

 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: 1 de 20

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	30	Mes:	07	Año:	2026
-------------------------------------	-------------	----	-------------	----	-------------	------

Número de Informe	1/2
Nombre del Seguimiento	Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes tramitados por la UARIV en primer semestre 2026.
Objetivo del Seguimiento	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 enero a junio y julio a diciembre de 2026. 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.
Alcance del Seguimiento	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 enero 1 a junio 30 de 2026.
Periodicidad	Informes semestrales con corte enero-junio; julio-diciembre, de cada anualidad. En esta oportunidad se entrega el corte correspondiente al corte enero 1 a junio 30 de 2026.

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: 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.

2. Gestión con Valores para Resultados

 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: 2 de 20

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 dadas a las víctimas de parte de la Uariv.

Se enfoca en la calidad del servicio y la transparencia en la interacción con la ciudadanía, atendiendo las solicitudes con información clara y precisa.

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 ATENCION en RESPUESTA OPRTUNA a las PQRS 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 un 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 y todas la 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 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 esta solicitudes a saber:

 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: 3 de 20

- 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 misionales, de apoyo y de control 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).
- **Tiempos de respuesta:** Análisis del cumplimiento de los plazos legales para atender las solicitudes.

 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: 4 de 20

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 enero a junio de 2026, 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 01 de julio de 2026 y entregada mediante correo electrónico institucional el 17 de julio de 2026. Para el periodo de enero 1 a junio 30 de 2026, 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 enero 1 a junio 30 de 2026 se recibieron 285.912 solicitudes que representan el 100% de las peticiones, quejas y reclamos a las que se le dio trámite durante el periodo de análisis, 1.474 (0.52%) corresponden a aquellas solicitudes trasladadas a otra institución, 266 (0,09%) 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	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26	TOTAL
Número de solicitudes recibidas	3,528	32,861	93,530	52,103	56,930	46,960	285,912
	1.23%	11.49%	32.71%	18.22%	19.91%	16.42%	100%
Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	33	150	334	286	193	478	1,474
	2.24%	10.18%	22.66%	19.40%	13.09%	32.43%	0.52%
Tiempo de respuesta a cada solicitud, en días	41.23	27.65	24.20	28.30	26.59	36.20	30.70
Número de solicitudes en las que se negó información	3	20	44	75	48	76	266
	1.13%	7.52%	16.54%	28.20%	18.05%	28.57%	0.09%
	0.09%	0.061%	0.047%	0.144%	0.084%	0.162%	0.58%

Tabla No. 1

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el periodo se encuentra en un promedio de 30.70 días con 15.15 (197.42%) días adicionales con respecto al mismo periodo de 2025,

 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 20

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.

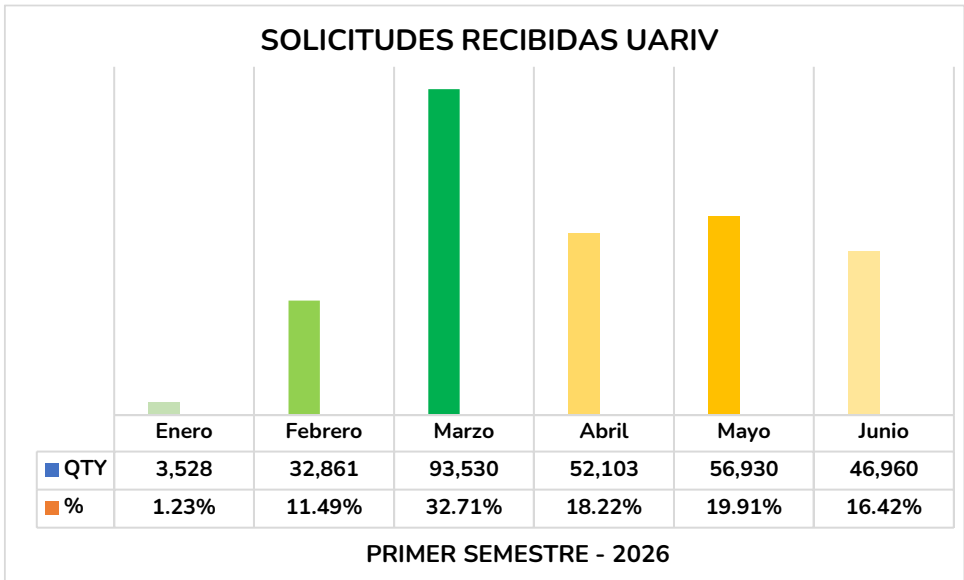
Situación que se evidencia teniendo en cuenta que para el primer semestre del año 2026 se recibieron 285.912 solicitudes de víctimas con 89.386 (31.26%) solicitudes adicionales; y a las que se les dio el trámite correspondiente y dentro de los tiempos establecidos de acuerdo con la jurisprudencia dictada y vigente en la actualidad, teniendo en cuenta que para el primer semestre del año 2025 se recibieron 196.526 PQRS.

El tiempo de respuesta al número de solicitudes recibidas en la UARIV durante el segundo semestre del año 2026 donde el promedio de respuesta correspondió 30.70 días.

5.1. SOLICITUDES RECIBIDAS ENERO-JUNIO-2026

Mes	Cantidad	%
Enero	3,528	1.23%
Febrero	32,861	11.49%
Marzo	93,530	32.71%
Abril	52,103	18.22%
Mayo	56,930	19.91%
Junio	46,960	16.42%
Total	285,912	100%

Tabla No. 2



Gráfica No. 1

A nivel general se evidencia en la información detallada del periodo en análisis, referenciadas en la Tabla No.2 y Gráfica No.1 con 285.912 (100%) PQR ‘S para el primer semestre de 2026 donde se radicaron mayor

