



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

INFORME CUARTO TRIMESTRE

PQRSDF- 2024

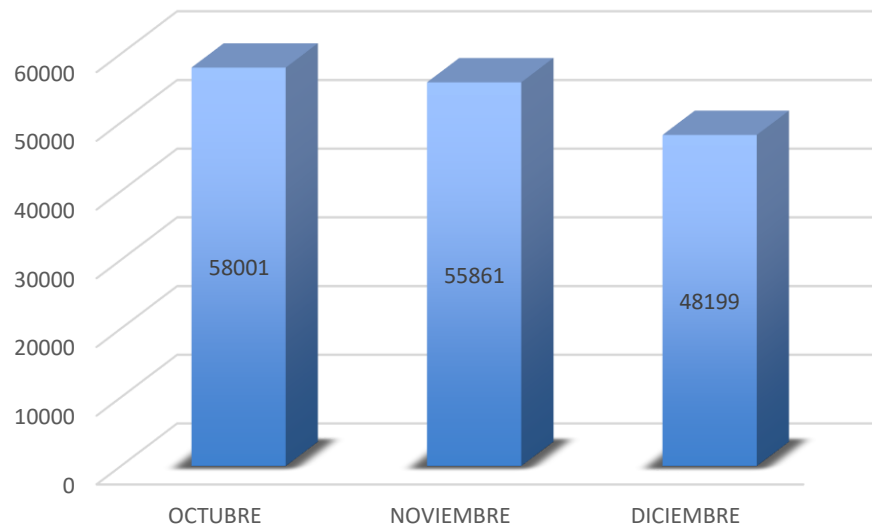
-



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el cuarto 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.

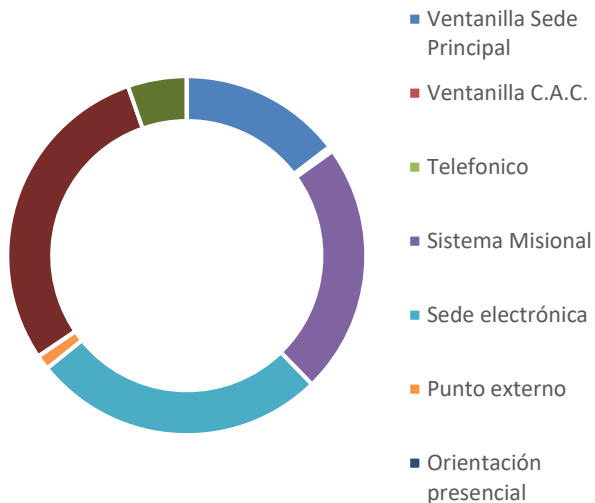


OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
58001	55861	48199	162061

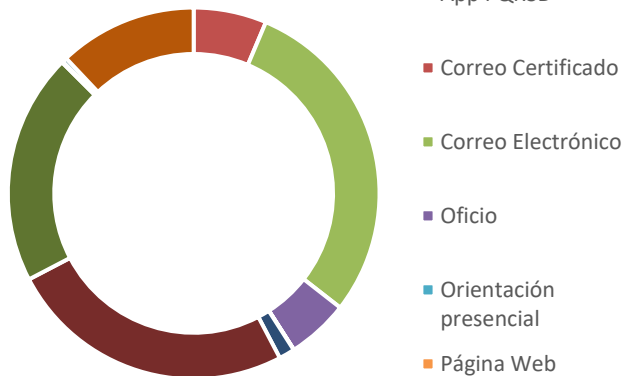
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el cuarto trimestre por canal de recepción

