre 14.40 días, en septiembre 15.39 (95.34%) días, en julio 15.45 (95.68%) días presentaron el mas alto promedio de tiempo de respuesta, en septiembre 15.39 (95.34%) días, en octubre 15.30 (94.78%) días, en noviembre 14.98 (92.78%) días siendo el único mes del periodo analizado que presentó el menor tiempo de repuesta a las solicitudes radicadas por las víctimas, teniendo en cuenta para el mismo periodo del año 2024 en donde el tiempo promedio de respuesta a las PQR radicadas fue tan solo de 8.53 días y con un incremento de 7.61 (47.16%) días más con respecto al mismo periodo del año anterior.

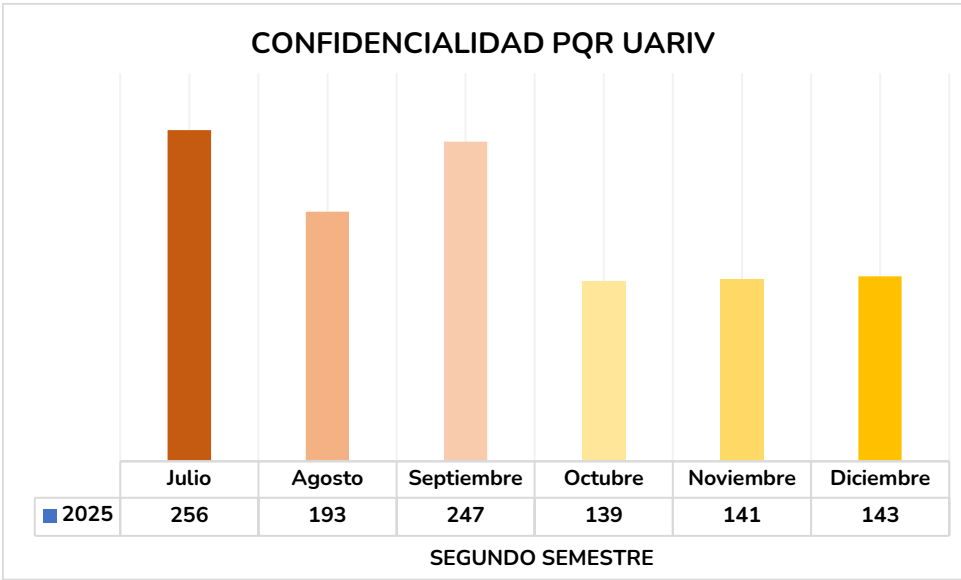
Teniendo en cuenta la información suministrada por el área de Servicio al Ciudadano de la Unidad, a pesar de que para el cuarto trimestre (octubre a diciembre), las cantidades de PQRs radicadas para dar trámite de respuesta dentro de los tiempos establecidos y comparadas con el tercer trimestre (julio a septiembre) disminuyeron en 7.331 (2.96%), situación que se evidencia con las cifras de los trimestres reportados.

**5.4. CONFIDENCIALIDAD JUL-DIC-2025**

| Mes          | Cantidad     | %           |
|--------------|--------------|-------------|
| Julio        | 256          | 22.88%      |
| Agosto       | 193          | 17.25%      |
| Septiembre   | 247          | 22.07%      |
| Octubre      | 139          | 12.42%      |
| Noviembre    | 141          | 12.60%      |
| Diciembre    | 143          | 12.78%      |
| <b>TOTAL</b> | <b>1,119</b> | <b>100%</b> |

**Tabla No. 5**

|                                                                                                               |                                    |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br>Unidad para las Víctimas | FORMATO DE INFORMES                | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                               | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                               | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                               |                                    | Páginas: 8 de 19     |



Gráfica No. 4

Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No. 5 y Gráfica No.4 que, durante los meses de julio a septiembre se presentó el mayor número de PQRS radicadas y con confidencialidad de 696(62.20%) y para los meses de octubre a diciembre disminuyeron las PQRS de confidencialidad con 423 (37.80%), con una reducción de 273 (24.40%) PQR radicadas en este trimestre, siendo octubre con 139 (12.42%), noviembre con 141 (12.60%), diciembre con 143 (12.60%), los meses de mayor restricción.