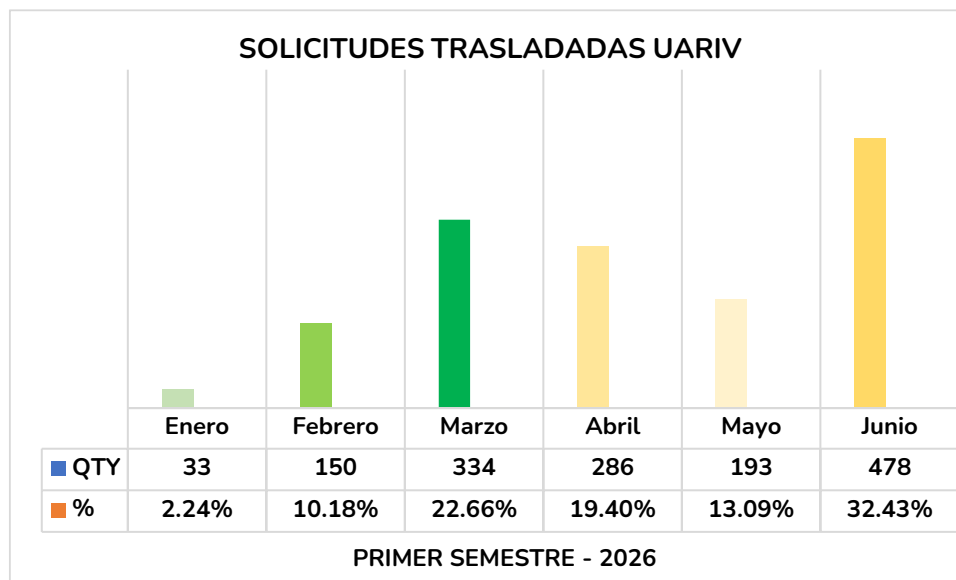
 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES		Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES		Fecha: 18/07/2024
			Páginas: 6 de 20

cantidad de PQRS fueron los meses de marzo con 93.530 (32.71%); abril con 52.103 (18.22%), mayo con 56.930 (19.91%) en junio con 46.960 (16.42%), febrero con 32.861 (15.76%) y enero con 3.528 (1.23%) con el menor número de PQRS radicadas para dar respuesta a las víctimas de las inquietudes y solicitudes que estas realizan durante el periodo por parte de la Unidad de Atención y Reparación Integral para las Víctimas .

5.2. SOLICITUDES TRASLADAS ENE-JUN-2026.

Mes	Cantidad	%
Enero	33	2.24%
Febrero	150	10.18%
Marzo	334	22.66%
Abril	286	19.40%
Mayo	193	13.09%
Junio	478	32.43%
Total	1,474	100%

Tabla No. 3



Gráfica No. 2

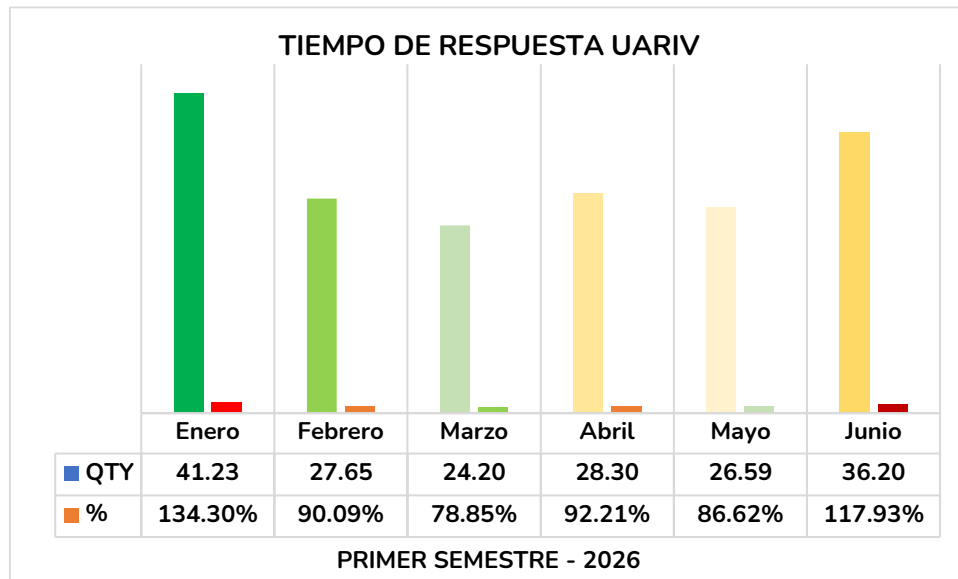
Se evidencia en la información detallada de enero a junio de 2026 y referenciadas en la Tabla No.3 y Gráfica No.2 con un total de 1.474 (100%) PQR ´S para el primer semestre de 2026 teniendo en cuenta que durante los meses junio con 478 (32.43%), marzo con 334 (22.86%), abril con 286 (19.40%), mayo con 193 (13.09%), se trasladaron el mayor número de PQRS a otras dependencias y para los meses de enero con 33 (2.24%) y febrero con 150 (10.18%) el menor traslado de PQRS, teniendo en cuenta las necesidad y competencias del requerimiento por parte de las Víctimas .

 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 20

5.3. TIEMPO DE RESPUESTA ENERO – JUNIO 2026

Mes	Cantidad	%
Enero	41.23	134.30%
Febrero	27.65	90.09%
Marzo	24.20	78.85%
Abril	28.30	92.21%
Mayo	26.59	86.62%
Junio	36.20	117.93%
Total	30.70	100%

Tabla No. 4



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 para el mes febrero con 41.23 días equivalentes al (134.30%) se presenta la más alta demora en el tiempo de respuesta para atender las PQR 'S radicadas.

Los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por las Víctimas fueron los que se calcularon durante los meses de junio 36.20 (117.93%), abril 28.30 (92.21%), febrero 27.65 (90.09), mayo 26.59 (86.62%), con promedio de 30.70 y el mes marzo 24.20 (78.85) de 2026 días para el tiempo promedio de respuesta de las PQRS fue días que con respecto al mismo periodo de 2025 fue de 15.55 días.