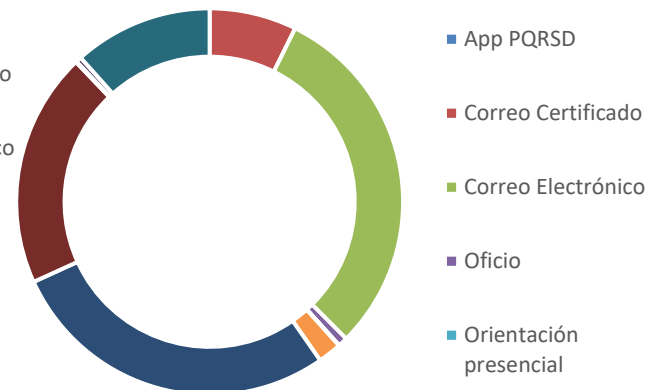
OCTUBRE
TOTAL 58001



NOVIEMBRE
TOTAL 55861

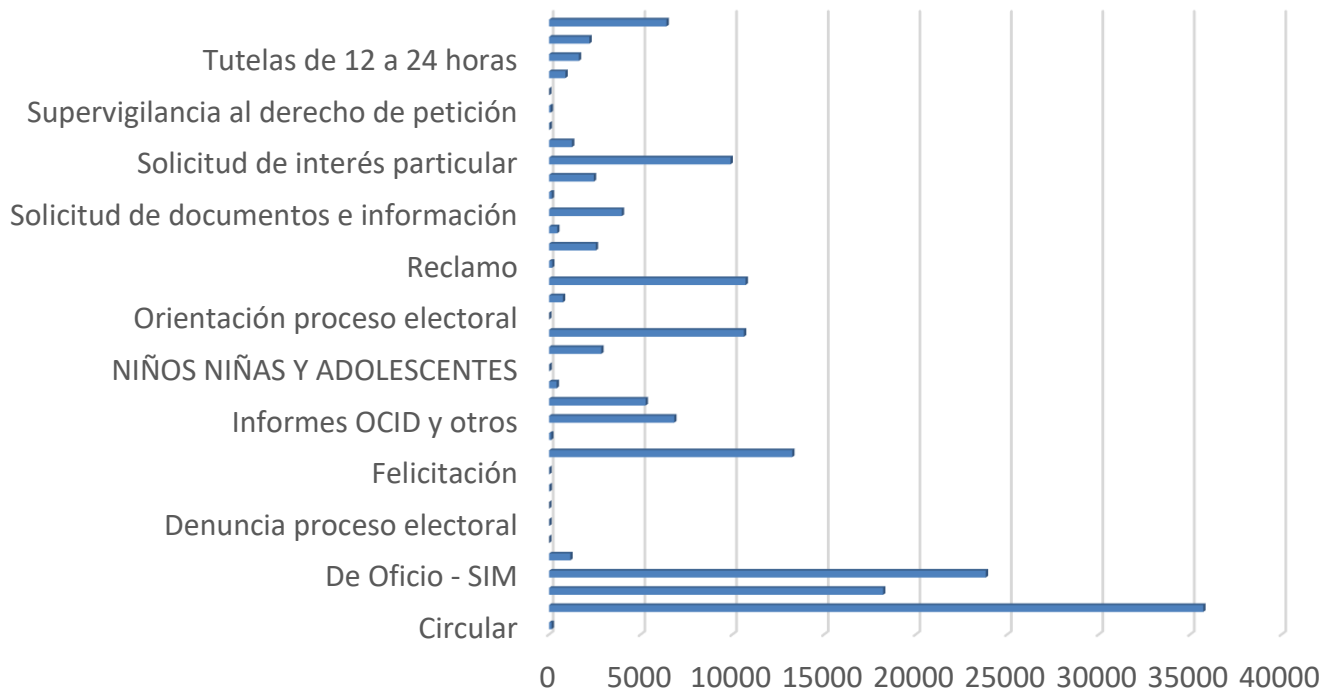


DICIEMBRE
TOTAL 48199



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Radicados recibidos por canal de comunicación 162061



