



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

INFORME TERCER TRIMESTRE

PQRSDF- 2024

INFORME TERCER 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 tercer trimestre del 2024.

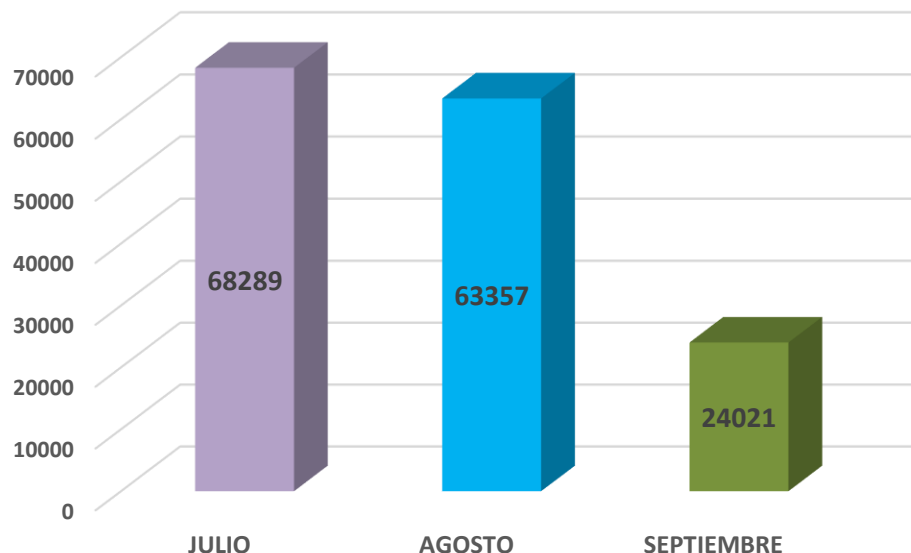


GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

- 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.

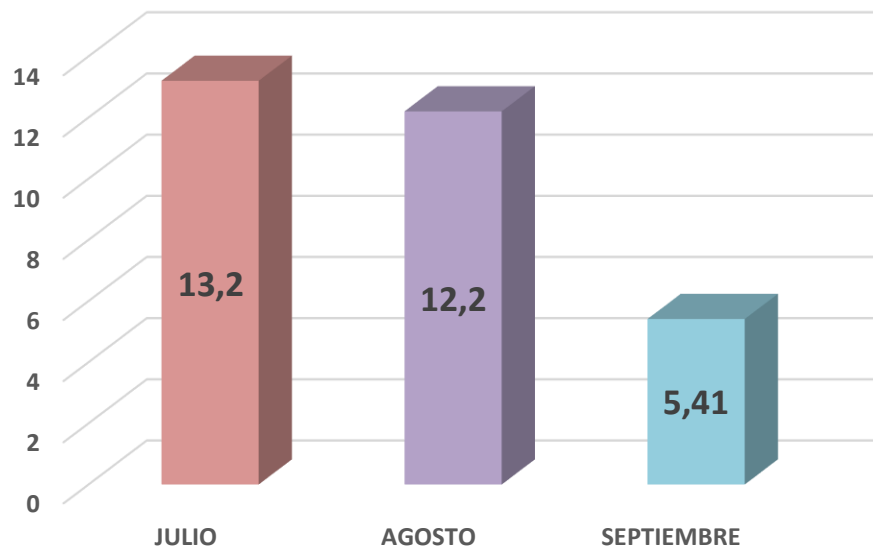
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
68289	63357	24021	155667

TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

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



	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIMESTRE
TOTAL RESPUESTA ENVIDAS	5675	3685	1094	10454
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)	13,2	12,2	5,41	10,2

GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

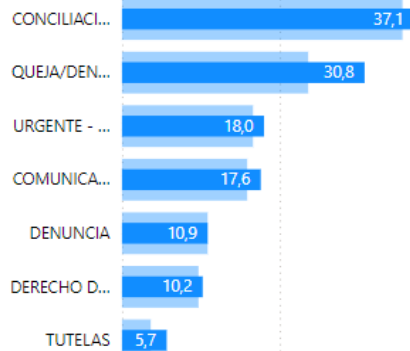
Tiempo promedio de gestión de las solicitudes (PQRSDF) de acuerdo al tipo de comunicación.

