



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

INFORME CUARTO TRIMESTRE

PQRSDF- 2023



15-247
SER CORRUPTO
NO AGUANTA

INFORME CUARTO TRIMESTRE PQRSDF- 2023

- La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN, presenta a la ciudadanía el informe de gestión correspondiente a la atención de PQRSDF y tramites en el cuarto trimestre del 2023.

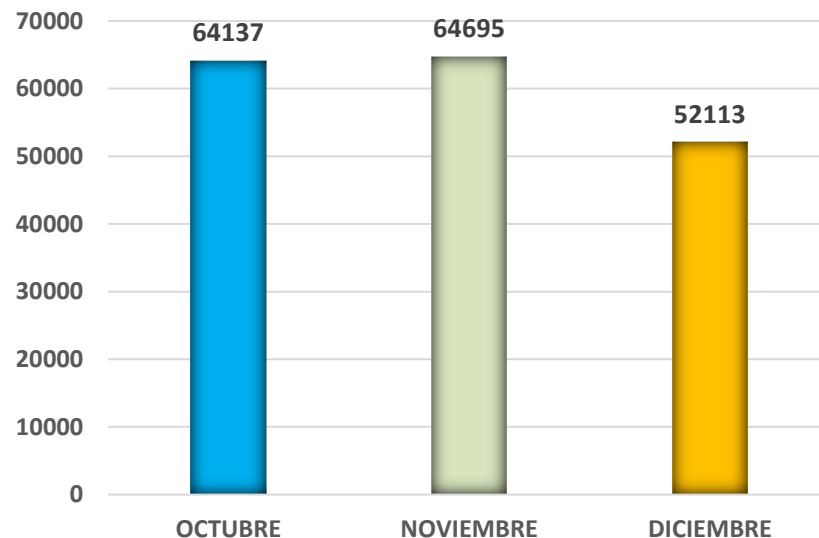


GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

- 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.

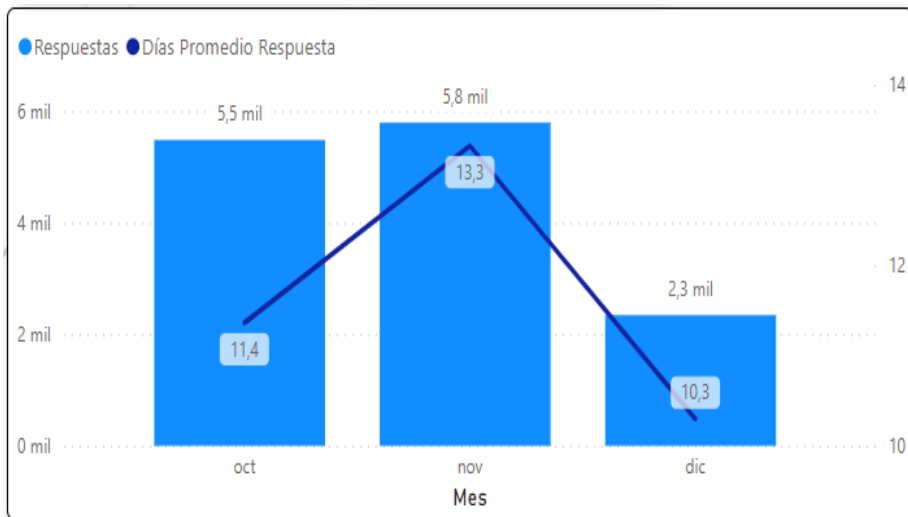
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
64137	64695	52113	180945

TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

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



	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL RESPUESTA ENVIDAS	5483	5794	2342	13619
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)	11,4	13,3	10,3	11,6

GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

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

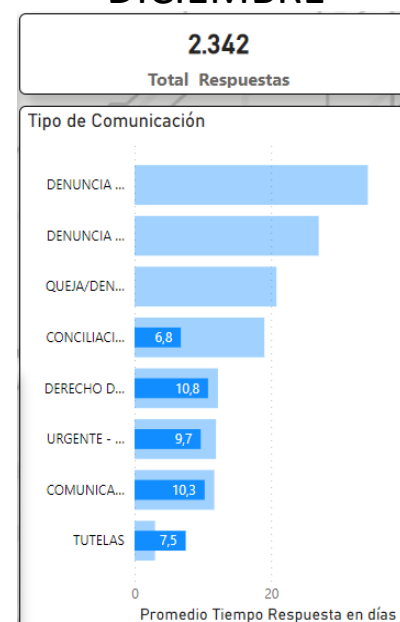
OCTUBRE



NOVIEMBRE



DICIEMBRE



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Radicados recibidos por canal de comunicación

