



Unidad para
las Víctimas



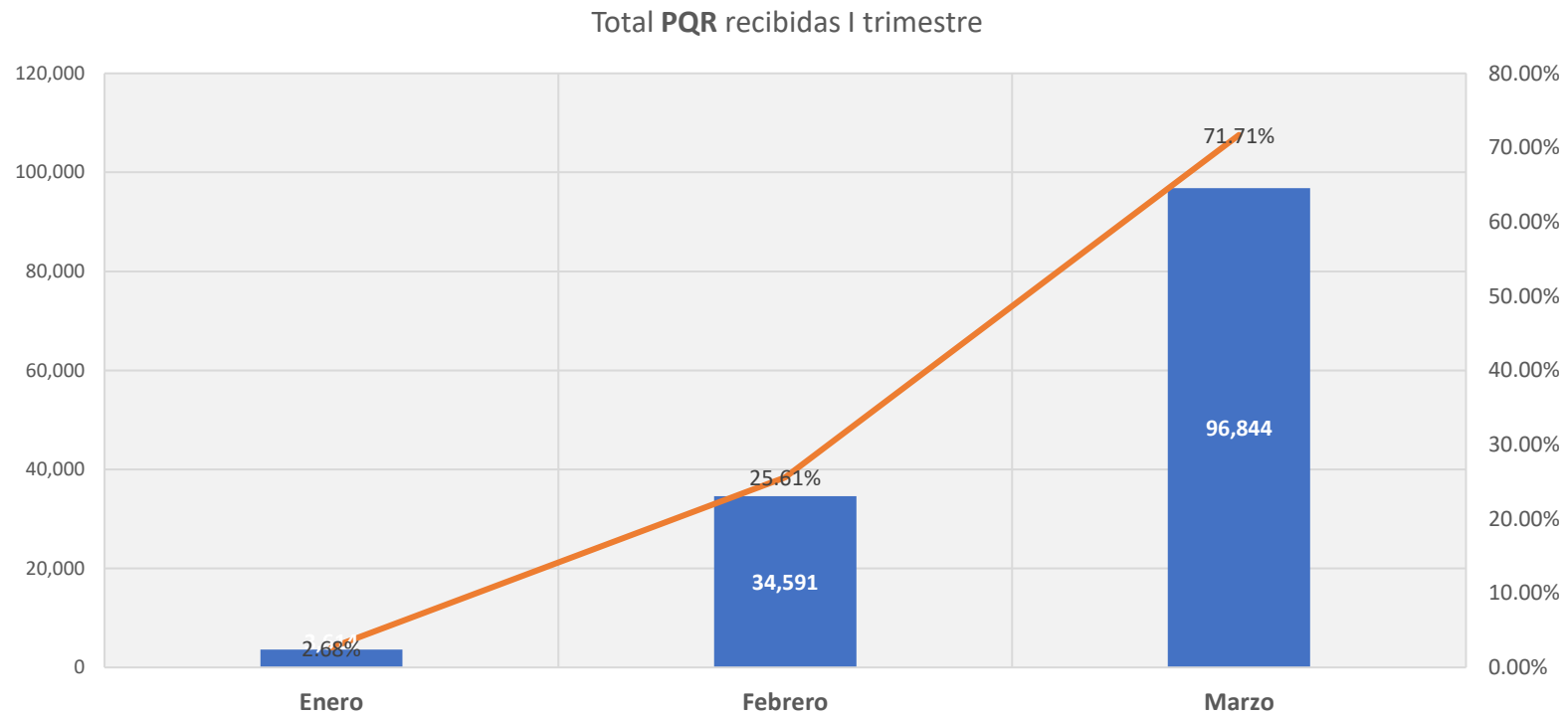
INFORME PQRS I TRIMESTRE 2026



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. Tiempo promedio de respuesta	
6. Traslado por competencia	
7. Solicitud de información sin autorización	
8. Notificaciones	
9. Conclusiones	

