

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE

PQRSDF-2025



PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

SER CORRUPTO
NO AGUANTA

- La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN, presenta a la ciudadanía el informe de gestión correspondiente a la atención de PQRSD y tramites en el segundo trimestre del 2025.



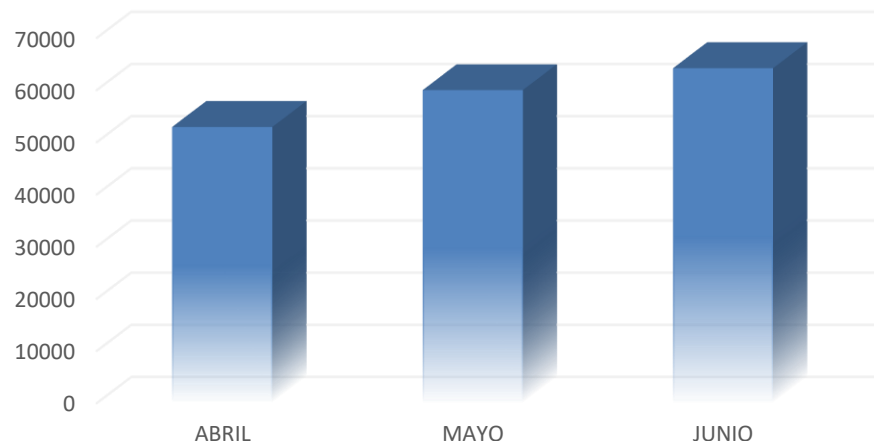
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

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.

ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
52904	59973	64159	177036

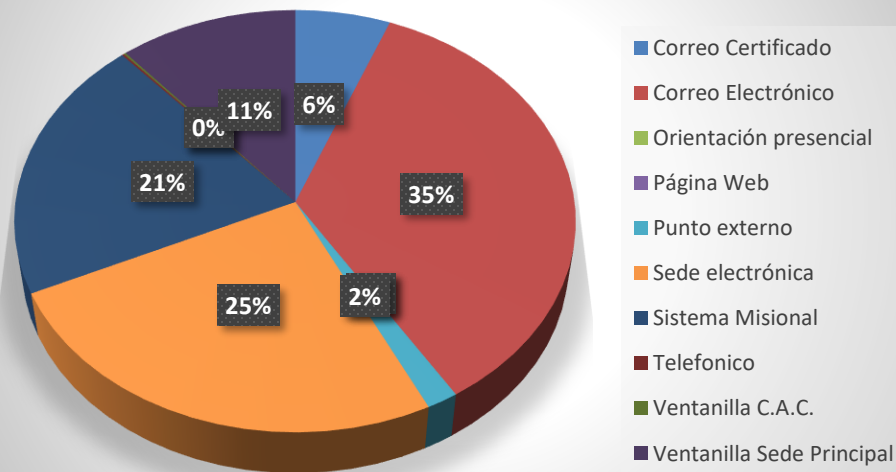
PETICIONES RECIBIDAS



GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el primer trimestre por canal de recepción 177036