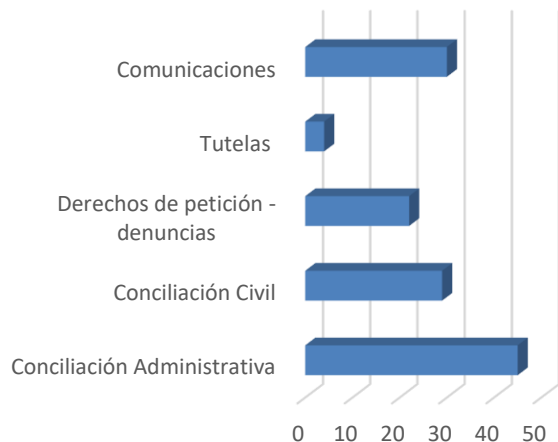
Tipo de comunicación	cuenta
Circular	139
Comunicación informativa	35715
Conciliación administrativa extrajudicial	18215
De Oficio - SIM	23827
Denuncia	1157
Denuncia de la corrupción y protección al denunciante	3
Denuncia proceso electoral	15
Denuncia sobre la implementación del acuerdo de Paz	1
Denuncia Uriel	30
Felicitación	18
Formato SIRI	13260
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	114
Informes OCID y otros	6824
JEP	5267
Memorando	414
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	22
Oficio	2847
Orientación al publico - SIM	10627
Orientación proceso electoral	2
PQRSDF	754
Quejas	10719
Reclamo	168
Solicitud certificado de antecedentes	2549
Solicitud de consulta	443
Solicitud de documentos e información	3968
Solicitud de información con identificación reservada	148
Solicitud de interes general	2440
Solicitud de interés particular	9895
Solicitudes servidor PGN	1252
Sugerencia	26
Supervigilancia al derecho de petición	85
Tipo documento	1
Tutelas de 0 a 12 horas	889
Tutelas de 12 a 24 horas	1626
Tutelas de 24 a 48 horas	2199
Urgente / Petición con término prioritario	6402

GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

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

OCTUBRE

Días de respuesta aproximado



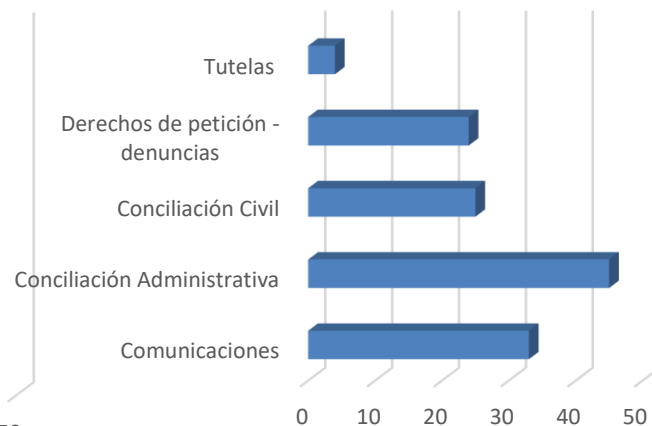
NOVIEMBRE

Días de respuesta aproximado



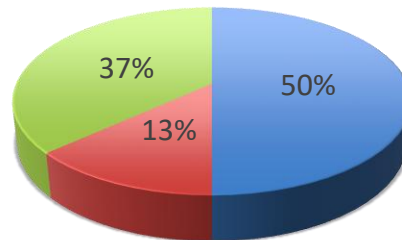
DICIEMBRE

Días de respuesta aproximado



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

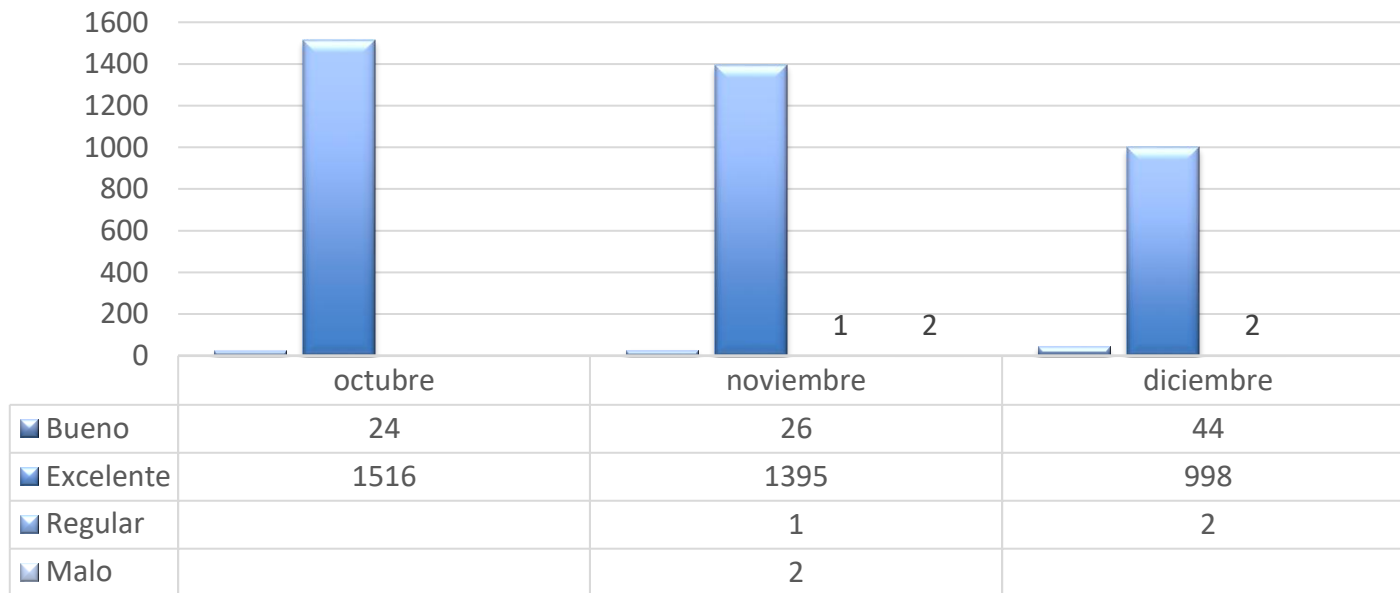
Tiempos de respuesta



- Respondidas en tiempo
- Respondidas dentro del término
- Respondidas fuera del Término