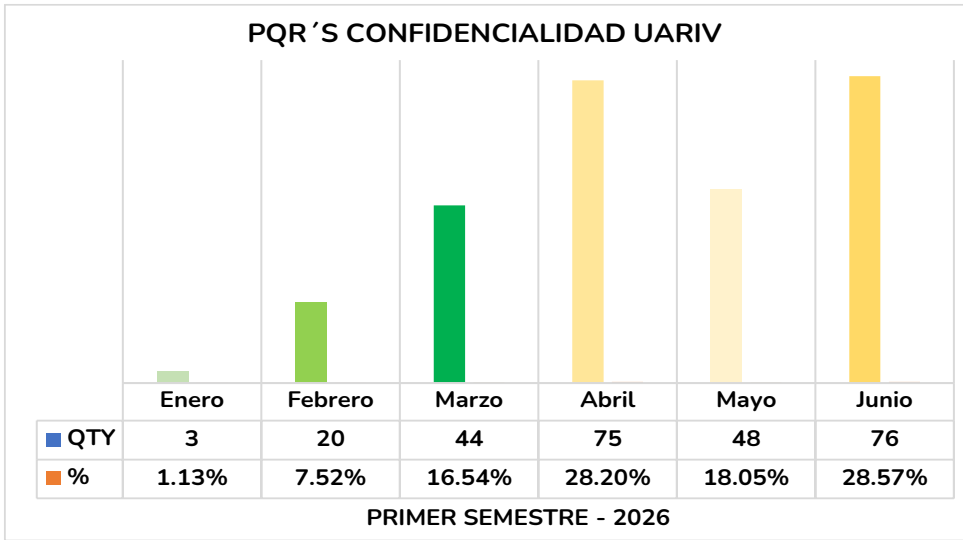
Teniendo en cuenta la información suministrada por el área de Servicio al Ciudadano de la Unidad, a pesar que para el primer trimestre (enero a marzo) con 129.919 solicitudes radicadas que representan el 45.44%, las cantidades de PQRS radicadas para dar trámite de respuesta dentro de los tiempos establecidos y comparadas con el tercer trimestre (abril a junio) con 155.993 solicitudes radicadas que representan el 54.56% las que aumentaron en 26.074 solicitudes radicadas las que equivalen a 9.12%, situación que se evidencia con las cifras de los trimestres tomados con referencia.

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES		Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES		Fecha: 18/07/2024 Paginas: 8 de 20

5.4. CONFIDENCIALIDAD ENE-JUN-2026

Mes	Cantidad	%
Enero	3	1.13%
Febrero	20	7.52%
Marzo	44	16.54%
Abril	75	28.20%
Mayo	48	18.05%
Junio	76	28.57%
Total	266	17%

Tabla No. 5



Gráfica No. 4

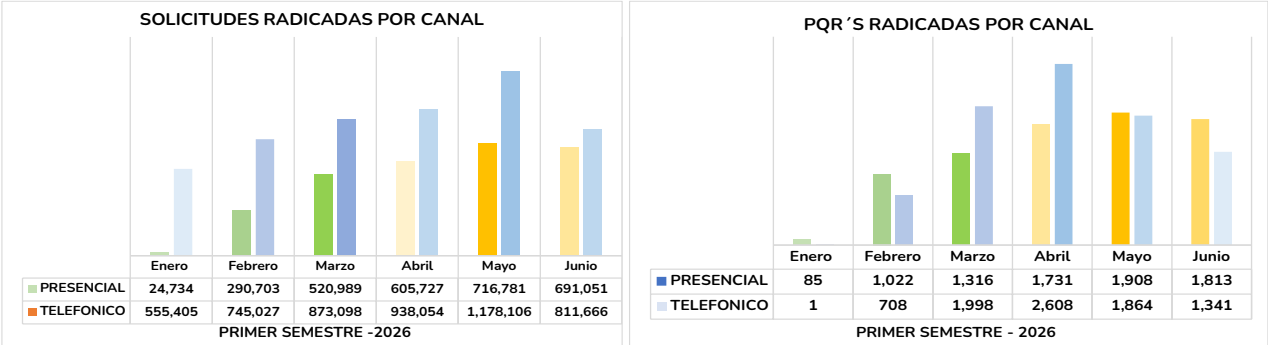
Se evidencia en la información detallada del periodo en análisis y referenciadas en la Tabla No. 5 y Gráfica No. 4 con un total de 266 (100%) PQR'S para el primer semestre de 2026 que durante los meses de junio con 76 (28.57) el mes de mayor restricción, abril con 75 (28.20%), mayo con 48 (18.05%), marzo con 44 (16.24%). Así mismo presentaron 201 (75.56%) solicitudes menos comparado con el mismo semestre de 2025, ya que en el mes de enero con 3 (1.13%) y febrero con 20 (7.52%), siendo estos meses los de menor restricción en el manejo de esta información que se tramita por intermedio de la Unidad para las Víctimas.

5.5. Información aportada por el proceso de Servicio al Ciudadano:

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%
Enero	24,734	85	0.34%	555,405	1	0.00%
Febrero	290,703	1,022	0.35%	745,027	708	0.10%
Marzo	520,989	1,316	0.25%	873,098	1,998	0.23%
Abril	605,727	1,731	0.29%	938,054	2,608	0.28%
Mayo	716,781	1,908	0.27%	1,178,106	1,864	0.16%
Junio	691,051	1,813	0.26%	811,666	1,341	0.17%
TOTAL	2,849,985	7,875	0.28%	5,101,356	8,519	0.17%

SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL Tabla No. 6 Fuente propia

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Paginas: 9 de 20



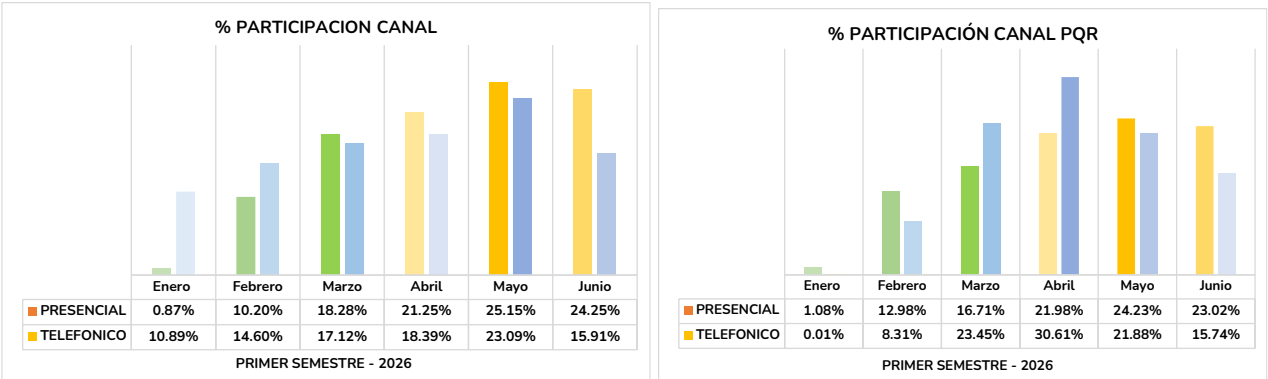
SOLICITUDES Y PQRS POR CANAL Gráfica No.5 Fuente Propia

La anterior información (tabla No.6) aportada por el proceso del Servicio al Ciudadano de la UARIV la analizamos bajo la óptica de las radicaciones presentada por cada uno de los canales utilizados.

