



Unidad para
las Víctimas



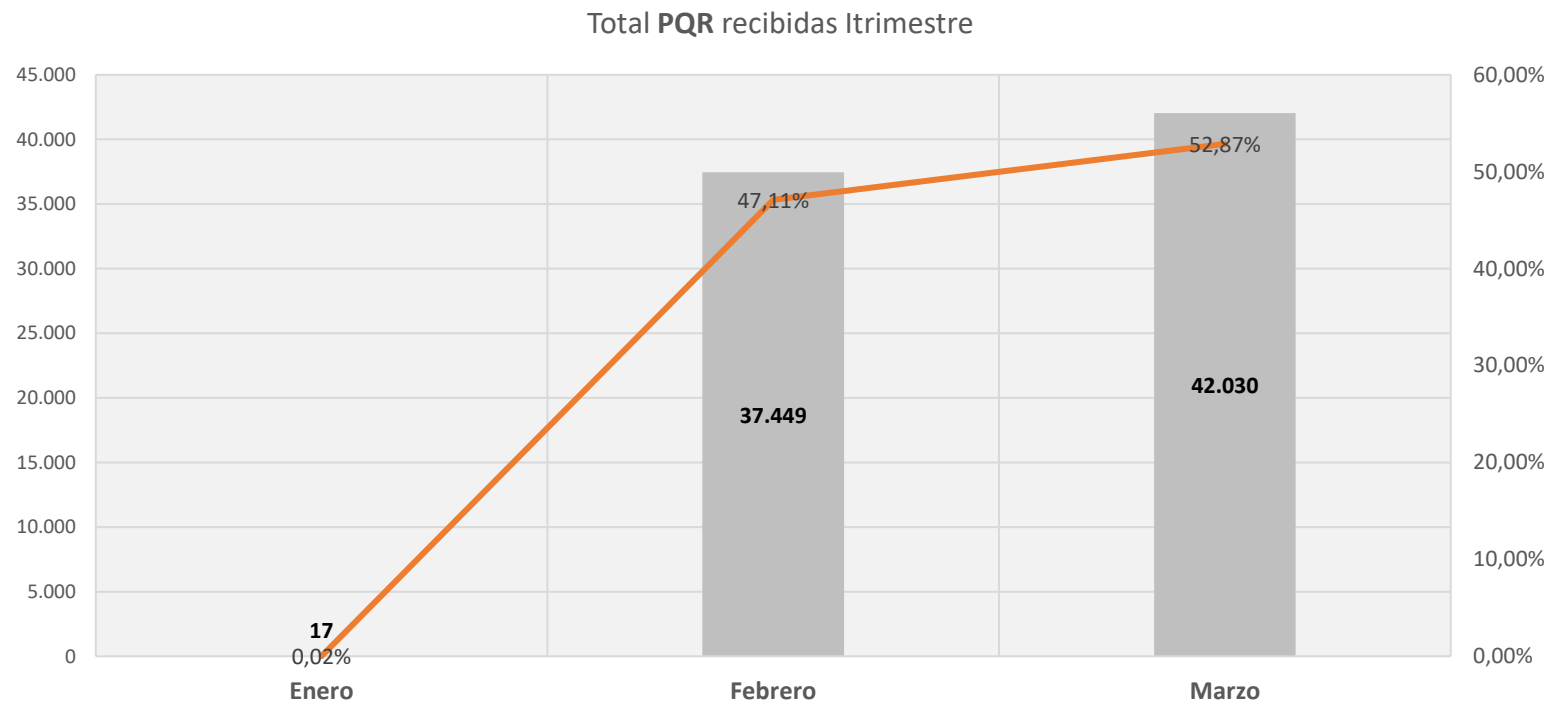
INFORME PQRS I TRIMESTRE 2025



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	

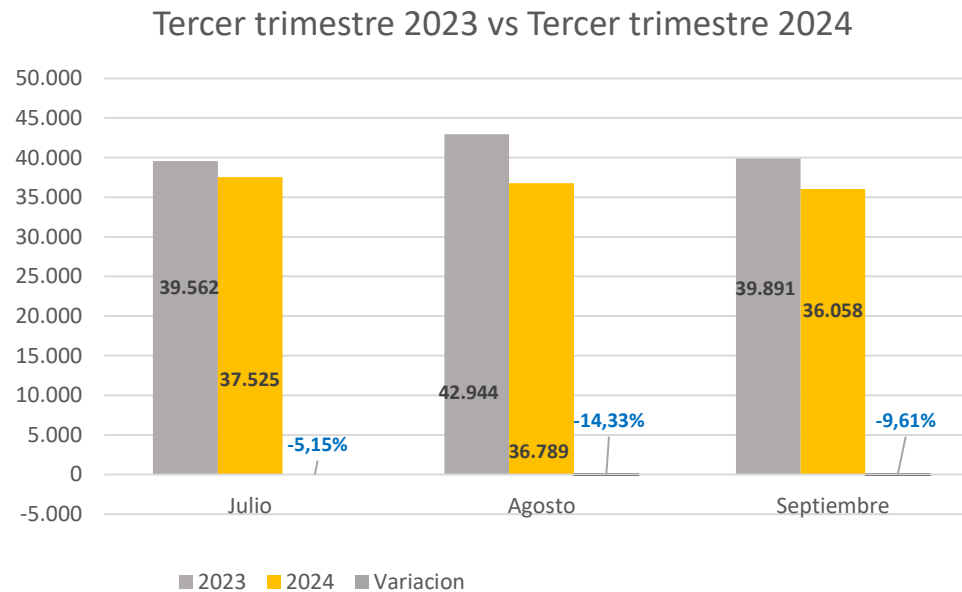
1. Total PQR recibidas



