

INFORME PRIMER TRIMESTRE

PQRSDF-2025



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

SER CORRUPTO
NO AGUANTA

-



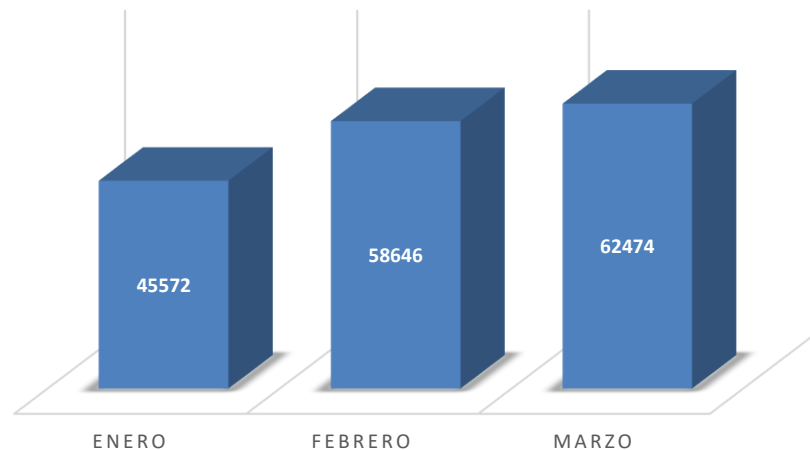
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el 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
45572	58646	62474	166692

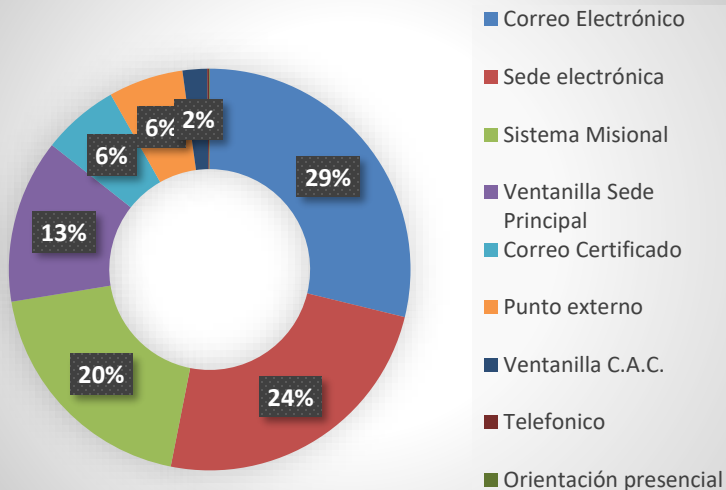
PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2025



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el primer trimestre por canal de recepción 166692

Tipo de canal



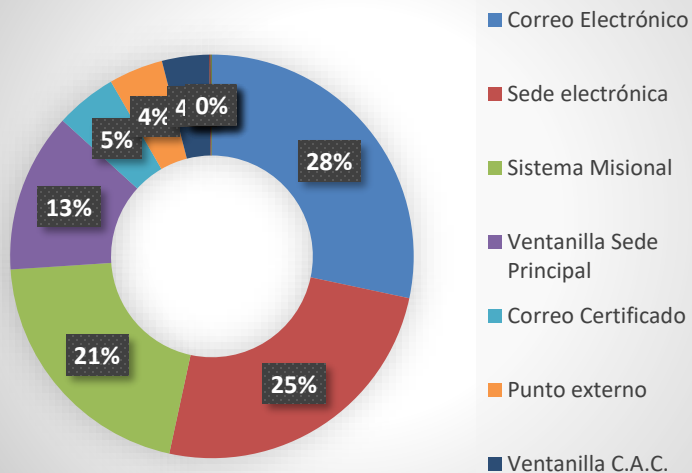
ENERO
TOTAL 45572

Canal	Total
Correo Electrónico	13130
Sede electrónica	11073
Sistema Misional	8807
Ventanilla Sede Principal	6013
Correo Certificado	2816
Punto externo	2745
Ventanilla C.A.C.	898
Telefonico	64
Orientación presencial	26
Total	45572

GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el primer trimestre por canal de recepción 166692

Tipo de Canal



FEBRERO

TOTAL 58646

Canal	Total
Correo Electrónico	16613
Sede electrónica	14699
Sistema Misional	12066
Ventanilla Sede Principal	7496
Correo Certificado	2880
Punto externo	2552
Ventanilla C.A.C.	2210
Telefonico	73
Orientación presencial	54
App PQRSDF	2
Página Web	1
Total	58646

