



Unidad para
las Víctimas



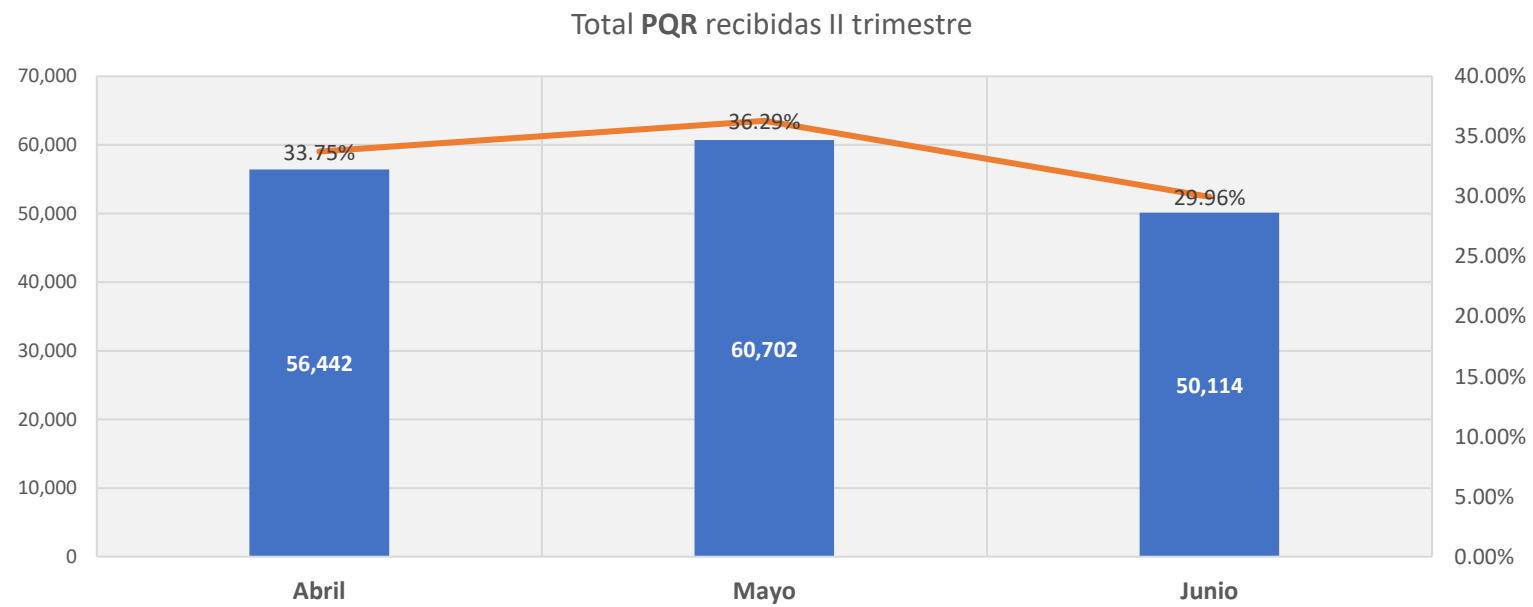
INFORME PQRS II TRIMESTRE 2026



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. Recomendaciones	

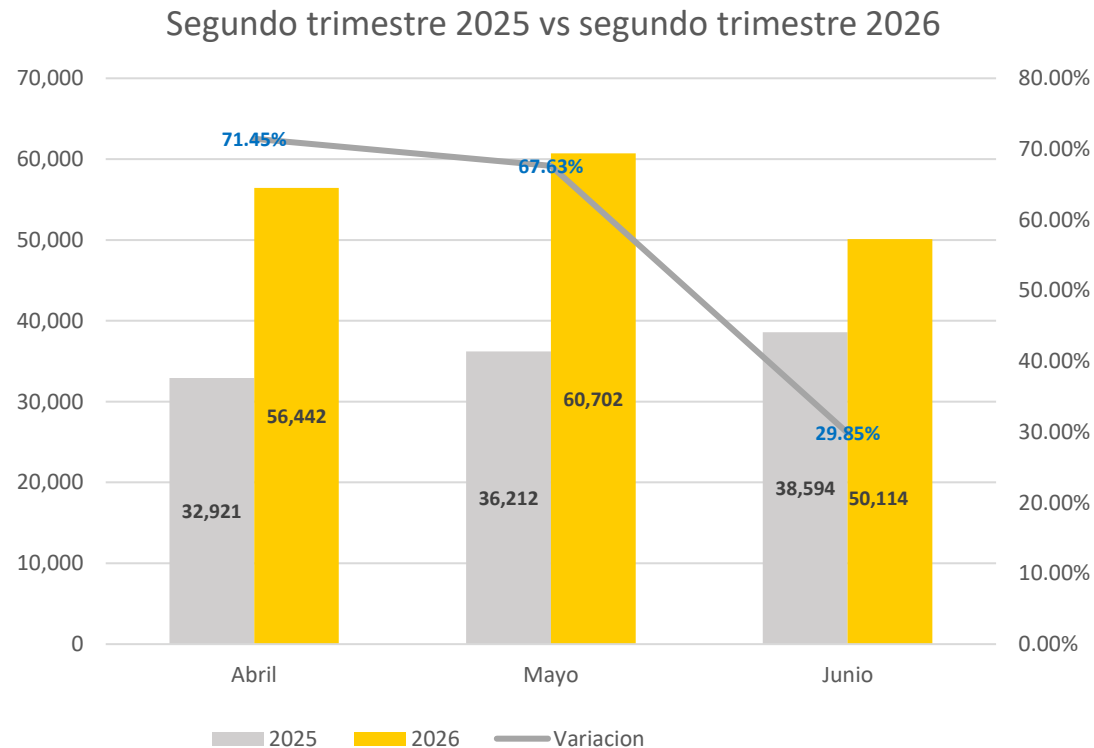
1. Total PQR recibidas



Total, PQR:
167.258



2. Comparación de PQR recibidas

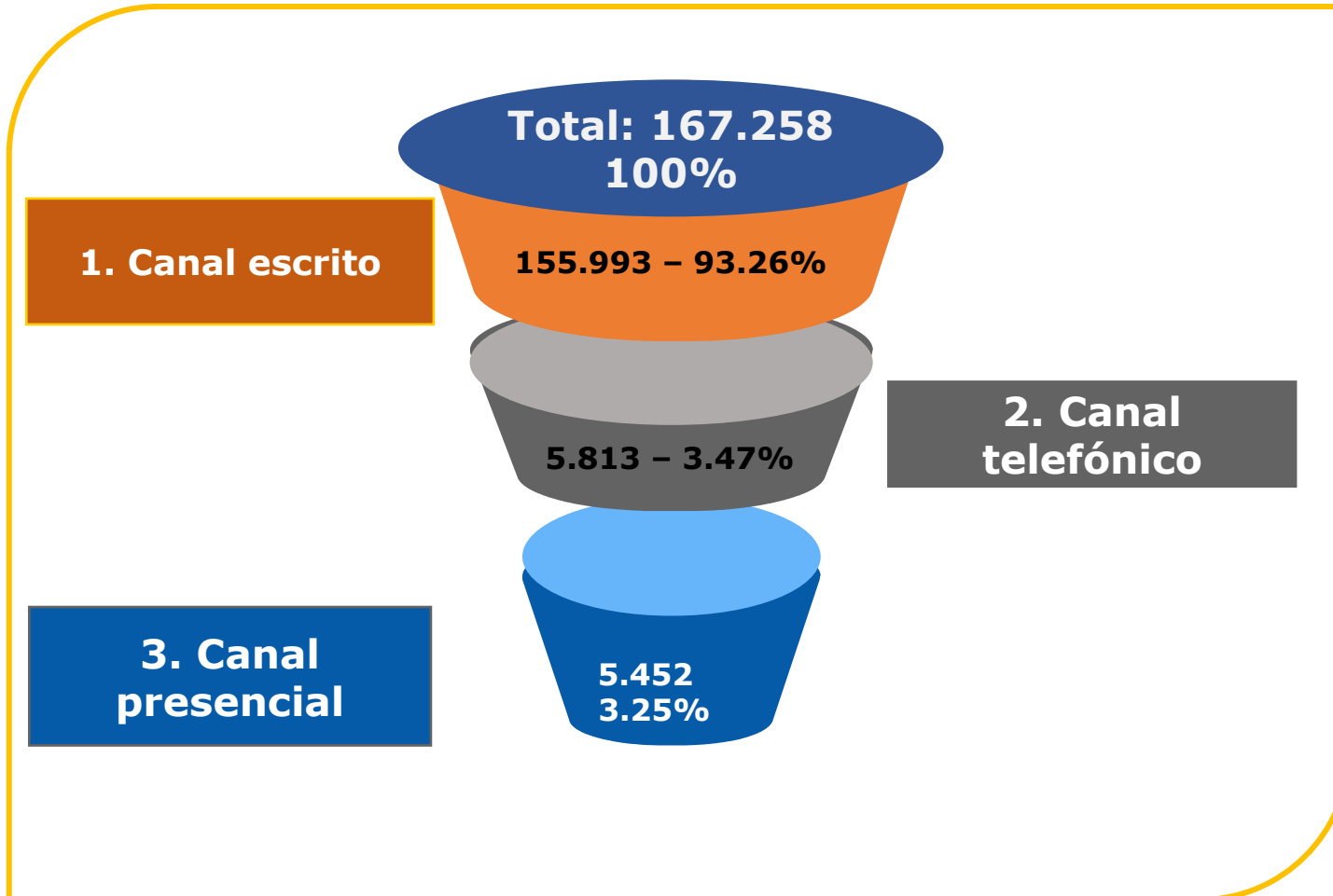


Durante el segundo trimestre de 2026, se presentó una variación positiva frente al mismo trimestre de 2025, pasando de 107.727 a 167.258 registros, equivalente a un incremento del 55,2 %. Aunque la variación disminuyó en junio (29,85 %), se mantuvo por encima de los resultados de la vigencia anterior.

