



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE

PQRSDF- 2024

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE PQRSDF- 2024

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

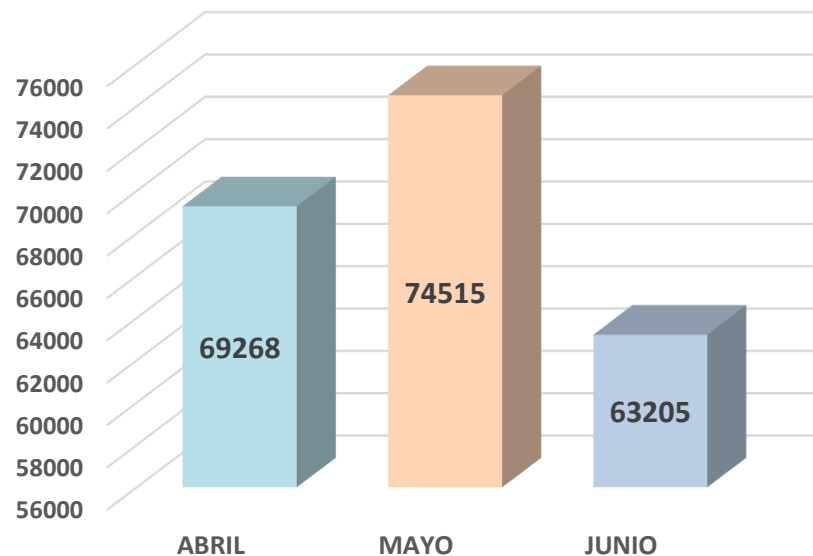


GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

- 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.

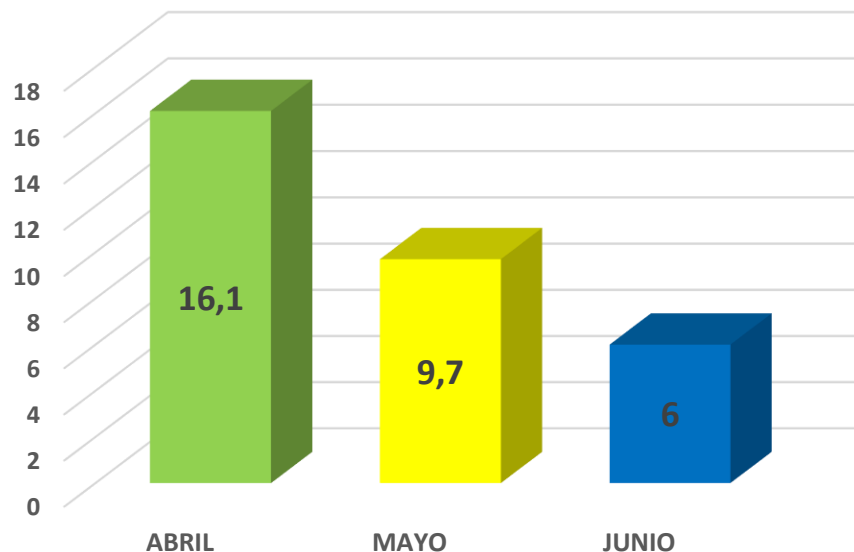
ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
69268	74515	63205	206988

TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS SEGUNDO
TRIMESTRE



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

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



	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL - RESPUESTA ENVIDAS	2719	3120	3223	9062
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)	16,1	9,7	6	10,6

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

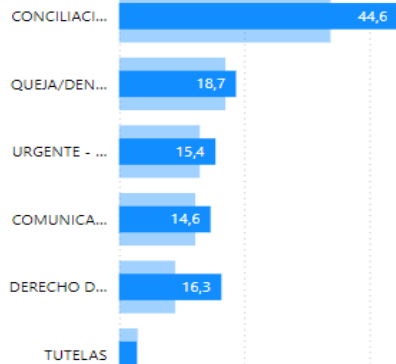
Tiempo promedio de gestión de las solicitudes (PQRSDF) de acuerdo con el tipo de comunicación.