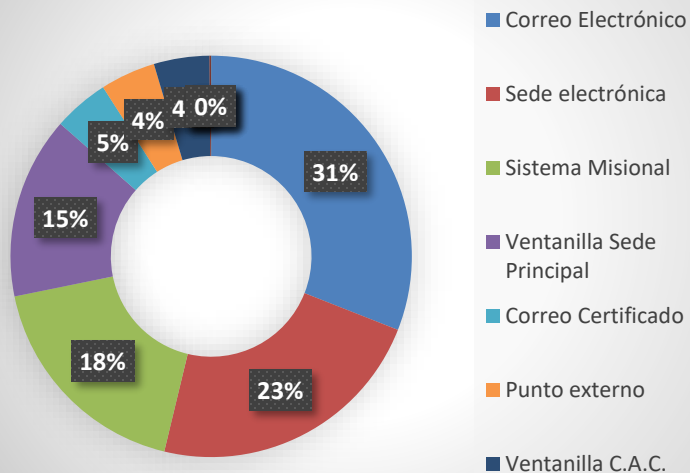
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el primer trimestre por canal de recepción 166692

MARZO

TOTAL 62474

Tipo de canal



Canal	Total
Correo Electrónico	19347
Sede electrónica	14236
Sistema Misional	11272
Ventanilla Sede Principal	9170
Correo Certificado	2794
Punto externo	2777
Ventanilla C.A.C.	2793
Telefonico	74
Orientación presencial	6
Página Web	4
Orientación virtual	1
Total	62474

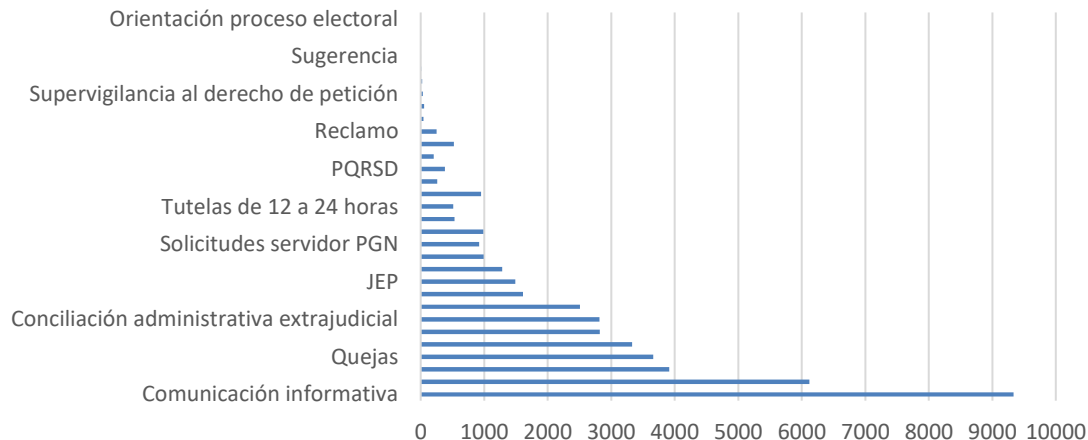
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Radicados recibidos por tipo de comunicación

ENERO

Tipo de Comunicación	Total
Comunicación informativa	9335
De Oficio - SIM	6118
Formato SIRI	3912
Quejas	3662
Solicitud de interés particular	3327
Orientación al público - SIM	2820
Conciliación administrativa extrajudicial	2817
Informes OCID y otros	2506
Urgente / Petición con término prioritario	1613
JEP	1489
Solicitud certificado de antecedentes	1285
Solicitud de documentos e información	992
Solicitudes servidor PGN	922
Solicitud de interés general	984
Tutelas de 24 a 48 horas	532
Tutelas de 12 a 24 horas	512
Denuncia	950
Tutelas de 0 a 12 horas	259
PQRSDF	382
Denuncia Uriel	206
Solicitud de consulta	522
Reclamo	251
Solicitud de información con identificación re	43
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	56
Supervigilancia al derecho de petición	34
Felicitación	24
Niños, Niñas, Adolescentes	11
Sugerencia	4
Denuncia proceso electoral	2
Circular	1
Orientación proceso electoral	1
	45572

Tipo de Comunicación



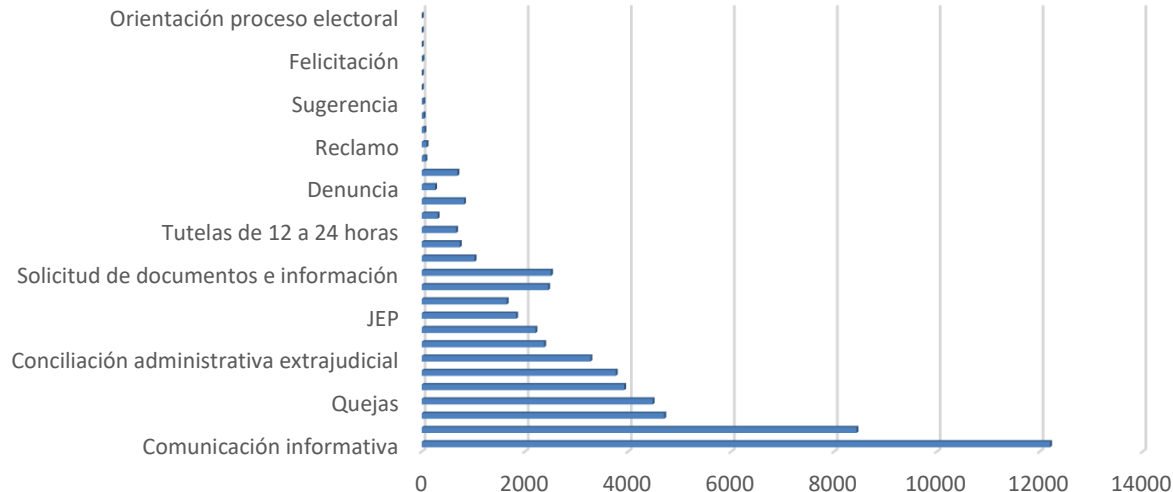
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Radicados recibidos por tipo de comunicación

