

**RESULTADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN -INFORME DE
PQRSDF**

TERCER TRIMESTRE

**DIVISIÓN DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO
DIVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN**

2025

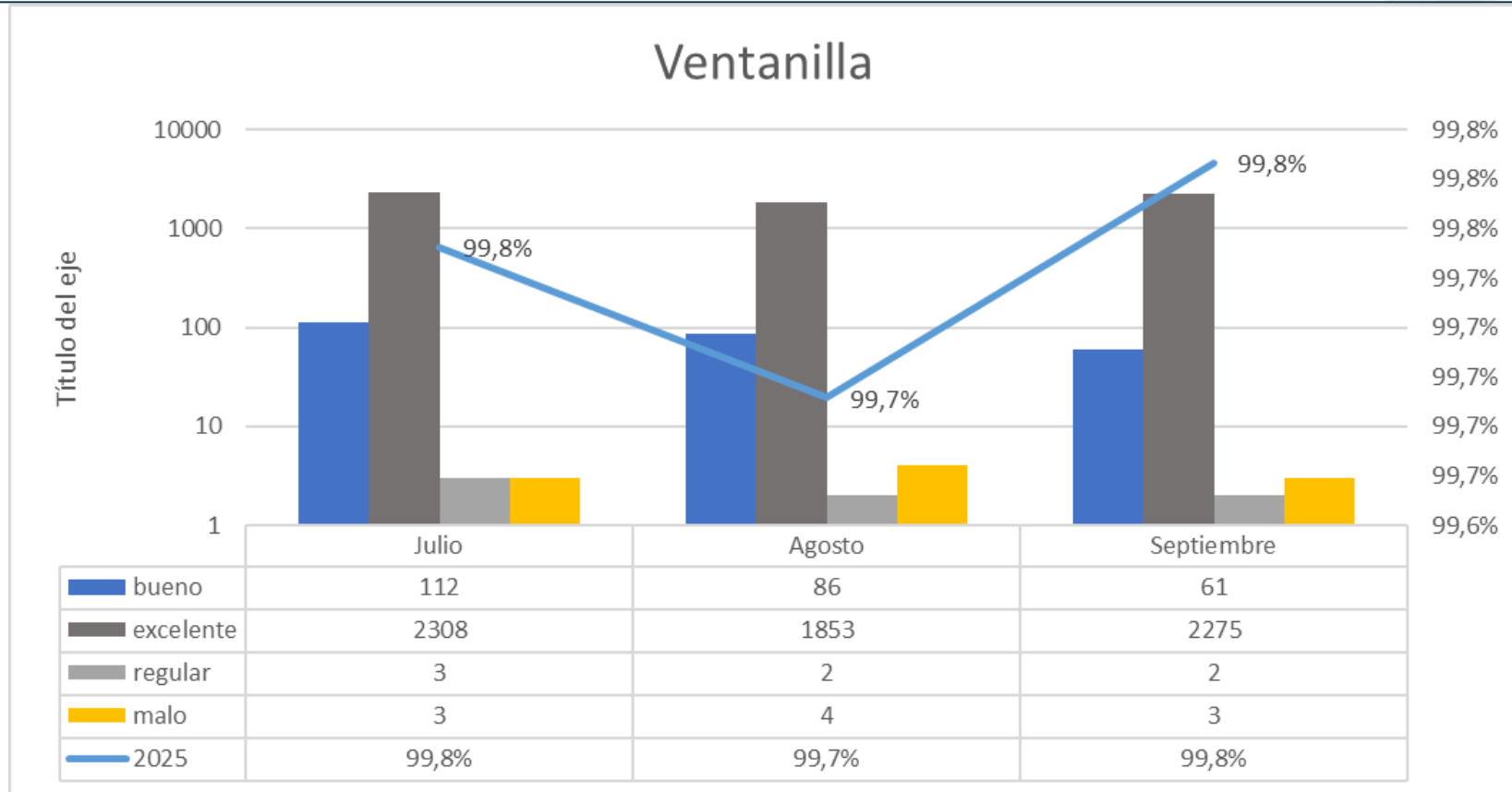


INFORME TERCER TRIMESTRE - 2025

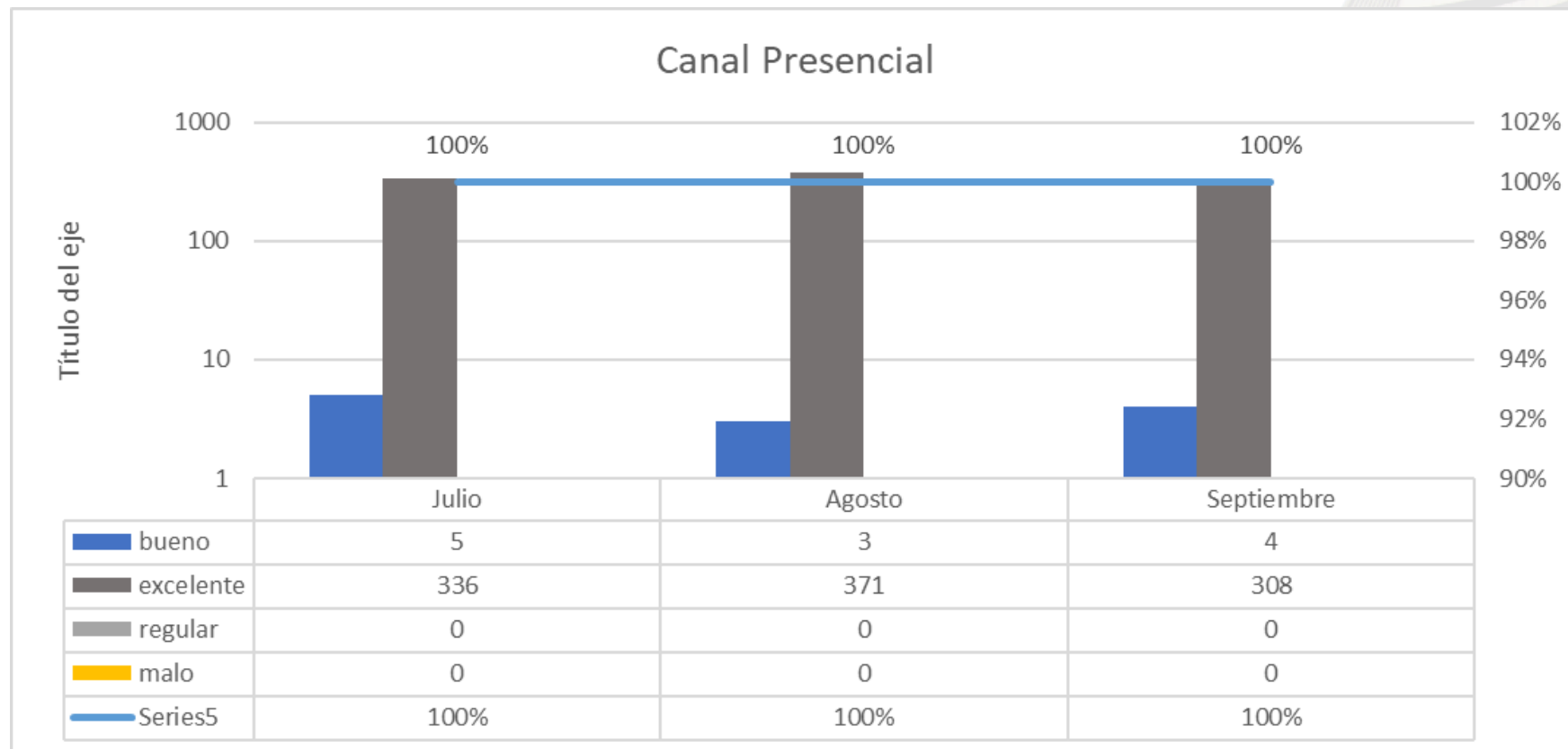
La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN, presenta a la ciudadanía el informe de los resultados de la percepción ciudadana correspondiente al tercer trimestre del año 2025