Total, PQR:
79.496



2. Comparación de PQR recibidas



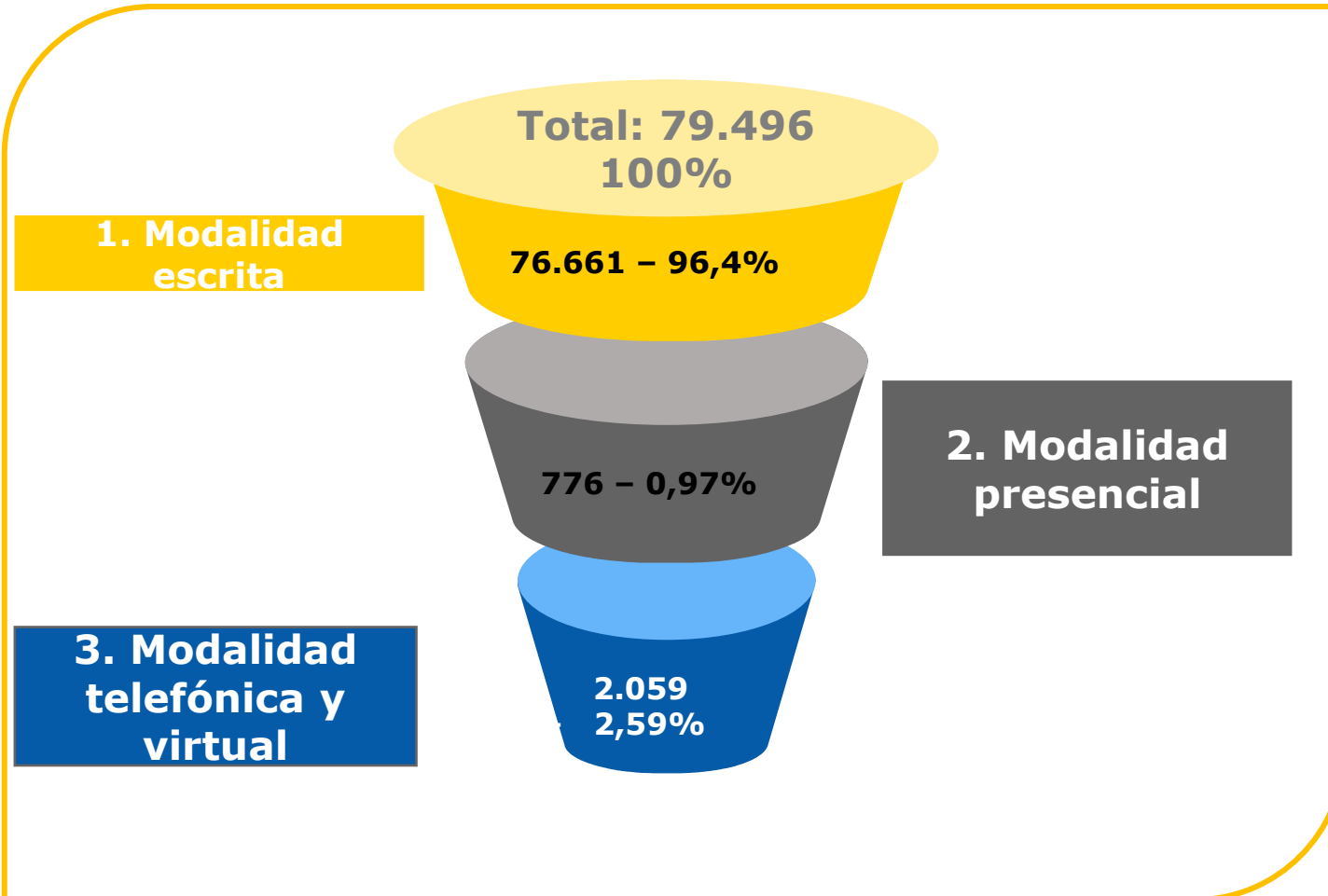
Comparando los dos años, se evidencia una variación promedio del **-9,69**

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.