FEBRERO

Tipo de Comunicación

Tipo de Comunicación	Total
Comunicación informativa	12204
De Oficio - SIM	8438
Formato SIRI	4705
Quejas	4480
Solicitud de interés particular	3929
Orientación al público - SIM	3765
Conciliación administrativa extrajudicial	3272
Informes OCID y otros	2375
Urgente / Petición con término prioritario	2207
JEP	1831
Solicitud certificado de antecedentes	1650
Solicitudes servidor PGN	2453
Solicitud de documentos e información	2508
Solicitud de interés general	1025
Tutelas de 24 a 48 horas	739
Tutelas de 12 a 24 horas	667
Tutelas de 0 a 12 horas	310
Solicitud de consulta	822
Denuncia	259
PQRSDF	692
Solicitud de información con identificación rese	71
Reclamo	95
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	53
Supervigilancia al derecho de petición	37
Sugerencia	33
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	5
Denuncia proceso electoral	4
Felicitación	13
Oficio	2
Denuncia sobre la implementación del acuerdo	1
Orientación proceso electoral	1
	58646



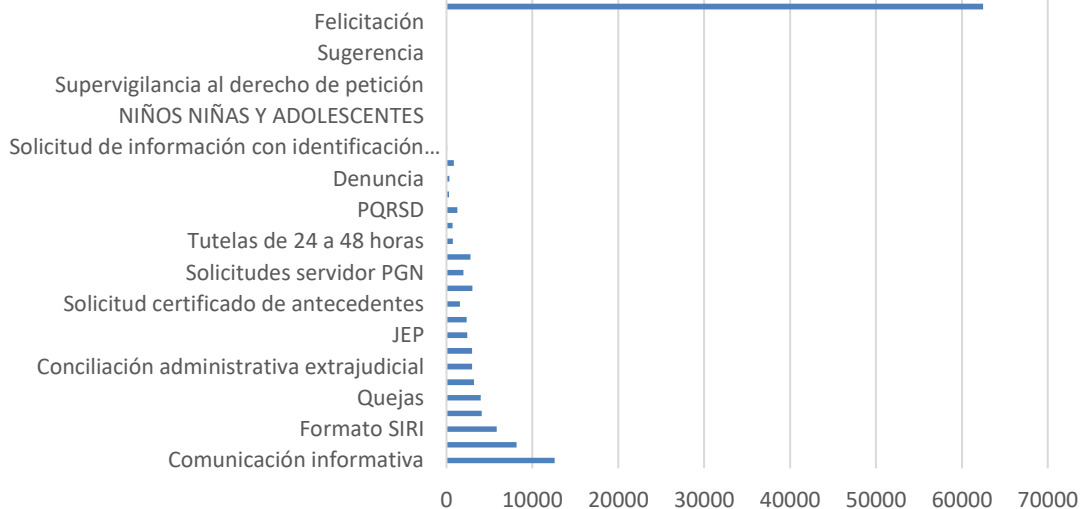
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Radicados recibidos por tipo de comunicación

MARZO

Tipo de Comunicación

Tipo de Comunicación	Total
Comunicación informativa	12606
De Oficio - SIM	8177
Formato SIRI	5838
Solicitud de interés particular	4097
Quejas	3995
Orientación al público - SIM	3210
Conciliación administrativa extrajudicial	2975
Informes OCID y otros	2968
JEP	2413
Urgente / Petición con término prioritario	2344
Solicitud certificado de antecedentes	1551
Solicitud de documentos e información	3027
Solicitudes servidor PGN	1983
Solicitud de interés general	2810
Tutelas de 24 a 48 horas	755
Tutelas de 12 a 24 horas	698
PQRSD	1261
Tutelas de 0 a 12 horas	287
Denuncia	348
Solicitud de consulta	840
Solicitud de información con identificación reservada	83
Reclamo	54
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	46
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	45
Supervigilancia al derecho de petición	31
Denuncia Uriel	21
Sugerencia	3
Denuncia proceso electoral	2
Felicitación	6
	62474