ABRIL

2.719

Total Respuestas

Tipo de Comunicación



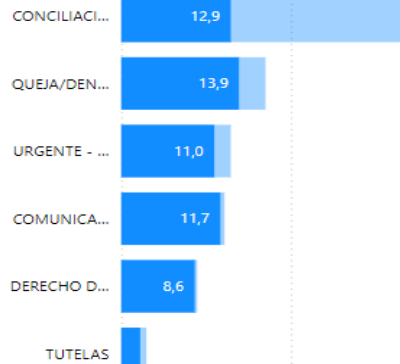
Promedio Tiempo Respuesta en días

MAYO

3.120

Total Respuestas

Tipo de Comunicación



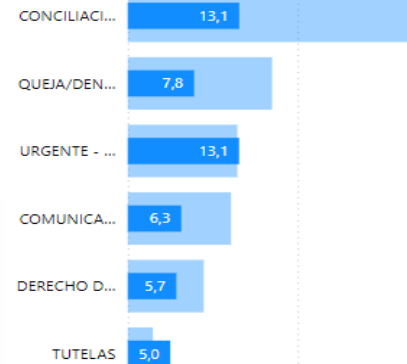
Promedio Tiempo Respuesta en días

JUNIO

3.223

Total Respuestas

Tipo de Comunicación



Promedio Tiempo Respuesta en días

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

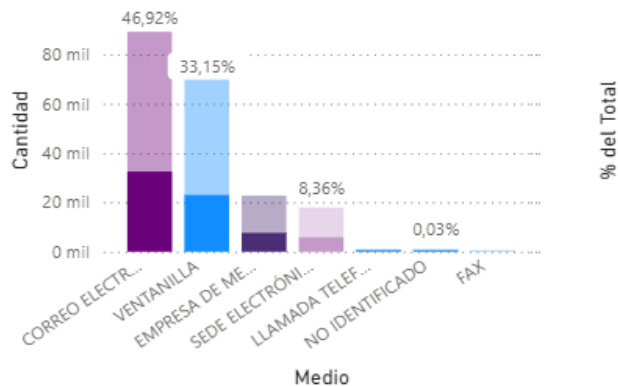
Radicados recibidos por canal de comunicación