5.6. Información Total con % de participación de Solicitudes tramitadas por los Canales Presencial y Telefónico PQR.

En la Tabla No.6A se evidencia la información recibida por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas, donde podemos analizar las solicitudes recibidas por intermedio de los Canales PRESENCIAL, TELEFÓNICO y PRESENCIAL PQR, TELEFÓNICO PQR, estableciendo de forma detallada las cantidades y porcentajes de participación calculados y verificados para el análisis por parte de la OCI en cada uno de los meses del segundo semestre del año 2026 para el análisis requerido solamente tomaremos la información que corresponde al bajo los siguientes parámetros:

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL P + T	%
Enero	24,734	0.87%	555,405	10.89%	85	1.08%	1	0.01%	580,225	7.28%
Febrero	290,703	10.20%	745,027	14.60%	1,022	12.98%	708	8.31%	1,037,460	13.02%
Marzo	520,989	18.28%	873,098	17.12%	1,316	16.71%	1,998	23.45%	1,397,401	17.54%
Abril	605,727	21.25%	938,054	18.39%	1,731	21.98%	2,608	30.61%	1,548,120	19.43%
Mayo	716,781	25.15%	1,178,106	23.09%	1,908	24.23%	1,864	21.88%	1,898,659	23.83%
Junio	691,051	24.25%	811,666	15.91%	1,813	23.02%	1,341	15.74%	1,505,871	18.90%
TOTAL	2,849,985	35.84%	5,101,356	64.16%	7,875	48.04%	8,519	51.96%	7,967,736	100%



SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL Tabla No. 6A y Gráficas 6A Fuente propia

 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: 10 de 20

En la Tabla No. 6A y Gráficas 6A se muestra a nivel general la totalidad de las solicitudes radicadas para el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2026 por el CANAL PRESENCIAL y TELEFÓNICO con 7.967.736 (100%) solicitudes radicadas por la Víctimas con 648.364 (8.14) solicitudes menos radicadas comparado con el mismo periodo del 2025.

De igual manera a nivel general se evidencia que para el primer trimestre de 2026 de enero a marzo se radicaron 3.015.086 (37.84%) solicitudes y el segundo trimestre de 2026 de abril a junio se radicaron 4.952.650 (62.16%) solicitudes.

Para el primer semestre de enero a junio de 2026, se evidencia a nivel individual en la información aportada por el proceso de Servicio al Ciudadano de la Unidad para las Víctimas que el total de solicitudes por CANAL PRESENCIAL de enero a junio con 7.951.341 (99.79%) de solicitudes tramitadas a nivel central y territorial y a nivel individual es de 2.849.985 (35.84%), el total de solicitudes radicadas por CANAL TELEFONICO es de 5.101.356 (64.16%), siendo este canal el medio de mayor número de solicitudes radicadas para el periodo, con un menor número de radicaciones pero no menos importante el total de solicitudes por intermedio del CANAL PRESENCIAL PQR es de 7.875 (0.21%).

Para el mes de mayo de 2026 se radicaron el mayor número de solicitudes con 1.898.659 (23.83%) que se evidencian con 716.781 (25.15%) solicitudes por canal presencial, de igual manera para el mes de mayo con 1.178.106 (23.09%) solicitudes por canal telefónico, sin embargo para las solicitudes radicadas por canal presencial PQR en mayo con 1.908 (24.23%), por el canal telefónico PQR en abril con 2.608 (30.61%) son los meses de mayor gestión a estas solicitudes.

Para el mes de enero de 2026 se radicaron el menor número de solicitudes con 580.225 (7.28%) que se evidencian con 580.139 (11.76%) solicitudes por canal presencial con 24.734 (0.87%) y con 555.408 (10.89%) solicitudes por canal telefónico, situación igual se evidencia en el mismo mes que para las solicitudes radicadas por canal presencial PQR con 85 (1.08%), por el canal telefónico PQR con 1 (.001%) en la gestión de respuesta a estas solicitudes.

Se evidencian solicitudes radicadas por canal PRESENCIAL para los meses de marzo con 520.989 (18.28%) abril con 605.727 (21.25%) mayo con 716.781 (25.15%), y junio con 691.051 (24.25%), siendo el 88.93% de la totalidad de solicitudes radicadas, para los meses de enero con 24.734 (0.87%), febrero con 290.706 (10.20%) siendo el 11.07% de la totalidad de solicitudes radicadas durante el periodo analizado.

Se evidencian solicitudes radicadas por canal TELEFONICO PQR para los meses de marzo con 873.098 (17.12%) abril con 938.054 (18.39%) mayo con 1.178.106 (23.09%), y junio con 811.666 (23.09%), siendo el 74.51% de la totalidad de solicitudes, para los meses de enero con 555.405 (10.89%), febrero con 745.027 (14.60%) siendo el 25.49% de la totalidad de solicitudes radicadas durante el periodo analizado.

Se evidencian solicitudes radicadas por canal PRESENCIAL para los meses de marzo con 1.316 (16.71%) abril con 1.731 (21.98%), mayo con 1.908 (24.23%), y junio con 1.813 (23.02%), siendo el 85.94% de la totalidad de solicitudes radicadas de la totalidad de solicitudes radicadas, para los meses de enero con 85 (1.08%), febrero con 1.022 (12.98%) siendo el 14.06% de la totalidad de solicitudes radicadas durante el periodo analizado.