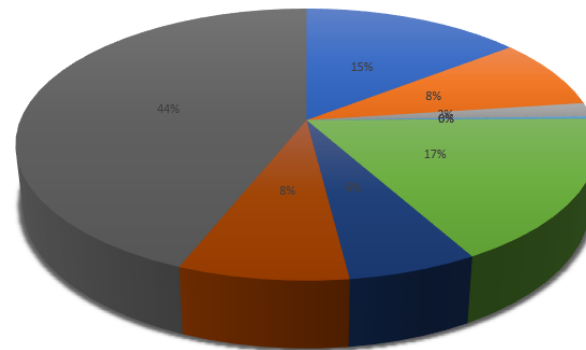


GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

De acuerdo con la “Guía para la gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos, sugerencias de la Procuraduría General de la Nación identificada con el Código AC-G01”, con fundamento en la Ley 1437 de 2011, se resume:

Tipo de Comunicación	Total
Peticiones de interés particular o general	11251
Peticiones de documentos e información	6527
Consulta	1264
Denuncia Proceso Electoral	8
Denuncia Uriel	227
Denuncia / Queja	13264
Tutelas	4759
Urgente / termino prioritario	6233
Comunicación informativa	34145

Tipo de Comunicación



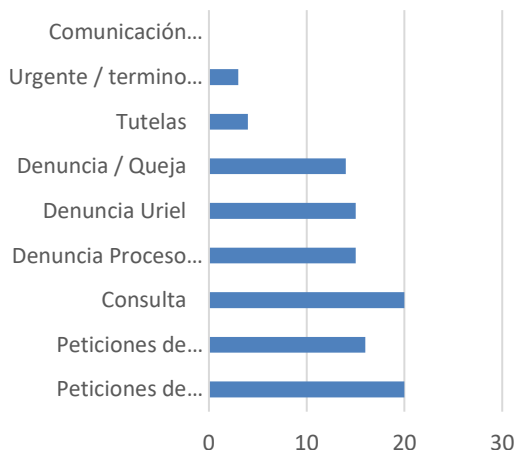
■ Peticiones de interés particular o general
 ■ Peticiones de documentos e información
■ Consulta
 ■ Denuncia Proceso Electoral
■ Denuncia Uriel
 ■ Denuncia / Queja
■ Tutelas
 ■ Urgente / termino prioritario
■ Comunicación informativa

GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

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

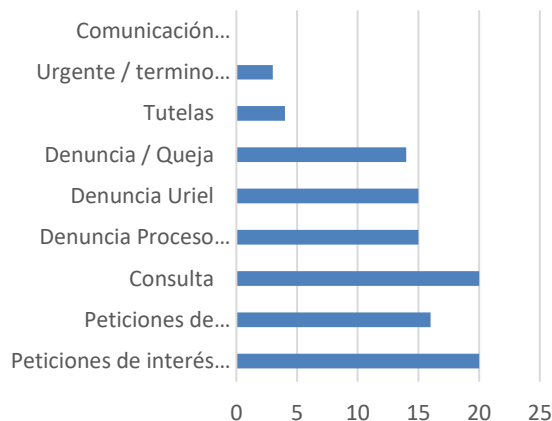
ENERO

Tiempo de Respuesta en días



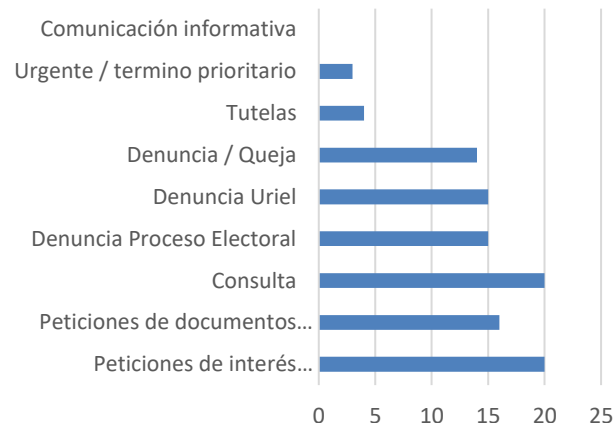
FEBRERO

Tiempo de Respuesta en días



MARZO

Tiempo de Respuesta en días



INFORME RESULTADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PRIMER TRIMESTRE 2025