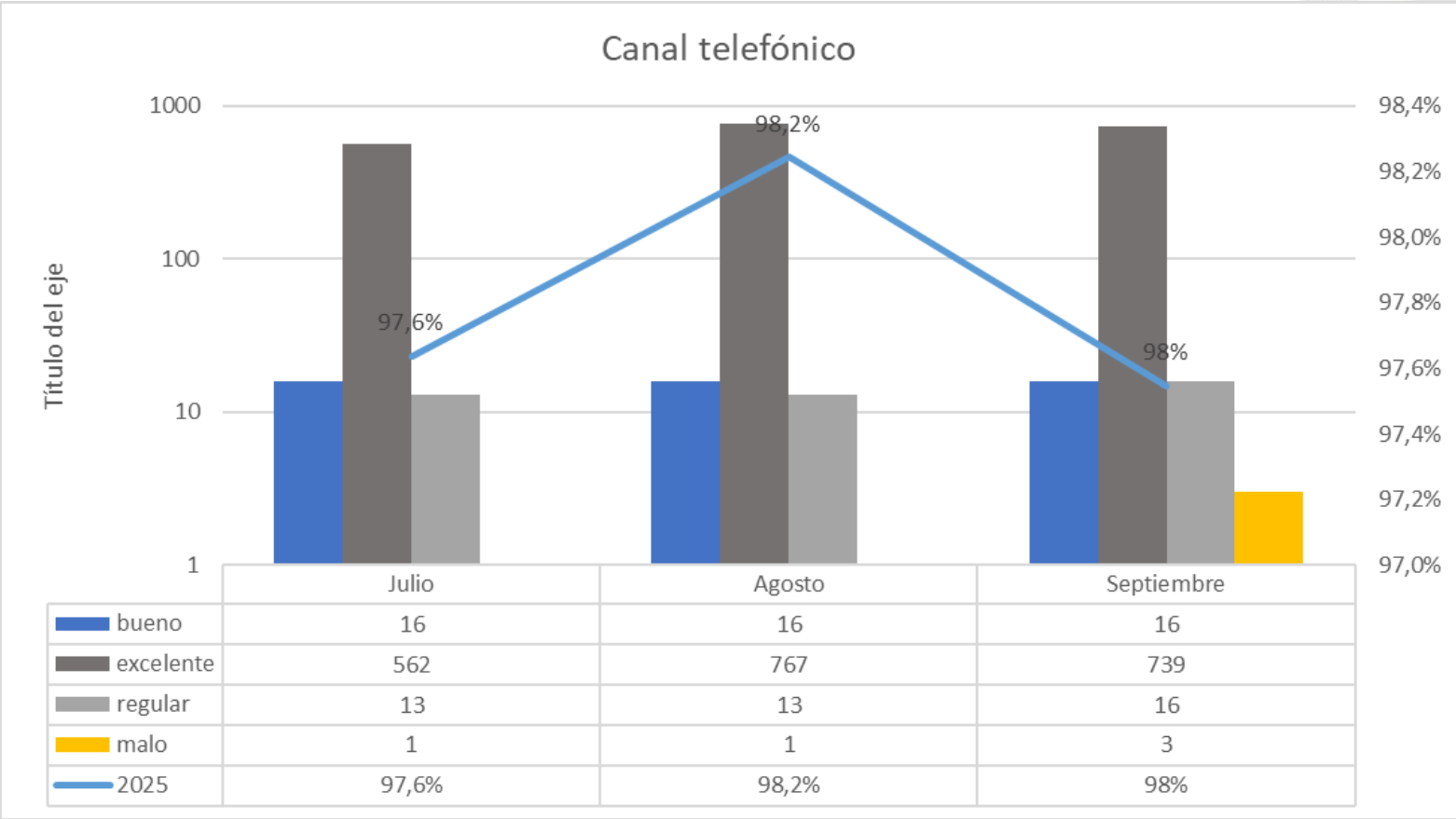
RESULTADOS ENCUESTA - VENTANILLA PRESENCIAL



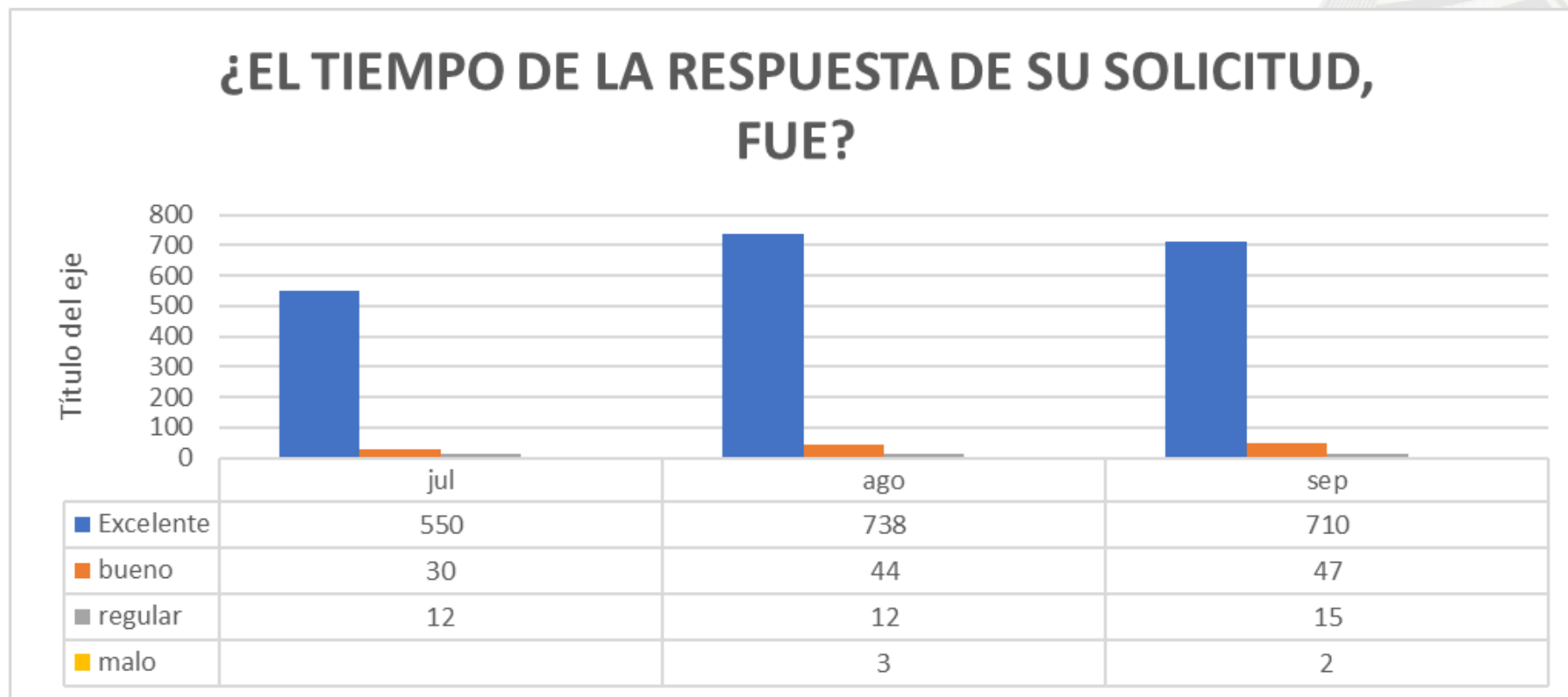