JULIO

5.675

Total Respuestas

Tipo de Comunicación



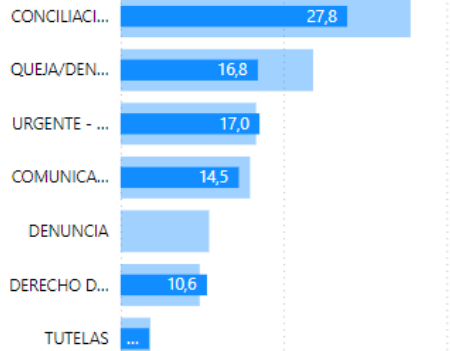
Promedio Tiempo Respuesta en días

AGOSTO

3.685

Total Respuestas

Tipo de Comunicación



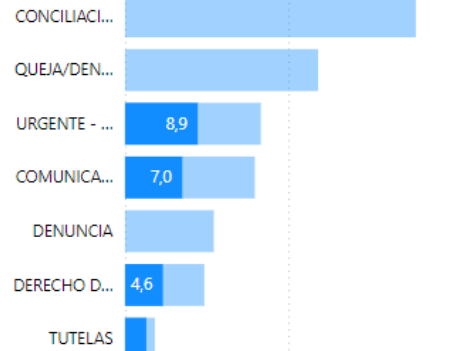
Promedio Tiempo Respuesta en días

SEPTIEMBRE

1.094

Total Respuestas

Tipo de Comunicación



Promedio Tiempo Respuesta en días

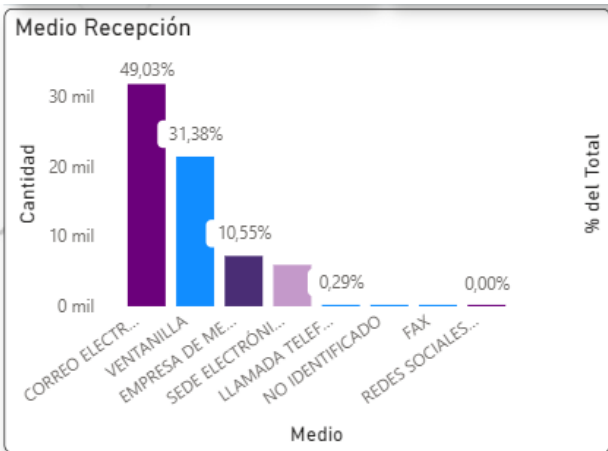
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Radicales recibidos por canal de comunicación