 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: 11 de 20

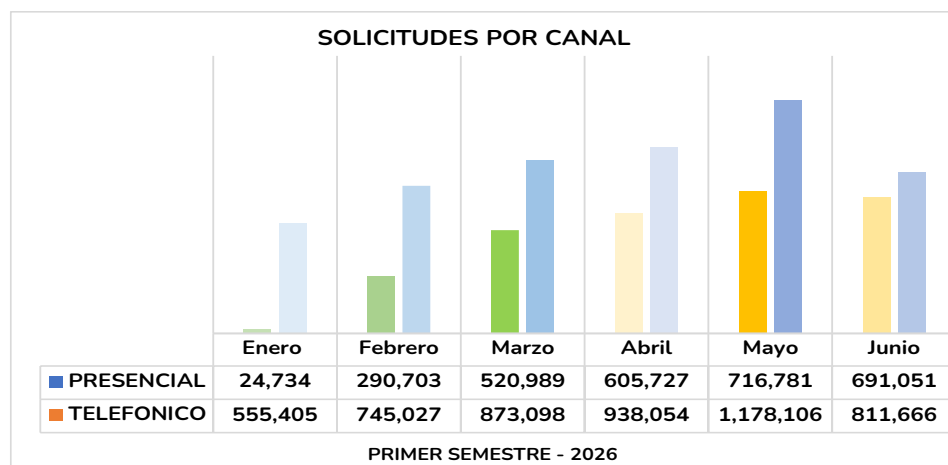
Se evidencian solicitudes radicadas por canal TELEFONICO para los meses de marzo con 1.998 (23.45%) abril con 2.608 (30.61%), mayo con 1.864 (21.88%), y junio con 1.341 (15.74%), siendo el 91.69% de la totalidad de solicitudes radicadas, para los meses de enero con 1 (0.01%), febrero con 708 (8.31%) siendo el 8.32% de la totalidad de solicitudes radicadas durante el periodo analizado.

5.7. Información por Solicitudes de Canal Presencial y Telefónico.

En la Tabla No.7, Gráfica No. 7 a nivel general la información se analiza por solicitudes recibidas por cada uno de los diferentes CANALES PRESENCIAL + TELEFONICO con 7.951.341 (99.79%) de los cuales las solicitudes recibidas por el canal PRESENCIAL corresponden a 2.849.985 (35.77%) tramites gestionados en donde los meses de mayo con 716.781 (25.15%) y el mes de enero con 24.737 (0.87%) presentan el mayor y menor número de solicitudes radicadas y gestionadas, así mismo las solicitudes recibidas por canal TELEFONICO corresponden a 5.101.356 (64.02%) tramites gestionados, en donde los meses de mayo con 1.178.106 (23.09%) y el mes de enero con 555.405 (10.89%) presentan el mayor y menor número de solicitudes radicadas y gestionadas para el primer periodo de análisis del 2026.

A nivel particular se evidencia en la información se analiza por solicitudes recibidas por CANAL PRESENCIAL se radicaron en enero 24.734 (0.87%), febrero 290.703 (10.20%), marzo con 520.989 (18.28%), abril 605.727 (21.25%), mayo 716.781 (25.15%) y junio 691.051 (24.25%), por CANAL TELEFÓNICO se registraron para el mes de enero 555.405 (10.89%), febrero 745.027 (14.60%), marzo 873.098 (17.12%), abril 938.054 (18.39%), mayo 1.178.106 (23.09%), junio 811.666 (15.91%) de solicitudes radicadas.

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL P + T	%
Enero	24,734	0.87%	555,405	10.89%	580,139	7.30%
Febrero	290,703	10.20%	745,027	14.60%	1,035,730	13.03%
Marzo	520,989	18.28%	873,098	17.12%	1,394,087	17.53%
Abril	605,727	21.25%	938,054	18.39%	1,543,781	19.42%
Mayo	716,781	25.15%	1,178,106	23.09%	1,894,887	23.83%
Junio	691,051	24.25%	811,666	15.91%	1,502,717	18.90%
TOTAL	2,849,985	100%	5,101,356	100%	7,951,341	100%



TOTAL SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL - % PARTICIPACIÓN Tabla No.7-Gráfica No.7 Fuente Propia

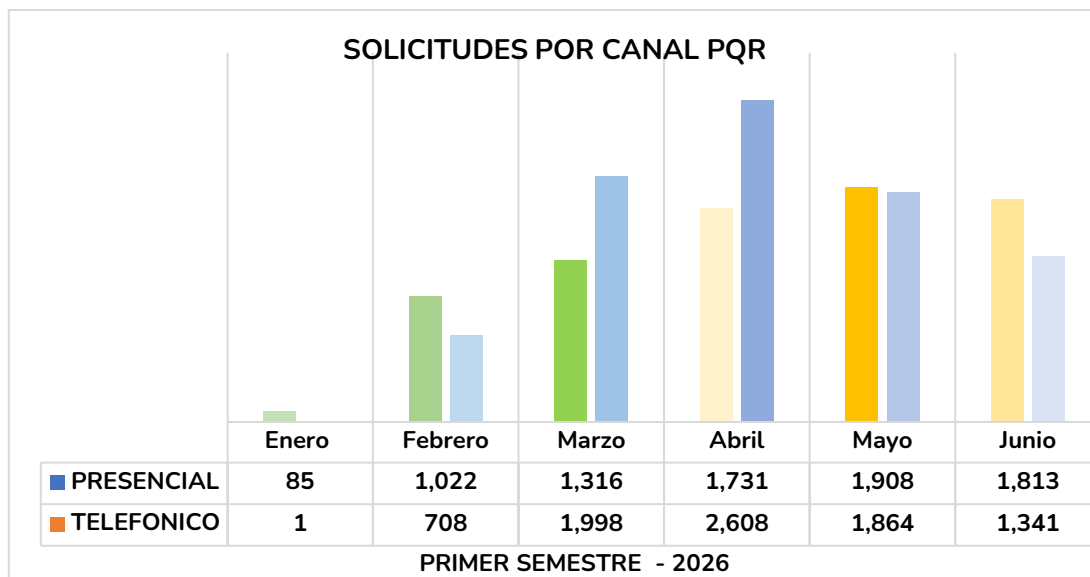
 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Páginas: 12 de 20

5.8. Información por Solicitudes de Canal Presencial y Telefónico PQR.

En la Tabla No.8, Gráfica No.8 a nivel general la información se analiza por solicitudes recibidas por CANAL SOLICITUDES PRESENCIAL + TELEFONICO PQR con 16.309 (0.21%) en donde para los meses de abril con 4.339 (26.60%), y enero con 85 (0.53%) presentan el mayor y menor número de solicitudes radicadas y gestionadas de los cuales las solicitudes recibidas, se evidencia por canal PRESENCIAL PQR corresponden a 7.785 (0.10%) tramites gestionados en donde los meses de mayo con 1.908 (24.23%) y el mes de enero con 85 (1.08%) presentan el mayor y menor número de solicitudes radicadas y gestionadas, así mismo las solicitudes recibidas por canal TELEFONICO PQR corresponden a 8.519 (0.11%) tramites gestionados, en donde los meses de abril con 2.608 (30.61%) y el mes de enero con 1 (0.01%) presentan el mayor y menor número de solicitudes radicadas y gestionadas para el primer periodo de análisis del 2026.