CANAL DE RECEPCION



ABRIL

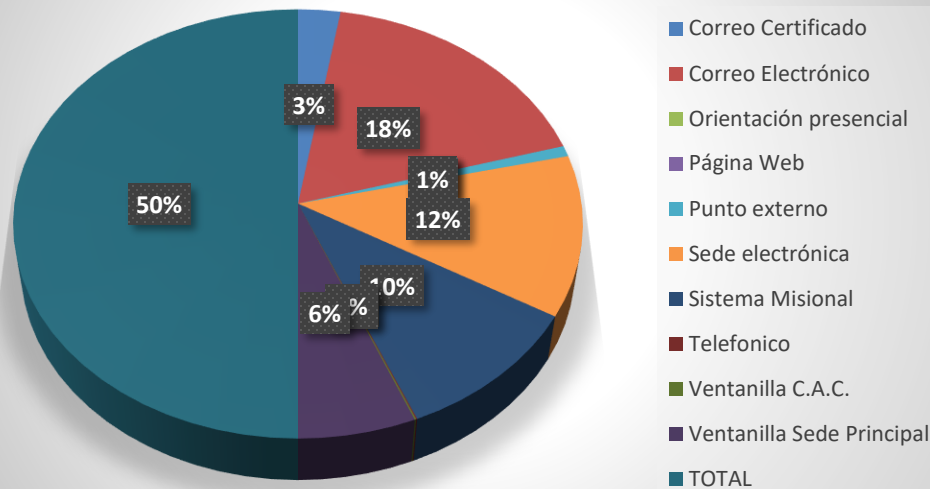
TOTAL 52904

CANAL	CANTIDAD
Correo Certificado	3172
Correo Electrónico	18576
Orientación presencial	1
Página Web	1
Punto externo	885
Sede electrónica	13389
Sistema Misional	10786
Telefonico	71
Ventanilla C.A.C.	72
Ventanilla Sede Principal	5951
TOTAL	52904

GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el primer trimestre por canal de recepción 177036

TIPO DE CANAL



MAYO

TOTAL 59973

CANAL	CANTIDAD
Correo Certificado	3164
Correo Electrónico	21463
Orientación presencial	1
Página Web	2
Punto externo	964
Sede electrónica	14511
Sistema Misional	12362
Telefonico	71
Ventanilla C.A.C.	92
Ventanilla Sede Principal	7343
TOTAL	59973

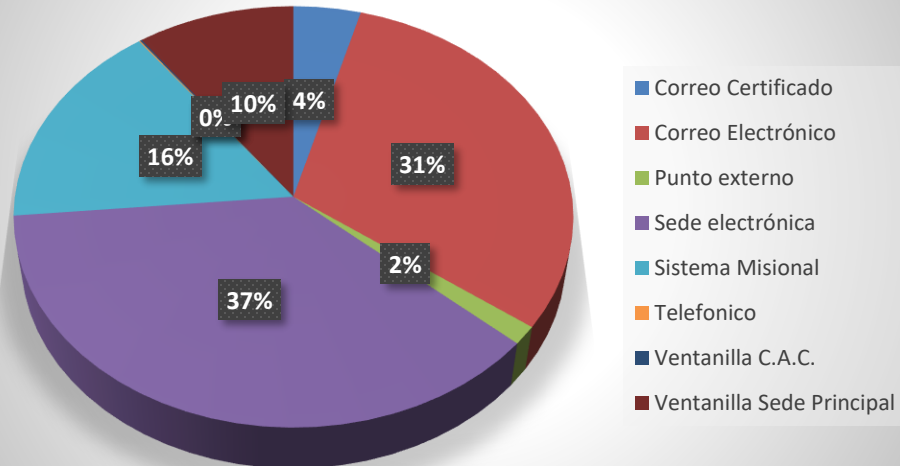
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el primer trimestre por canal de recepción 177036

JUNIO

TOTAL 64159

TIPO DE CANAL



CANAL	CANTIDAD
Correo Certificado	2734
Correo Electrónico	19742
Punto externo	905
Sede electrónica	23819
Sistema Misional	10427
Telefonico	47
Ventanilla C.A.C.	76
Ventanilla Sede Principal	6409
TOTAL	64159