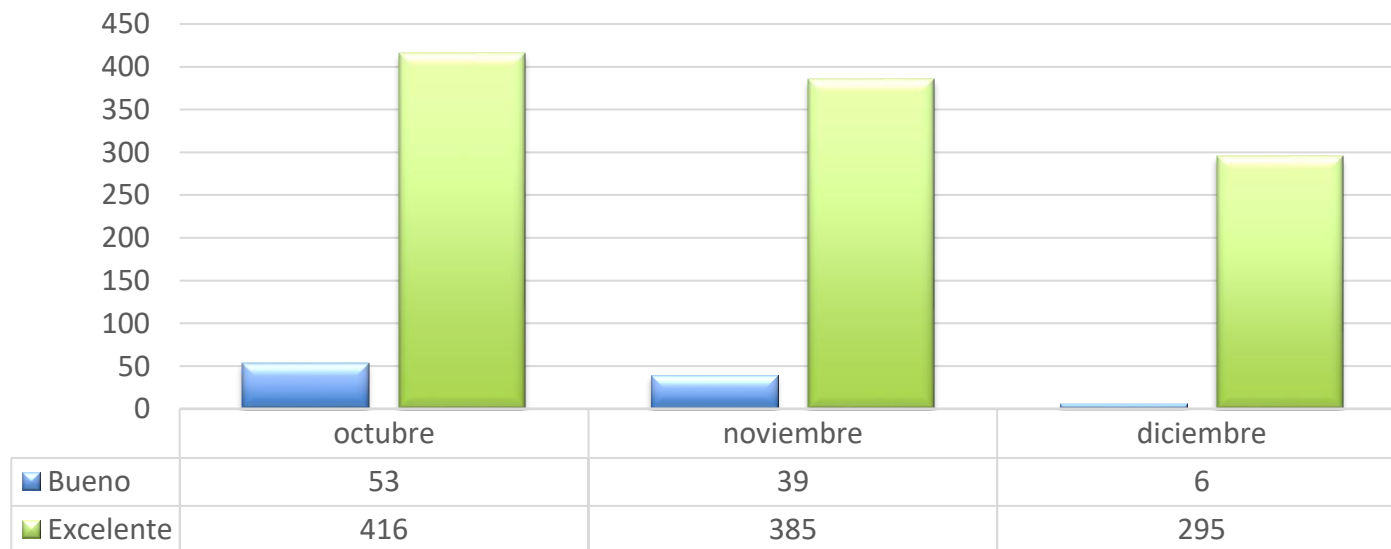
RESULTADOS ENCUESTA VENTANILLA

ENCUESTAS VENTANILLA



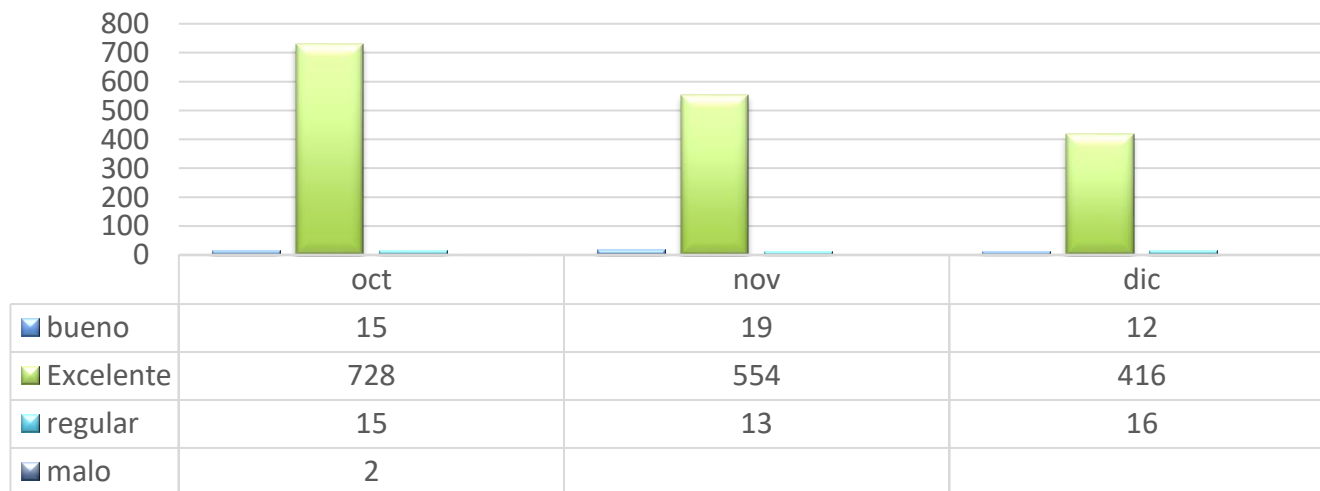
RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL

ENCUESTAS ATENCION PRESENCIAL



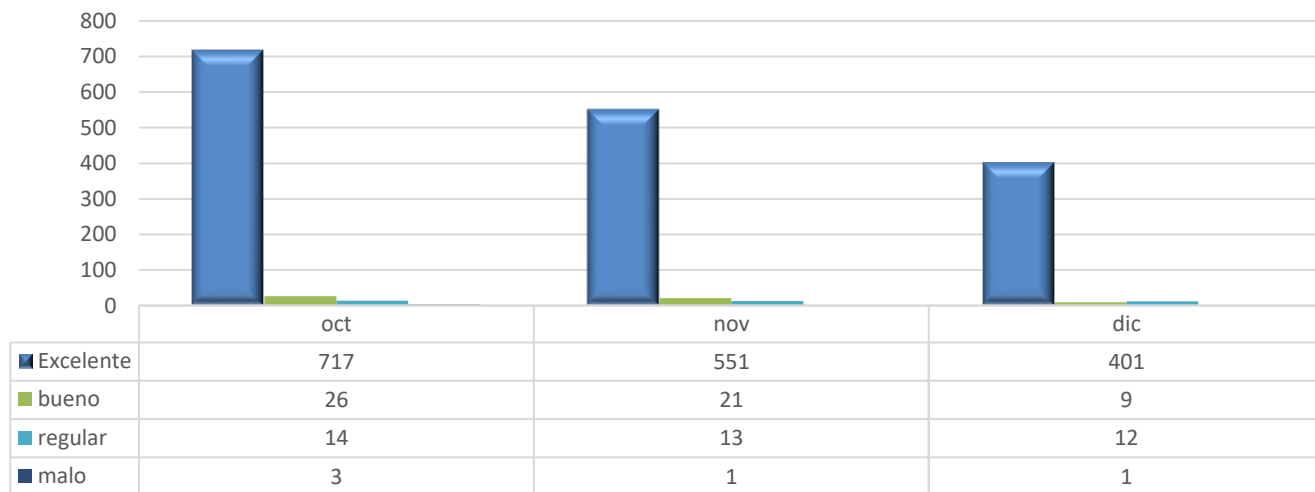
RESULTADOS ENCUESTA TELEFONICO

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



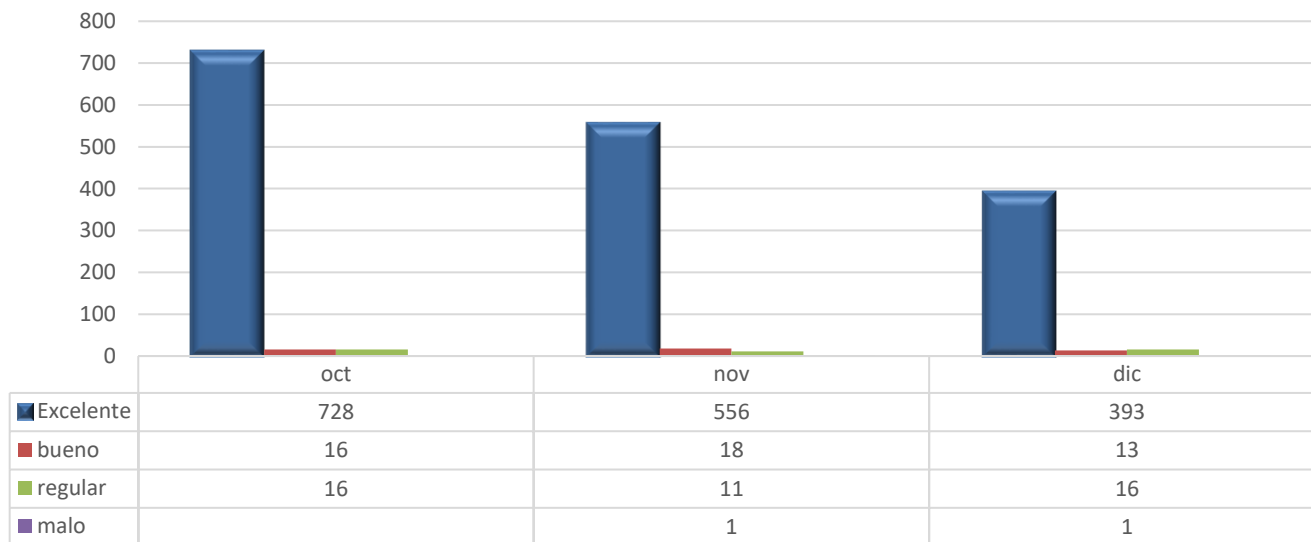
RESULTADOS ENCUESTA TELEFONICO

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



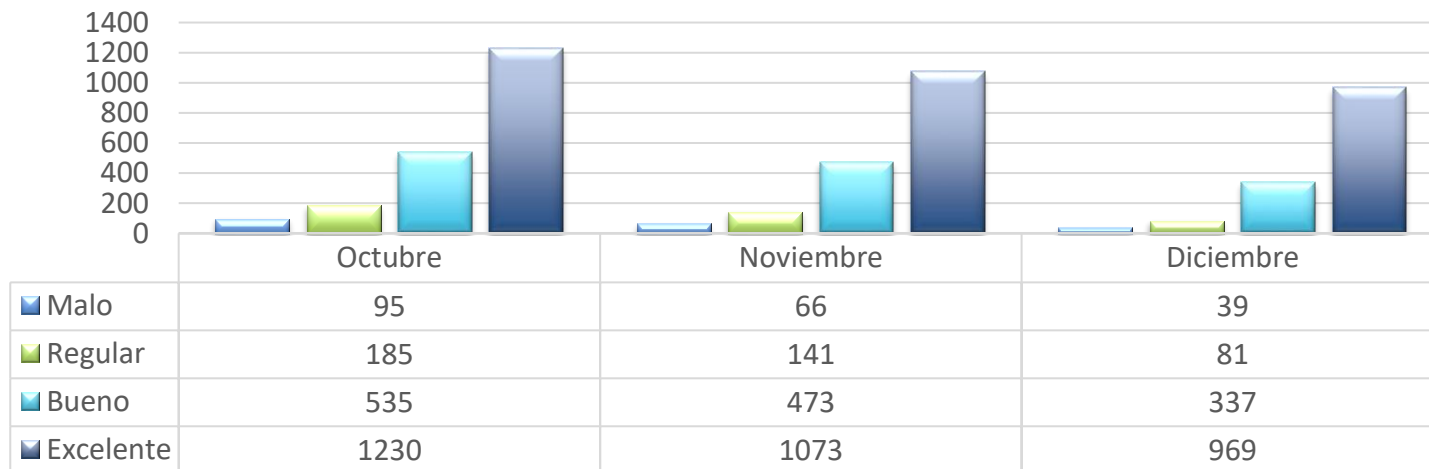
RESULTADOS ENCUESTA TELEFONICO

¿La información recibida fue clara y completa?