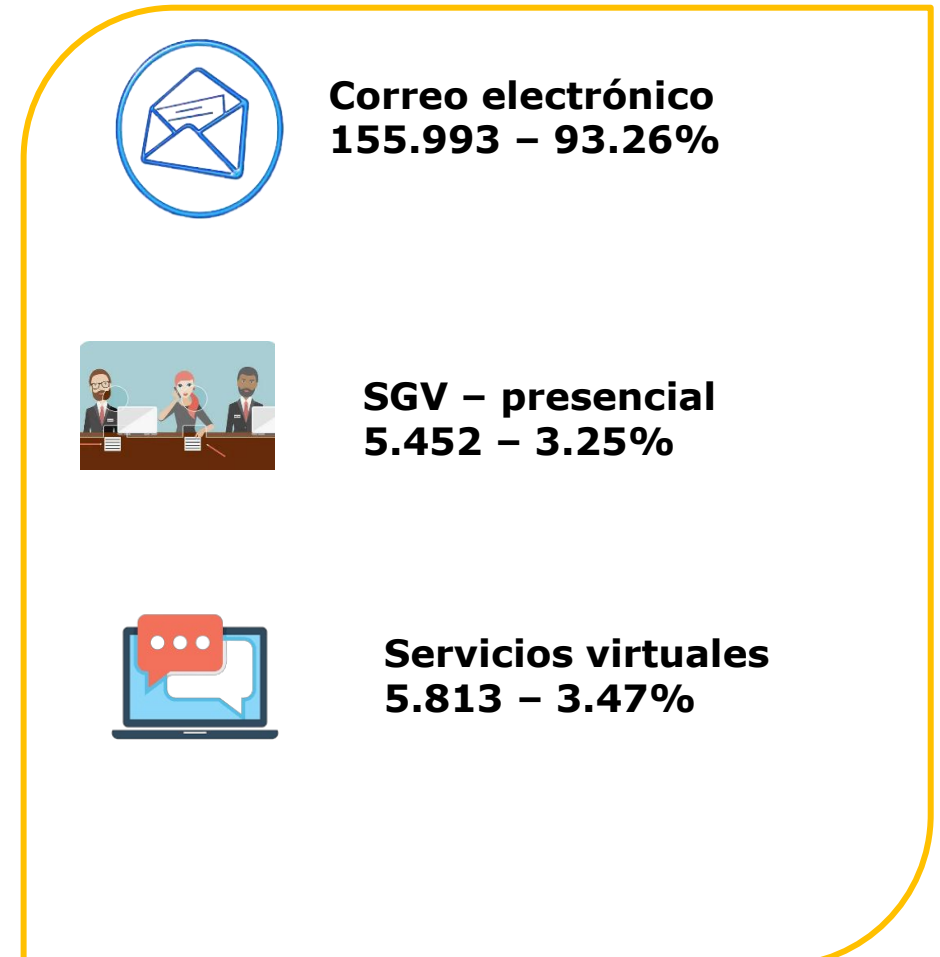


3. PQRSD recibidas por canales de atención

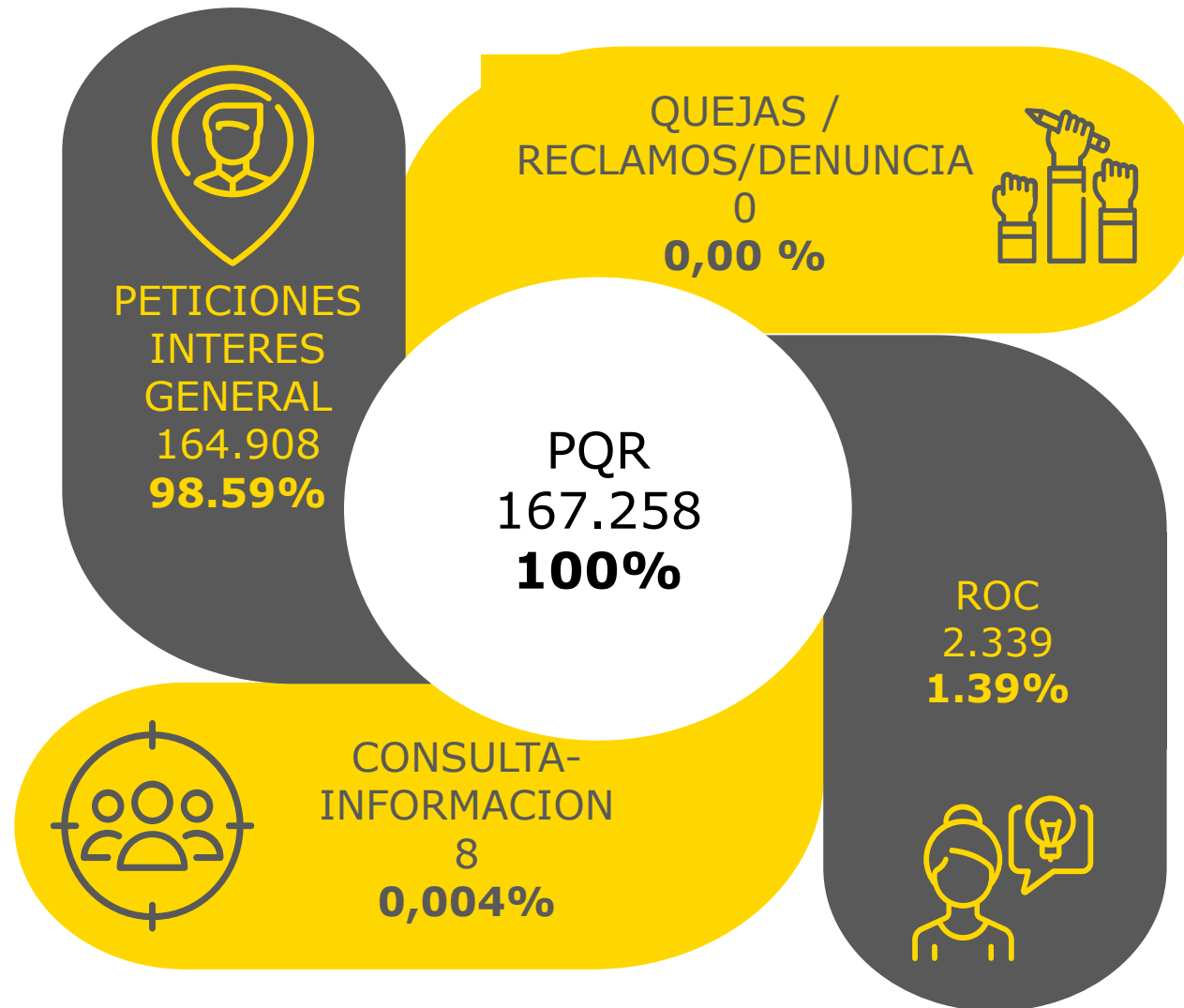
Canales de atención



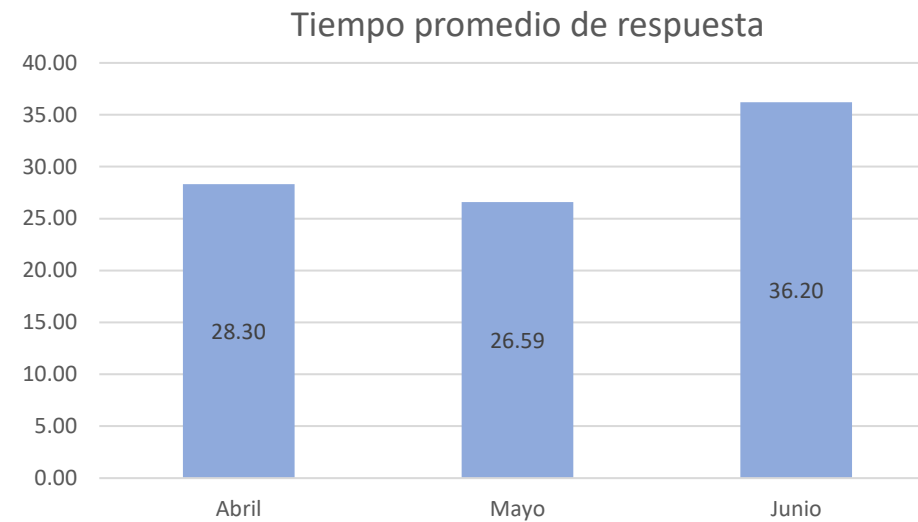
Medios de recepción más usados:



4. Comparación de PQR recibidas por tipo de solicitud



5. Tiempo promedio de respuesta