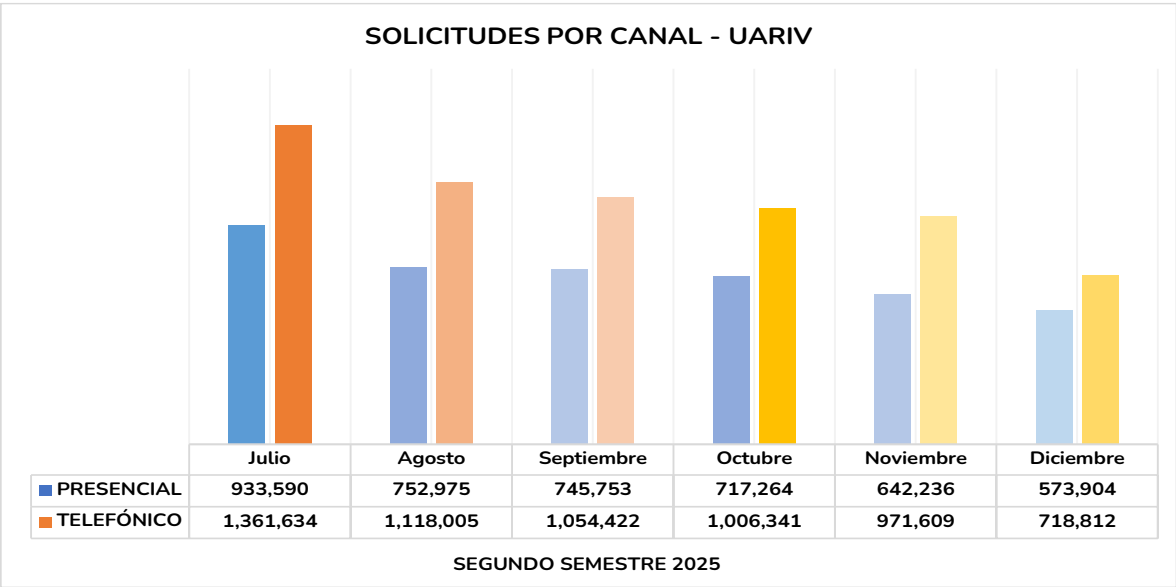
En la Tabla No.6 se detalla la información recibida por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad, informando las cantidades y porcentajes de participación para la OCI en cada uno de los meses del año 2025 para el análisis requerido solamente tomaremos la información que corresponde al segundo semestre del 2024 bajo los siguientes parámetros:

5.5. Información por Solicitudes de Canal Presencial y Telefónico.

| MES        | TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL | %      | TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO | %      | TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL +TELEFONICO | %      |
|------------|------------------------------------|--------|------------------------------------|--------|------------------------------------------------|--------|
| Julio      | 933,590                            | 21.38% | 1,361,634                          | 21.85% | 2,295,224                                      | 21.66% |
| Agosto     | 752,975                            | 17.25% | 1,118,005                          | 17.94% | 1,870,980                                      | 17.66% |
| Septiembre | 745,753                            | 17.08% | 1,054,422                          | 16.92% | 1,800,175                                      | 16.99% |
| Octubre    | 717,264                            | 16.43% | 1,006,341                          | 16.15% | 1,723,605                                      | 16.27% |
| Noviembre  | 642,236                            | 14.71% | 971,609                            | 15.59% | 1,613,845                                      | 15.23% |
| Diciembre  | 573,904                            | 13.15% | 718,812                            | 11.54% | 1,292,716                                      | 12.20% |
| TOTAL      | 4,365,722                          | 100%   | 6,230,823                          | 100%   | 10,596,545                                     | 100%   |
| %          | 41.20%                             |        | 58.80%                             |        | 100%                                           |        |

Tabla No. 6

|                                                                                                                      |                                    |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    | Páginas: 9 de 19     |



**Gráfica 5**

En la Tabla No. 6 y Gráfica 5, se muestran las solicitudes radicadas por canal presencial para cada uno de los meses de julio a diciembre de 2025, para un total de 4,365,722 (41.20%) para el periodo analizado.

Se evidencia para los meses julio 933,590 (21.38%) solicitudes radicadas, agosto 752,975 (17.25%) solicitudes radicadas y 745,753 (17.08%) solicitudes radicadas, octubre 717,264 (16.43%) solicitudes radicadas, noviembre 642,236 (14.71%) solicitudes radicadas, diciembre 573,904 (13.15%) solicitudes radicadas con el menor números, el tercer trimestre representa el 55.71% y el cuarto trimestre representa 44.29% de la totalidad de solicitudes radicadas.

En la Tabla No. 6 y Gráfica 5, se muestran las solicitudes radicadas por canal telefónico para cada uno de los meses de julio a diciembre de 2025, para un total de 6,230,823 (58.80%) distribuidos para los meses de julio 1,361,634 (21.85%) solicitudes radicadas, agosto 1,118,005 (17.94%) solicitudes radicadas, septiembre 1,054,422 (16.92%) solicitudes radicadas, octubre 1,006,341 (16.15%) solicitudes radicadas, noviembre 971,609 (15.59%) solicitudes radicadas, diciembre 718,812 (11.54%) solicitudes radicadas, el tercer trimestre representa el 56.72 % y el cuarto trimestre representa 43.28% de la totalidad de solicitudes radicadas,

Para el mes de julio con 1,361,634 (21.85%) se radicarón el mayor número de solicitudes y en el mes de diciembre 718.812 (11.54%) el menor número de solicitudes por este canal.

