



PROCURADURIA  
GENERAL DE LA NACION

# INFORME PRIMER TRIMESTRE

PQRSDF- 2024



15-247  
SER CORRUPTO  
NO AGUANTA

# INFORME PRIMER TRIMESTRE PQRSDF- 2024

- La PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, presenta a la ciudadanía el informe de gestión correspondiente a la atención de PQRSDF y trámites en el primer trimestre del 2024.

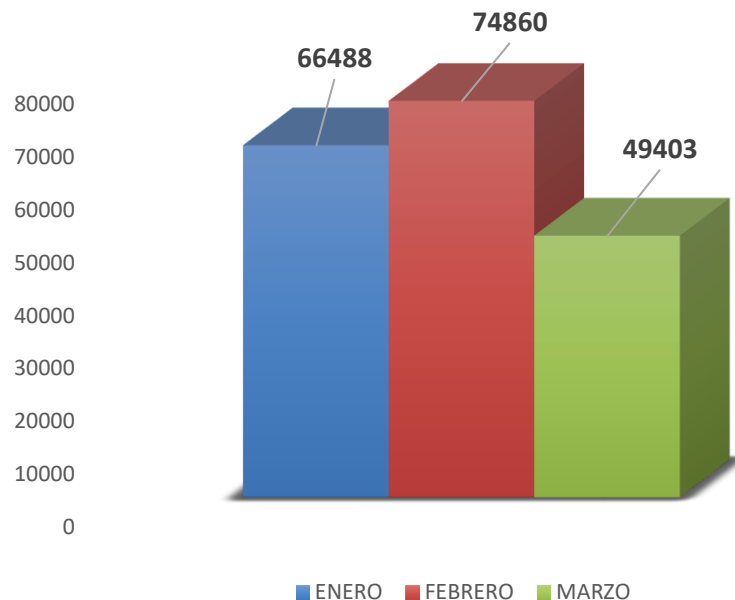


## GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE

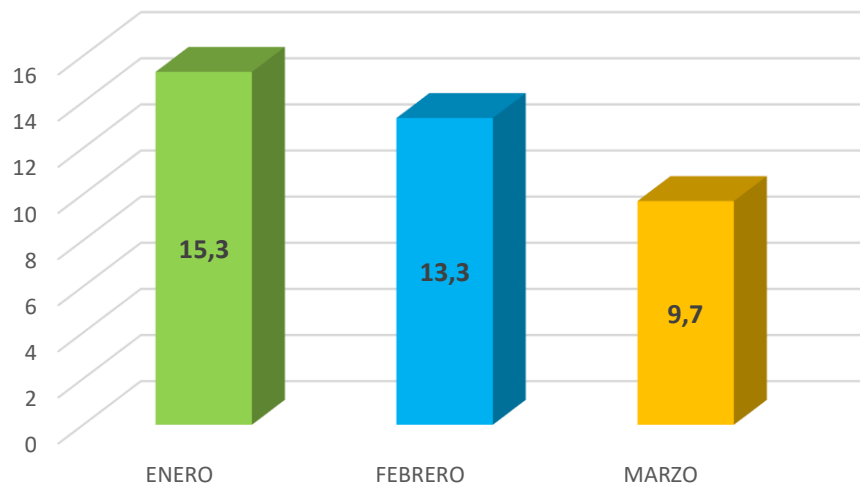
- A continuación, se detalla la información de las solicitudes PQRSDF recibidas de los ciudadanos, las cuales se radican por los diferentes medios que se encuentran habilitados en la Entidad.

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
66488	74860	49403	190751



## GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Tiempo promedio de gestión de las solicitudes (PQRSDF) de acuerdo con el tiempo de respuesta.



	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL RESPUESTA ENVIDAS	2686	2936	1473	7095
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)	15,3	13,3	9,7	11,6

# GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Tiempo promedio de gestión de las solicitudes (PQRSDF) de acuerdo con el tipo de comunicación.