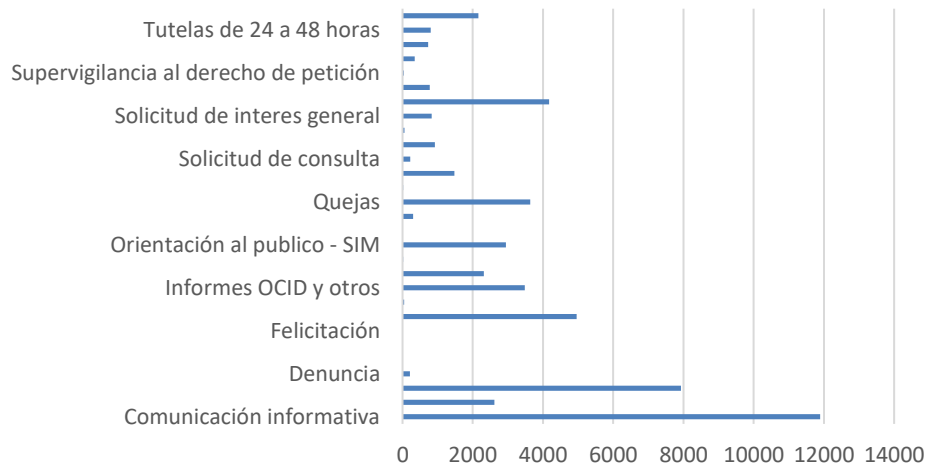
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Radicados recibidos por tipo de comunicación

tipo de comunicación	Total
Comunicación informativa	11895
Conciliación administrativa extrajudicial	2617
De Oficio - SIM	7927
Denuncia	206
Denuncia proceso electoral	1
Denuncia Uriel	1
Felicitación	1
Formato SIRI	4954
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	43
Informes OCID y otros	3480
JEP	2319
Niños, niñas y adolescentes	23
Orientación al público - SIM	2943
Orientación proceso electoral	3
PQRSD	302
Quejas	3641
Reclamo	15
Solicitud certificado de antecedentes	1474
Solicitud de consulta	220
Solicitud de documentos e información	919
Solicitud de información con identificación reservada	57
Solicitud de interés general	834
Solicitud de interés particular	4177
Solicitudes servidor PGN	780
Supervigilancia al derecho de petición	37
Tutelas de 0 a 12 horas	351
Tutelas de 12 a 24 horas	726
Tutelas de 24 a 48 horas	800
Urgente / Petición con término prioritario	2158
Total general	52904

ABRIL

Tipo de Comunicación

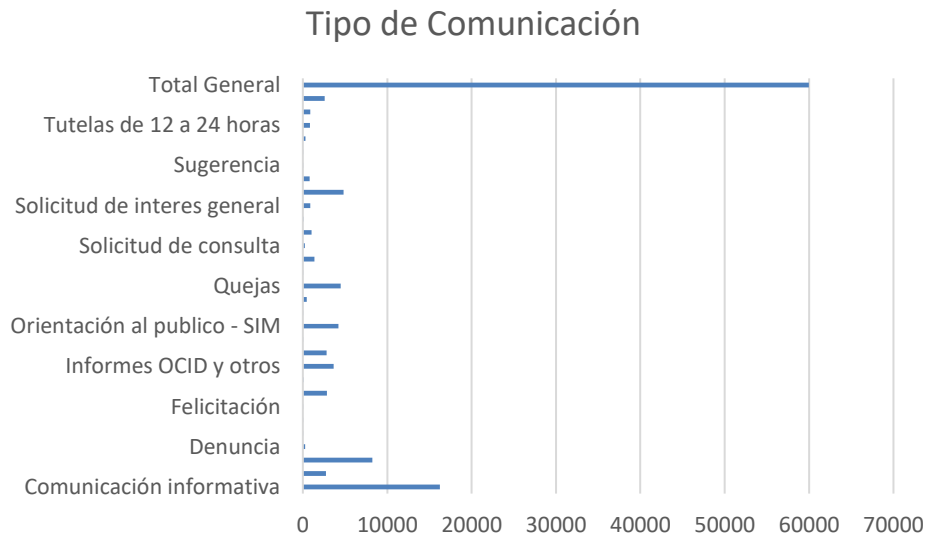


GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Radicados recibidos por tipo de comunicación