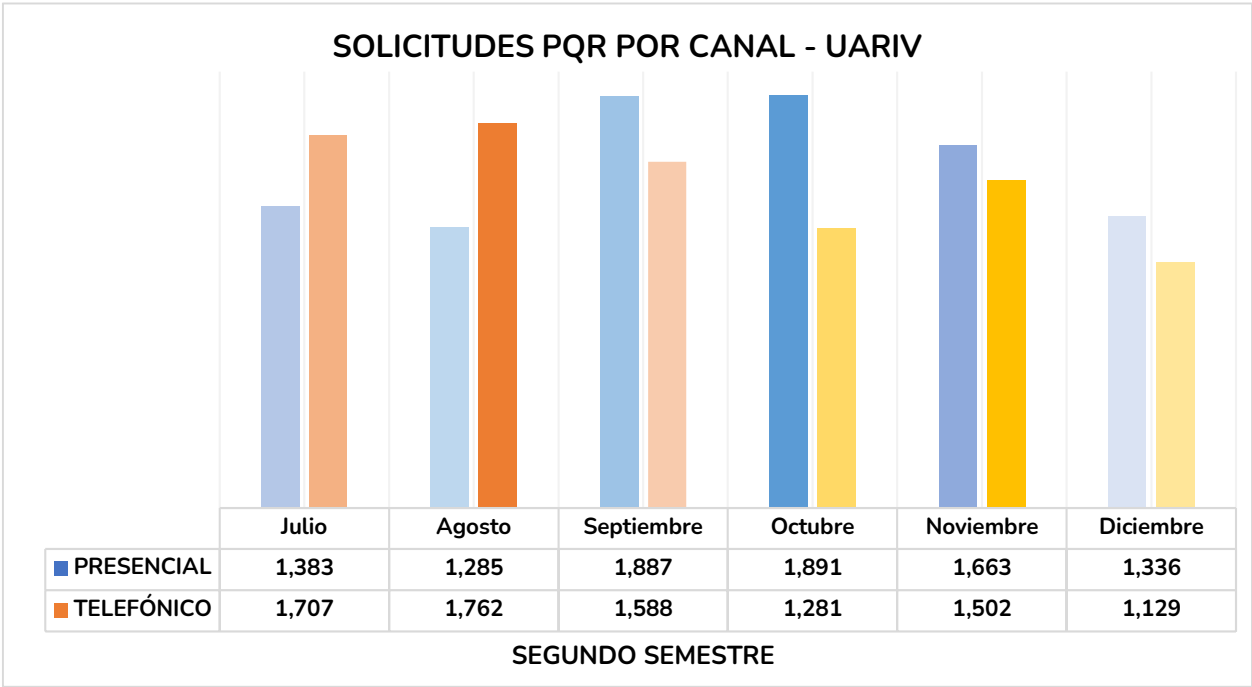
**5.6. Información por Solicitudes de Canal Presencial y Telefónico PQR.**

En la Tabla No.7, Gráfica No.6 la información se analiza por solicitudes recibidas por canales de atención presencial PQR y solicitudes recibidas por canales telefónico PQR, las cantidades y porcentajes de participación se evidencian y detallan en cada uno de los meses del periodo analizado (julio-diciembre-2024). El análisis respectivo del presente informe es el resultado de la clasificación de la información recibida por la OCI para presentarla a la Dirección General de la Unidad.

| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | FORMATO DE INFORMES                |  | Código: 120.19.15-10 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--|----------------------|
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   |  | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES |  | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    |  | Páginas: 10 de 19    |

| MES        | TOTAL SOLICITUDES<br>CANAL PRESENCIAL PQR | %      | TOTAL SOLICITUDES<br>CANAL TELEFONICO PQR | %      | TOTAL SOLICITUDES CANAL<br>PRESENCIAL +TELEFONICO PQR | %      |
|------------|-------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------|--------|
| Julio      | 1,383                                     | 14.64% | 1,707                                     | 19.03% | 3,090                                                 | 16.78% |
| Agosto     | 1,285                                     | 13.61% | 1,762                                     | 19.65% | 3,047                                                 | 16.55% |
| Septiembre | 1,887                                     | 19.98% | 1,588                                     | 17.71% | 3,475                                                 | 18.87% |
| Octubre    | 1,891                                     | 20.02% | 1,281                                     | 14.28% | 3,172                                                 | 17.23% |
| Noviembre  | 1,663                                     | 17.61% | 1,502                                     | 16.75% | 3,165                                                 | 17.19% |
| Diciembre  | 1,336                                     | 14.15% | 1,129                                     | 12.59% | 2,465                                                 | 13.39% |
| TOTAL      | 9,445                                     | 100%   | 8,969                                     | 100%   | 18,414                                                | 100%   |
| %          | 51.29%                                    |        | 48.71%                                    |        | 100%                                                  |        |

Tabla No. 7



Gráfica No. 6

En la Tabla No. 7 y Gráfica 6, se muestran las solicitudes radicadas por canal presencial PQR para cada uno de los meses de julio a diciembre de 2025, para un total de 9.445 (51.29%) para el periodo analizado.

Para las solicitudes por canal presencial PQR se evidencia para los meses de julio 1.383 (14.64%), agosto 1.285 (13.61%) y septiembre 1.557 (19.87%), con 4.555 (48.23%) de la totalidad de solicitudes radicadas, para los meses de octubre 1.891 (20.02%), noviembre 1.663 (17.61%), diciembre 1.336 (14.15%) con 4.890 (51.77%) de la totalidad de canal presencial PQR durante el periodo analizado.

Para el mes de octubre se radicaron el mayor número de solicitudes con 1.891 (20.02%), y en le mes de agosto 1.285 (13.61%) el menor número de solicitudes por canal presencial PQR.

|                                                                                                                      |                                    |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    | Páginas: 11 de 19    |

Para las solicitudes por canal telefónico PQR se evidencia para los meses de julio 1,707 (19.03%) solicitudes radicadas, agosto 1,762 (19.65%) solicitudes radicadas, septiembre 1,588 (17.71%) solicitudes radicadas, con 5.057 (56.38%) de la totalidad de solicitudes radicadas, para los meses de octubre 1,281 (14.28%) solicitudes radicadas, noviembre 1,502 (16.75%) solicitudes radicadas, diciembre 1,129 (12.59%) solicitudes radicadas con 3.912 (43.62%) de la totalidad de canal telefónico PQR durante el periodo analizado.