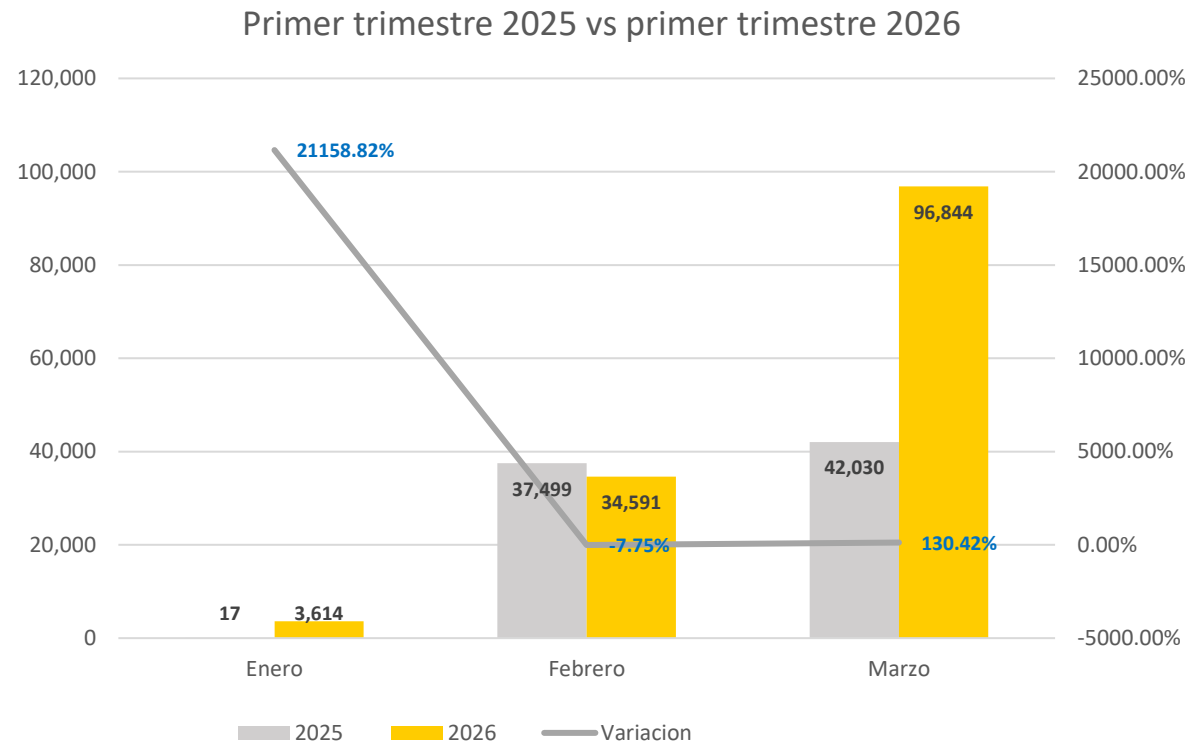
1. Total PQR recibidas



Total, PQR:
135.049



2. Comparación de PQR recibidas

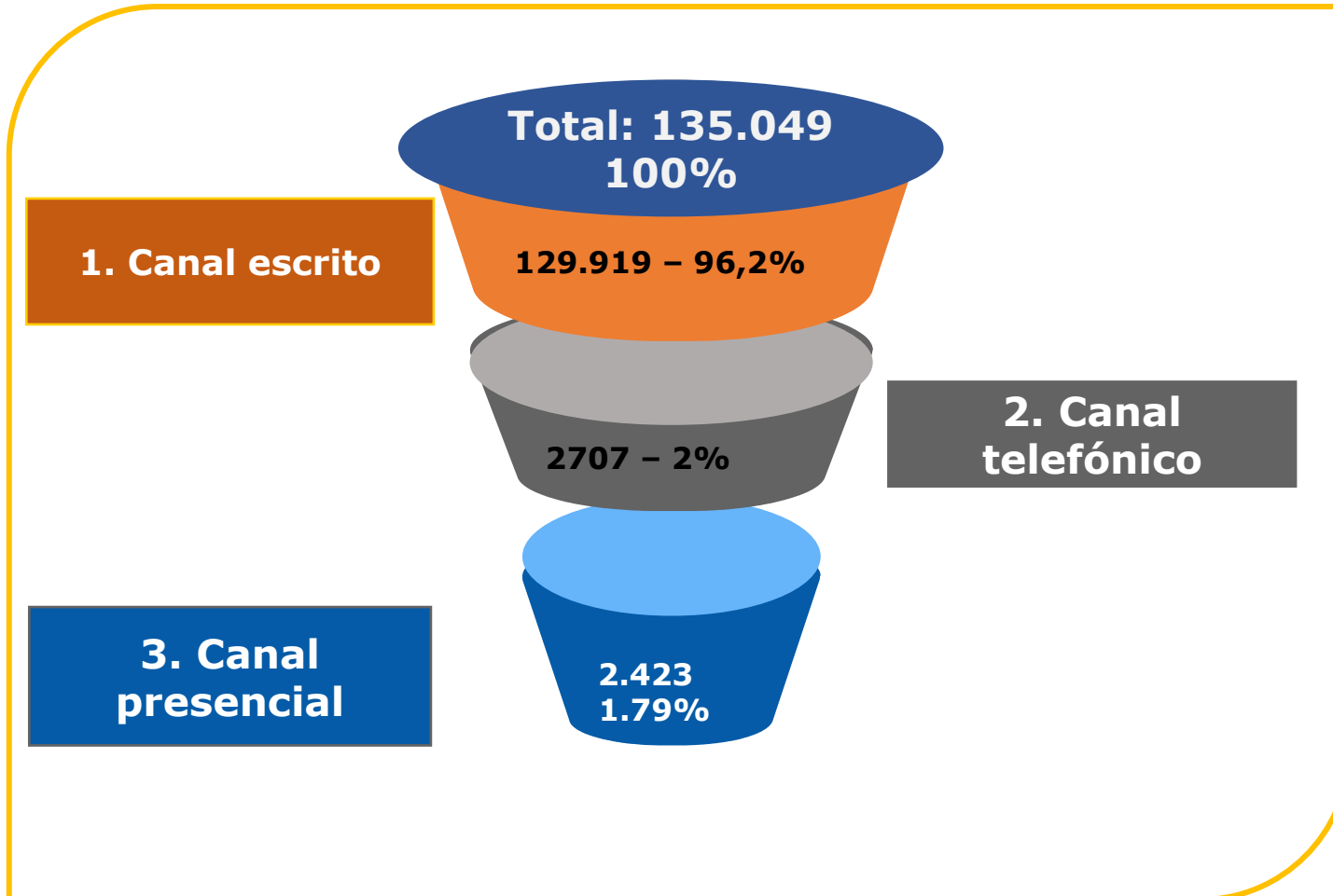


El primer trimestre de 2026 evidencia un resultado favorable, con un incremento del 69,77 % en las solicitudes radicadas frente al primer trimestre de 2025, pasando de 79.546 a 135.049 solicitudes. Este comportamiento refleja un mayor nivel de atención y gestión durante el trimestre..



3. PQRSD recibidas por canales de atención

Canales de atención



Medios de recepción más usados:



Correo electrónico
129.919 – 96.2%

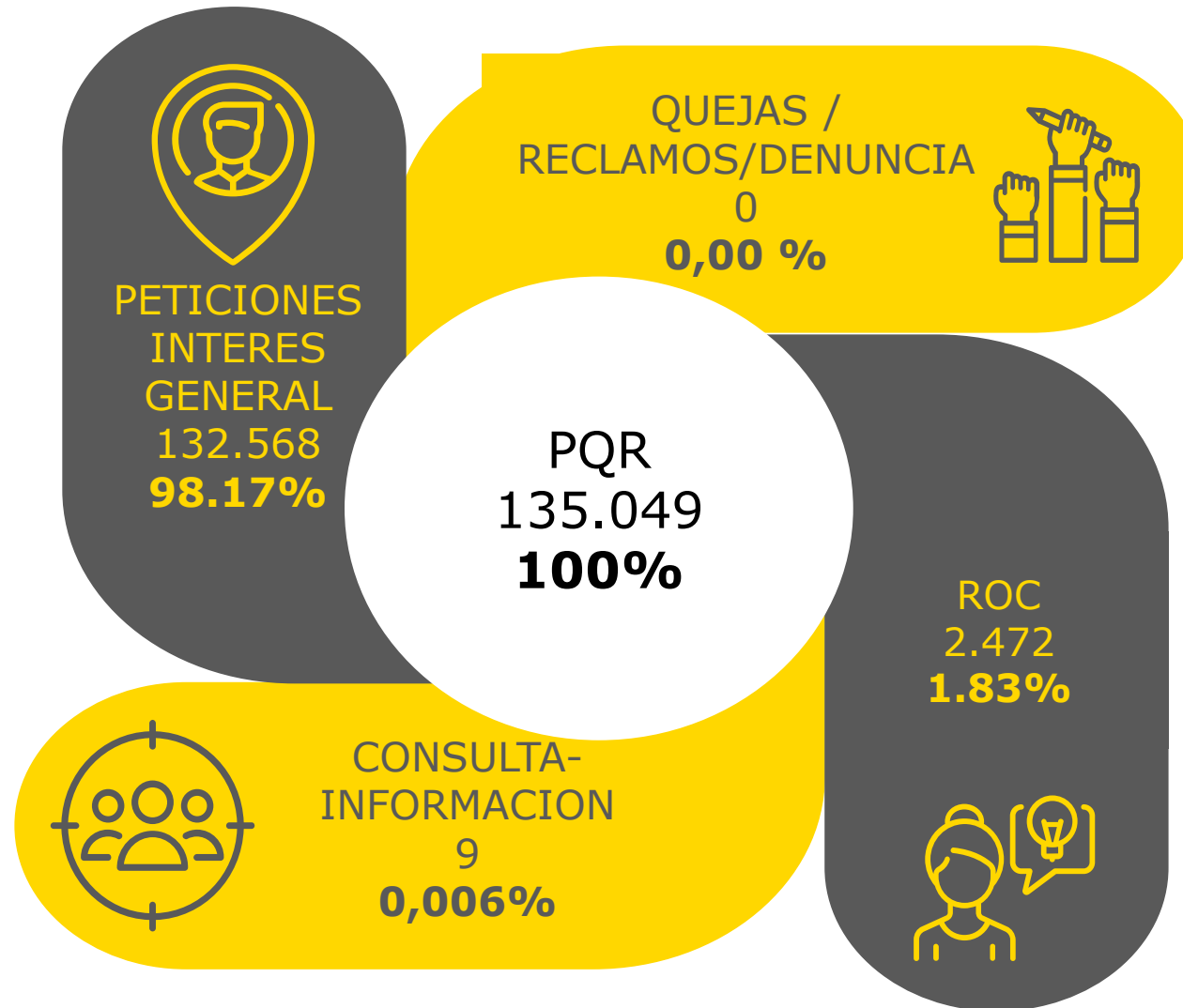


SGV – presencial
2.423– 1.79%

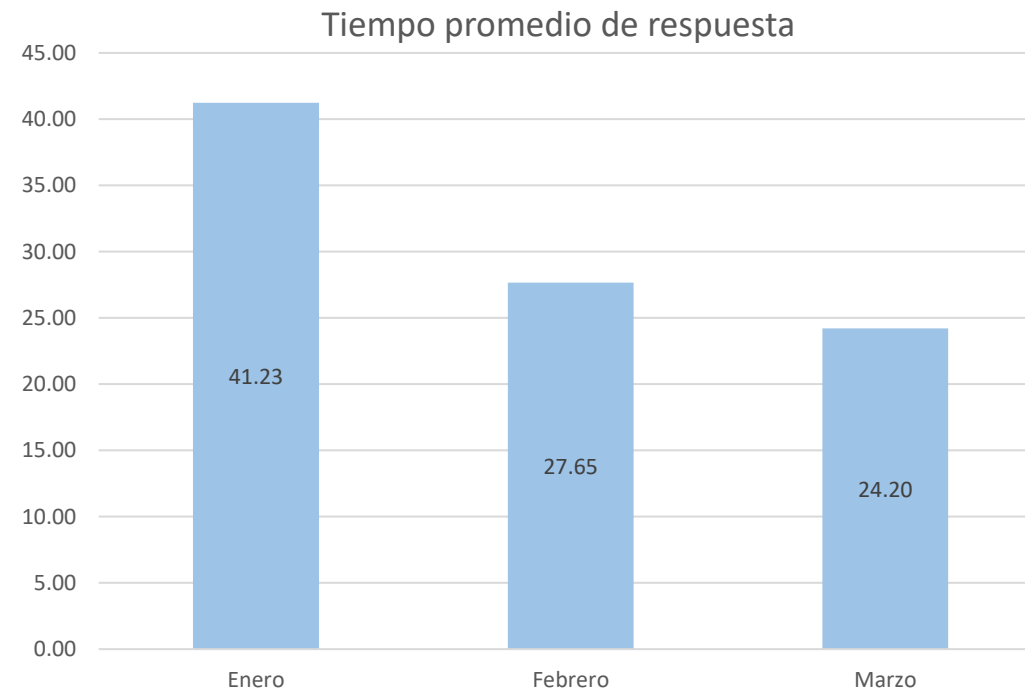


Servicios virtuales
2.707 – 2.00%

4. Comparación de PQR recibidas por tipo de solicitud



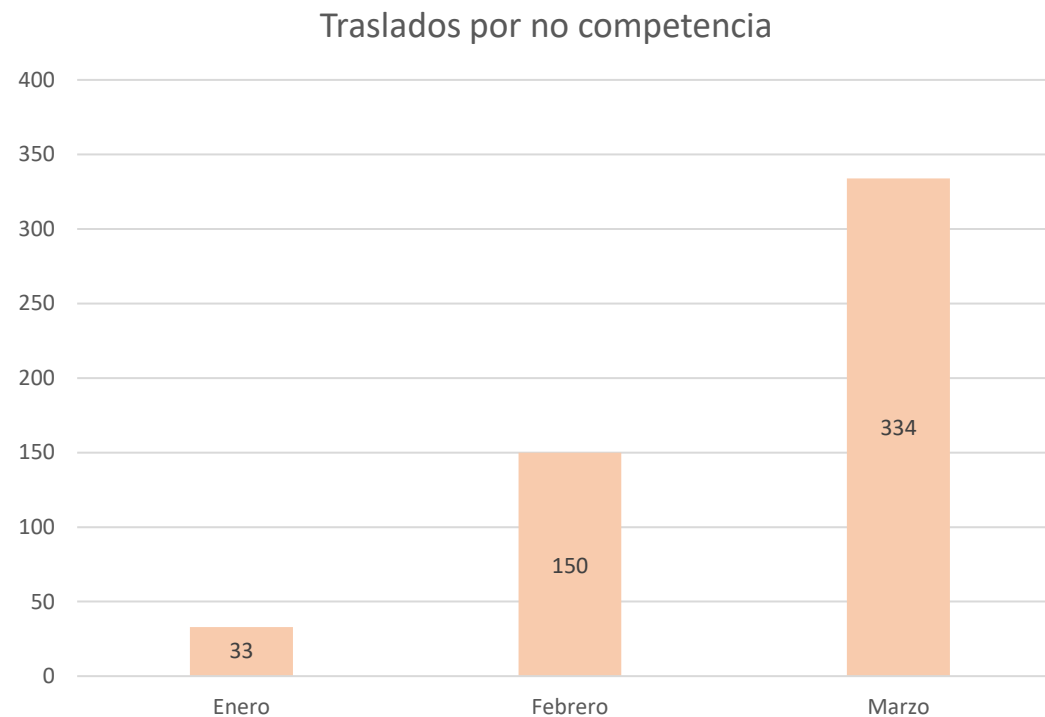
5. Tiempo promedio de respuesta



En términos generales, la gestión logró reducir los tiempos de respuesta de 41.23 a 24.20 días al absorber el inicio tardío del contrato y estabilizar la curva de aprendizaje del equipo, pero la operación continúa excediendo el marco regulatorio de 15 días hábiles..