OCTUBRE

Cantidad Total

64.137

NOVIEMBRE

Cantidad Total

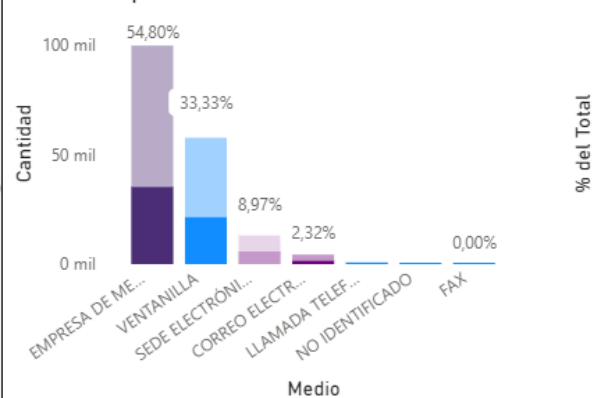
64.695

DICIEMBRE

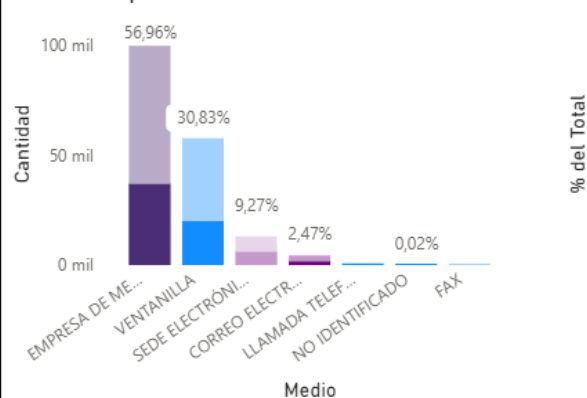
Cantidad Total

52.113

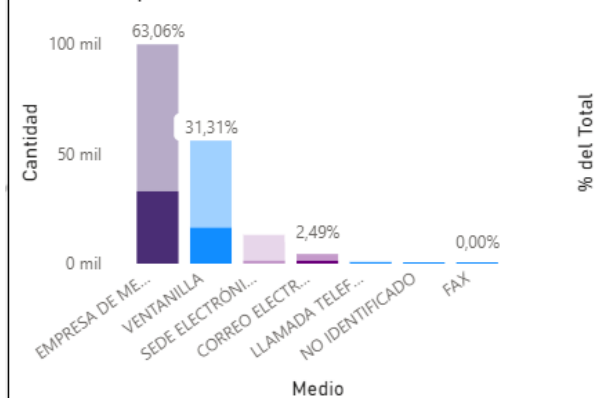