JULIO

Cantidad Total

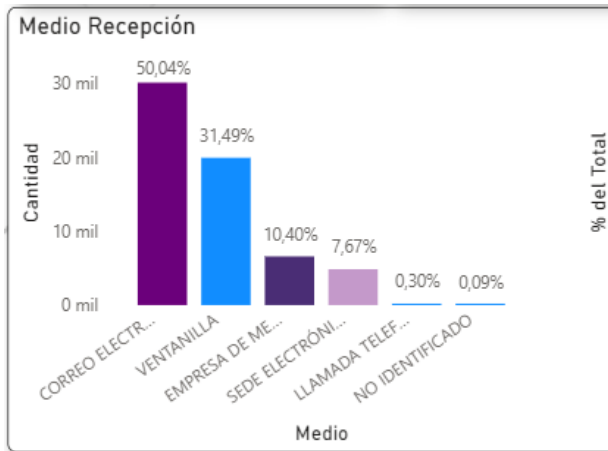
68.289



AGOSTO

Cantidad Total

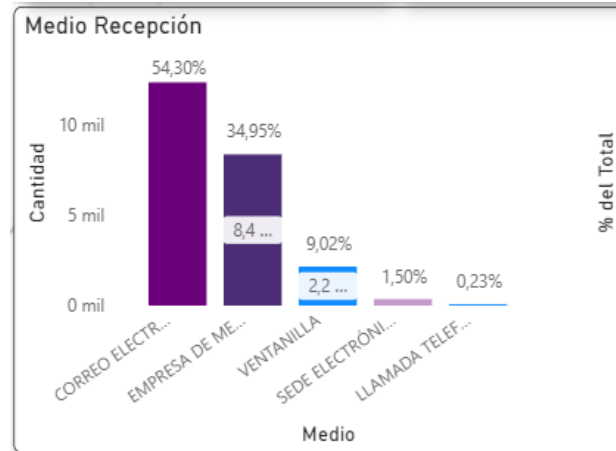
63.357



SEPTIEMBRE

Cantidad Total

24.021



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Cantidad Total
155.667

COMUNICACIÓN INFORMATIVA

105,187

DERECHO DE PETICIÓN

25,669

URGENTE - PETICIÓN CON TÉRMINO PRIORITARIO

8,687

CONCILIACIONES