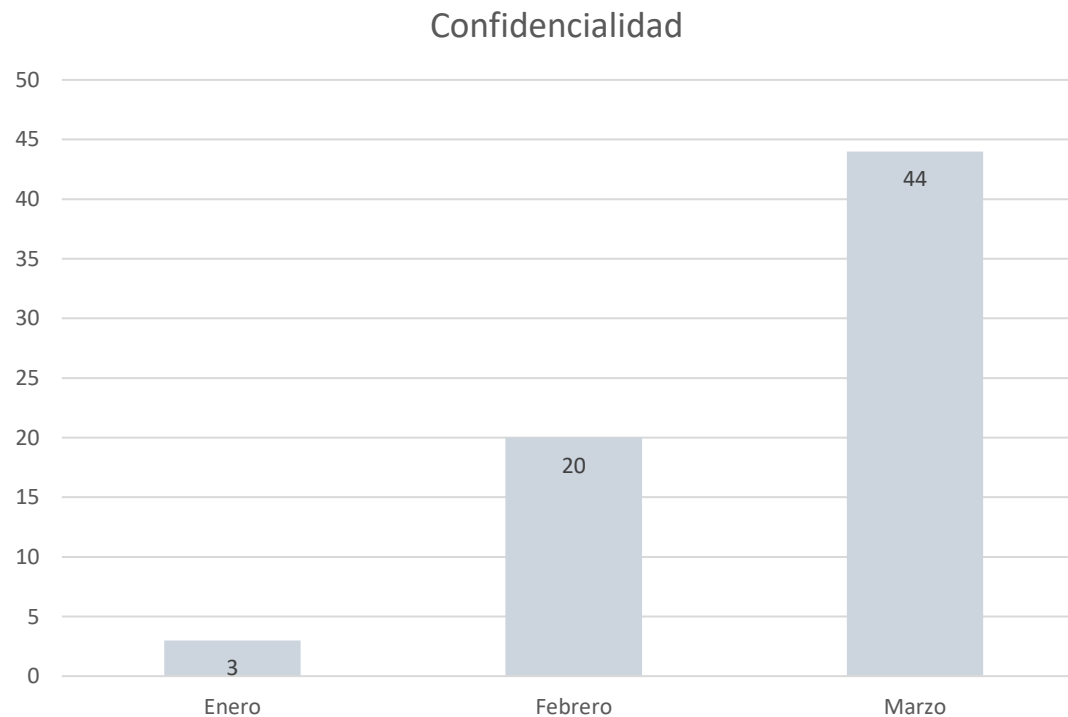
6. Traslado por competencia



Los registros del primer trimestre muestran que un total de **517 trámites** fueron remitidos a otras instituciones por no ser de competencia de la entidad, registrando una tendencia al alza constante cada mes.. Este comportamiento refleja que en el último mes del trimestre se concentró la mayor cantidad de avisos sobre el redireccionamiento de peticiones hacia las entidades correspondientes.