El tiempo promedio de respuesta presentó una disminución de 28,30 en abril a 26,59 en mayo, para posteriormente aumentar a 36,20 en junio. Se observa, por tanto, un incremento del tiempo de respuesta en junio, evidenciando la necesidad de fortalecer el seguimiento y las acciones orientadas a mantener tiempos de atención más eficientes.



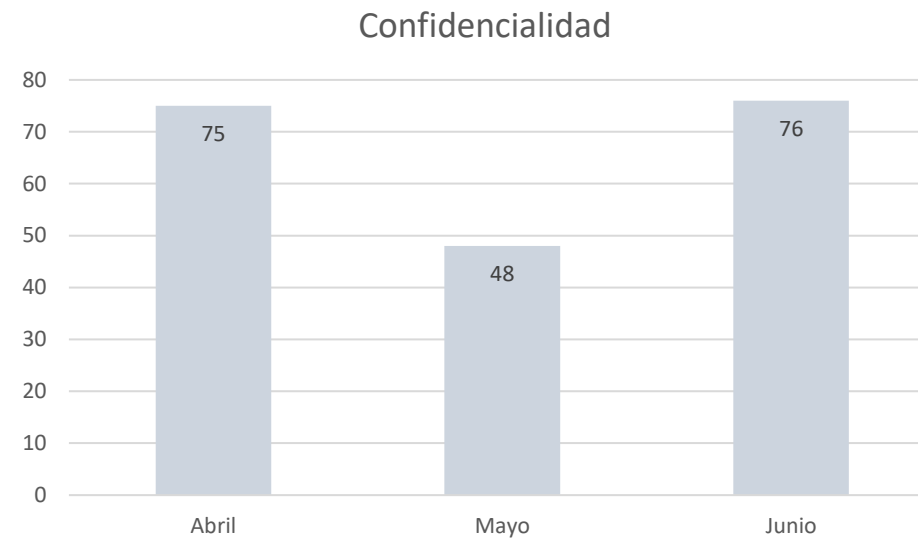
6. Traslado por competencia



Los traslados por no competencia disminuyeron de 286 en abril a 193 en mayo, pero aumentaron significativamente en junio a 478, evidenciando un incremento importante al cierre del trimestre. Este comportamiento sugiere la necesidad de fortalecer la orientación y clasificación inicial de las solicitudes, con el fin de reducir traslados y mejorar la gestión oportuna de los requerimientos