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

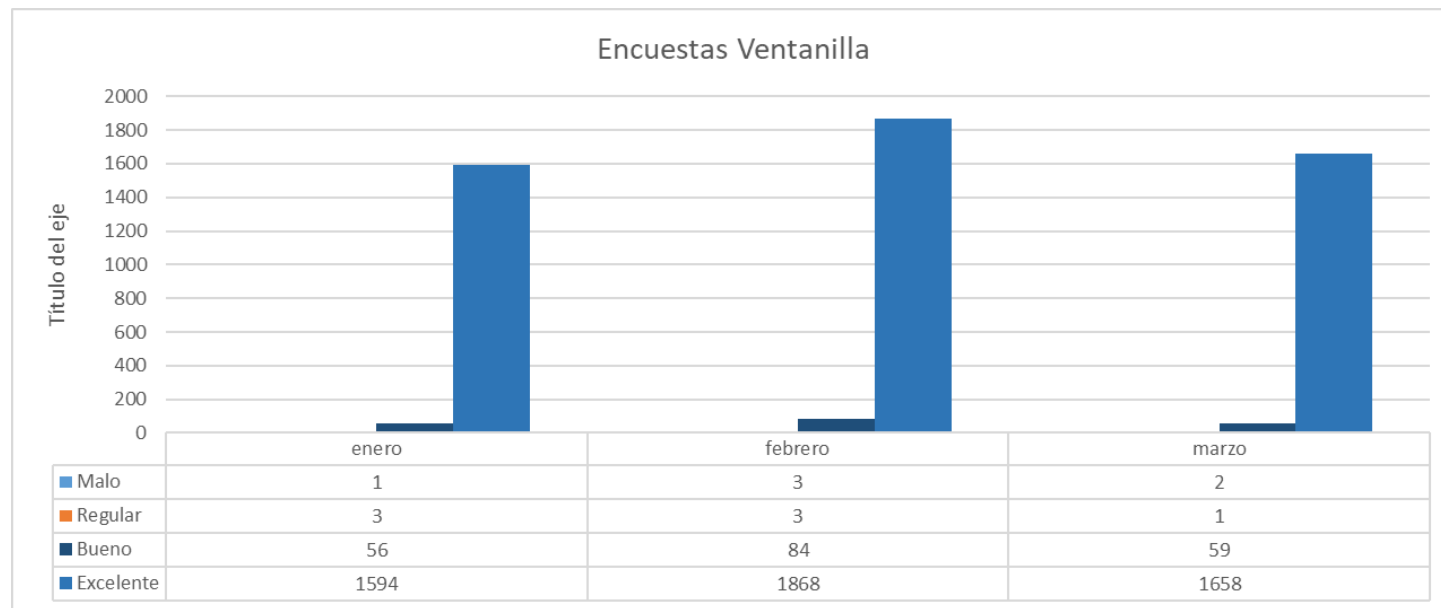
PQRSDF- 2025

INFORME PRIMER TRIMESTRE PQRSDF- 2025

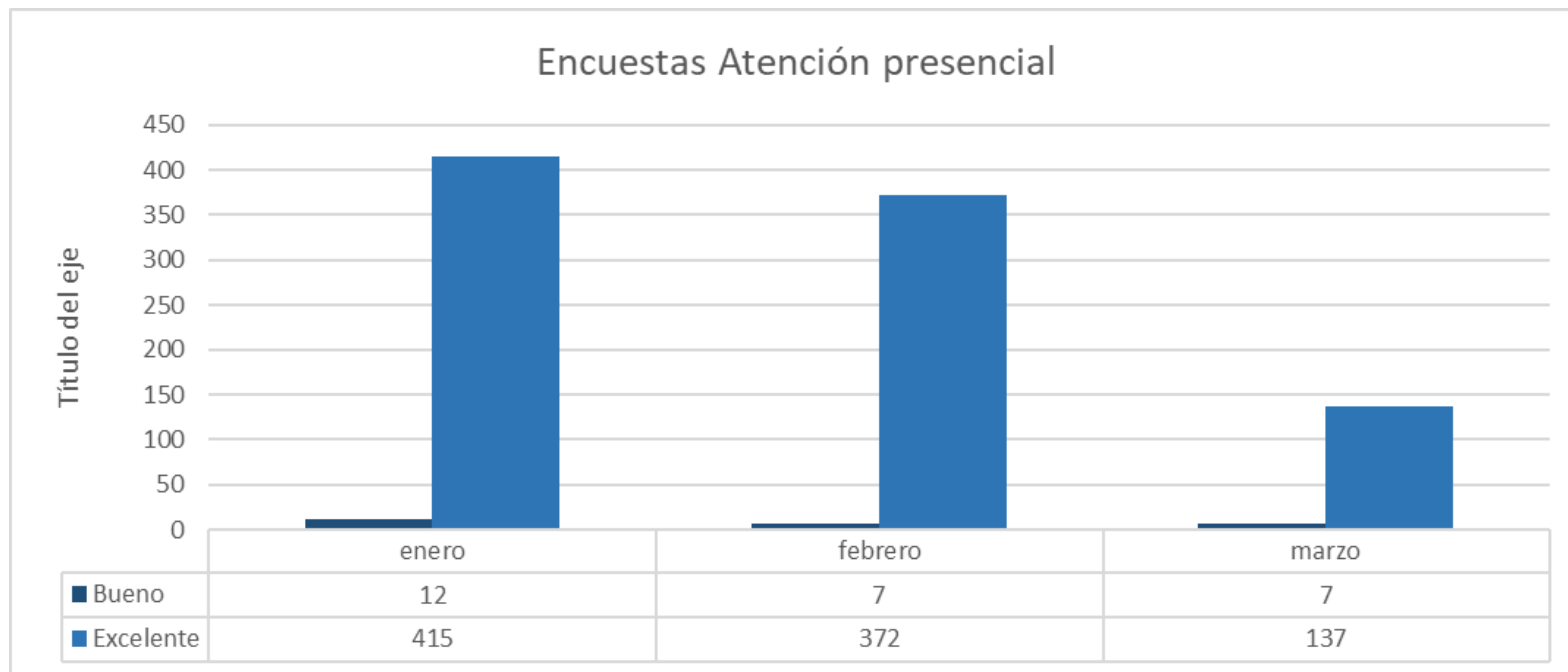
- La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN, presenta el resultado de la percepción ciudadana en los diferentes canales de atención frente al trámite de las PQRSDF y trámites en el primer trimestre del 2025.