Tipo de Comunicación	Total
Comunicación informativa	16254
Conciliación administrativa extrajudicial	2752
De Oficio - SIM	8221
Denuncia	267
Denuncia proceso electoral	1
Denuncia Uriel	1
Felicitación	2
Formato SIRI	2860
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	64
Informes OCID y otros	3658
JEP	2811
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	15
Orientación al publico - SIM	4230
Orientación proceso electoral	1
PQRSD	464
Quejas	4471
Reclamo	34
Solicitud certificado de antecedentes	1370
Solicitud de consulta	246
Solicitud de documentos e información	1033
Solicitud de información con identificación reservada	99
Solicitud de interes general	869
Solicitud de interés particular	4808
Solicitudes servidor PGN	789
Sugerencia	2
Supervigilancia al derecho de petición	34
Tutelas de 0 a 12 horas	302
Tutelas de 12 a 24 horas	826
Tutelas de 24 a 48 horas	890
Urgente / Petición con término prioritario	2599
Total General	59973

MAYO



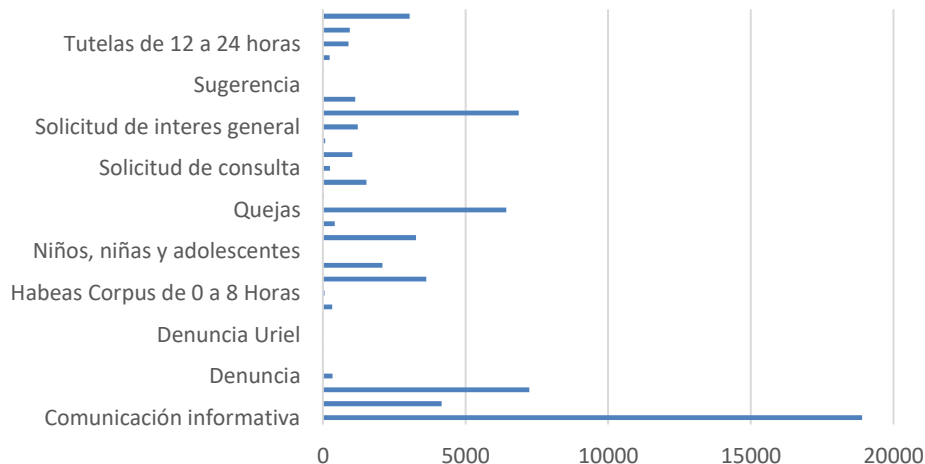
GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Radicados recibidos por tipo de comunicación

Tipo de Comunicación	Total
Comunicación informativa	18902
Conciliación administrativa extrajudicial	4164
De Oficio - SIM	7237
Denuncia	332
Denuncia de la corrupción y protección al denunciante	1
Denuncia proceso electoral	1
Denuncia Uriel	13
Felicitación	7
Formato SIRI	331
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	53
Informes OCID y otros	3623
JEP	2087
Niños, niñas y adolescentes	6
Orientación al público - SIM	3260
PQRSD	420
Quejas	6432
Reclamo	40
Solicitud certificado de antecedentes	1528
Solicitud de consulta	243
Solicitud de documentos e información	1037
Solicitud de información con identificación reservada	79
Solicitud de interés general	1223
Solicitud de interés particular	6863
Solicitudes servidor PGN	1136
Sugerencia	3
Supervigilancia al derecho de petición	27
Tutelas de 0 a 12 horas	241
Tutelas de 12 a 24 horas	895
Tutelas de 24 a 48 horas	938
Urgente / Petición con término prioritario	3037
Total general	64159