7,877

QUEJA/DENUNCIA

4,715

TUTELAS

3,143

DENUNCIA URIEL

222

NO IDENTIFICADO

127

DENUNCIA

35

URGENTES

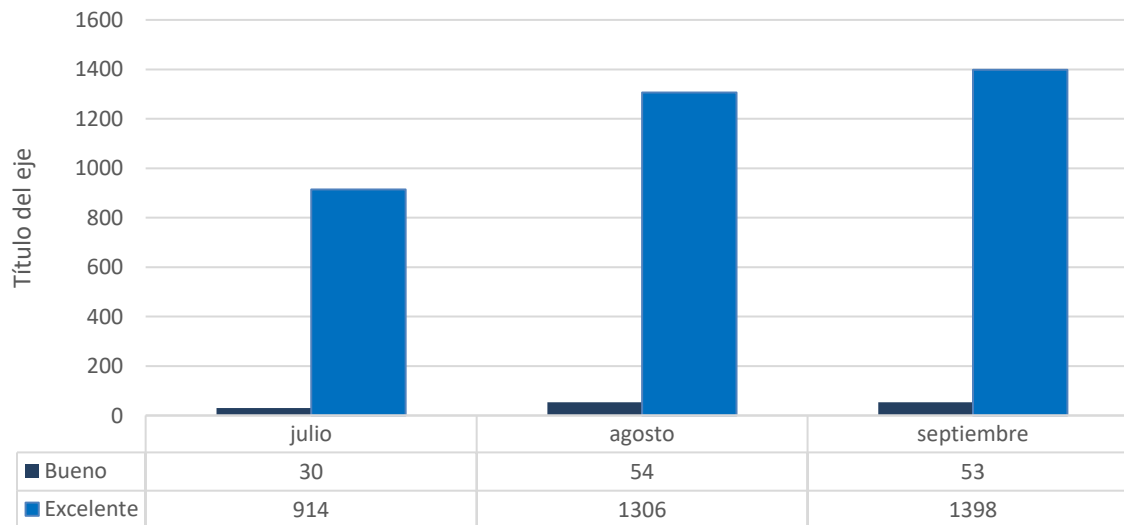
4

DENUNCIA PROCESO ELECTORAL

1

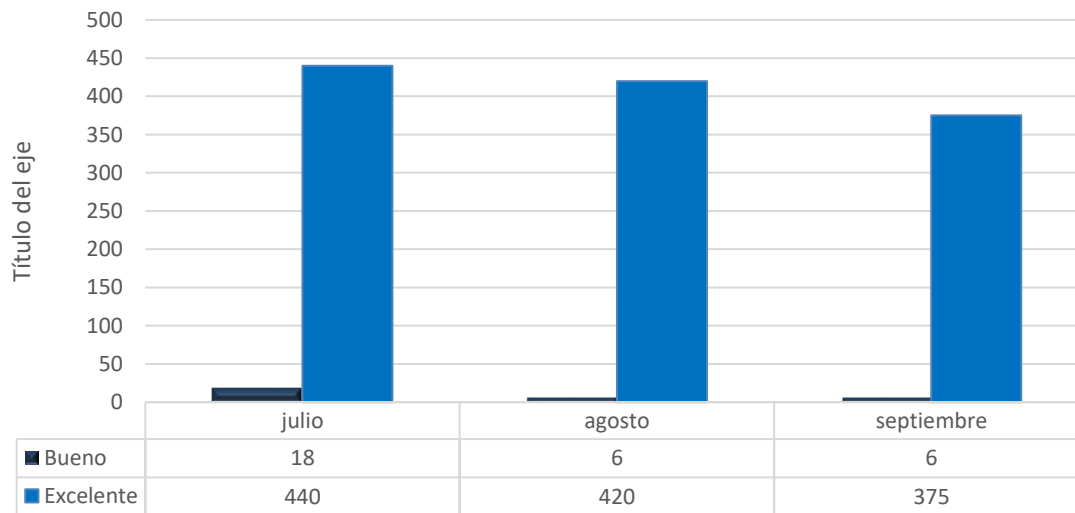
RESULTADOS ENCUESTA VENTANILLA

ENCUESTAS VENTANILLA



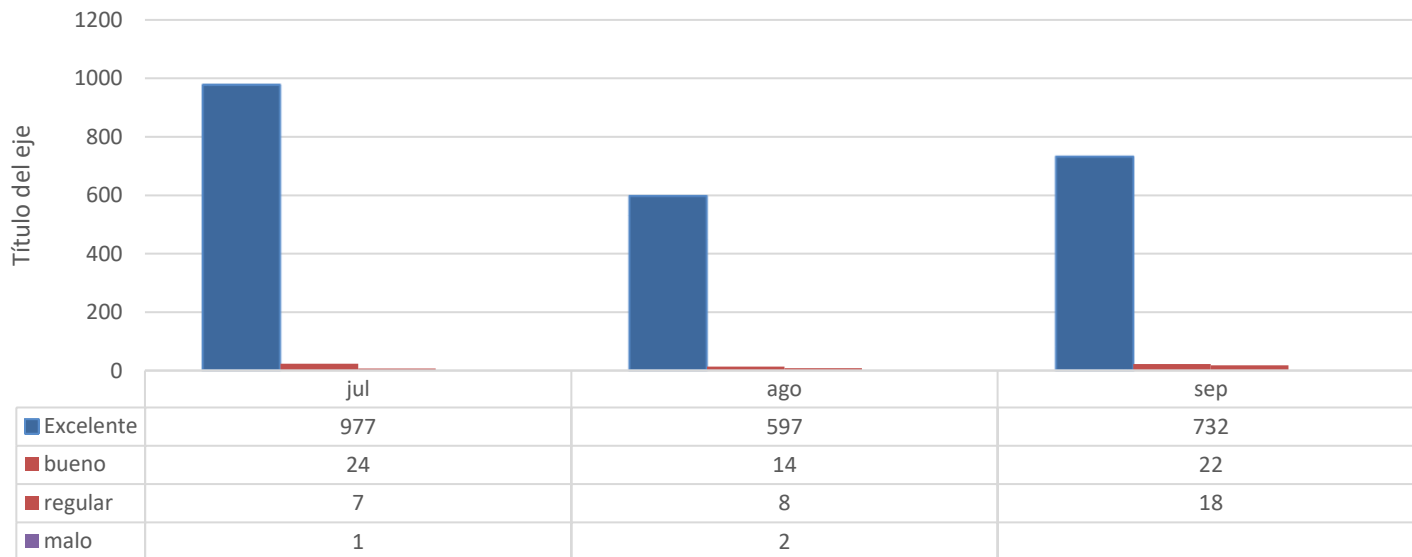
RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL

ENCUESTAS ATENCION PRESENCIAL



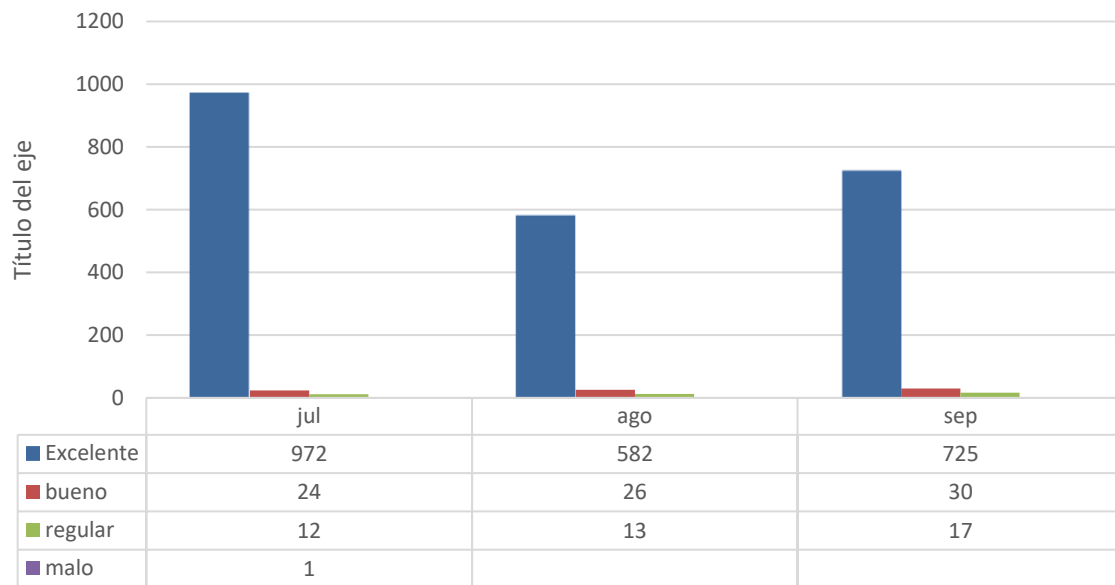
RESULTADOS ENCUESTA TELEFONICO

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



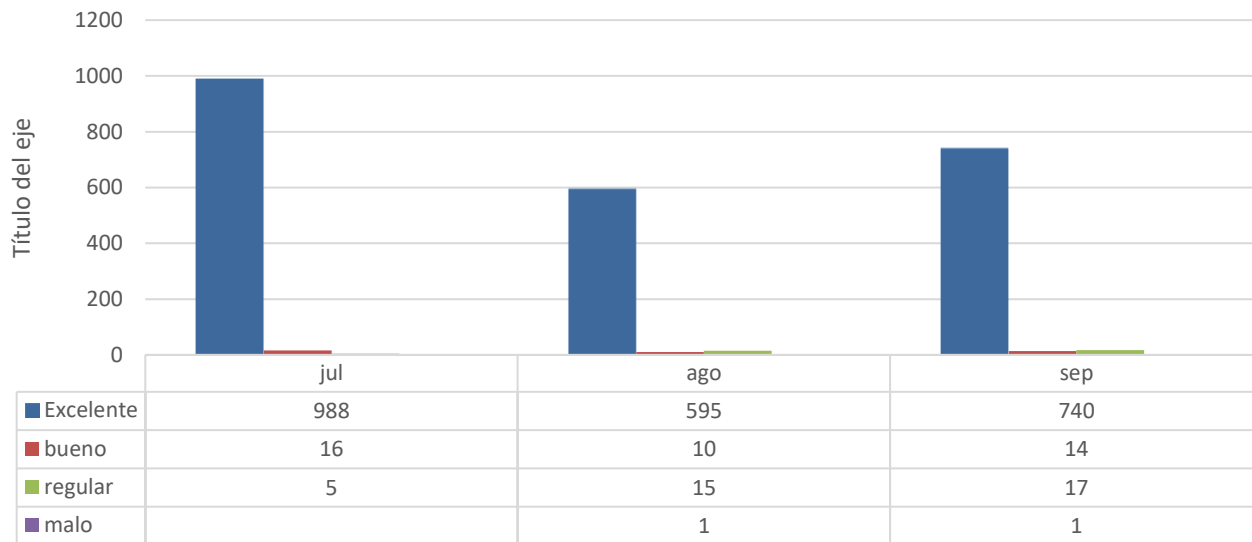