RESULTADOS ENCUESTA - ORIENTACIÓN PRESENCIAL



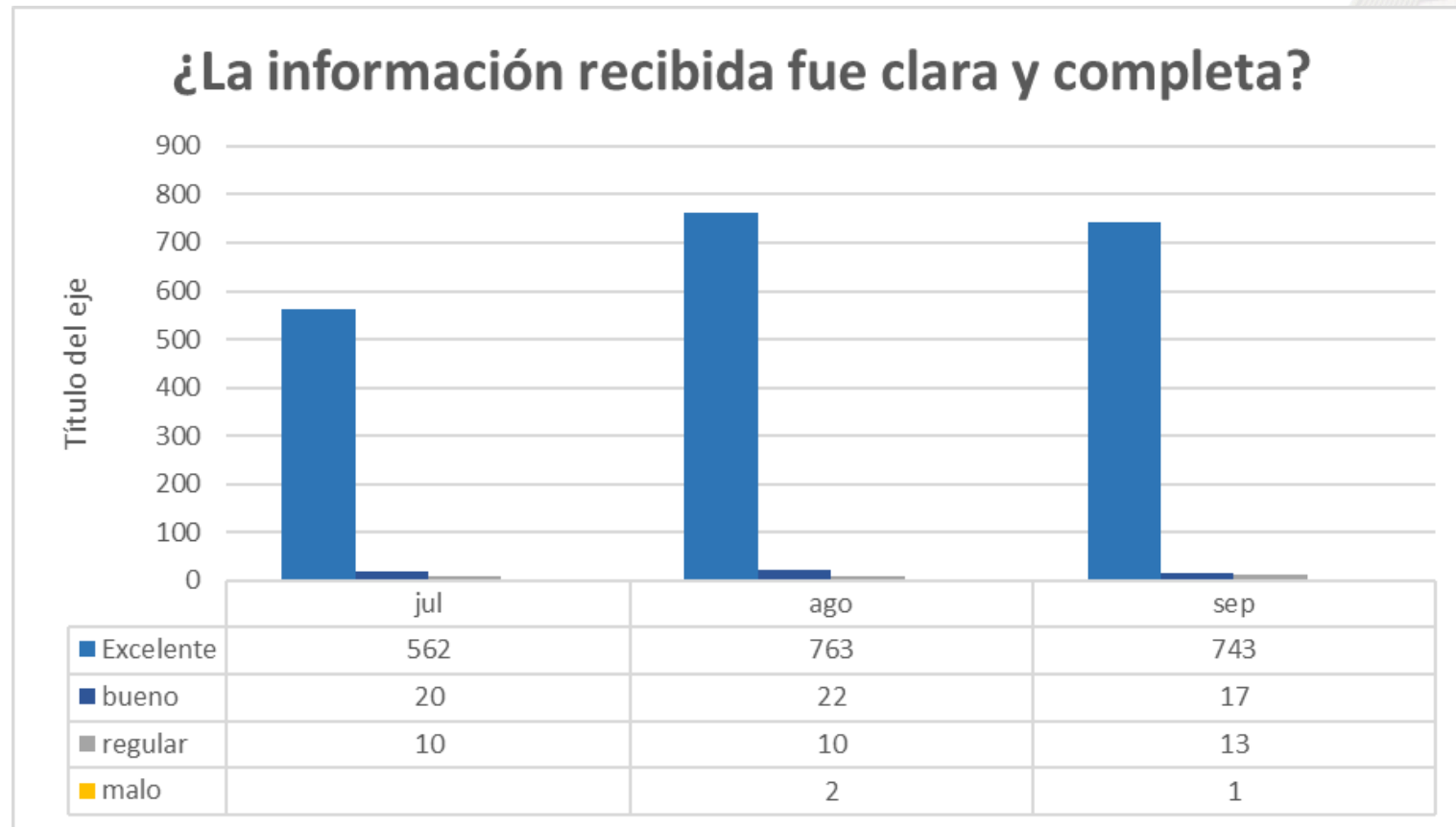
RESULTADOS ENCUESTA CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