Medio Recepción



Medio Recepción

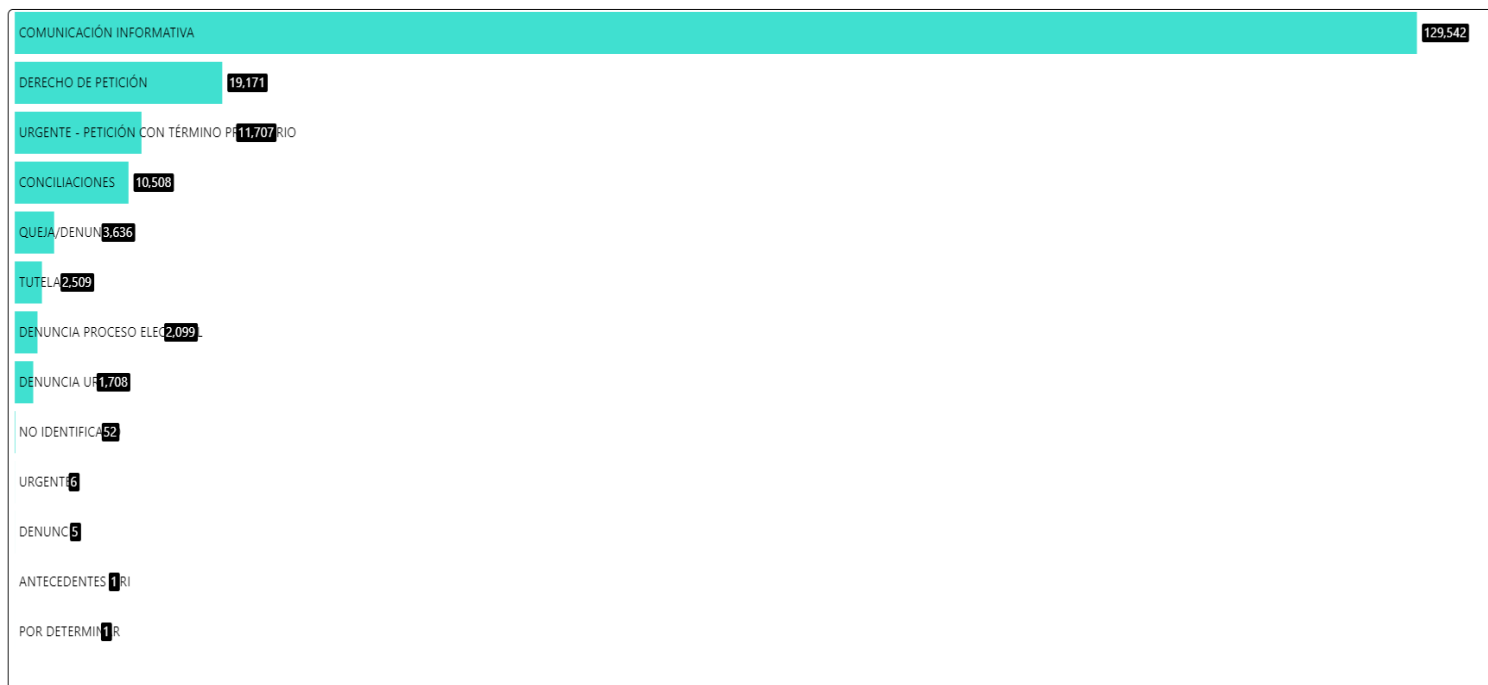


Medio Recepción



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF) TOTAL POR TIPO DE COMUNICACIÓN