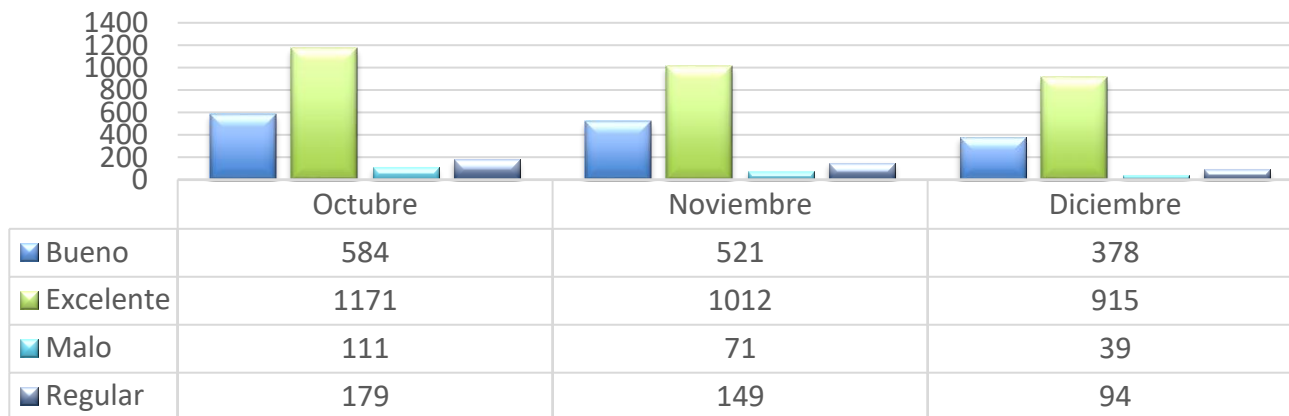
RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRONICA

El uso de los formularios fue?



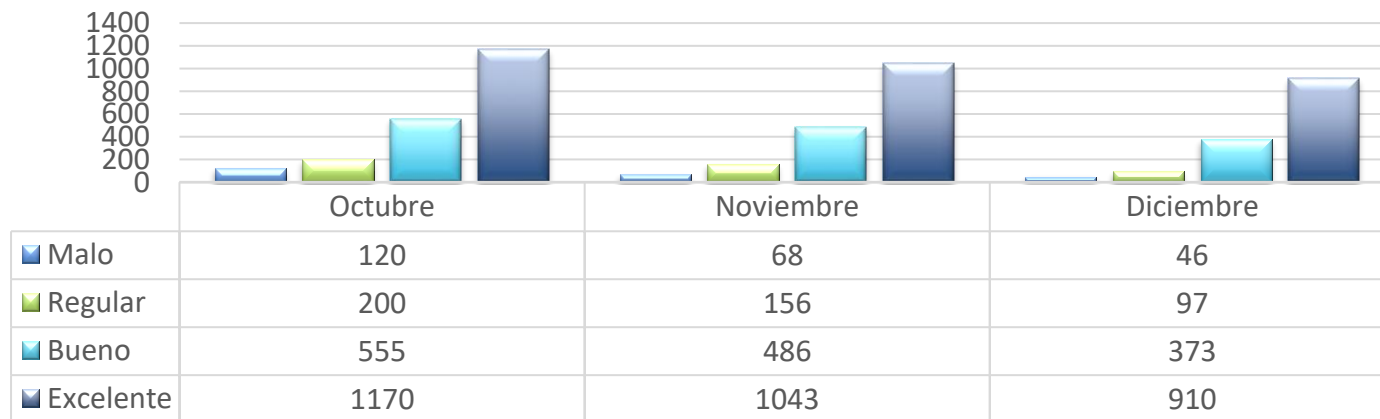
RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRONICA

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:



*No se logra obtener datos para el mes de septiembre, debido al cambio de la sede electrónica



**PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION**



SER CORRUPTO
NO AGUANTA