ABRIL

Cantidad Total

69.268

Medio Recepción

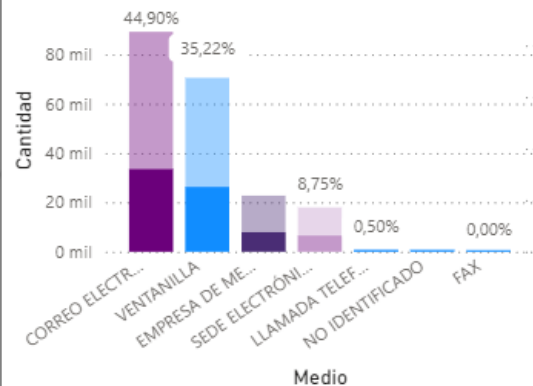


MAYO

Cantidad Total

74.515

Medio Recepción

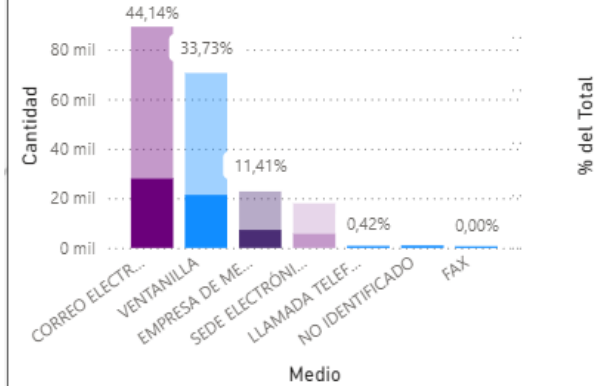


JUNIO

Cantidad Total

63.205

Medio Recepción



GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

TOTAL POR TIPO DE COMUNICACIÓN

Cantidad Total
206.988

COMUNICACIÓN INFORMATIVA

133,398

DERECHO DE PETICIÓN

34,667

CONCILIACIONES

16,706

URGENTE - PETICIÓN CON TÉRMINO PRIORITARIO

11,844

QUEJA/DENUNCIA

6,483

TUTELAS

2,807

NO IDENTIFICADO

1,054

DENUNCIA PROCESO ELECTORAL

13

DENUNCIA

7

DENUNCIA URIEL

5

URGENTES

4

INFORME DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



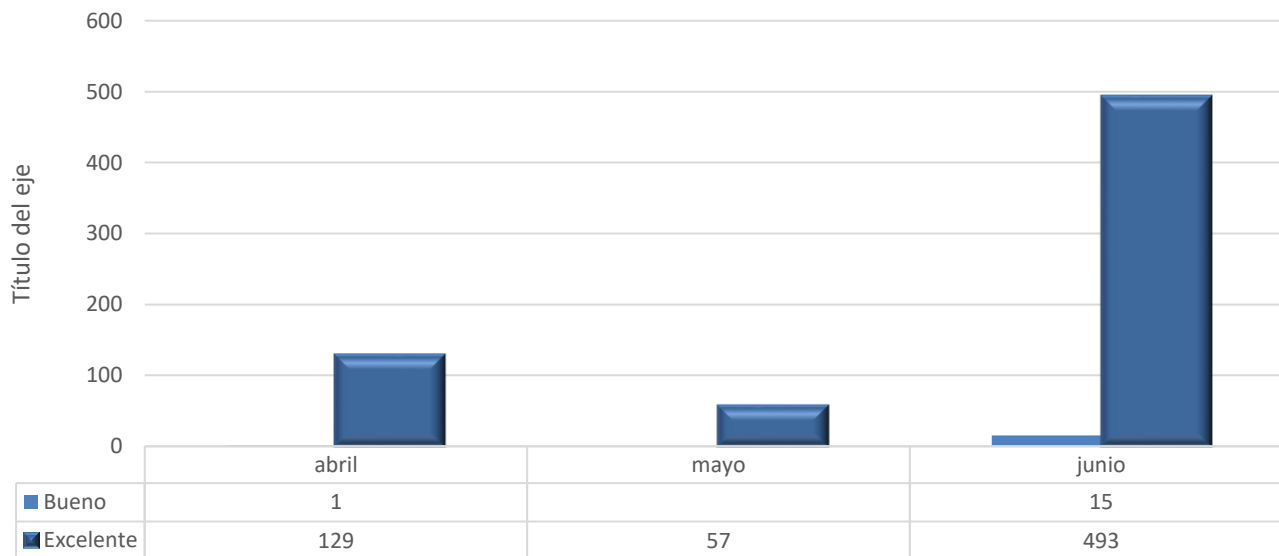
PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