Para el mes de agosto con agosto 1,762 (19.65%) se radicaron el mayor número de solicitudes y en el mes de diciembre 1,129 (12.59%) el menor número de solicitudes por este canal.

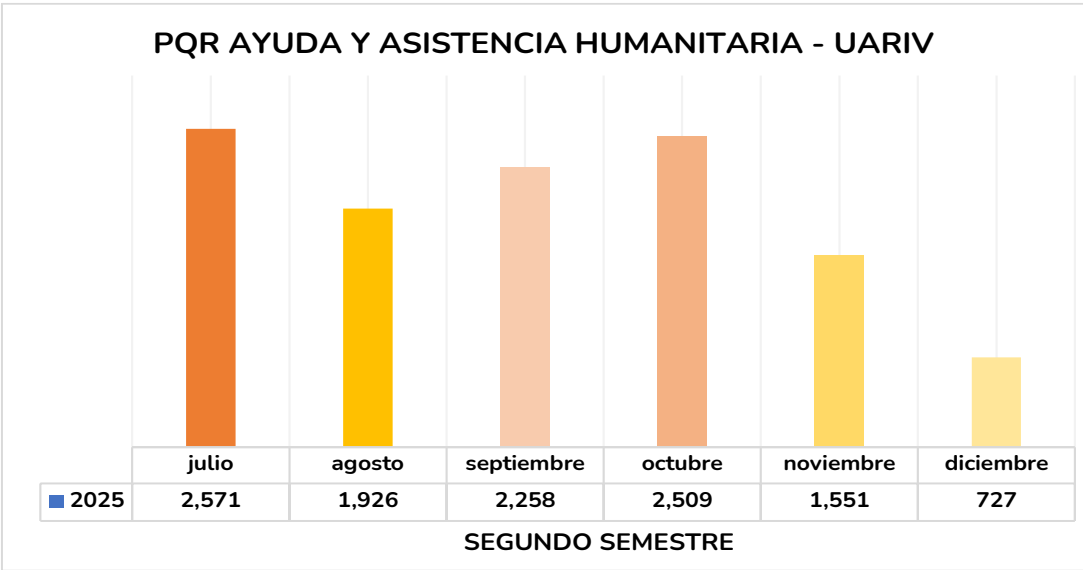
### 5.7. Información Solicitudes por Ayuda y Asistencia Humanitaria.

La Ayuda y Atención Humanitaria Inmediata (AHH) tiene como propósito principal brindar asistencia humanitaria inmediata a las personas afectadas por situaciones de vulnerabilidad, como desastres naturales, conflictos armados o situaciones de emergencia. La Ley 1751 de 2015 establece las bases legales para la implementación de la AHH, garantizando el derecho fundamental a la salud y asegurando que la asistencia sea proporcionada de manera oportuna, eficaz y con calidad. Esta ley establece un marco normativo que incluye la definición del sistema de salud, las obligaciones del Estado y la definición de la AHH como un servicio público esencial obligatorio

| TOTAL CASOS SOLICITADOS                                                                                                            | julio         | agosto        | septiembre    | octubre       | noviembre     | diciembre    | TOTAL GENERAL |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| ASISTENCIA TECNICA PARA LA FORMULACION DE PROYECTOS POR DEMANDA                                                                    | 288           | 184           | 194           | 242           | 148           | 77           | 1,133         |
| CURULES PARA LA PAZ PROHIBICIONES PARA POSTULARSE                                                                                  | 0             | 0             | 0             | 1             | 0             | 0            | 1             |
| CURULES PARA LA PAZ - REQUISITOS PARA POSTULARSE                                                                                   | 0             | 0             | 0             | 3             | 2             |              | 5             |
| DGICONTACTO TELEFONICO                                                                                                             | 14            | 40            | 45            | 27            | 30            | 15           | 171           |
| OFERTA INSTITUCIONAL COLPENSIONES                                                                                                  |               | 1             | 1             |               |               |              | 2             |
| OFERTA INSTITUCIONAL GENERACION DE INGRESOS                                                                                        | 194           | 151           | 160           | 183           | 116           | 48           | 852           |
| OFERTA INSTITUCIONAL- REQUIERE ACCESO MENOR – ADULTO - EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD A EDUCACION BASICA – MEDIA (GITANO ROM- | 26            | 10            | 19            | 23            | 6             | 5            | 89            |
| OFERTA INSTITUCIONAL-EDUCACION SUPERIOR                                                                                            | 534           | 367           | 453           | 479           | 337           | 199          | 2,369         |
| OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF                                                   | 29            | 22            | 28            | 39            | 17            | 7            | 142           |
| OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR DE 0 A 5 AÑOS REQUIERE ACCESO A CUIDADO INICIAL - ICBF                                                  | 7             | 4             | 13            | 6             | 3             | 4            | 37            |
| OFERTA INSTITUCIONAL-PROTECCION                                                                                                    | 64            | 31            | 36            | 39            | 31            | 20           | 221           |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCEDER A PROGRAMAS DE GI - ORIENTACION OCUPACIONAL - INTERMEDIACION LABORAL - FORMACION LABORAL     | 9             | 15            | 15            | 9             | 11            | 5            | 64            |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION- RENTA JOVEN                                                     | 33            | 30            | 25            | 33            | 15            | 12           | 148           |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF                                                  | 30            | 18            | 23            | 28            | 11            | 4            | 114           |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD -ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL  | 27            | 23            | 29            | 47            | 18            | 15           | 159           |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA                                                                                 | 8             | 7             | 10            | 18            | 9             | 5            | 57            |
| OFERTA INSTITUCIONALREQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR                                                                             | 158           | 144           | 110           | 115           | 71            | 28           | 626           |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR - VICTIMAS EN EL EXTERIOR                                                  | 6             | 1             | 0             | 4             | 3             | 0            | 14            |
| OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE REUNIFICACION FAMILIAR                                                                               | 0             | 0             | 2             | 1             | 0             | 1            | 4             |
| OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD                                                                               | 41            | 33            | 40            | 27            | 27            | 8            | 176           |
| OFERTA INSTITUCIONAL-UNIDOS                                                                                                        | 6             | 4             | 7             | 5             | 6             | 2            | 30            |
| OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA                                                                                                      | 1,077         | 826           | 1,035         | 1,163         | 683           | 268          | 5,052         |
| SISBEN IV                                                                                                                          | 20            | 15            | 13            | 17            | 6             | 3            | 74            |
| CURULES PARA LA PAZ CIRCUNSCRIPCIONES Y COMO ESTAN COMPUESTAS                                                                      | 0             | 0             | 0             | 0             | 1             | 1            | 2             |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                                                                               | <b>2,571</b>  | <b>1,926</b>  | <b>2,258</b>  | <b>2,509</b>  | <b>1,551</b>  | <b>727</b>   | <b>11,542</b> |
| <b>% PARTICIPACIÓN</b>                                                                                                             | <b>22.28%</b> | <b>16.69%</b> | <b>19.56%</b> | <b>21.74%</b> | <b>13.44%</b> | <b>6.30%</b> | <b>100%</b>   |