## ENERO



## FEBRERO



## MARZO



# GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Radicados recibidos por canal de comunicación

ENERO

Cantidad Total

**66.488**

FEBRERO

Cantidad Total

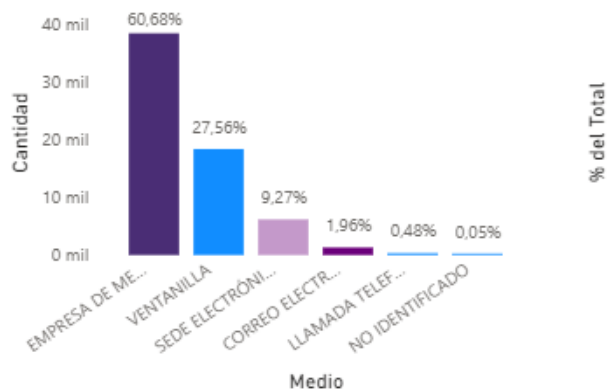
**74.860**

MARZO

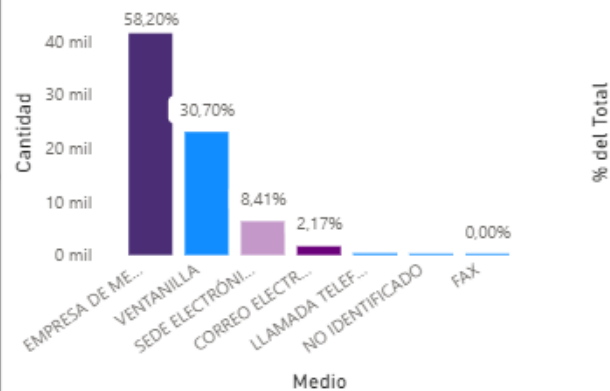
Cantidad Total

**49.403**

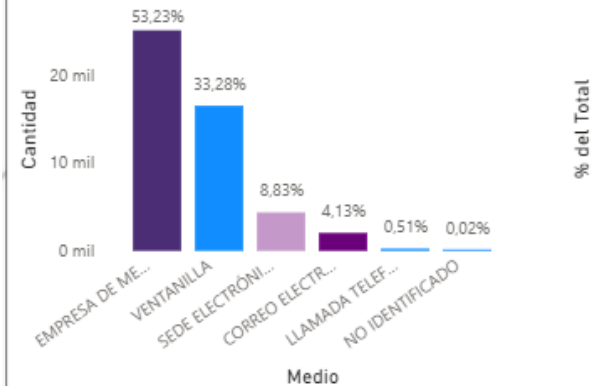