SEGUNDO TRIMESTRE - 2024

PQRSDF- 2024

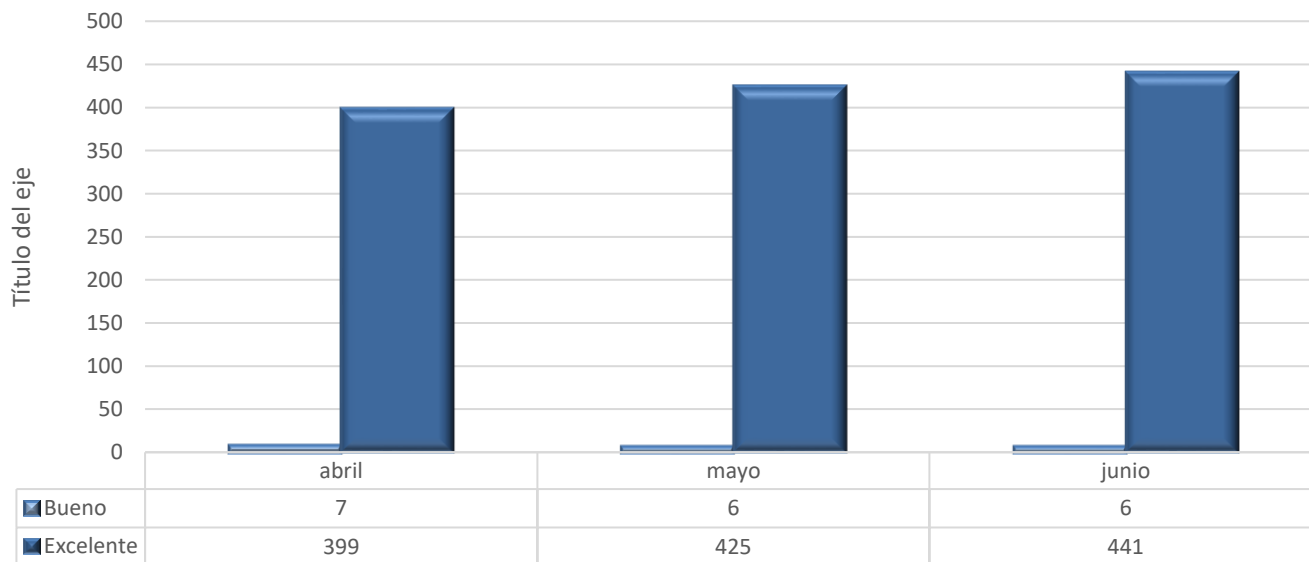
RESULTADOS ENCUESTA VENTANILLA

ENCUESTAS VENTANILLA



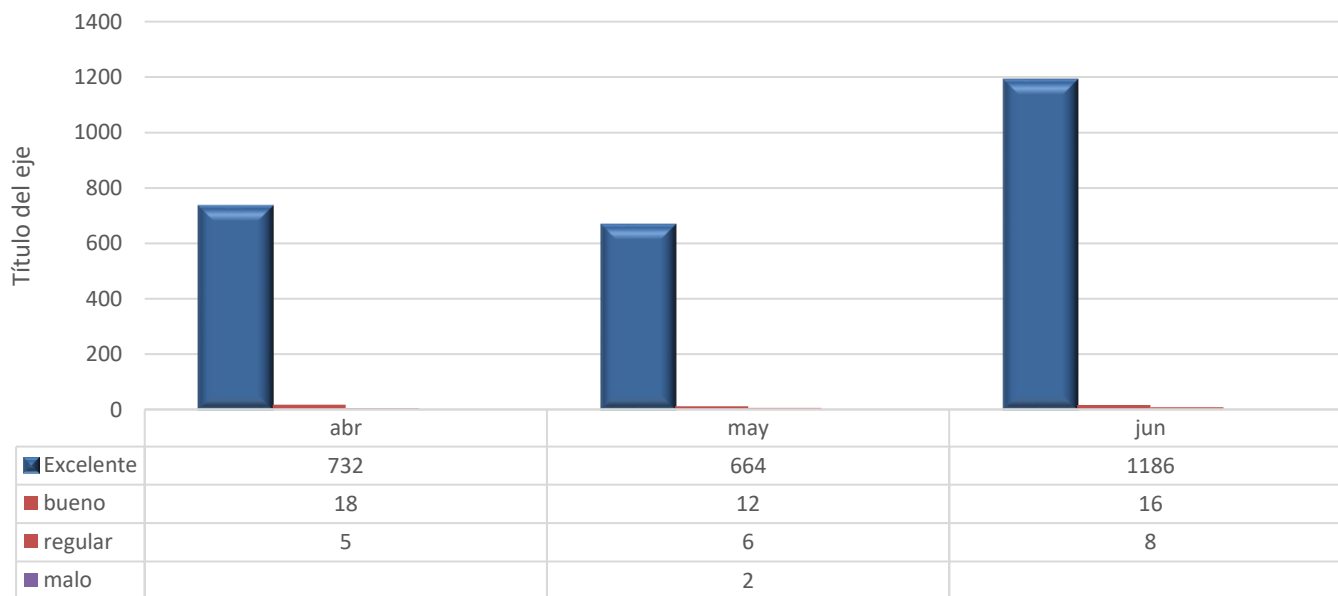
RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL

ENCUESTAS ATENCION PRESENCIAL



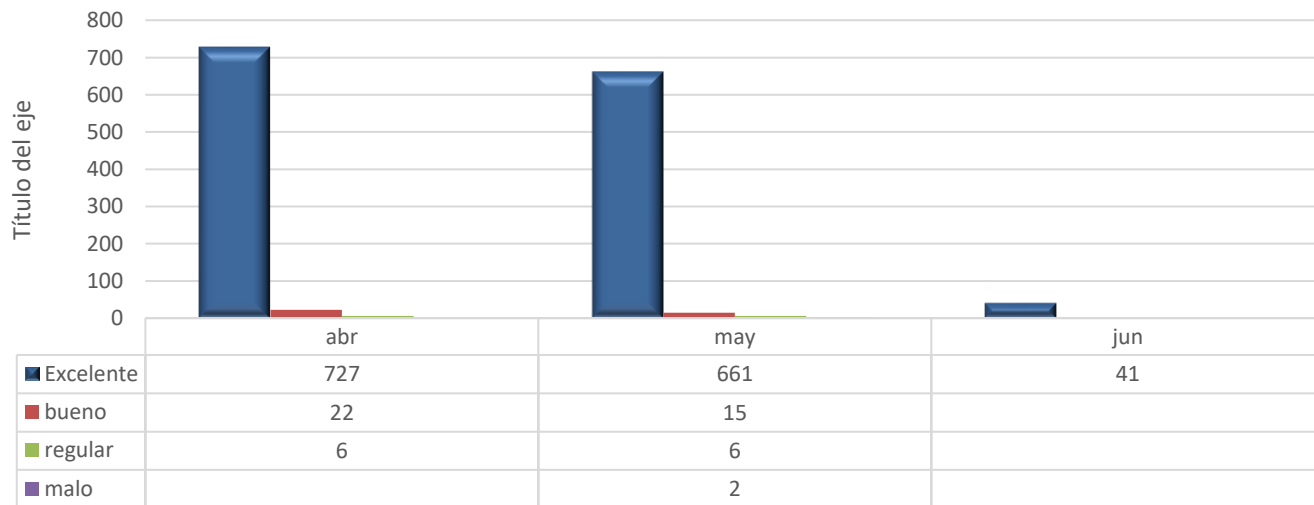
RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO

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



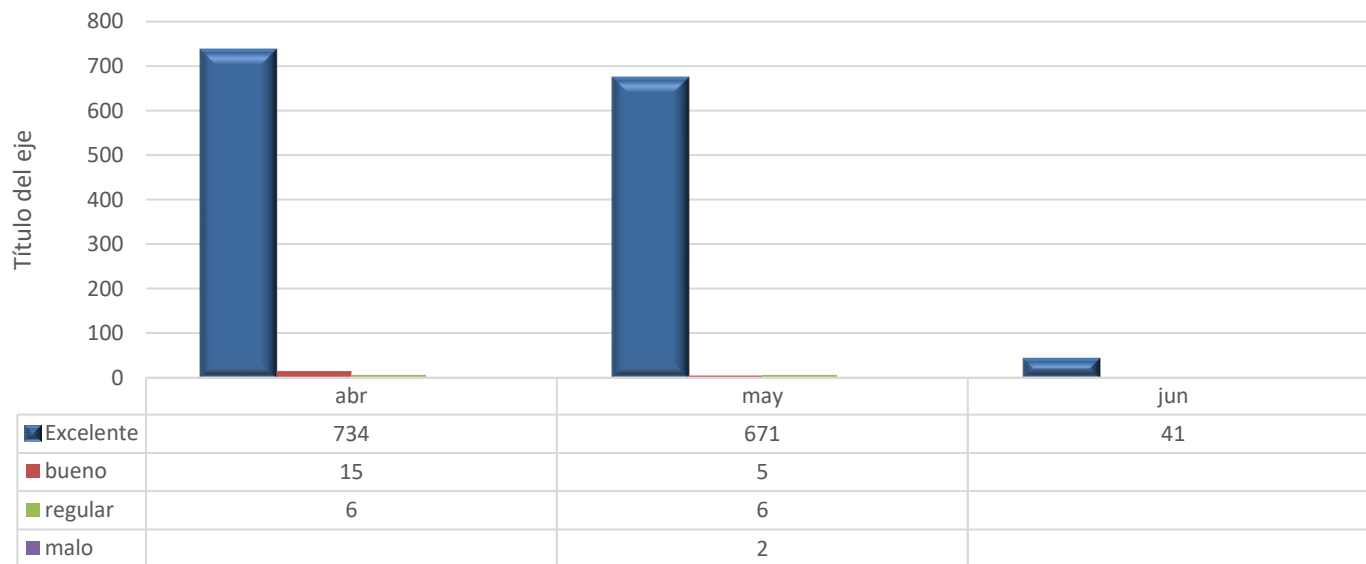
RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO

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



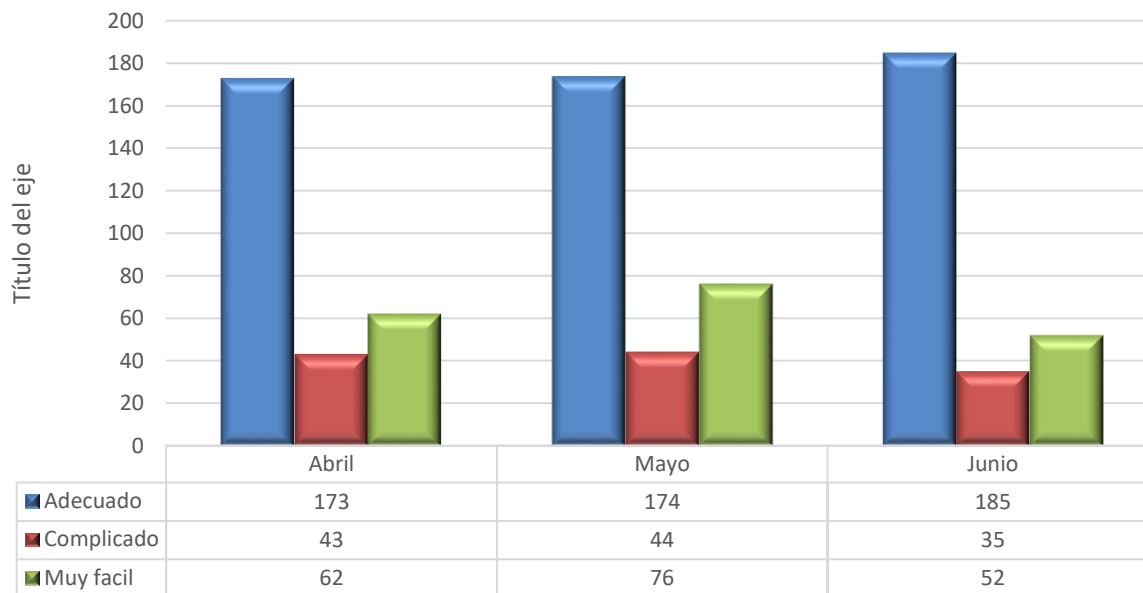
RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO

¿La información recibida fue clara y completa?