Tabla No. 8

|                                                                                                                      |                                    |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    | Páginas: 12 de 19    |



**Gráfica No. 7**

En la Tabla No. 8 Gráfica No. 7 se detalla la información recibida por la Dirección de Asistencia, Atención y Ayuda Humanitaria de la Unidad, donde se reciben solicitudes que requieren de la orientación y soporte de otras organizaciones e instituciones del estado que, son quienes ofrecen y colaboran con la Unidad para dar atención de carácter puntual y específico de acuerdo a la necesidad, las cantidades se evidencian y detallan en cada uno de los meses de la información suministrada por la SAAH a la OCI le corresponde de julio a diciembre de 2025. Estos últimos tienen respuesta inmediata en la mayoría de los casos, salvo que el tema sea escalado, lo que implica la atención a la solicitud.

Para el análisis requerido solamente tomaremos la información que corresponde al segundo semestre del 2025 reportado en la Tabla No. 8, teniendo en cuenta la clase de solicitud y que entidades del estado atienden las necesidades de los ciudadanos, que por intermedio de la Unidad de Víctimas presentan de forma verbal o escrita presentan esta clase de requerimiento. El análisis respectivo del presente informe es el resultado de la clasificación de la información recibida por la OCI para presentarla a la Dirección General de la Unidad.

La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria de julio a diciembre del 2025, efectuó el traslado de 11.542 solicitudes a otras instituciones del estado con respecto a las 7.587 con 3.955 (34.27%) solicitudes adicionales radicadas por los ciudadanos en el mismo periodo durante el año 2024, que por intermedio de la Unidad de Víctimas que presentan de forma verbal o escrita esta clase de requerimiento.

Para el tercer trimestre de 2025 se dio traslado a otras instituciones de 6.755 (58.53%) PQR, en julio 2.571 (15.33%), en agosto 1.926 (16.69%), en septiembre 2.258 (19.56%) respectivamente, para el cuarto trimestre de 2025 se dio traslado a otras instituciones de 4.787 (41.47%) PQR, en octubre 2.509 (21.74%), en noviembre 1.551 (13.44%), en diciembre 727 (6.30%), del total de las solicitudes de las que otras entidades tenían competencia de participación y orientación de las necesidades de la víctimas que requieren de este servicio.

|                                                                                                                      |                                    |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10                   |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06                            |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024<br>Paginas: 13 de 19 |

En la información de la Tabla No. 8 del presente informe se evidencia; que para los meses de julio a diciembre de 2025 con 5.052 (43.77%) solicitudes para “OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA”, con 2.369 (25.53%) solicitudes para “OFERTA INSTITUCIONAL EDUCACIÓN SUPERIOR”, con 1.133 (9.82%) solicitudes para “ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA FORMACIÓN DE PROYECTOS DE DEMANDA” se presentaron el mayor traslado de requerimientos de soporte a otras entidades para orientación y apoyo por fuera de la Unidad para las Víctimas.

## 6. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO HISTORICO.

Durante los últimos tres años la presentación de solicitudes RECIBIDAS han sido 2023-223,616, 2024-217,642, 2025-247,883 las que se presentaron de forma directa y presencial por la víctimas en las instalaciones con variaciones de incremento y reducción para cada uno de los semestres tomados como referencia; se han radicado solicitudes por los medios de Canal PRESENCIAL para el año 2023-3,769,855, 2024-4,665,021, 2025-4,365,722; por medio del Canal TELEFÓNICO 2023-5,704,628, 2024-7,123,52, 2025-6,230,823, por medio del Canal TELEFÓNICO de las PQR se radicaron para el año 2023- 12,783, 2024-4.357, 2025-9.445, por medio del Canal PRESENCIAL de PQR se radicaron para el año 2023-7.989, 2024-4.527, 2025- 8,969 de PQR que se presentaron de forma electrónica por estos dos canales de comunicación por las víctimas.