A nivel particular se evidencia en la información se analiza por solicitudes recibidas por CANAL PRESENCIAL PQR se radicarón en enero 85 (1.08%), febrero 1.022 (12.98%), marzo con 1.316 (16.71%), abril 1.731 (21.98%), mayo 1.908 (24.23%) y junio 1.813 (23.02%), por CANAL TELEFÓNICO PQR se registraron para el mes de enero 1 (0.01%), febrero 708 (8.31%), marzo 1.998 (23.45%), abril 2.608 (21.88%), mayo 1.864 (21.88%), junio 1.341 (15.74%) de solicitudes radicadas.

MES	TOTAL SOLICITUDES CANAL PRESENCIAL PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL TELEFONICO PQR	%	TOTAL SOLICITUDES CANAL P + T	%
Enero	85	1.08%	1	0.01%	86	0.53%
Febrero	1,022	12.98%	708	8.31%	1,730	10.61%
Marzo	1,316	16.71%	1,998	23.45%	3,314	20.32%
Abril	1,731	21.98%	2,608	30.61%	4,339	26.60%
Mayo	1,908	24.23%	1,864	21.88%	3,772	23.13%
Junio	1,813	23.02%	1,341	15.74%	3,154	19.34%
TOTAL	7,875	100%	8,519	100%	16,309	100%



TOTAL SOLICITUDES RADICADAS POR CANAL – PQR Tabla No.8 Gráfica No.8 Fuente Propia Fuente Propia

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES		Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES		Fecha: 18/07/2024 Paginas: 13 de 20

5.9. Información Solicitudes por Ayuda y Asistencia Humanitaria.

TOTAL CASOS SOLICITADOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
ASISTENCIA TECNICA PARA LA FORMULACION DE PROYECTOS POR DEMANDA	4	8	63	102	111	129	417
DGICONTACTO TELEFONICO	0	2	0	2	0	0	4
OFERTA INSTITUCIONAL GENERACION DE INGRESOS	4	14	35	41	48	48	190
OFERTA INSTITUCIONAL- REQUIERE ACCESO MENOR - ADULTO - EDUCACION ESPECIAL POR DISCAPACIDAD A EDUCACION BASICA - MEDIA (GITANO ROM- INDIGENA)	1	3	2	4	5	8	23
OFERTA INSTITUCIONAL-EDUCACION SUPERIOR	6	18	75	104	120	129	452
OFERTA INSTITUCIONAL-MADRE GESTANTE O LACTANTE REQUIERE APOYO ALIMENTARIO - ICBF	0	2	5	5	4	8	24
OFERTA INSTITUCIONAL-MENOR DE 0 A 5 AÑOS REQUIERE ACCESO A CUIDADO INICIAL - ICBF	0	0	1	3	1	1	6
OFERTA INSTITUCIONAL-PROTECCION	0	9	6	7	12	7	41
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCEDER A PROGRAMAS DE GI - ORIENTACION OCUPACIONAL - INTERMEDIACION LABORAL - FORMACION LABORAL	0	3	4	0	4	1	12
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMA JOVENES EN ACCION-RENTA JOVEN	0	3	8	12	13	9	45
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ACCESO A PROGRAMAS REGULARES DE ALIMENTACION - ICBF	0	2	3	3	6	3	17
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE AFILIACION A SALUD - ACCESO A SERVICIO DE RECUPERACION DE LA SALUD POR ENFERMEDAD CRONICA O TERMINAL	0	1	4	6	10	6	27
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE ASISTENCIA FUNERARIA	0	2	1	4	1	6	14
OFERTA INSTITUCIONALREQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR	1	7	14	32	23	41	118
OFERTA INSTITUCIONAL-REQUIERE DEFINIR SITUACION MILITAR - VICTIMAS EN EL EXTERIOR	0	0	1	2	1	1	5
OFERTA INSTITUCIONAL-SOLICITA DOCUMENTO DE IDENTIDAD	0	0	4	8	5	16	33
OFERTA INSTITUCIONAL-UNIDOS	0	1	2	1	1	2	7
OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA	14	81	176	336	353	318	1278
SISBEN IV	0	0	3	3	6	6	18
Total general	30	156	407	675	724	739	2,731
Total general	1.10%	5.71%	14.90%	24.72%	26.51%	27.06%	100%