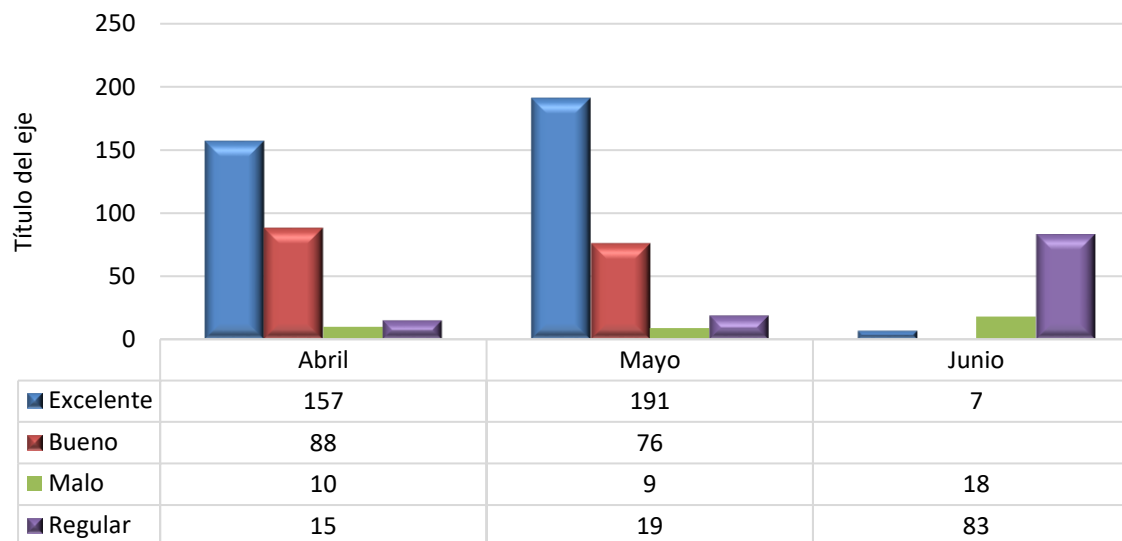
RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRONICA

El uso de los formularios fue



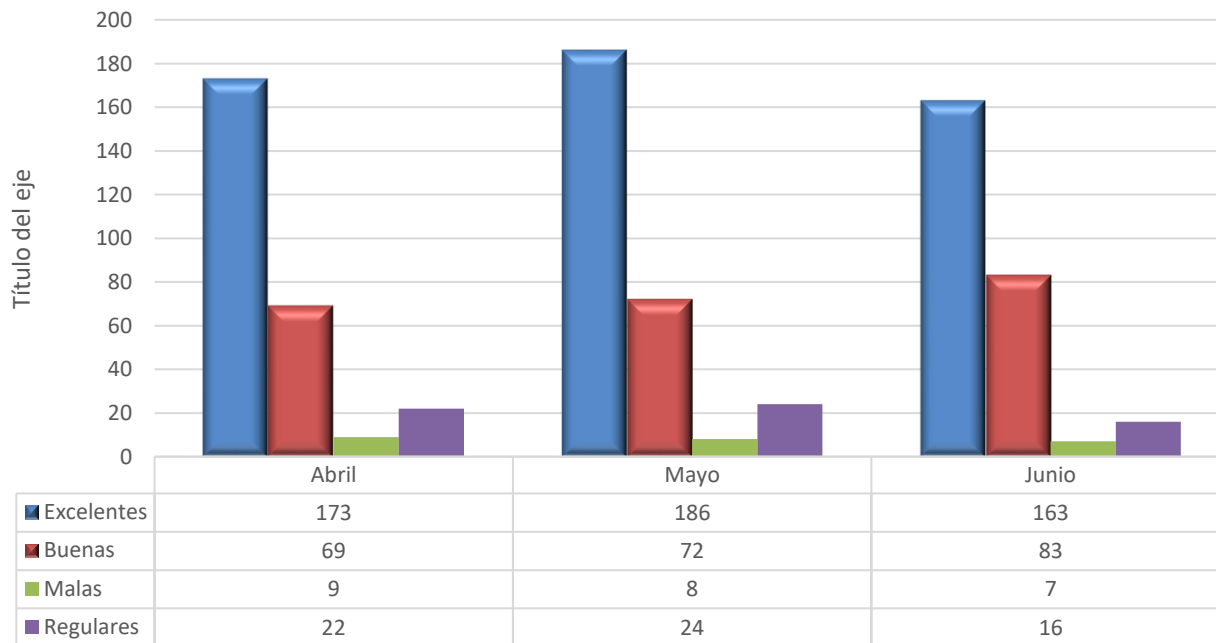
RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRONICA

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**



SER CORRUPTO
NO AGUANTA