JUNIO

Tipo de Comunicación

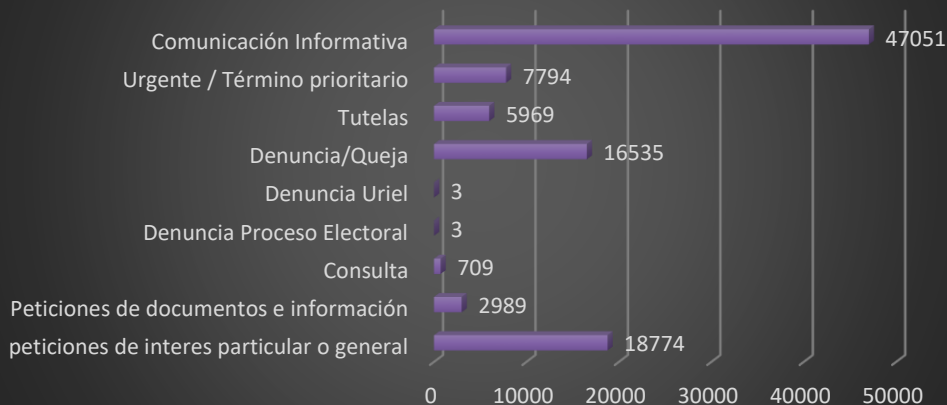


GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

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 interes particular o general	18774
Peticiones de documentos e información	2989
Consulta	709
Denuncia Proceso Electoral	3
Denuncia Uriel	3
Denuncia/Queja	16535
Tutelas	5969
Urgente / Término prioritario	7794
Comunicación Informativa	47051

Tipo de Comunicación

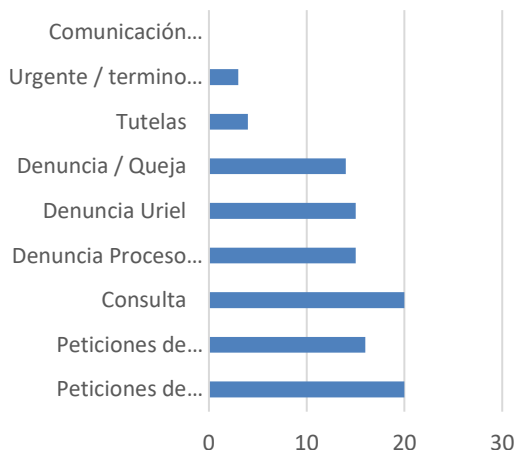


GESTION DE SOLICITUDES (PQRSDF)