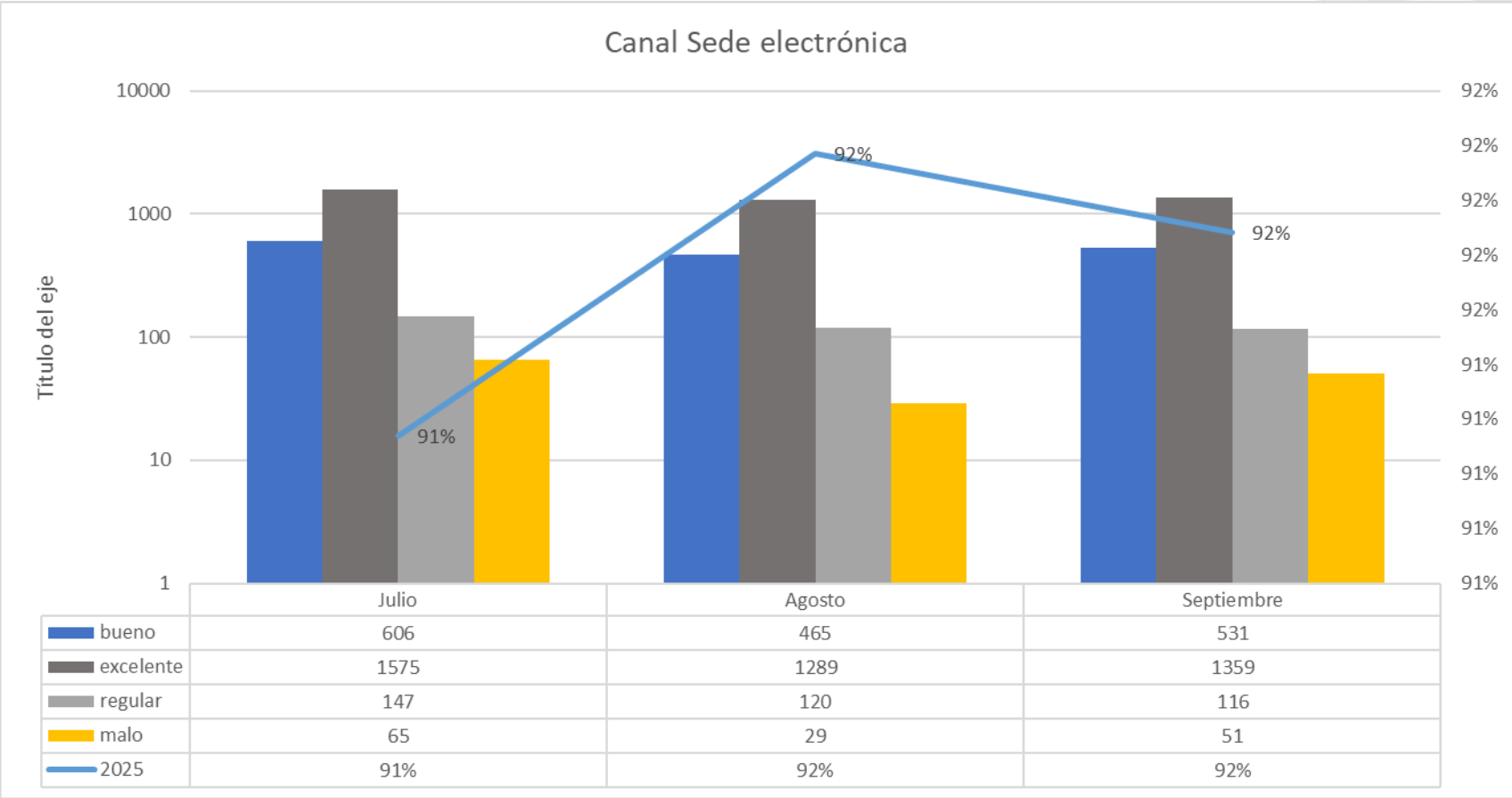
RESULTADOS ENCUESTA - CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