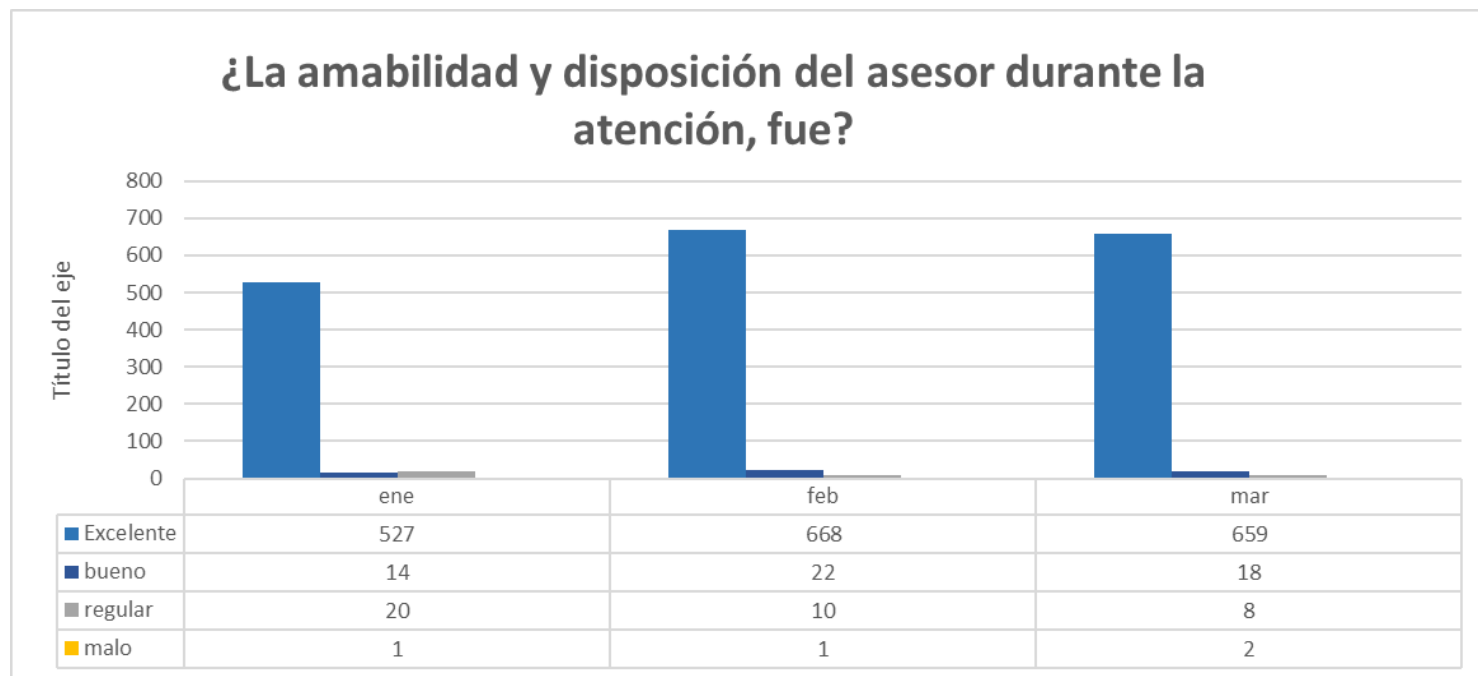
RESULTADOS ENCUESTA VENTANILLA



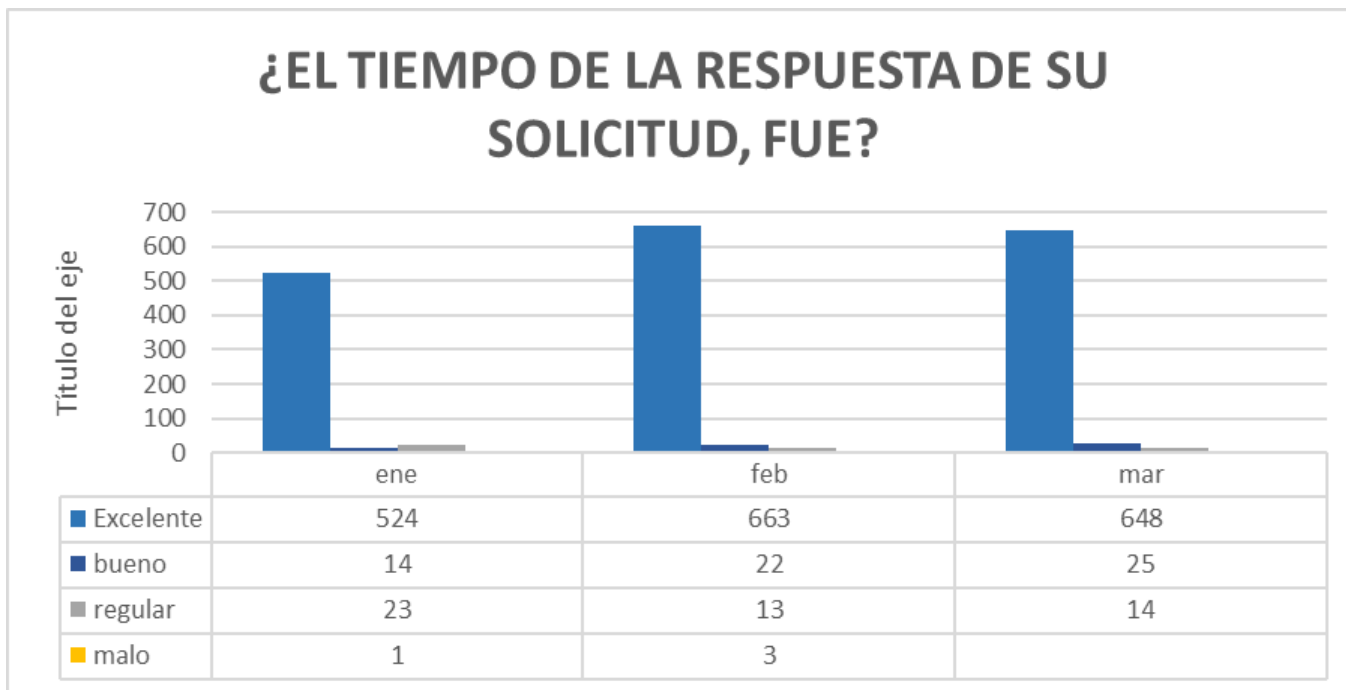
RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL



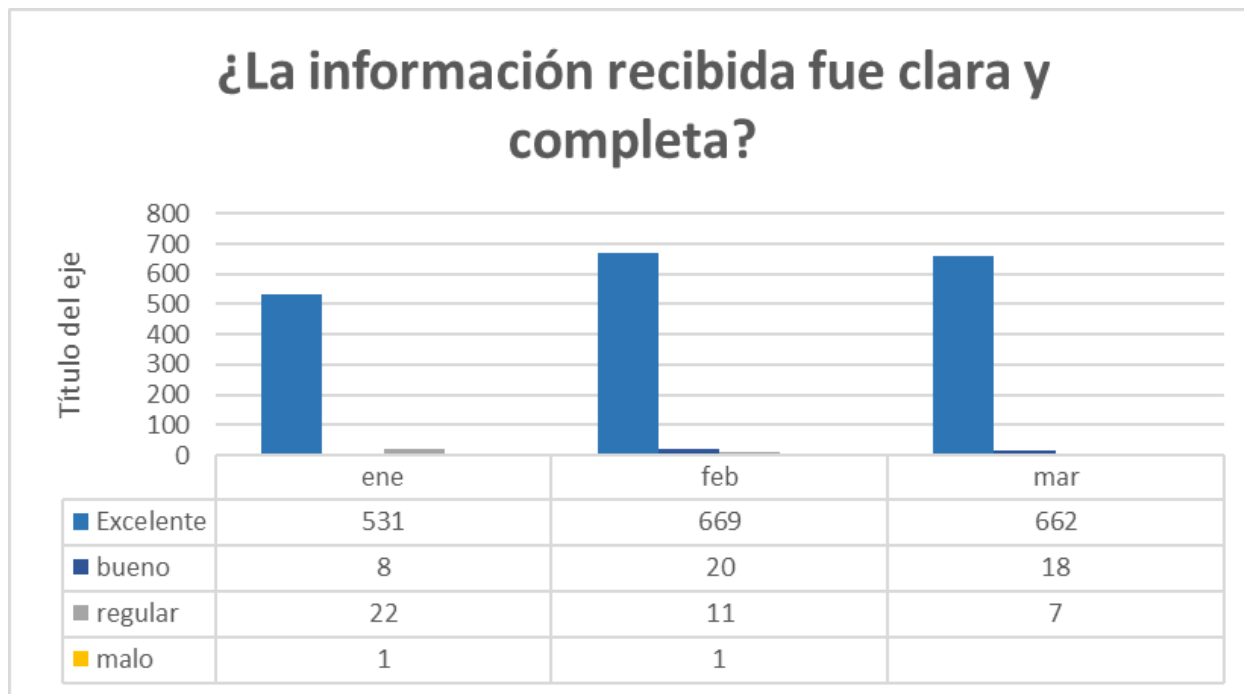
RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO



RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO

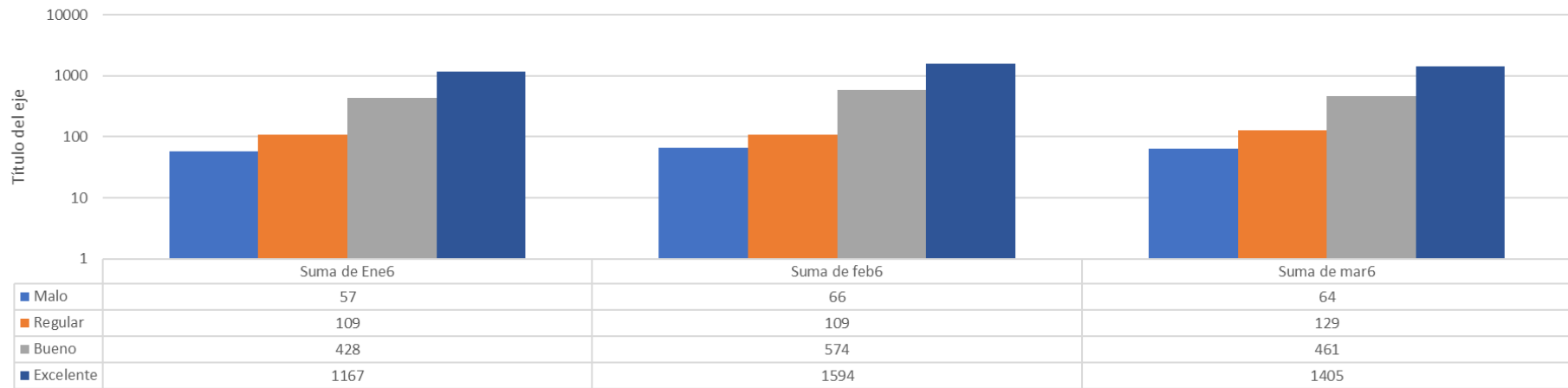


RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO



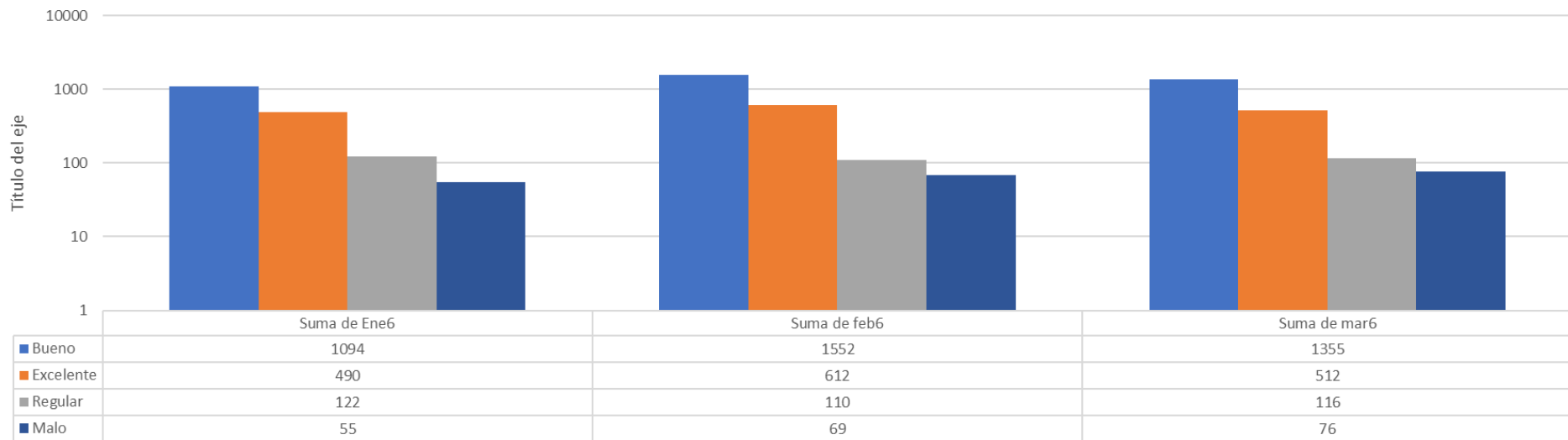
RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRÓNICA

El uso de los formularios fue?



RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRÓNICA

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





**PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION**



SER CORRUPTO
NO AGUANTA