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

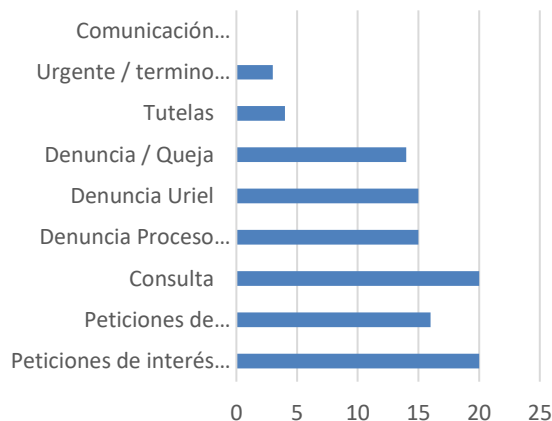
ABRIL

Tiempo de Respuesta en días



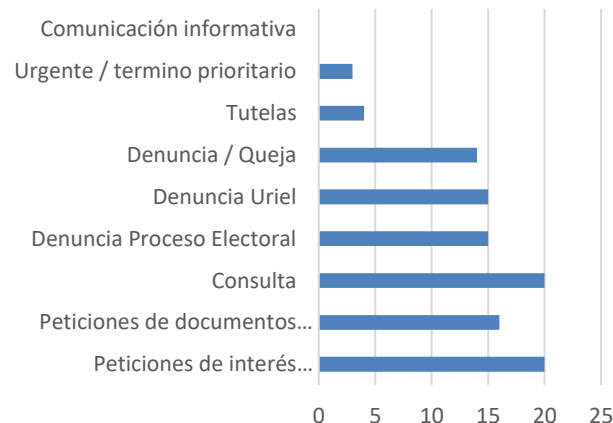
MAYO

Tiempo de Respuesta en días

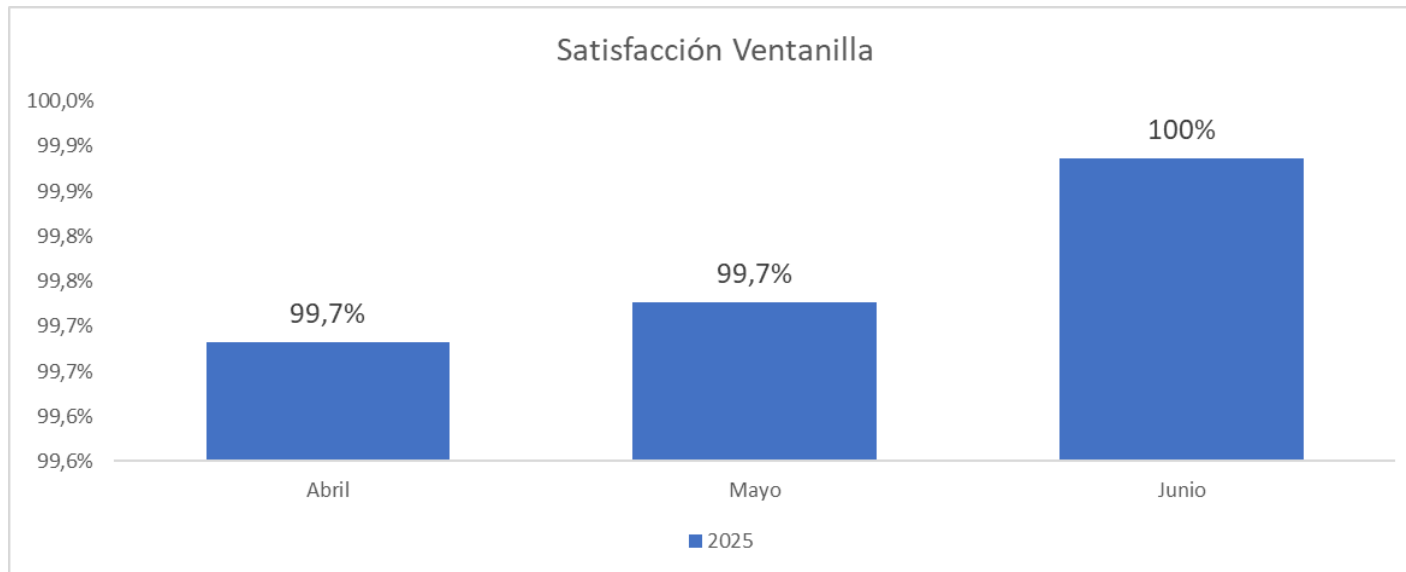