RESULTADOS ENCUESTA - CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



RESULTADOS ENCUESTA CANAL DE ATENCIÓN - SEDE ELECTRÓNICA



INFORME DE PQRSDF



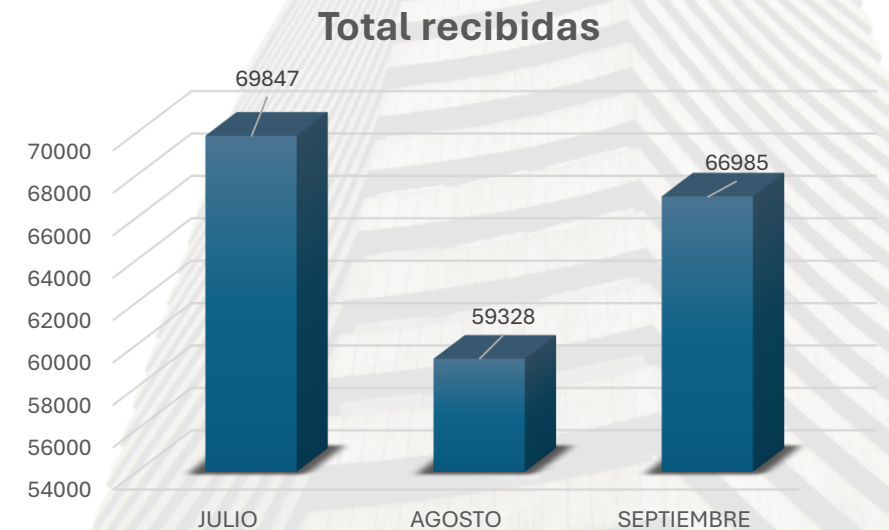
TERCER TRIMESTRE

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el tercer 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. De acuerdo con la guía “gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación” identificada con el código AC-G-01 versión 5; con fundamento en la Ley 1437 de 2011. No se contemplan los canales no oficiales y cuyas solicitudes que no estén tramitadas dentro del sistema de información.

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
69847	59328	66985	196160



GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

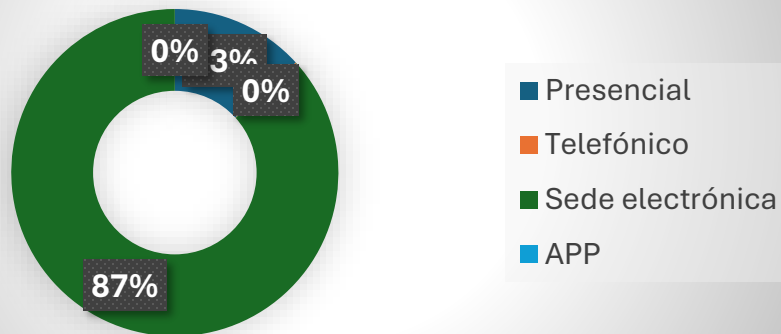
Total de PQRSDF recibidas por canal de recepción mes de JULIO

De acuerdo con la guía “gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación” identificada con el código AC-G-01 versión 5; con fundamento en la Ley 1437 de 2011, se resume:

Para el tipo de canal presencial se incluye en la estadística la ventanilla de radicación principal de nivel central y todos los puntos de radicación a nivel nacional, y ventanilla C.A.C.

Para el tipo de comunicación sede electrónica, se incluye lo radicado directamente por sede y las integraciones asociadas al sistema.

Total recibidas por canal



CANAL	CANTIDAD
Presencial	9258
Telefónico	62
Sede electrónica	60527
APP	0
Total	69847

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

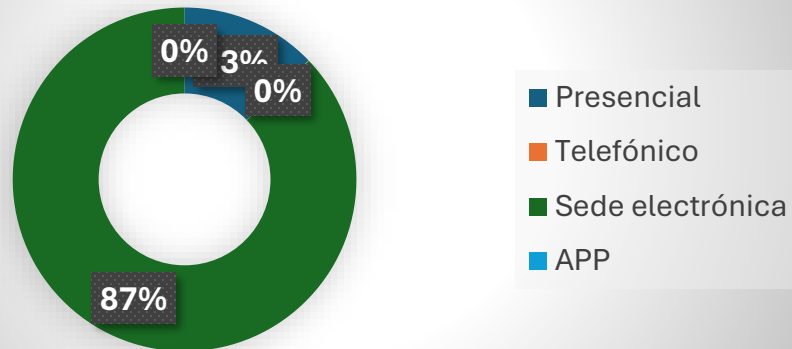
Total de PQRSDF recibidas por canal de recepción AGOSTO

De acuerdo con la guía “gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación” identificada con el código AC-G-01 versión 5; con fundamento en la Ley 1437 de 2011, se resume:

Para el tipo de canal presencial se incluye en la estadística la ventanilla de radicación principal de nivel central y todos los puntos de radicación a nivel nacional, y ventanilla C.A.C.

Para el tipo de comunicación sede electrónica, se incluye lo radicado directamente por sede y las integraciones asociadas al sistema.