Cantidad Total
180.967





PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CUARTO TRIMESTRE

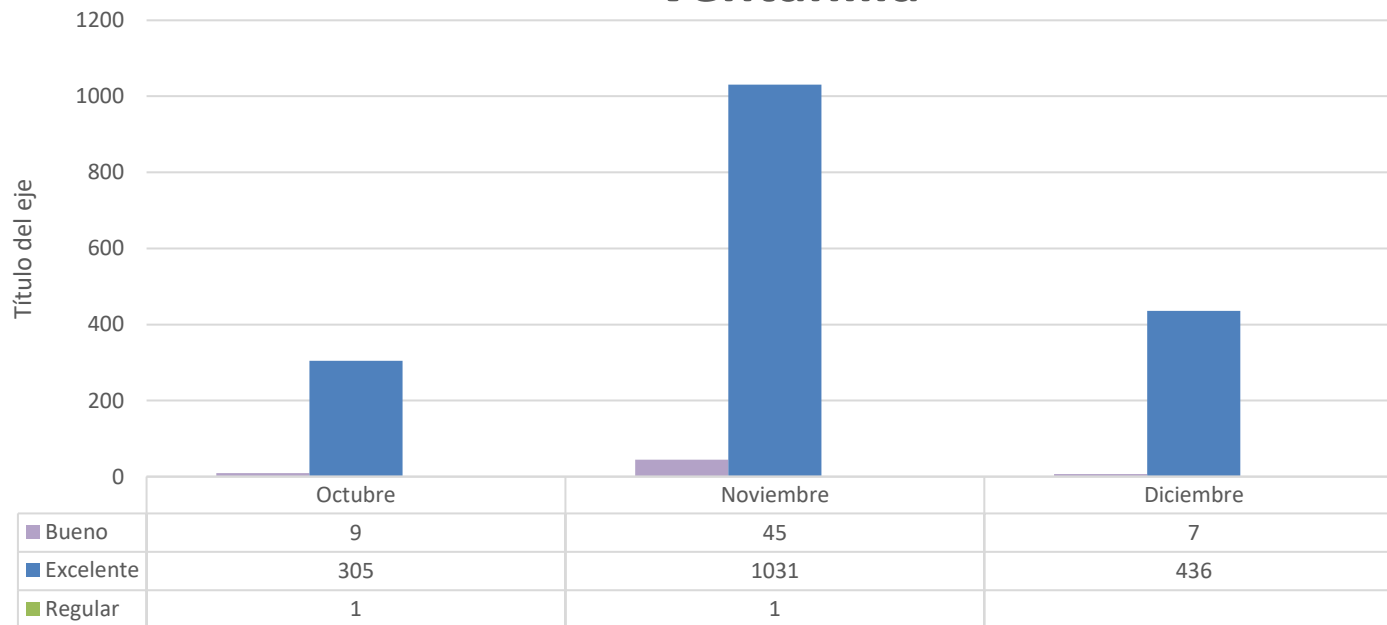
PQRSDF- 2023



15-247
SER CORRUPTO
NO AGUANTA

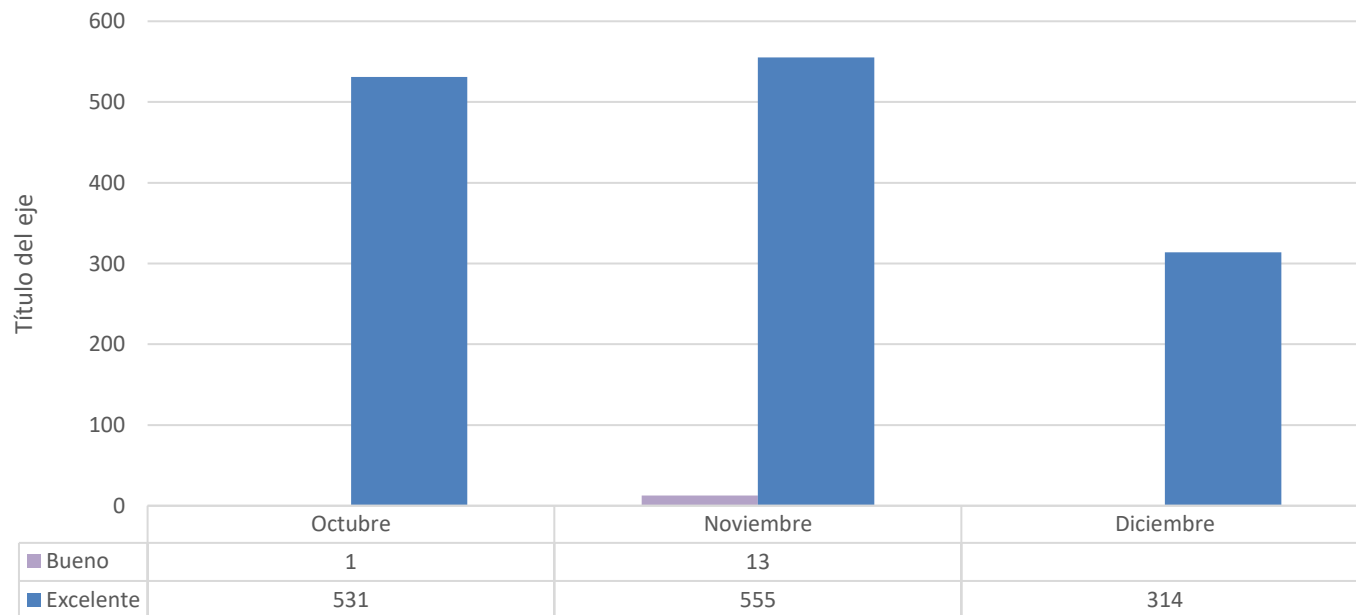