JUNIO

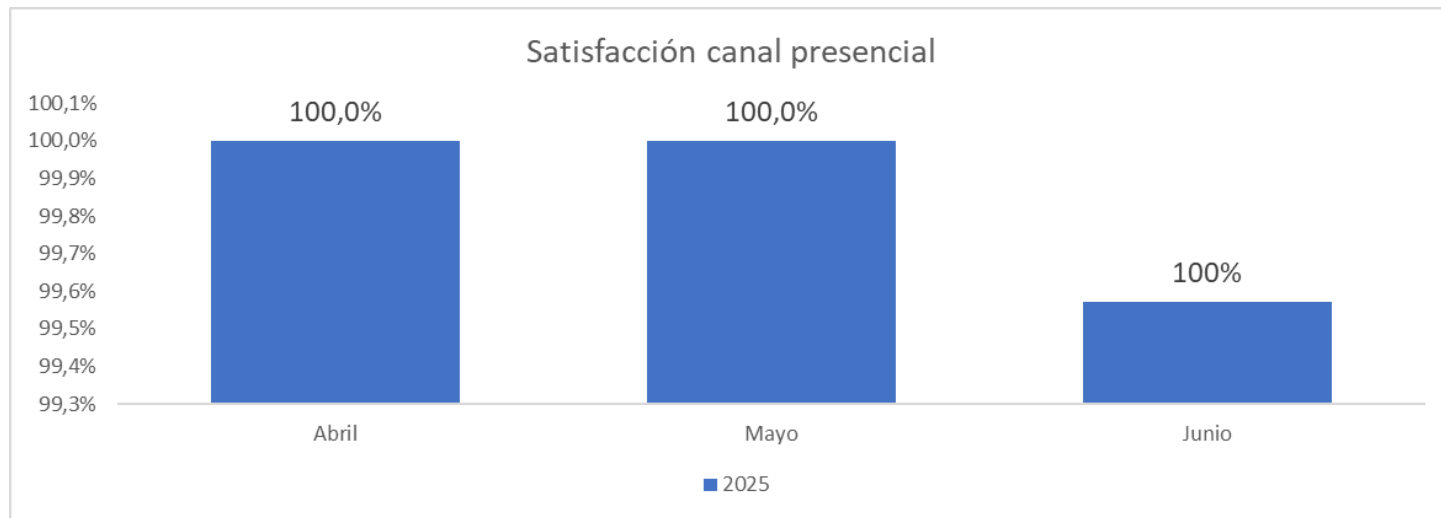
Tiempo de Respuesta en días



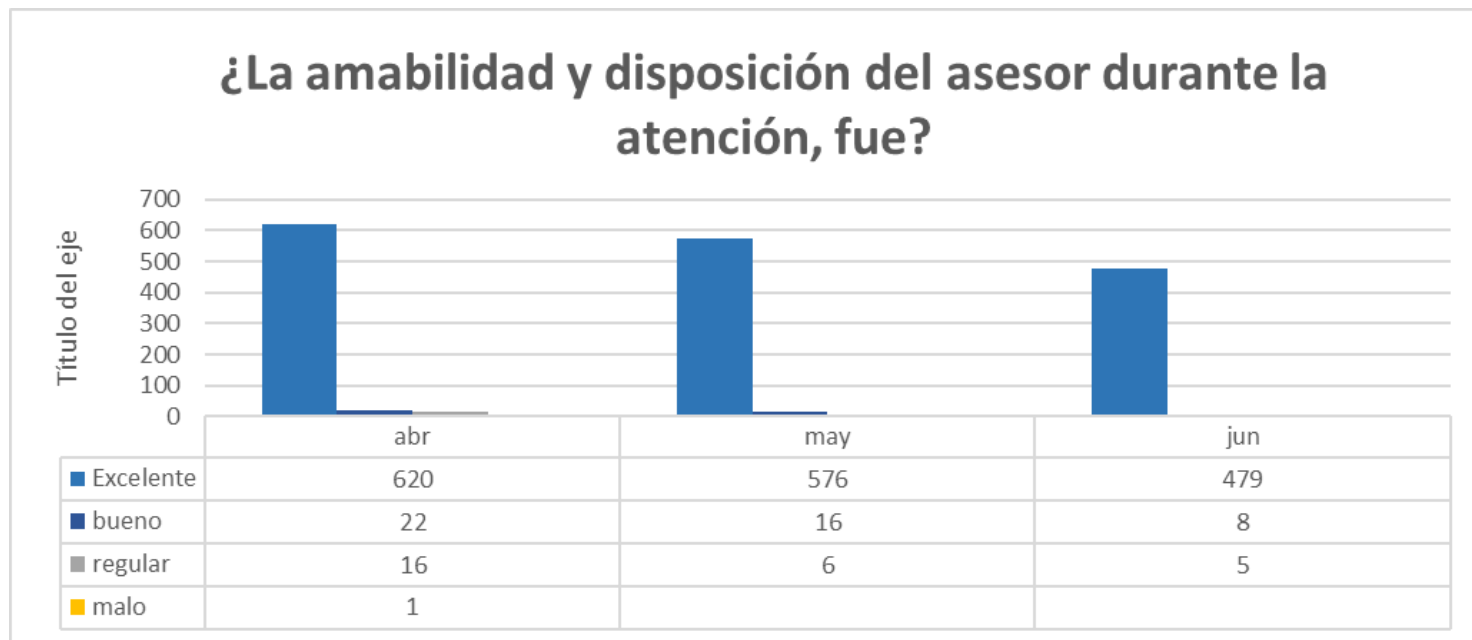
RESULTADOS ENCUESTA VENTANILLA



RESULTADOS ENCUESTA PRESENCIAL



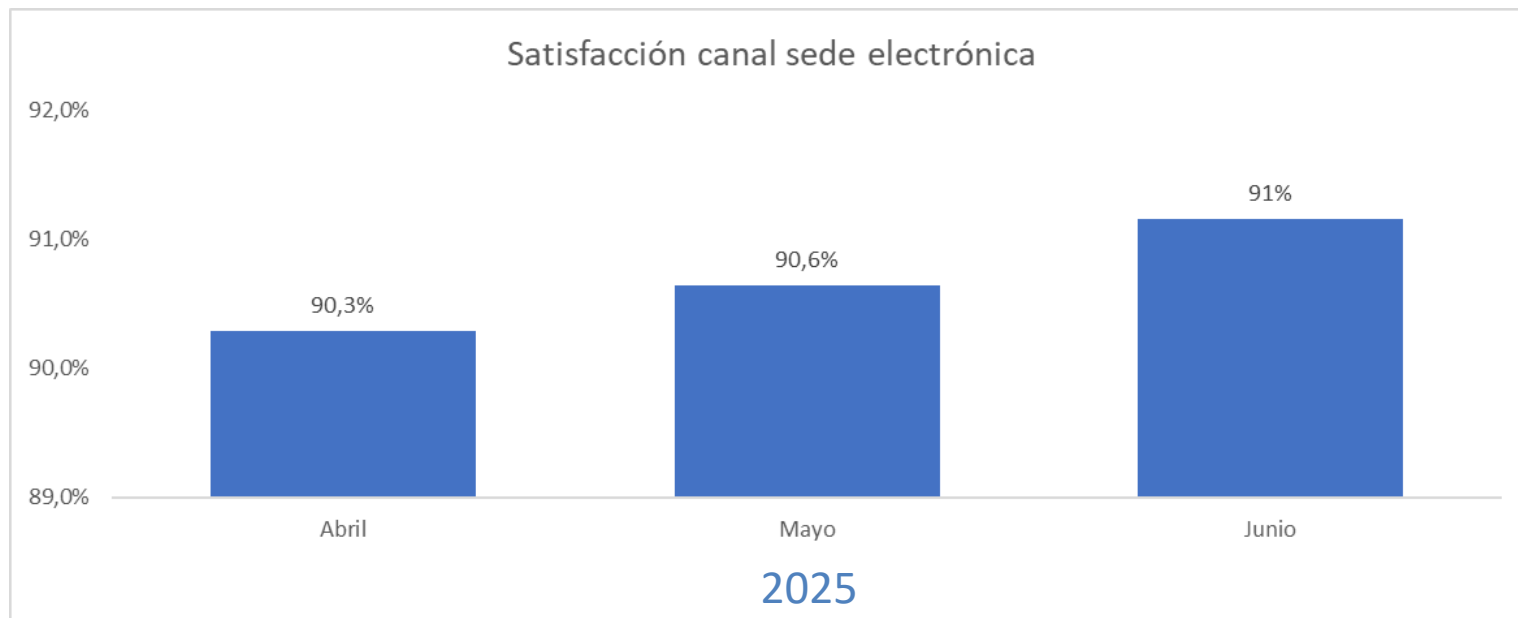
RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO



RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICO



RESULTADOS ENCUESTA SEDE ELECTRÓNICA





**PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION**



SER CORRUPTO
NO AGUANTA