7. Solicitud de información sin autorización

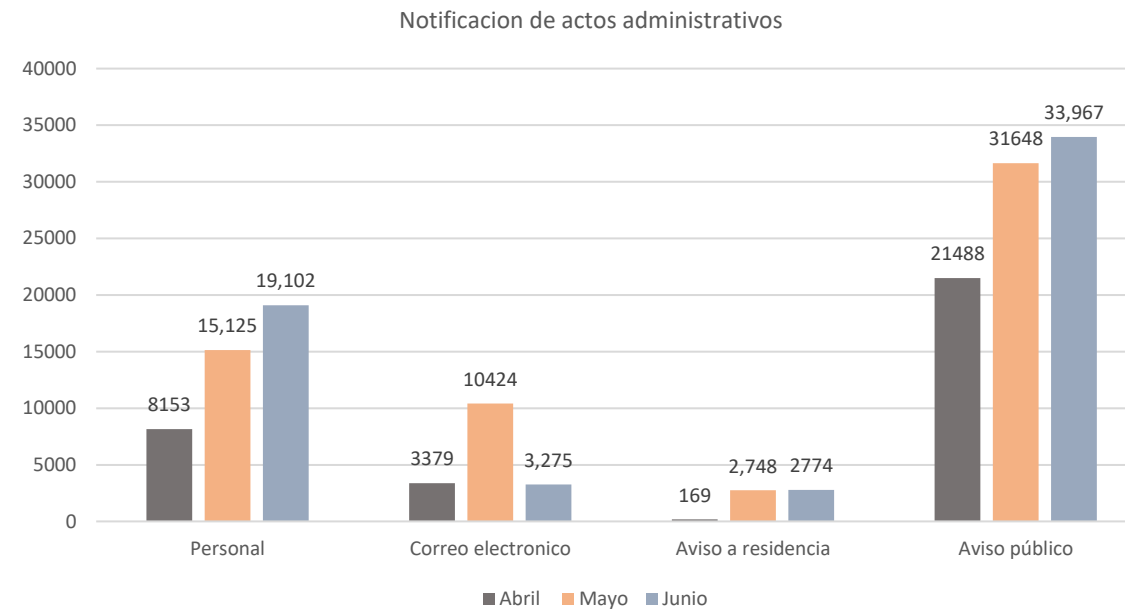


Durante el trimestre se presentaron variaciones en los registros asociados a confidencialidad, con 75 casos en abril, 48 en mayo y 76 en junio. El incremento observado en junio requiere fortalecer las medidas de protección, manejo adecuado y control de acceso a la información, con el fin de prevenir posibles exposiciones o divulgaciones no autorizadas y garantizar la confidencialidad de la información gestionada.



8. Notificaciones

El trimestre cierra con un aumento general en las notificaciones de actos administrativos, impulsado principalmente por el crecimiento del **aviso público** y la **notificación personal**, mientras que el **correo electrónico** sufrió un descenso significativo en junio y el **aviso a residencia** se mantuvo estable.



9. Recomendaciones

- Realizar seguimiento al cronograma de implementación de la solución de IA para los canales telefónico y virtual, con el propósito de facilitar su entrada en operación prevista para agosto y fortalecer la capacidad operativa de estos canales. Agilizar la culminación de las pruebas de marcha blanca y validación funcional de las soluciones de Inteligencia Artificial, realizando seguimiento a los resultados y a los ajustes requeridos antes de su puesta en producción.
- Garantizar la gestión oportuna de los recursos presupuestales requeridos para la solución de IA del canal escrito, de manera que, una vez finalizadas las pruebas y validaciones, se pueda avanzar con su implementación y puesta en producción.
- Fortalecer la estrategia de promoción de los servicios de autoconsulta, mediante acciones de divulgación y orientación que incentiven su utilización por parte de la ciudadanía y contribuyan a descongestionar los canales de atención asistida.
- Mantener un seguimiento periódico a la implementación de las soluciones de IA, identificando oportunamente riesgos, retrasos o necesidades de ajuste que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos previstos.





Unidad para
las Víctimas