RESULTADOS ENCUESTA VENTANILLA

Ventanilla



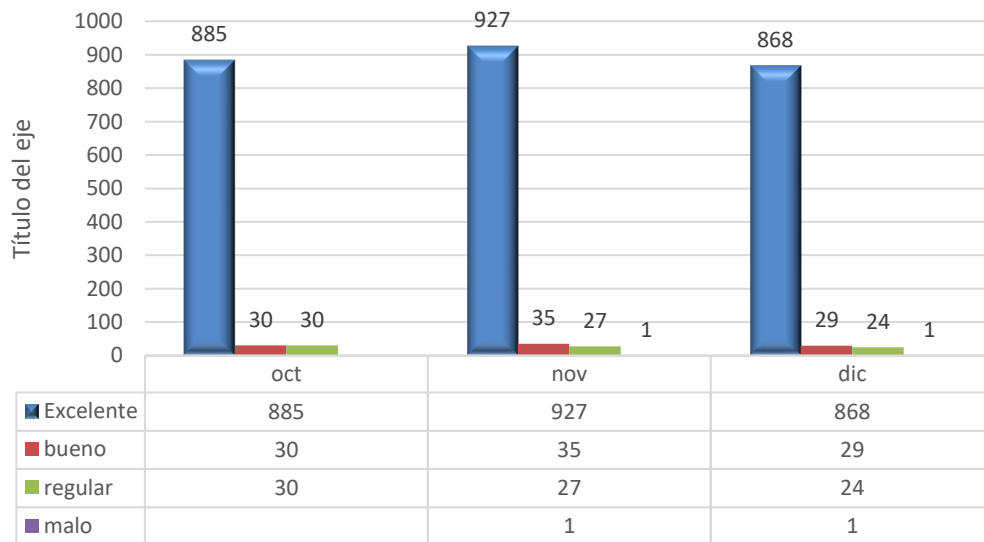
RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL

Presencial



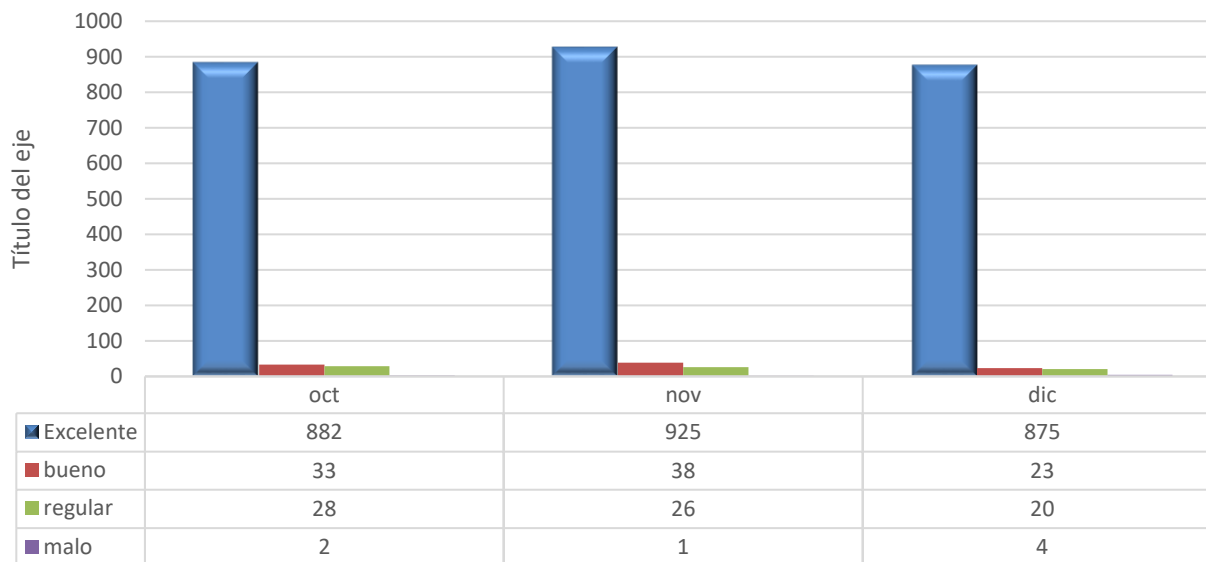
RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO

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



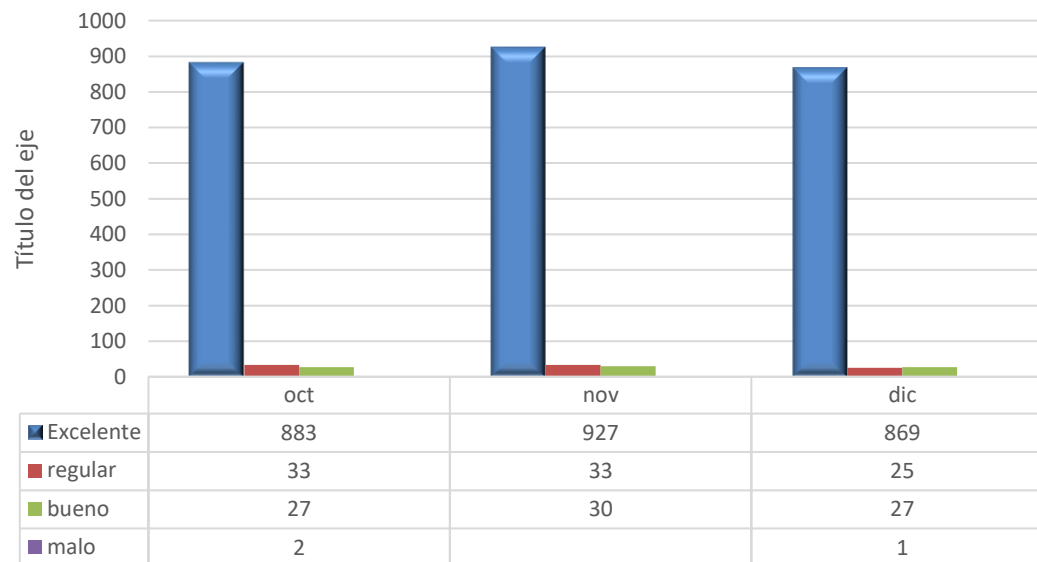
RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO

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



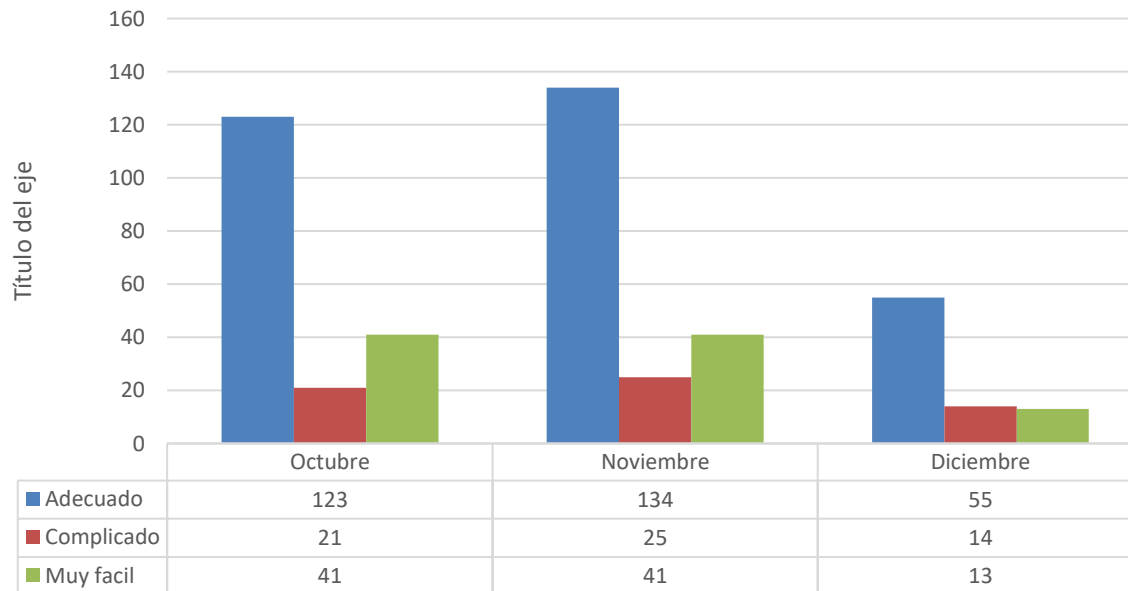
RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO

¿La información recibida fue clara y completa?