Medio Recepción



Medio Recepción



Medio Recepción



# GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

## TOTAL POR TIPO DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN INFORMATIVA

144,838

DERECHO DE PETICIÓN

20,974

CONCILIACIONES

8,657

URGENTE - PETICIÓN CON TÉRMINO PRIORITARIO

8,424

QUEJA/DENUNCIA

4,675

TUTELAS

2,574

DENUNCIA PROCESO ELECTORAL

268

DENUNCIA URIEL

239

NO IDENTIFICADO

87

URGENTES

10

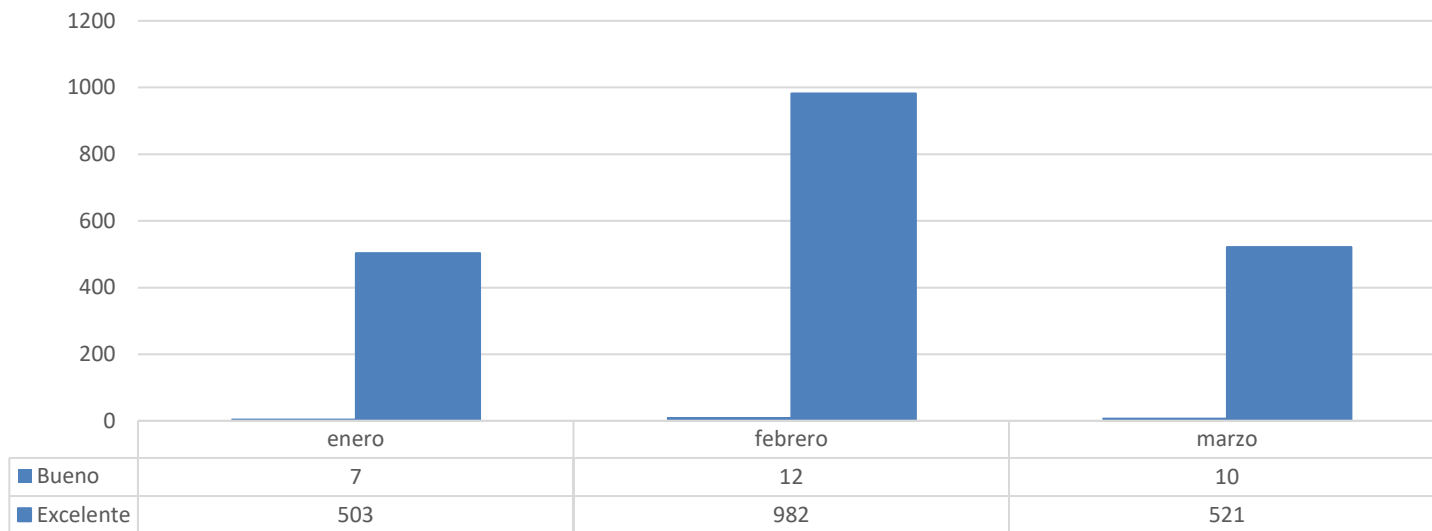
DENUNCIA

5

Cantidad Total  
**190.751**

# RESULTADOS ENCUESTA VENTANILLA

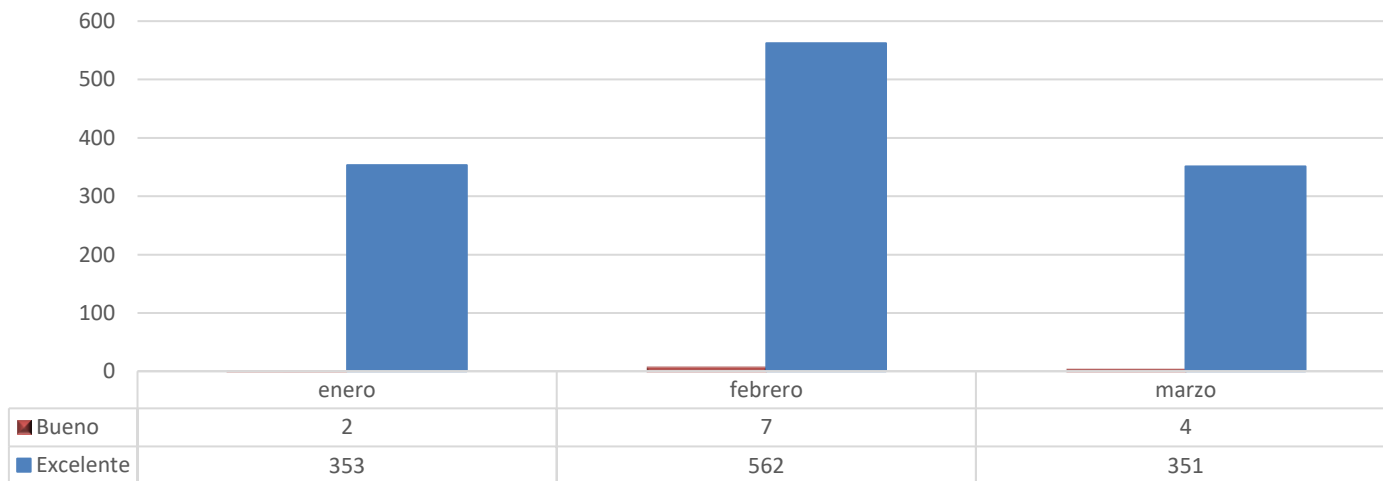
ENCUESTAS VENTANILLA





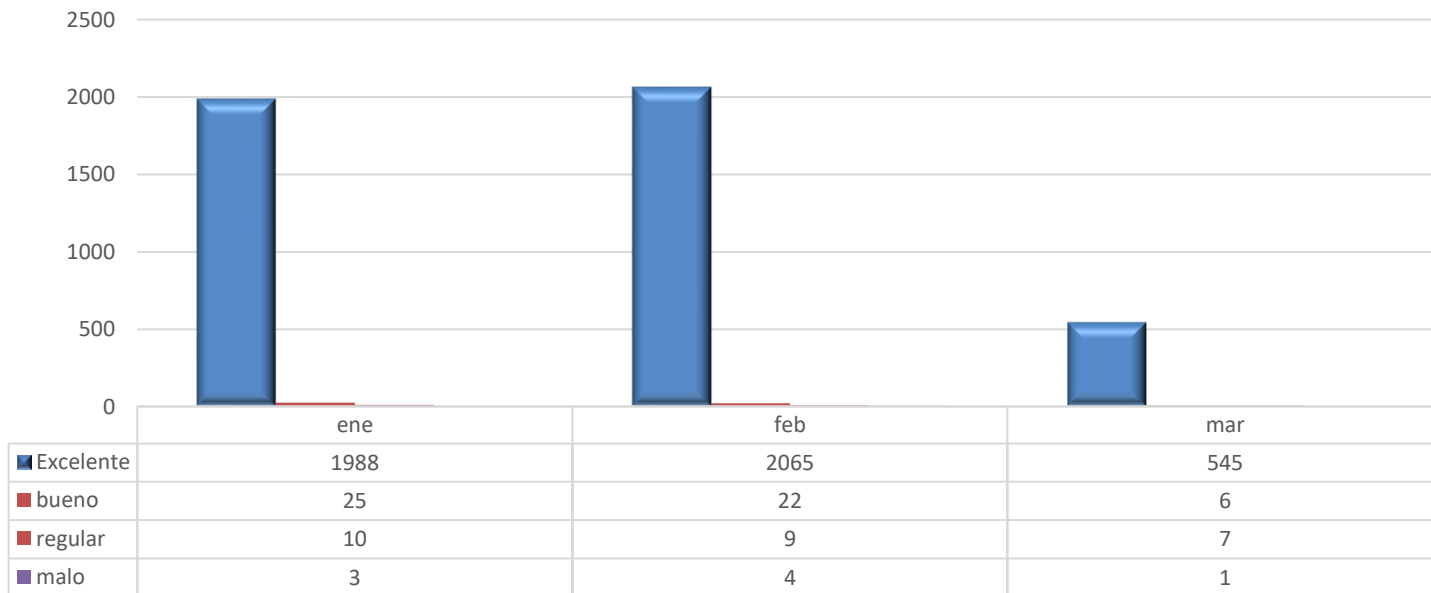
# RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL

## ENCUESTAS ATENCION PRESENCIAL



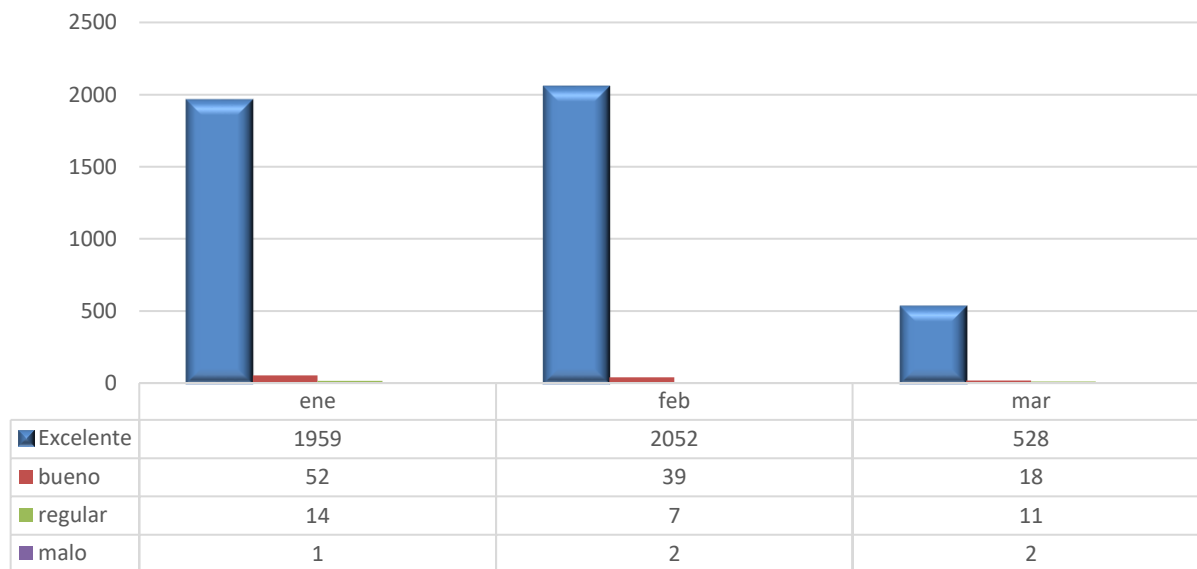
# RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO

¿La amabilidad y disposición del asesor durante la atención, fue?



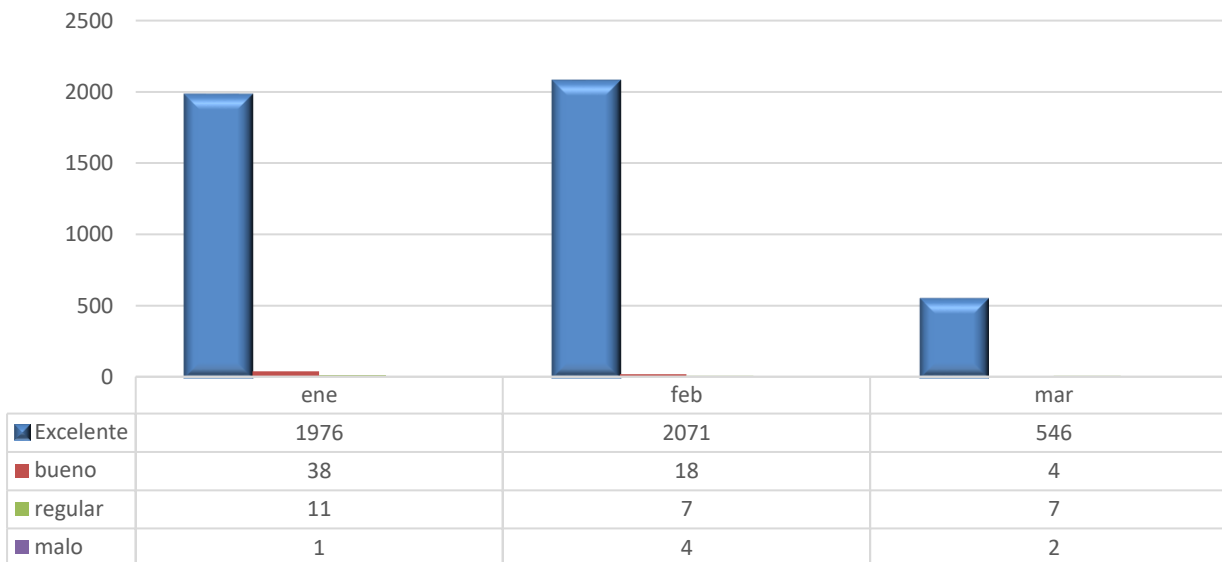
# RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO

¿EL TIEMPO DE LA RESPUESTA DE SU SOLICITUD, FUE?