Como consolidado general por los CANALES se han radicado PQR por las siguientes cantidades, para el año 2023 - 11.797.425, 2024 - 9.495.225, 2025 - 10.614.959 respectivamente, permitiendo evidenciar la REDUCCIÓN para los años 2024-2023 por de -2.302.200 (-19.51%) y el INCREMENTO en el segundo semestre del año 2025 en 1.119.734 (11.79%), lo cual nos permite tomar como referencia y base para sugerir que se debe mantener este ritmo de atención y respuesta de parte de los profesionales encargados de realizar esta labor ante las víctimas, para dar respuesta a sus inquietudes.

Teniendo en cuenta la importancia y la reserva en el trámite de las solicitudes que las víctimas radican ante la entidad, la confidencialidad en el tratamiento de confidencialidad en la información expuesta por los titulares de la PQR cada vez se vuelve más estricta y exigente, ya que se tiene en cuenta la Ley de Habeas Data la cual es una ley que regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales. Año tras año y por los últimos tres periodos, el traslado de solicitudes a otras organizaciones del estado y del sector han ido reduciendo, lo que nos permite confirmar que cada vez más la entidad cuenta con el apoyo de profesionales más capacitados y con más conocimientos especializados sobre la ley de víctimas.

## 7. ENFOQUE DE RIESGOS

La Oficina de control interno en el ejercicio del análisis del manejo, control y respuesta institucional de las PQR de parte de la entidad en coordinación con el proceso de SERVICIO AL CIUDADANO de la UARIV lo que implica analizar y gestionar los riesgos asociados a la recepción, gestión y respuesta de estas solicitudes dentro de una organización considera importante y necesario atender las siguientes recomendaciones:

- Riesgo de incumplimiento normativo: No responder en los tiempos establecidos según artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y ley 1755 de 2015.
- Riesgo reputacional: Un alto número de quejas no resueltas puede afectar la imagen de la organización.

|                                                                                                                      |                                    |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    | Páginas: 14 de 19    |

- Riesgo operativo: Falencias en los procesos internos que impiden una gestión eficiente.
- Riesgo de seguridad de la información: Posible fuga de datos personales protegidos por la Ley 1581 de 2012.

Se deben establecer estrategias para reducir los riesgos, por ejemplo:

- Automatización de procesos: Uso de software para seguimiento y gestión de PQRS.
- Capacitación del personal: Formación en normativa y en servicio al cliente.
- Mejoras en la comunicación: Transparencia en la gestión y respuesta a los ciudadanos.

El informe debe incluir indicadores clave como:

- Tiempos de respuesta promedio.
- Porcentaje de PQRS atendidas dentro del plazo legal.
- Número de quejas recurrentes y acciones correctivas implementadas.
- Nivel de satisfacción de los usuarios con la respuesta.

Todo lo anterior para evitar:

- Reportes de información incompleta o extemporánea por parte de los funcionarios de la gestión administrativa, responsables de su envío de acuerdo con los ítems requeridos y soportados con la normatividad que regula el presente informe.
- No asignación dentro de proceso de Servicio al Ciudadano de funcionarios responsables con respecto a la definición, implementación, control y seguimiento de las PQRS, para que no se presenten los riesgos asociados a la recepción, gestión y respuesta de estas solicitudes.
- Que información aportada por el proceso de Servicio al Ciudadano sea de fácil manejo y discernimiento de quienes utilicen la información reportada como consulta en los diferentes ítems analizados.
- No atender las recomendaciones, observaciones y sugerencias realizadas por la OCI por parte de los responsables del proceso dentro de la organización.

## 8. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE EVIDENCIAS.

Revisados los informes suministrados por el Grupo de Atención al Ciudadano y que corresponden a los meses de julio 1 a diciembre 31 de 2025, la Oficina de Control Interno toma como referencia esta información que se evidencia en la tabla No. 1.

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el periodo se encuentra en un promedio de 16.14 días, atendiendo lo dispuesto en el “artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que fue modificado por la ley 1755 de 2015”. Durante los últimos 5 años la Unidad de Atención y Reparación Integral el tiempo de respuesta de las PQRS siempre había sido superior a los 15 días, razón por la cual la Oficina de Control Interno recomienda lograr mantener y/o mejorar el tiempo de repuesta conseguido por Servicio al Ciudadano en atención a las solicitudes interpuestas por las víctimas, haciendo uso de lo expuesto en el Artículo 23 de la Constitución Política.

|                                                                                                                      |                                    |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    | Páginas: 15 de 19    |

Durante los últimos tres años la presentación de solicitudes por Canal Presencial y Canal Telefónico las PQR interpuestas por estos dos canales de comunicación por las víctimas se han incrementado en promedio por año del 20% lo que da como resultado un promedio de 1.100.000 millones de solicitudes adicionales por año por REDUCCIÓN o REDUCCIÓN; para los años 2024-2023 por de -2.302.200 (-19.51%) en reducción y en INCREMENTO en el segundo semestre del año 2025 en 1.119.734 (11.79%), lo cual nos permite tomar como referencia para sugerir continuar este ritmo de atención y respuesta de parte de los profesionales encargados de realizar esta labor ante las víctimas, para dar respuesta a sus inquietudes.