Total recibidas por canal



CANAL	CANTIDAD
Presencial	7617
Telefónico	28
Sede electrónica	51682
APP	1
Total	59328

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

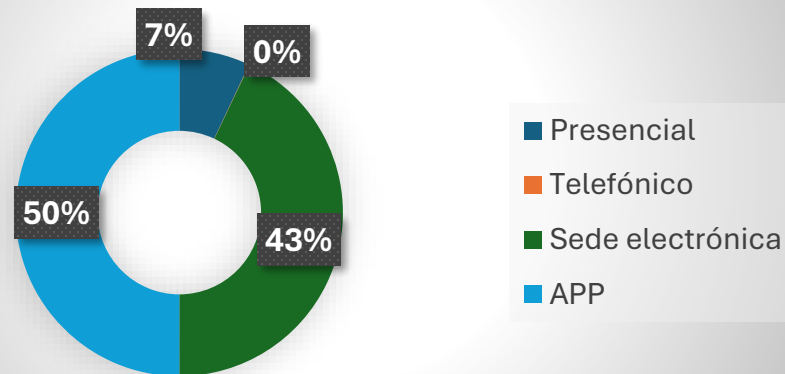
Total de PQRSDF recibidas por canal de recepción SEPTIEMBRE

De acuerdo con la guía “gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación” identificada con el código AC-G-01 versión 5; con fundamento en la Ley 1437 de 2011, se resume:

Para el tipo de canal presencial se incluye en la estadística la ventanilla de radicación principal de nivel central y todos los puntos de radicación a nivel nacional, y ventanilla C.A.C.

Para el tipo de comunicación sede electrónica, se incluye lo radicado directamente por sede y las integraciones asociadas al sistema.

Total recibidas por canal



CANAL	CANTIDAD
Presencial	9402
Telefónico	53
Sede electrónica	57530
APP	0
Total	66985

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de radicados por tipo de comunicación JULIO

De acuerdo con la guía “gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación” identificada con el código AC-G-01 versión 5; con fundamento en la Ley 1437 de 2011, se resume las 69847 solicitudes por tipo de petición:

Tipo de Comunicación	Cantidad
Comunicación informativa	22170
Denuncia	338
Denuncia de la corrupción y protección al denunciante	2
Denuncia proceso electoral	3
Denuncia Uriel	5
Felicitación	12
Formato SIRI	344
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	60
Informes OCID y otros	4809
JEP	3520
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	16
Orientación proceso electoral	1
Quejas	14314
Reclamo	33
Solicitud certificado de antecedentes	2432
Solicitud de consulta	309
Solicitud de documentos e información	1423
Solicitud de información con identificación reservada	103
Solicitud de interés general	1182
Solicitud de interés particular	9726
Solicitudes servidor PGN	1867
Sugerencia	4
Supervigilancia al derecho de petición	49
Tutelas de 0 a 12 horas	390
Tutelas de 12 a 24 horas	1140
Tutelas de 24 a 48 horas	1338
Urgente / Petición con término prioritario	4257
TOTAL	69847

Cantidad de peticiones por tipo de comunicación



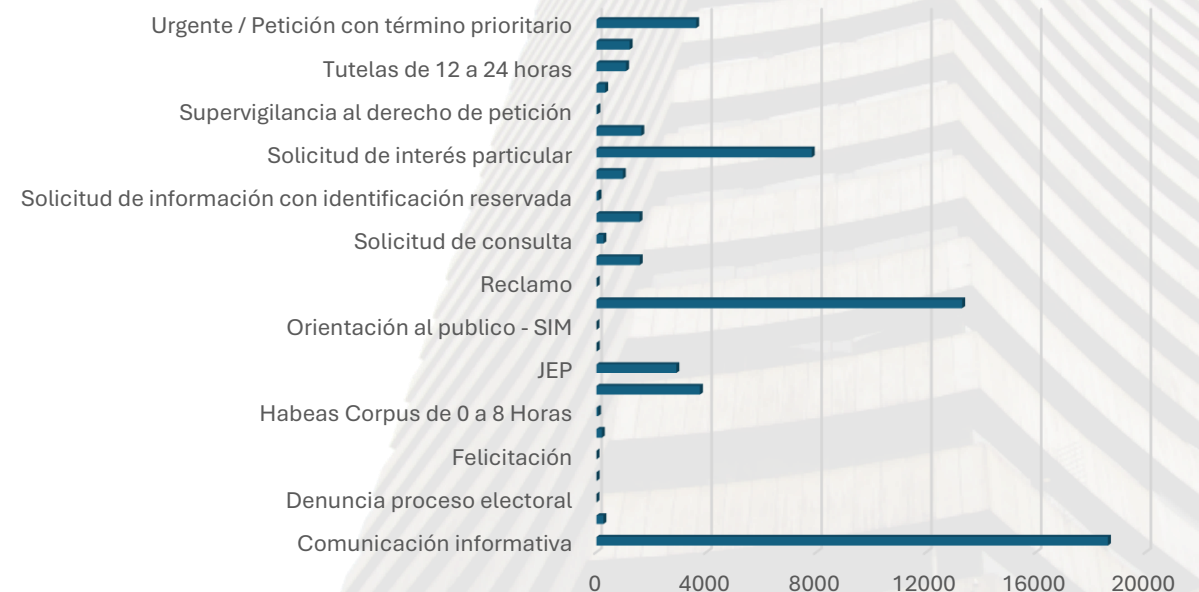
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de radicados por tipo de comunicación AGOSTO

De acuerdo con la guía “gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación” identificada con el código AC-G-01 versión 5; con fundamento en la Ley 1437 de 2011, se resume las 59328 solicitudes por tipo de petición:

Tipo de Comunicación	Cantidad
Comunicación informativa	18621
Denuncia	254
Denuncia proceso electoral	1
Denuncia Uriel	9
Felicitación	6
Formato SIRI	199
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	57
Informes OCID y otros	3766
JEP	2907
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	14
Orientación al publico - SIM	1
Quejas	13308
Reclamo	16
Solicitud certificado de antecedentes	1576
Solicitud de consulta	256
Solicitud de documentos e información	1566
Solicitud de información con identificación reservada	74
Solicitud de interes general	963
Solicitud de interés particular	7832
Solicitudes servidor PGN	1633
Supervigilancia al derecho de petición	36
Tutelas de 0 a 12 horas	318
Tutelas de 12 a 24 horas	1078
Tutelas de 24 a 48 horas	1209
Urgente / Petición con término prioritario	3628
TOTAL	59328

Cantidad de peticiones por tipo de comunicación



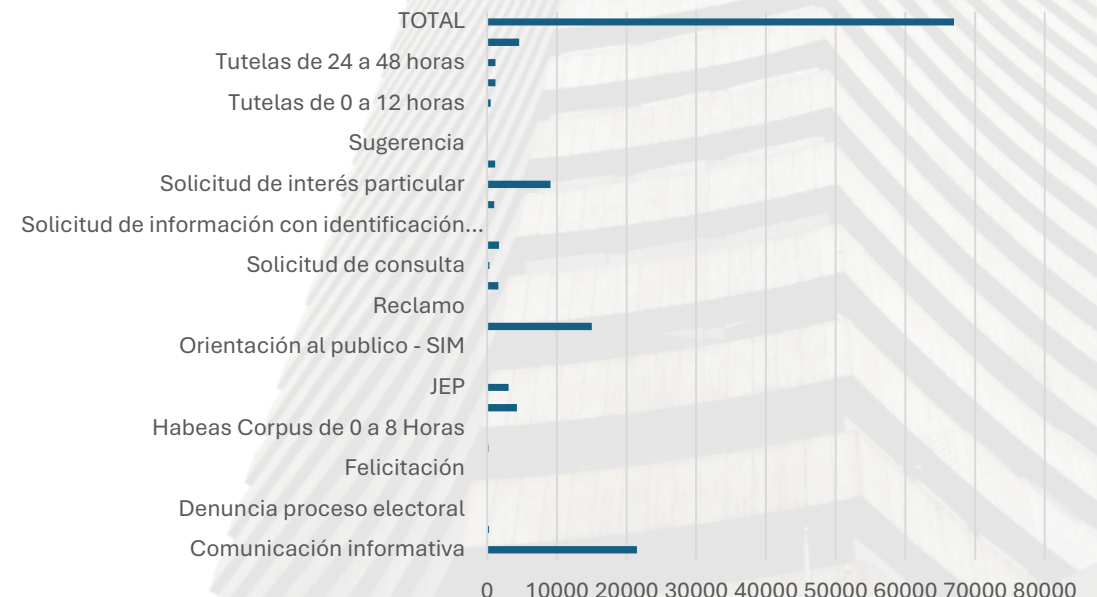
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de radicados por tipo de comunicación SEPTIEMBRE

De acuerdo con la guía “gestión y parametrización en el sistema de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos o sugerencias de la Procuraduría General de la Nación” identificada con el código AC-G-01 versión 5; con fundamento en la Ley 1437 de 2011, se resume las 66985 solicitudes por tipo de petición:

Tipo de Comunicación	Cantidad
Comunicación informativa	21495
Denuncia	295
Denuncia proceso electoral	4
Denuncia Uriel	6
Felicitación	7
Formato SIRI	194
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	63
Informes OCID y otros	4263
JEP	3063
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	17
Orientación al publico - SIM	1
Quejas	15026
Reclamo	17
Solicitud certificado de antecedentes	1605
Solicitud de consulta	318
Solicitud de documentos e información	1710
Solicitud de información con identificación reservada	109
Solicitud de interes general	993
Solicitud de interés particular	9079
Solicitudes servidor PGN	1151
Sugerencia	2
Supervigilancia al derecho de petición	68
Tutelas de 0 a 12 horas	491
Tutelas de 12 a 24 horas	1198
Tutelas de 24 a 48 horas	1211
Urgente / Petición con término prioritario	4599
TOTAL	66985