RESULTADOS ENCUESTA TELEFONICO

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



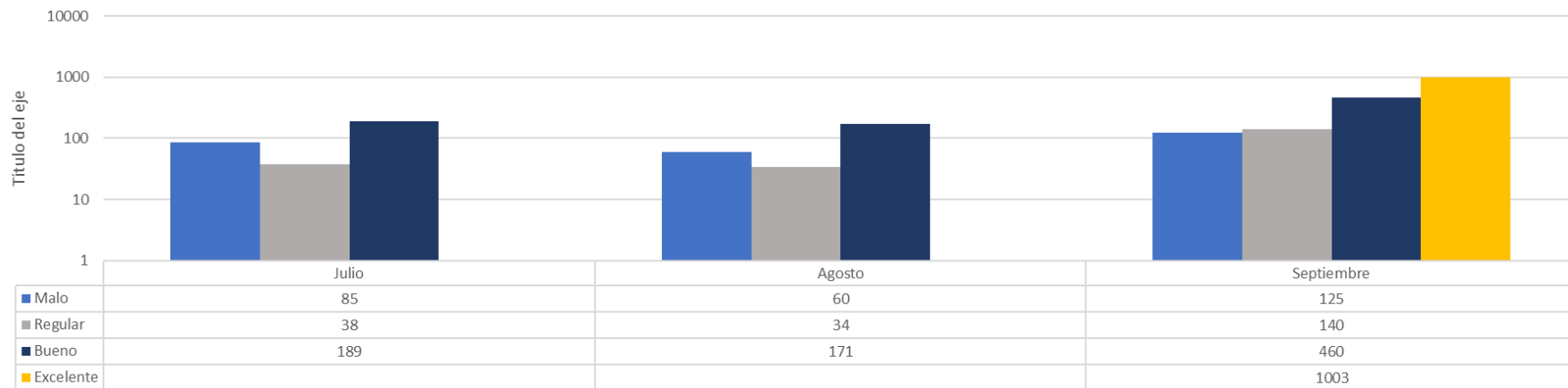
RESULTADOS ENCUESTA TELEFONICO

¿La información recibida fue clara y completa?