Teniendo en cuenta la importancia y la reserva en el trámite de las solicitudes que las víctimas radican ante la entidad, la confidencialidad en el tratamiento de confidencialidad en la información expuesta por los titulares de la PQR cada vez se vuelve más estricta y exigente, ya que se tiene en cuenta la Ley de Habeas Data la cual es una ley que regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

Año tras año y por los últimos tres periodos, el traslado de solicitudes a otras organizaciones del estado y del sector han ido reduciéndose, lo que nos permite confirmar que cada vez más la entidad cuenta con el apoyo de profesionales más capacitados y con más conocimientos especializados sobre la ley de víctimas.

La información se analizará por trimestre (julio a septiembre y octubre a diciembre de 2025) y de la cual se tienen siguientes consideraciones:

El total radicado para el segundo semestre de 2025 es de 247.883 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No. 2. Durante el tercer trimestre el número de solicitudes recibidas es de 127.607 (51.48%) del total de las solicitudes que se radicadas. Para el cuarto trimestre se recibieron 120.276 (48.52%) peticiones del total. Se evidencia que para el tercer trimestre se radicarón 7.331 (2.96%) solicitudes menos en comparación con el tercer trimestre del 2025.

1. Se evidencia en general que la tendencia en la información suministrada para las solicitudes recibidas, es así como para el caso en particular y que analizaremos, para las solicitudes recibidas en el segundo semestre en general es de disminución, Se evidencia en la comparación teniendo que las radicaciones para el mes de julio 43.515 (17.55%) y en diciembre se radicarón 36.169 (14.59%) solicitudes menos, que comparado con los meses anteriores del mismo periodo se evidencian incremento y disminuciones importantes en cada uno de ellos de los meses del periodo analizado.
2. En el segundo semestre de 2025 se da traslado por competencia a otras entidades a un total de 6.288 solicitudes. En la Tabla No.3 para el tercer trimestre se remitieron 3.424 (54.55%) y en el cuarto trimestre se remiten 2.864 (44.14%), en septiembre con 1.476 (23.47%) solicitudes con el mayor número de traslados durante el cuarto trimestre para dar respuesta a esta necesidad de las víctimas.
3. El total radicado para el segundo semestre de 2025 es de 247.883 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No. 4, durante el mes de octubre se dio respuesta al mayor número de PQRS que corresponde a 44.744 (18.05%) solicitudes con un promedio de 15.30 días de respuesta y para el mes de diciembre se radico el menor número de PQR dando respuesta a 36,169 (14.30%)

|                                                                                                                      |                                    |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    | Páginas: 16 de 19    |

solicitudes radicadas con tiempo de respuesta de 18.11 días, se evidencia una disminución de 7.331 (2.96%) solicitudes con respecto al mes de octubre del mismo periodo analizado.

- Para el segundo semestre del 2024 el tiempo de respuesta promedio fue de 16.14 días hábiles arrojando un resultado negativo a la gestión de respuesta de 7.61 (47.16%) días más y adicionales con respecto al mismo periodo de 2024 atendiendo lo dispuesto en el “artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que fue modificado por la ley 1755 de 2015” en su primer inciso aclara *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*.

Para atender las 247.883 solicitudes recibidas y teniendo en cuenta la información suministrada por la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano en periodo de análisis; se evidencia para el tercer trimestre de 2025 que el tiempo de respuesta aumento a 16.16 días para las 127.607 solicitudes radicadas y una reducción leve en el tiempo de respuesta durante el cuarto trimestre de 16.13 días hábiles para las 120.276 PQR radicadas, teniendo en cuenta que del tercer al cuarto trimestre del 2025 en promedio de días aumenta en 0.03 días.

- Para el segundo semestre de 2024 del total de solicitudes a 1.119 de ellas se les negó información por confidencialidad. En la Tabla No. 5 para el tercer trimestre fueron 696 (62.70%) solicitudes negadas del periodo y para el cuarto trimestre fueron 423 solicitudes negadas que equivalen al 37.80% del periodo. Se observa una disminución de 273 (24.40%) solicitudes durante el cuarto trimestre del periodo analizado.

Analizada la información suministrada por la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria; a través de los diferentes canales de comunicación, corresponde al segundo semestre de 2025 se radicarón 10.614.959 solicitudes, distribuidas así: 4,365,722 (41.20%) se radicarón por canal presencial y 6,230,823 (58.80%) por canal telefónico y virtual, 9.445 (0.09%) canal presencial PQR, 8.969 (0.08%).

A partir de estas cifras la Oficina de Control Interno tiene las siguientes consideraciones:

- Teniendo como universo las 10.614.959 solicitudes radicadas durante el segundo semestre del 2025 información en las tablas No. 6 y 7 y gráficas No. 5 y 6, en el canal presencial se evidencia que se recibieron durante el tercer trimestre 2.432.318 (55.71%) cuarto trimestre 1.933.404 (44.29%) se presenta una disminución de -498.914 (-25.80%) en relación con el tercer trimestre de solicitudes radicadas por el canal presencial.
- Durante el tercer trimestre por el canal telefónico fueron radicadas 3.534.061 (56.72%) solicitudes y para el cuarto trimestre se radicarón 2.696.762 (43.28%) solicitudes, presentando una disminución de -837.299 (-31.05%) solicitudes radicadas durante el periodo en análisis.
- A través de los diferentes medios de radicación de PQRS con los que cuenta la Unidad de Atención y Reparación para las Víctimas, las solicitudes radicadas por los canales presencial y virtual para PQR durante el segundo semestre del 2025 recibidas ascienden a 9.445 (0.09%) información tabla No. 6 y 7, durante el tercer trimestre 4.555 (48.23%) y cuarto trimestre 4.890 (51.77%) solicitudes con un

|                                                                                                                      |                                    |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10 |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06          |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024    |
|                                                                                                                      |                                    | Páginas: 17 de 19    |

incremento en 355 (0.020%) solicitudes en relación con el tercer trimestre de solicitudes radicadas por el canal PRESENCIAL PQR.