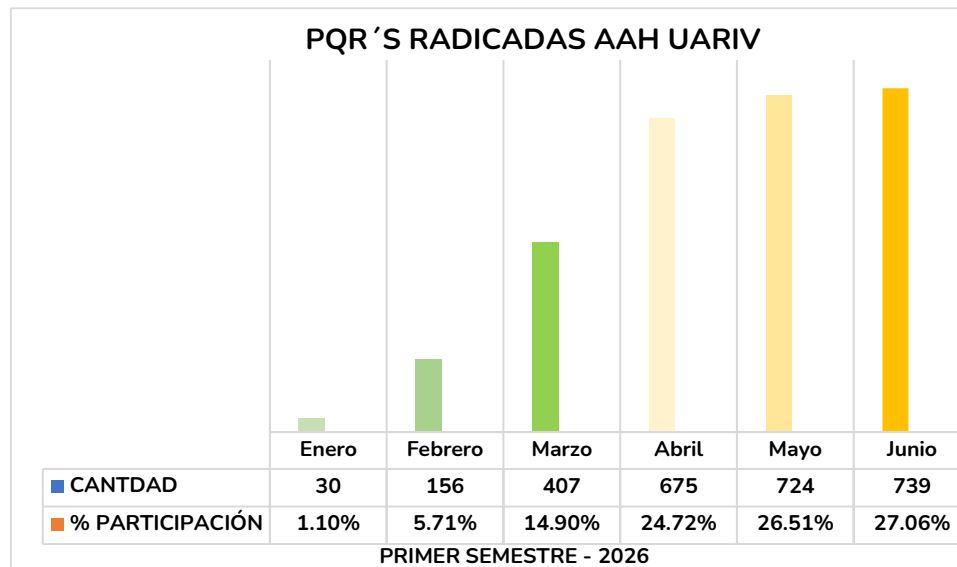


Tabla No. 8 Gráfica No. 10 Fuente propia

 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: 14 de 20

En la Tabla No. 8 Gráfica No. 10 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 las Víctimas en 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 enero a junio de 2026. 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 primer semestre de 2026 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 enero a junio de 2026, efectuó el traslado de 2.731 (100%) con una disminución de -9.180 (-336.14%) solicitudes enviadas a otras instituciones del estado con respecto a las 11.911 (436.14%) solicitudes radicadas por los ciudadanos en el mismo periodo durante el año 2025, que por intermedio de la Unidad de Víctimas que presentan de forma verbal o escrita esta clase de requerimiento.

Para el periodo desde enero a marzo de 2026 se dio traslado a otras instituciones con 593 (21.71%), y de abril a junio de con 2.138 (78.29%) del total de las solicitudes a de las que otras entidades tenían competencia de participación y orientación de las necesidades de la víctimas que requieren de este servicio.

Durante el primer trimestre de 2026 para el mes de enero con 30 (1.10%), febrero con (156 (5.71%), marzo con 407 (14.90%), abril 675 (24.72%), mayo con 724 (26.51%), junio con 739 (27.06%) fueron las cantidades de solicitudes trasladadas a otras entidades.

Para los meses de enero con 30 (1.10%) y para el mes de junio de con 739 (27.06%) 2026 se dio traslado a otras instituciones con el menor y mayor traslado de las solicitudes a otras entidades

Se detalla en la Gráfica No. 8 del presente informe, se evidencia que para los meses de enero a junio de 2026 con 1.278 (46.80%) para “OFERTA INSTITUCIONAL-VIVIENDA, con 452 (16.55%) OFERTA INSTITUCIONAL-EDUCACION SUPERIOR, con 417 (15.27%) para ASISTENCIA TECNICA PARA LA FORMULACION DE PROYECTOS POR DEMANDA, solicitudes se presentaron el mayor traslado de requerimientos de soporte a otras entidades para orientación y apoyo por fuera de la Unidad.

6. ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO HISTORICO.

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 10% lo que da como resultado un promedio de 1.500.000 millones de solicitudes adicionales por año, lo cual nos permite tomar como referencia y base para sugerir que se debe mantener este ritmo de

 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: 15 de 20

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 (Ley 1266 de 2008) 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.

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 por la ley.
- Riesgo reputacional: Un alto número de quejas no resueltas afecta la imagen de la organización.
- 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.

 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: 16 de 20

- 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 enero 1 a junio 30 de 2026, 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 y teniendo en cuenta los continuos cambios de directivos al interior en la Unidad para las Víctimas durante el periodo se encuentra en un promedio de 30.70 días no cumpliendo los 15 días de respuesta según lo dispuesto en el “artículo 14 de la ley 1437 de 2011, que fue modificado por la ley 1755 de 2015”, de la Unidad para las Víctimas. 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 20 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.

Durante los últimos cuatro años y particularmente durante el presente semestre de 2026 comparado con el mismo semestre de 2025 la presentación de solicitudes por CANAL PRESENCIAL y CANAL TELEFÓNICO las PQR interpuestas por estos dos canales de comunicación por las víctimas DISMINUYERON por año el 25.23% lo que da como resultado un promedio de 2.688.141 millones de solicitudes menos por año, 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 cuatro 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 (enero -marzo y abril-junio 30 de 2026) y de la cual se tienen siguientes consideraciones:

El total radicado para el primer semestre de 2026 es de 285.912 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No. 2. Durante el primer trimestre el número de solicitudes recibidas es de 129.919, lo que representa un 45.44% del total de las solicitudes que se radicadas. Para el segundo trimestre se

 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: 17 de 20

recibieron 155.993 peticiones que representan el 54.56% del total. Se evidencia que para el primer trimestre se radicaron 26.074(16.71%) solicitudes menos en comparación con el segundo trimestre.

1. Se evidencia en general que la tendencia en la información suministrada para las solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas y confidencialidad, es así como para el caso en particular y que analizaremos, para las solicitudes recibidas en el primer semestre en general es de incremento, ya que teniendo en cuenta que el mes de enero 3.528 (1.23%) y junio se radicaron 46.960 (16.42%) solicitudes, que comparado con los meses anteriores del mismo periodo se evidencian incrementos y disminuciones importantes en cada uno de ellos, es así como para el mes de febrero con 32.861 (11.49%), marzo con 95.530 (32.71), abril con 52.103 (18.22%), mayo con 56.930 (16.42%) en solicitudes radicadas.
2. En el primer semestre de 2026 se da traslado por competencia a otras entidades a un total de 1.474 solicitudes. En la Tabla No.3 para el primer trimestre se remitieron 517 (35.07%) y en el segundo trimestre se remiten 957 (64.93%). Se evidencia un incremento de 449 solicitudes (46.91%) en el segundo trimestre para dar respuesta a esta necesidad de las víctimas.
3. El total radicado para el primer semestre de 2026 es de 285.912 solicitudes esta información que se evidencia en la tabla No. 2 , durante el mes de marzo se dio respuesta al mayor número de PQRS que corresponde a 93.530 (32.71%) solicitudes con un promedio de 24.20 días de respuesta y para el mes de enero se radico el menor número de PQR dando respuesta a 3.523 (1.23%) solicitudes radicadas con tiempo de respuesta de 41.23 días, se evidencia una disminución de -90.002 (-2551.08%) solicitudes con respecto al mes de marzo 2026 del mismo periodo analizado.
4. Para el primer semestre de 2026 el tiempo de respuesta promedio fue de 30.70 días hábiles arrojando un resultado negativo en incremento a la gestión de respuesta de 15.15 (102.67%) días adicionales con respecto al mismo periodo de 2025 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*”.
5. Para atender las 285.912 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 primer trimestre de 2026 que el tiempo de respuesta aumento a 0.67 días para las 129.919 solicitudes radicadas y un incremento leve en el tiempo de respuesta durante el segundo trimestre a 30.70 días hábiles para las 155.993 PQR radicadas, teniendo comparando el primer trimestre con el segundo trimestre del 2026.
6. Para el primer semestre de 2026 del total de solicitudes radicadas; a 266 de ellas se les negó información por confidencialidad. En la Tabla No. 5 para el primer trimestre fueron 67 (25.19%) solicitudes negadas del periodo y para el segundo trimestre de 2026; fueron 199 solicitudes negadas que equivalen al 74.81% del periodo. Se observa un incremento de 132 (197.01%) solicitudes durante el segundo trimestre del periodo analizado.