7. Solicitud de información sin autorización



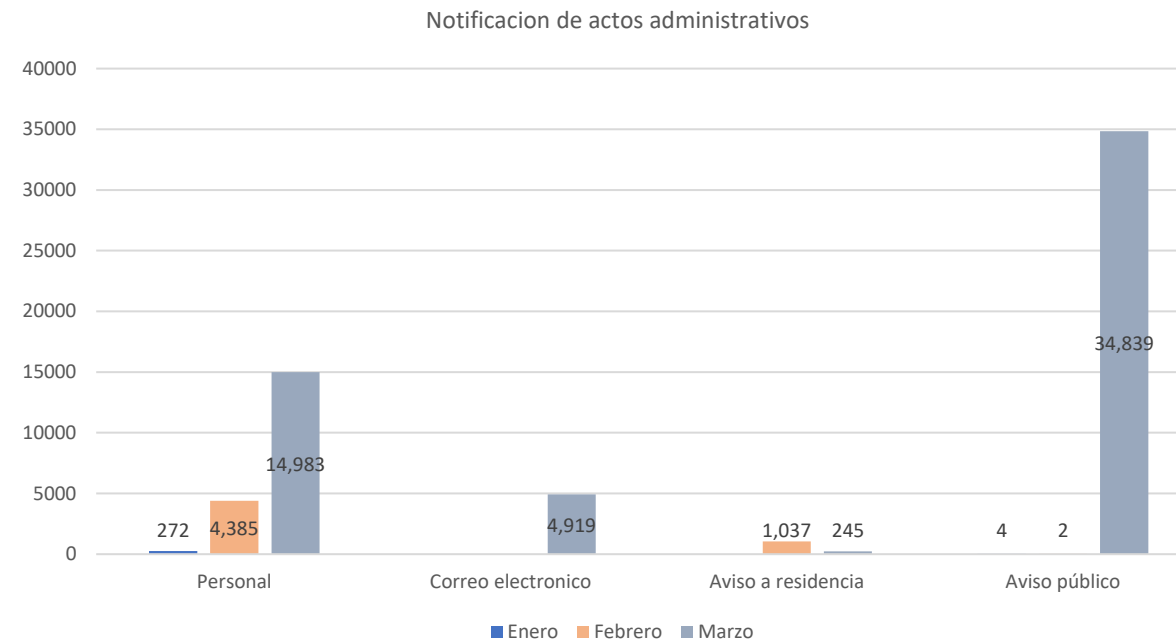
Durante el primer trimestre los resultados evidencian la necesidad de seguir fortaleciendo de manera permanente los controles y lineamientos relacionados con la confidencialidad de la información, así como de realizar seguimiento continuo, con el fin de mitigar riesgos y garantizar el adecuado tratamiento de la información durante todos los periodos, teniendo en cuenta la concentración creciente de casos hacia marzo



8. Notificaciones

Las notificaciones de actos administrativos se realizaron principalmente mediante **Aviso público**, que representa aproximadamente el **57,60 %** de los registros, seguida de la notificación **Personal** (**32,47 %**) y el **Correo electrónico** (**8,13 %**). La categoría de **Aviso a residencia** presentó la menor participación, correspondiente al **1,80 %**.

Estos resultados evidencian un alto volumen de gestión enfocado en publicaciones masivas y una atención fuertemente concentrada en el mes de marzo.



9. Recomendaciones

- Fortalecer el proceso de inducción, capacitación y acompañamiento estructurado para los agentes nuevos, con el fin de reducir la curva de aprendizaje y acelerar su proceso de estabilización y adaptación a las actividades propias del canal.
- Optimizar los tiempos de creación y habilitación de usuarios en los sistemas de información, estableciendo mecanismos de coordinación y seguimiento que permitan garantizar que los agentes cuenten oportunamente con los accesos requeridos para iniciar sus funciones.
- Realizar seguimiento periódico a la capacidad operativa del canal, identificando oportunamente las situaciones que puedan afectar la continuidad de la gestión y estableciendo acciones correctivas frente a las desviaciones identificadas.
- Fortalecer la articulación entre las áreas responsables del talento humano, contratación, tecnología y operación, con el propósito de agilizar la vinculación, habilitación de accesos y puesta en operación de los nuevos agentes.
- Establecer medidas de contingencia ante escenarios de rotación o insuficiencia de personal, que permitan mantener la capacidad de atención y reducir el impacto sobre el cumplimiento de las metas establecidas para cada periodo.





Unidad para
las Víctimas