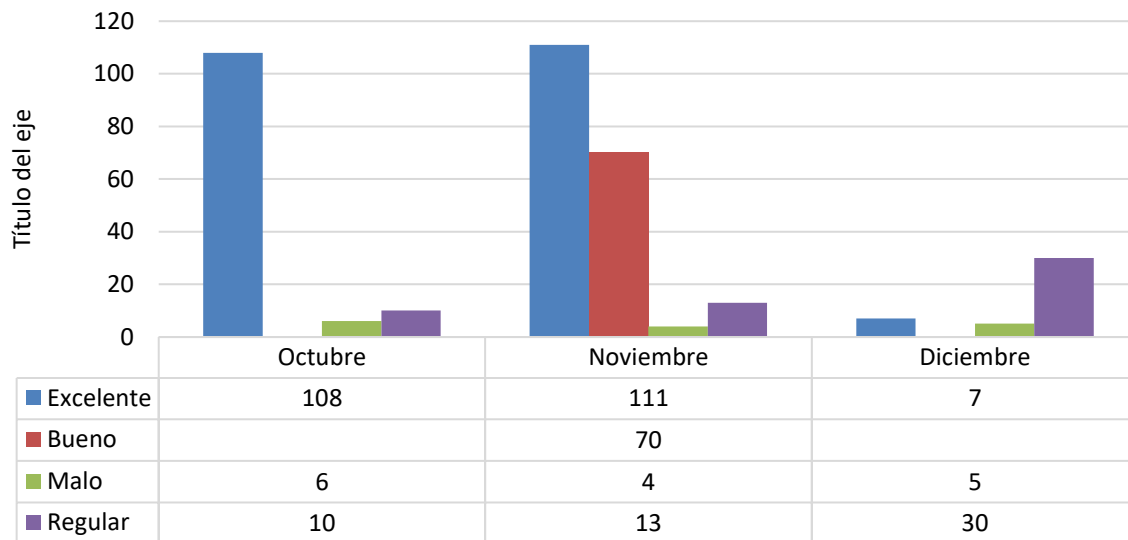
RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRONICA

El uso de los formularios fue



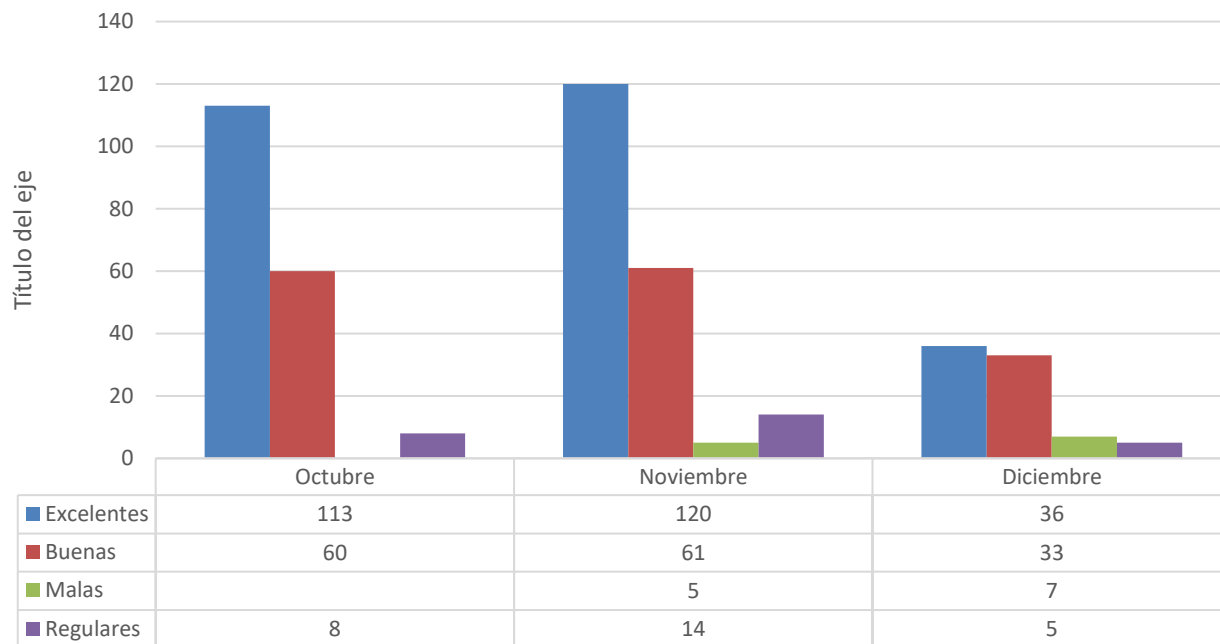
RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRONICA

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**

15-2019
SER CORRUPTO
NO AGUANTA