 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: 18 de 20

7. Analizada la información suministrada por la Subdirección de Asistencia y Atención Humanitaria; a través de los diferentes canales PRESENCIAL y TELEFONICO PQR corresponde al primer semestre de 2026 se radicaron 2.731 (100%) solicitudes.
8. La Subdirección de Asistencia y Ayuda Humanitaria de enero a junio de 2026, efectuó el traslado de 2.731 (100%) con una disminución de -9.180 (-336.14%) solicitudes enviadas a otras instituciones del estado con respecto a las 11.911 (436.14%) solicitudes radicadas por los ciudadanos en el mismo periodo durante el año 2025.
9. Para el primer trimestre de 2026 de enero a marzo con 593 (21.71%) y de abril a junio con 2.138 (78.29%) fueron las cantidades de solicitudes trasladadas a otras entidades por intermedio de la Unidad para las Víctimas.
10. Se evidencia a nivel general que un total 7.967.736 (100%) solicitudes se radicaron por los canales PRESENCIAL y TELEFONICO durante el primer semestre del 2026 información en las tablas No.7.
11. Por el canal PRESENCIAL se evidencia que se recibieron durante el primer trimestre 836.426 (29.35%) y para el segundo trimestre del periodo analizado 2.013.559 (70.65%) presentado un incremento de 1.177.133 (71.06%) en relación con el primer trimestre de solicitudes radicadas este medio ante las instalaciones y medios de radicación corporativos de la Unidad para las Víctimas.
12. Por el canal TELEFONICO se evidencia que se recibieron durante el primer trimestre 2.173.530 (42.61%) y para el segundo trimestre del periodo analizado 2.927.826 (70.65%) presentado un incremento de 754.296 (34.70%) en relación con el primer trimestre de solicitudes radicadas este medio ante las instalaciones y medios de radicación corporativos de la Unidad para las Víctimas.
13. Se evidencia en general que la tendencia en la información suministrada para las solicitudes de Ayuda y Atención Humanitaria para el segundo trimestre de 2026 aumenta (Gráfica No. 7).
14. Se evidencia que la Oferta Institucional de Vivienda es el caso que más tiene solicitudes radicadas con un total de 1.278 (46.80%) para el segundo semestre de 2026 con 1.007 solicitudes, siendo en el mes de mayo con 353 solicitudes donde se evidencia la mayor cantidad de atenciones durante el periodo de análisis.

9. CONCEPTO DE CONTROL INTERNO.

Teniendo en cuenta la información y datos remitidos por parte del proceso de servicio al ciudadano de la UARIV y por parte de los funcionarios responsables, se evidencia la necesidad de recomendar acciones de control y seguimiento a las PQRSD, encaminadas a:

1. Evaluación y Seguimiento: se recomienda realizar acciones de monitoreo (en cualquier metodología conocida) a la gestión del proceso de atención de PQRS, para que ello propenda a asegurar la eficacia y eficiencia en los términos para las respuestas y la identificando de mejoraras en el proceso.

 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 20

2. Verificación del cumplimiento normativo: en este ítem se recomienda verificar el estricto cumplimiento y acatamiento al marco jurídico en la gestión de las PQRS y en especial Ley 1755 de 2015 y la Ley 1474 de 2011.
3. Recomendaciones de mejora: es importante que el proceso de PQRS se autoevalúe y auto diagnostique para determinar que acciones de mejora procedimentales, de control, tecnológicas y de cualquier índole contribuyen a la gestión efectiva de las PQRS
4. Informes periódicos: como un elemento de control y seguimiento del proceso de PQRS, la elaboración de informes es de importancia en la medida que muestran la evolución y los desafíos que tiene la gestión en su cotidianidad.
5. Elaborar y presentar informes semestrales a la alta dirección de la entidad, detallando los resultados de la gestión de PQRS y las recomendaciones pertinentes.

Con el propósito de implementar un sistema de control interno robusto en la gestión de PQRS, también se recomienda;

- Fortalecer la confianza ciudadana, en el sentido de garantizar a los ciudadanos que sus solicitudes son atendidas de manera transparente y eficiente.
- Mejorar la calidad del servicio, ello implica aplicar un modelo de control, evaluación y seguimiento sustentado en la autoevaluación con la finalidad de identificar acciones de mejora.
- Prevenir riesgos de gestión y riesgos de corrupción. Para ello es importante tener un mapa de riesgos robusto que recoja los potenciales riesgos que tiene el proceso de PQRS, ya sea en el campo de la gestión como en la prevención a actuaciones de corrupción. Riesgos como saltar el orden de atención por potenciales presiones o entrega de dádivas, debe ser un riesgo que se debe controlar en cada paso, los riesgos de calidad, oportunidad, eficiencia, afectación de seguridad de la información, uso de los datos y otros varios deben estar dentro del ámbito del proceso y así tenerlos controlados.
- 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 sistema de control interno en la gestión de PQRS sea un mecanismo importante para la mejora continua, 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

 Unidad para las Víctimas	FORMATO DE INFORMES	Código: 120.19.15-10
	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Versión: 06
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES	Fecha: 18/07/2024
		Paginas: 20 de 20

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