Durante el tercer trimestre fueron radicadas por el canal TELEFONICO PQR 8.969 (0.08%) solicitudes, en el tercer trimestre fueron 5.057 (56.38%) para el cuarto trimestre de 3.912 (43.62%) solicitudes radicadas por el canal TELEFONICO PQR presentando una disminución de -1.145 (-22.64%).

4. Tomando la información de la Tabla No. 8, a 6.288 solicitudes se le dio trasladado a otra entidad durante el segundo semestre de 2024, como lo informa el Grupo de Atención al Ciudadano.

En el tercer trimestre a 3.424 (54.45%) solicitudes se dio traslado a otra entidad, mientras que para el cuarto trimestre de 2025 2.864 (45.55%) solicitudes se dio traslado a otra entidad, el número de solicitudes trasladadas disminuyo a -560 (-16.36%).

Se evidencia que para el cuarto trimestre del 2024 una disminución de 7.331 (2.96%) en solicitudes radicadas; siendo el mes de diciembre el de menor cantidad de radicados con 36.169 solicitudes.

5. Se evidencia en general que la tendencia en la información suministrada para las solicitudes de Ayuda y Atención Humanitaria para el tercer trimestre de 2024 aumenta, mientras que para el cuarto trimestre de 2025 disminuye (Gráfica No. 7).

6. Se evidencia que por Ayuda y Atención Humanitaria se radicarón durante el segundo semestre de 2025 se radicarón 11.542 solicitudes, en donde para el tercer trimestre se radicarón 6.755 (58.53%) solicitudes, para el cuarto trimestre se radicarón 4.787 (41.47%) solicitudes.

7. Las mayores solicitudes de Ayuda y Atención Humanitaria durante el segundo semestre de 2025 se presentaron en Oferta de Vivienda Institucional con 5.052 (43.77%) solicitudes, Oferta Institucional-Educación con 2.369 (20.53%) solicitudes, Asistencia Técnica para la formulación de proyectos por demanda con 1.133 (9.82%) solicitudes radicadas

## 9. CONCEPTO DE CONTROL INTERNO.

Teniendo en cuenta la información y datos remitidos por parte del proceso de servicio al ciudadano de la UARIV por parte de los funcionarios responsables, se evidencia por parte de esta Oficina la necesidad de reforzar las acciones de control y seguimiento a las PQRS en donde se realicen las siguientes acciones:

1. Evaluación y Seguimiento: Monitorear continuamente el proceso de atención de PQRS para asegurar su eficacia y eficiencia, identificando posibles áreas de mejora.
2. Verificación del Cumplimiento Normativo: Asegurar que la gestión de las PQRS se realice conforme a las leyes y regulaciones aplicables, como la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011.

|                                                                                                                      |                                    |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|
| <br><b>Unidad para las Víctimas</b> | <b>FORMATO DE INFORMES</b>         | Código: 120.19.15-10                   |
|                                                                                                                      | PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE   | Versión: 06                            |
|                                                                                                                      | PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES | Fecha: 18/07/2024<br>Paginas: 18 de 19 |

3. Recomendaciones de Mejora: Sugerir acciones correctivas y preventivas basadas en los hallazgos obtenidos durante las evaluaciones y seguimientos en los tiempos de respuesta.
4. Informes Periódicos: Elaborar y presentar informes semestrales y/o trimestrales a la alta dirección de la entidad, detallando los resultados de la gestión de PQRS y las recomendaciones pertinentes.
5. Implementar un sólido sistema de control interno en la gestión de PQRS para robustecer esta importante labor en función y beneficio de las víctimas para:
  - Fortalecer la Confianza Ciudadana: Garantiza a los ciudadanos que sus solicitudes son atendidas de manera transparente y eficiente.
  - Mejorar la Calidad del Servicio: Identificar las áreas de mejora en los procesos, contribuyendo a una atención más efectiva en el tiempo de respuesta.
  - Prevenir Riesgos y Corrupción: Establecer mecanismos de control que reducen la posibilidad de prácticas indebidas y promueven la integridad institucional.
  - Cumplir con Obligaciones Legales: Asegura que la entidad actúe en conformidad con las normativas vigentes, evitando sanciones y fortaleciendo la cultura de legalidad.

Por lo anterior es importante que el control interno en la gestión de PQRS es un mecanismo clave e importante en cualquier organización pública y/o privada para la mejora continua en las entidades a nivel local y nacional, asegurando una respuesta adecuada y oportuna a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.



**APROBÓ JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**



Proyecto: William A. Márquez Montero

Profesional Universitario

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. |



Unidad para  
las Víctimas

## FORMATO DE INFORMES

Código: 120.19.15-10

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Versión: 06

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES

Fecha: 18/07/2024

Páginas: 19 de 19