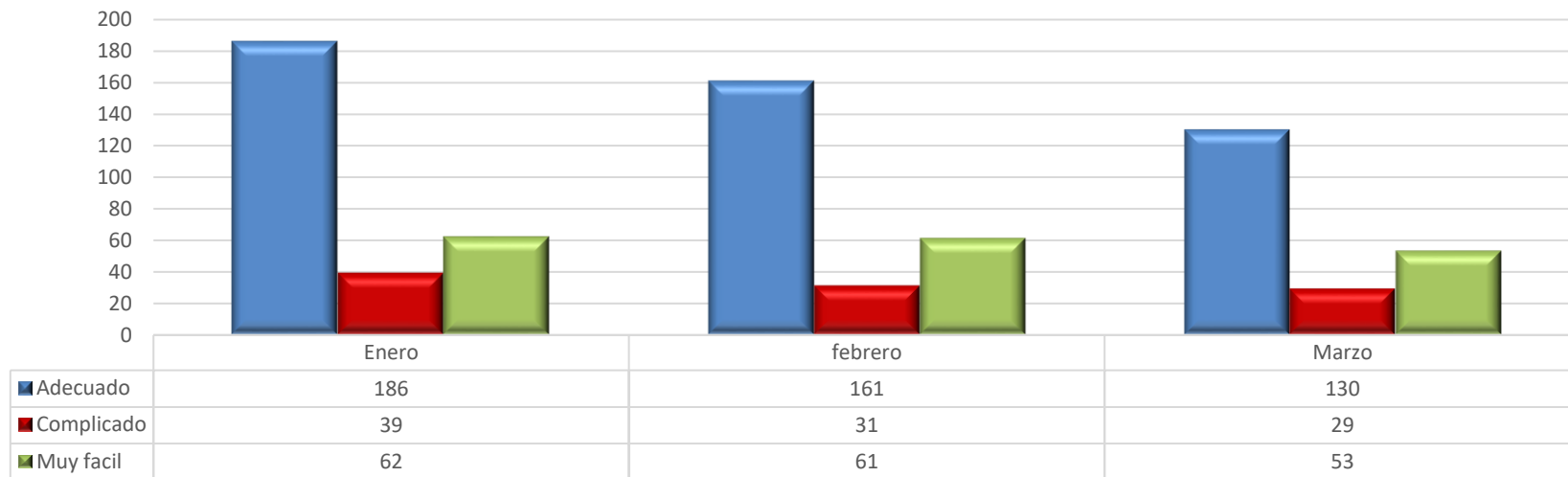
# RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO

¿La información recibida fue clara y completa?



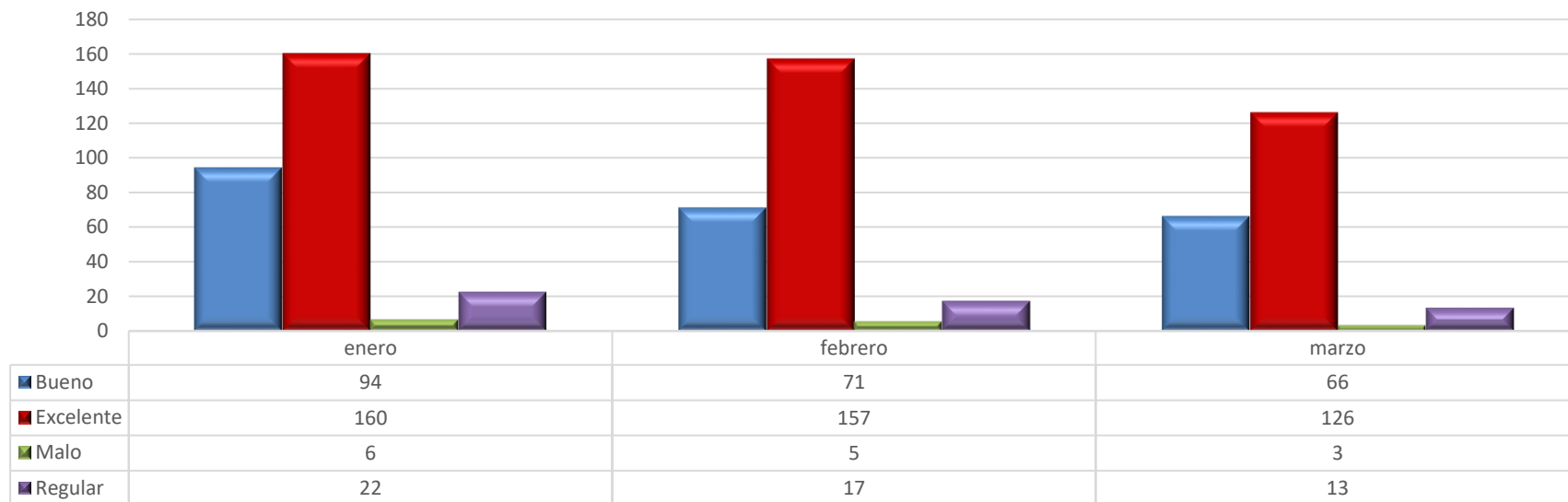
## RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRONICA