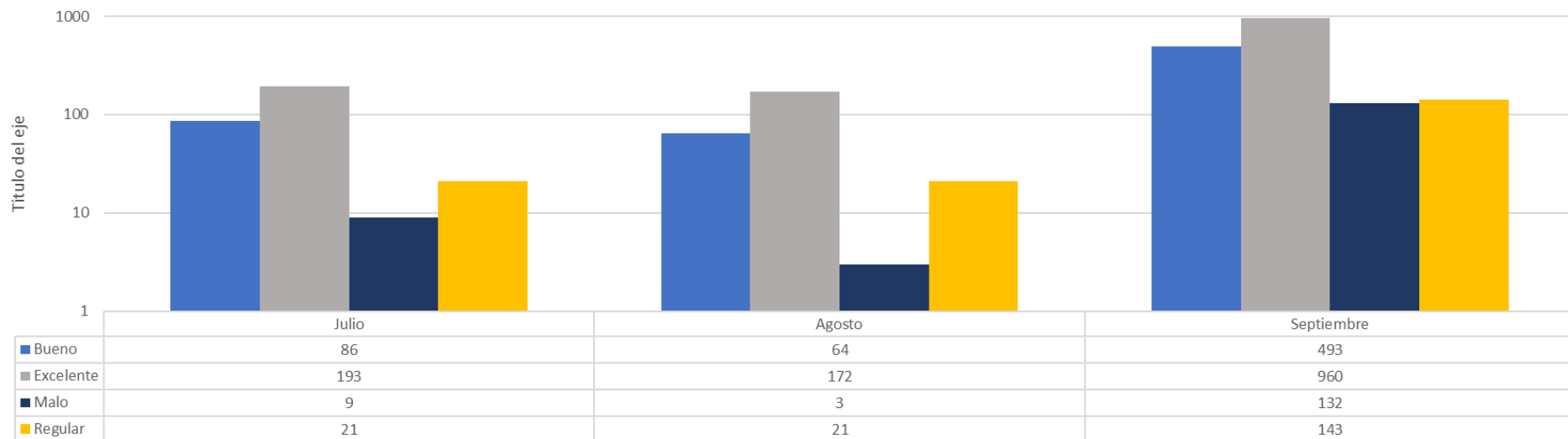
RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRONICA

El uso de los formularios fue?



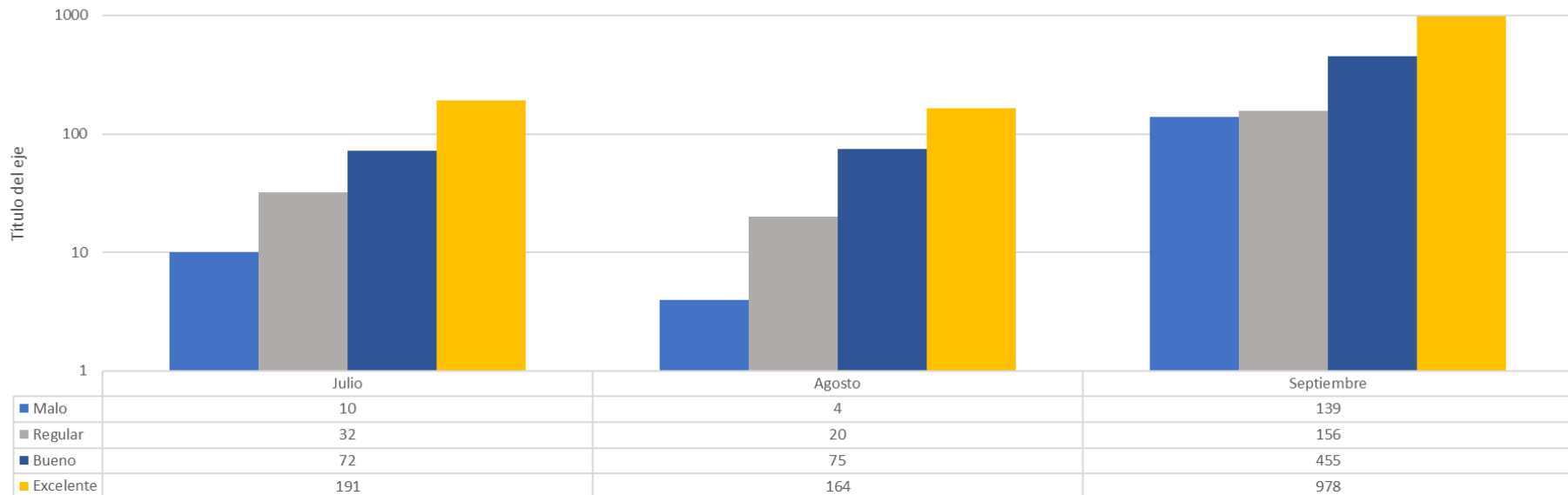
RESULTADOS ENCUESTA SEDE

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



RESULTADOS ENCUESTA SEDE

Las opciones de la Sede Electrónica le parecieron:





**PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION**



SER CORRUPTO
NO AGUANTA