4. PQRSD recibidas por modalidad de atención

Modalidades de atención



Medios de recepción más usados:



Correo electrónico
78.692 – 99%

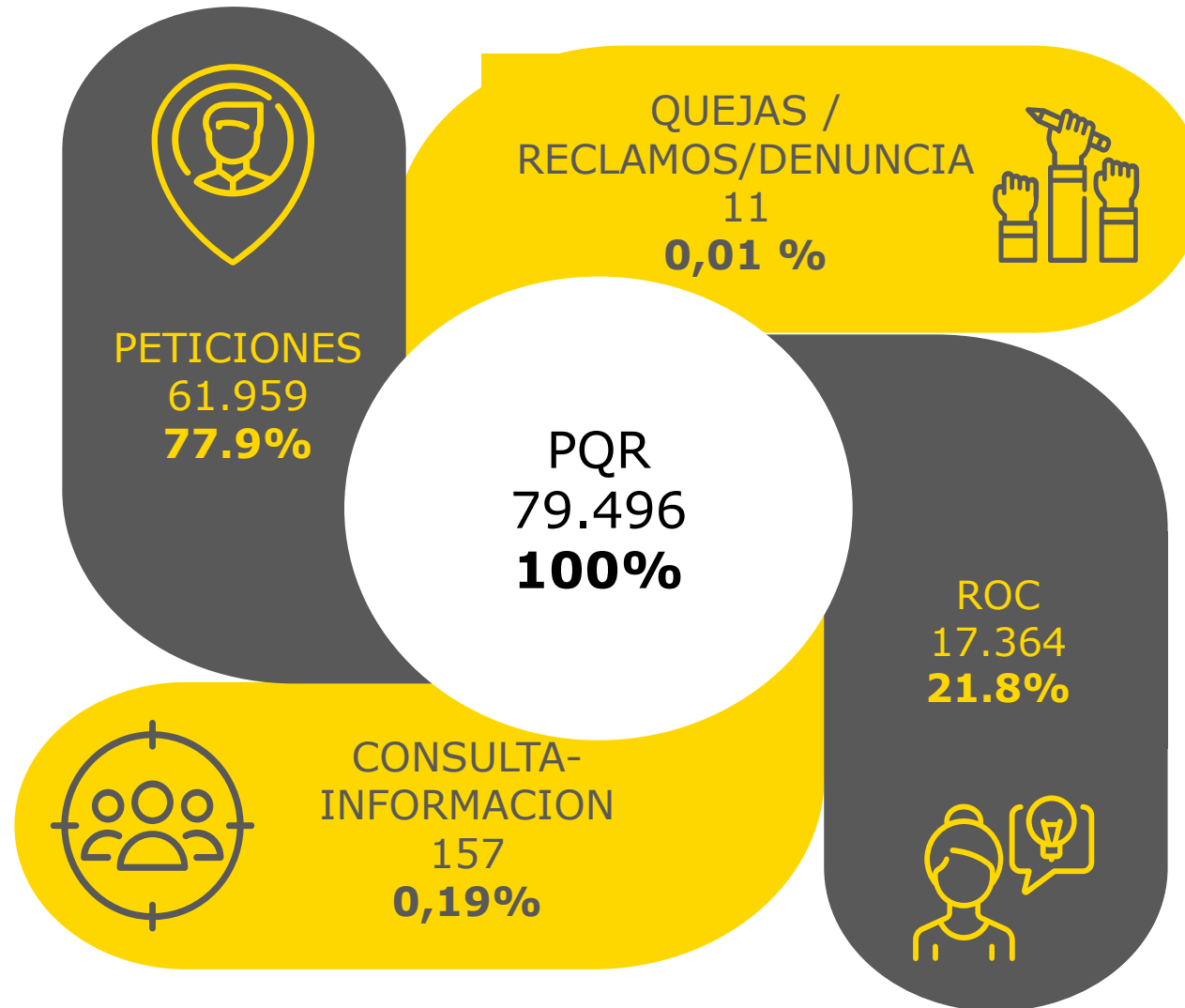


SGV – presencial
776 – 0.97%

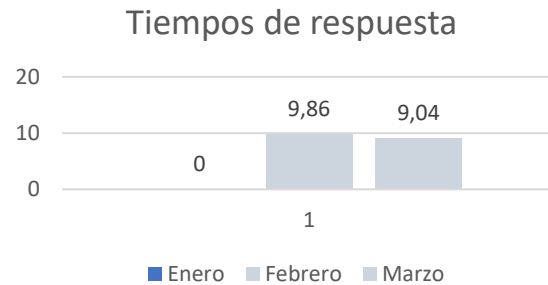


Servicios virtuales
28 – 0.03%

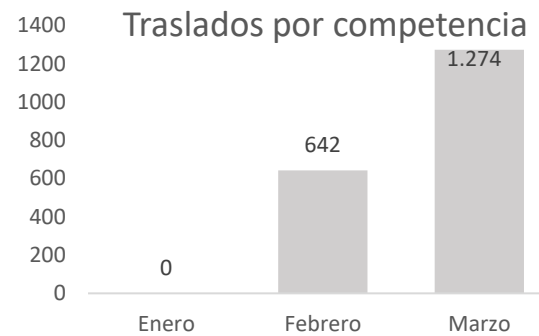
3. Comparación de PQR recibidas por tipo de solicitud



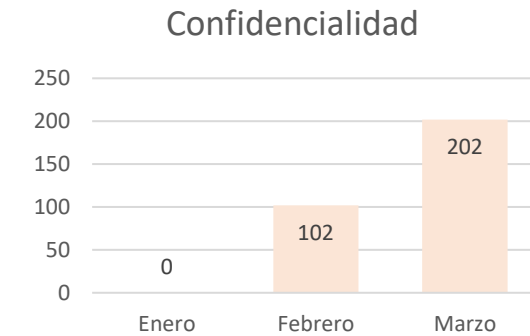
6. Transparencia y acceso a la información



Durante el primer trimestre del año 2025, se tuvo un promedio de 9.45 días como resultado la entrega de insumos en 8.3 días.



En el primer trimestre del año 2025, se realizaron 1,916 traslados por competencias a otras entidades del orden nacional y territorial.



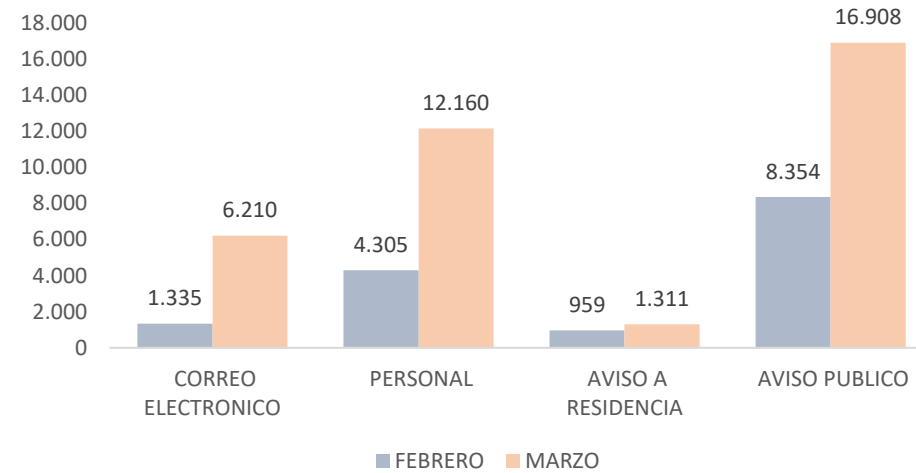
Durante el primer trimestre se dio repuesta a 304 solicitudes en las cuales un tercero requería información de una víctima, sin previa autorización y/o poder de esta. El trámite se gestionó en formato de confidencialidad, indicándole al peticionario que no era procedente suministrar información por no estar autorizado



7. Notificaciones

Para este trimestre la notificación con mayor participación fue “notificación por aviso publico”, con un 49%

Notificación de actos administrativos



8. Recomendaciones y conclusiones

- Contingencia en la etapa de alistamiento del procedimiento de respuesta escrita de PQR, con el ánimo de identificar insumos de respuesta en las herramientas dispuestas por la entidad y priorizar trámite de esta sin escalamientos.
- contingencia en el proceso de combinación masiva de acuerdo con las pretensiones.
- Validación de casos duplicados para su respectivo archivo.
- Priorización de casos de requerimientos de organismos de control – ROC
- Se continuará con el desarrollo de estrategias de fortalecimiento de la modalidad escrita, con el fin de recibir en el menor tiempo posible los insumos requeridos para entregar la respuesta oportunamente.





Unidad para
las Víctimas