El uso de los formularios fue?



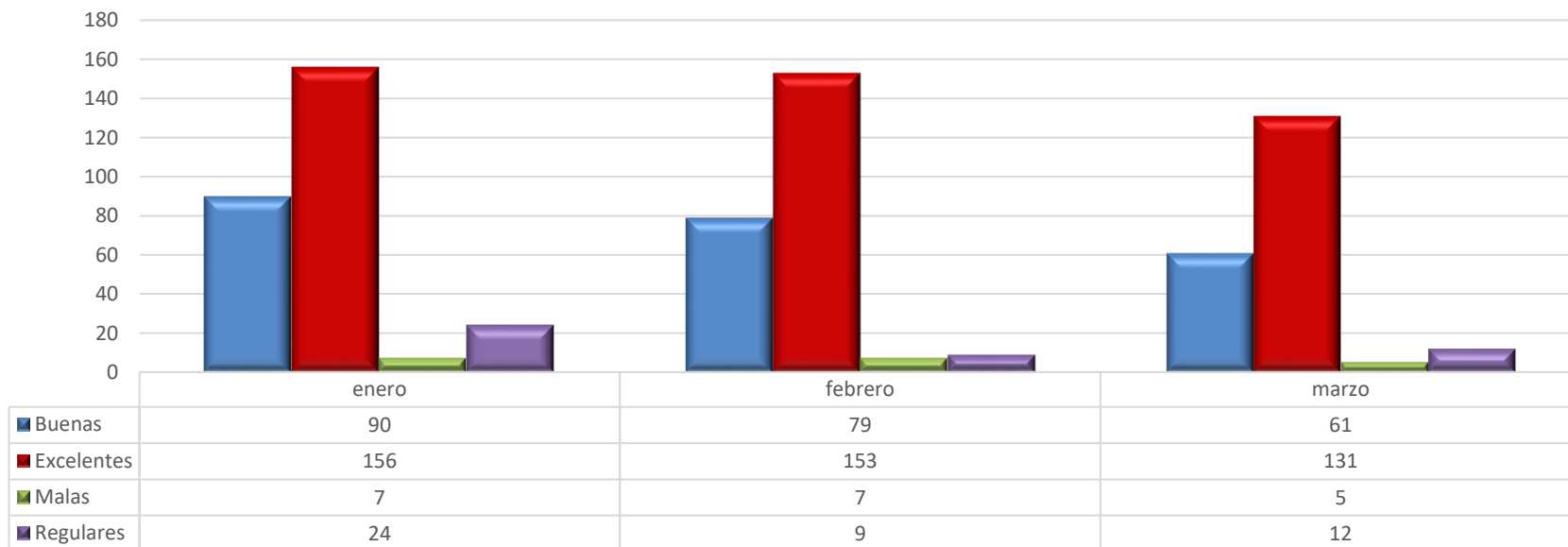
## RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRONICA

Indique cuál fue su nivel de satisfacción con respecto a la radicación realizada?



## RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRONICA

Las opciones de la Sede Electrónica le parecieron:





**PROCURADURIA  
GENERAL DE LA NACION**

18-000  
SER CORRUPTO  
NO AGUANTA