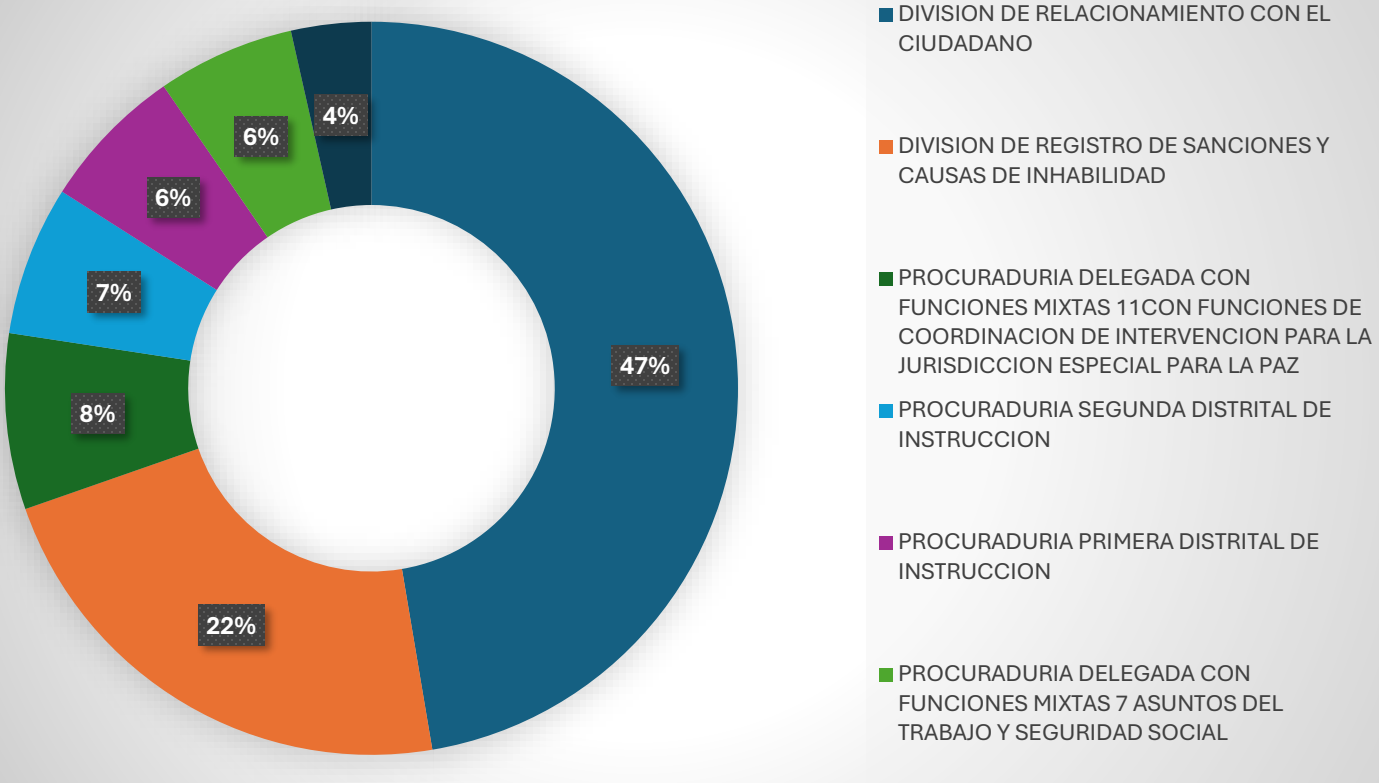
Cantidad de peticiones por tipo de comunicación



GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias NIVEL CENTRAL recepción de solicitudes JULIO

Las dependencias que más recibieron solicitudes durante el mes de julio son:

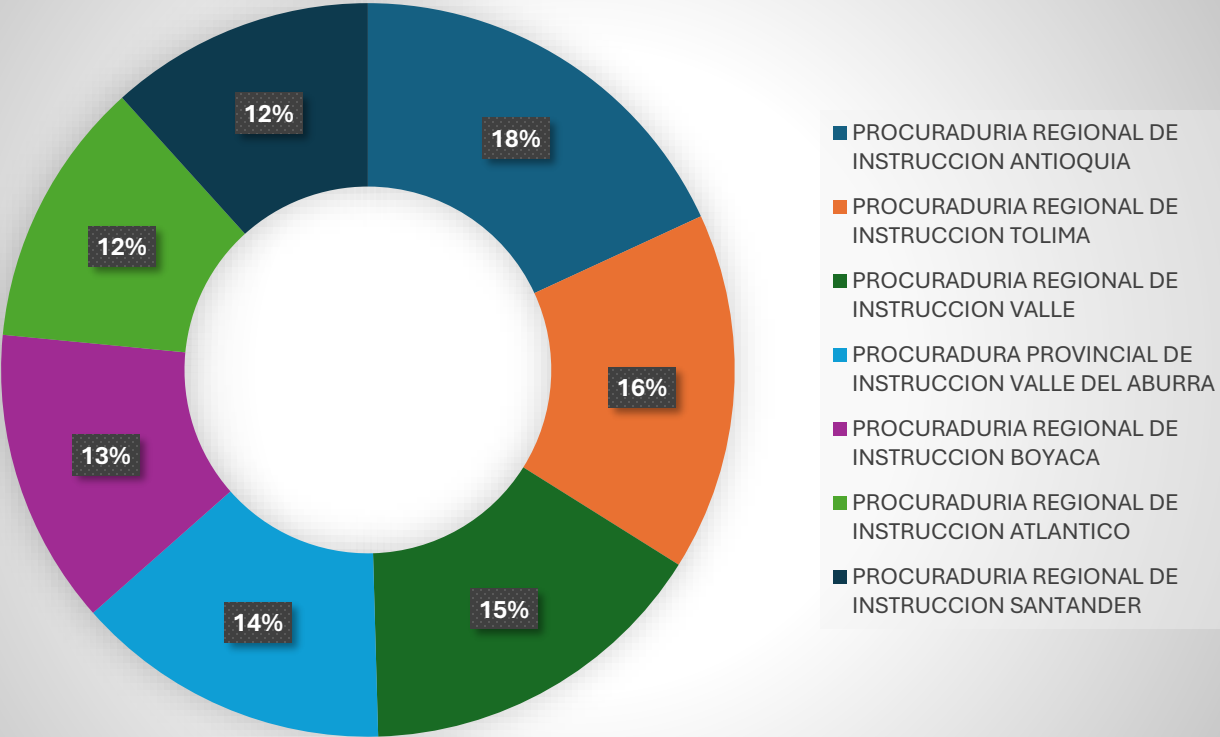


DEPENDENCIA	TOTAL
DIVISION DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	13555
DIVISION DE REGISTRO DE SANCIONES Y CAUSAS DE INHABILIDAD	6389
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 11 CON FUNCIONES DE COORDINACION DE INTERVENCION PARA LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	2220
PROCURADURIA SEGUNDA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1890
PROCURADURIA PRIMERA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1832
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 7 ASUNTOS DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	1735
OFICINA JURIDICA	1011

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias EN TERRITORIO recepción de solicitudes JULIO

Las regionales que más recibieron solicitudes durante el mes de julio son:

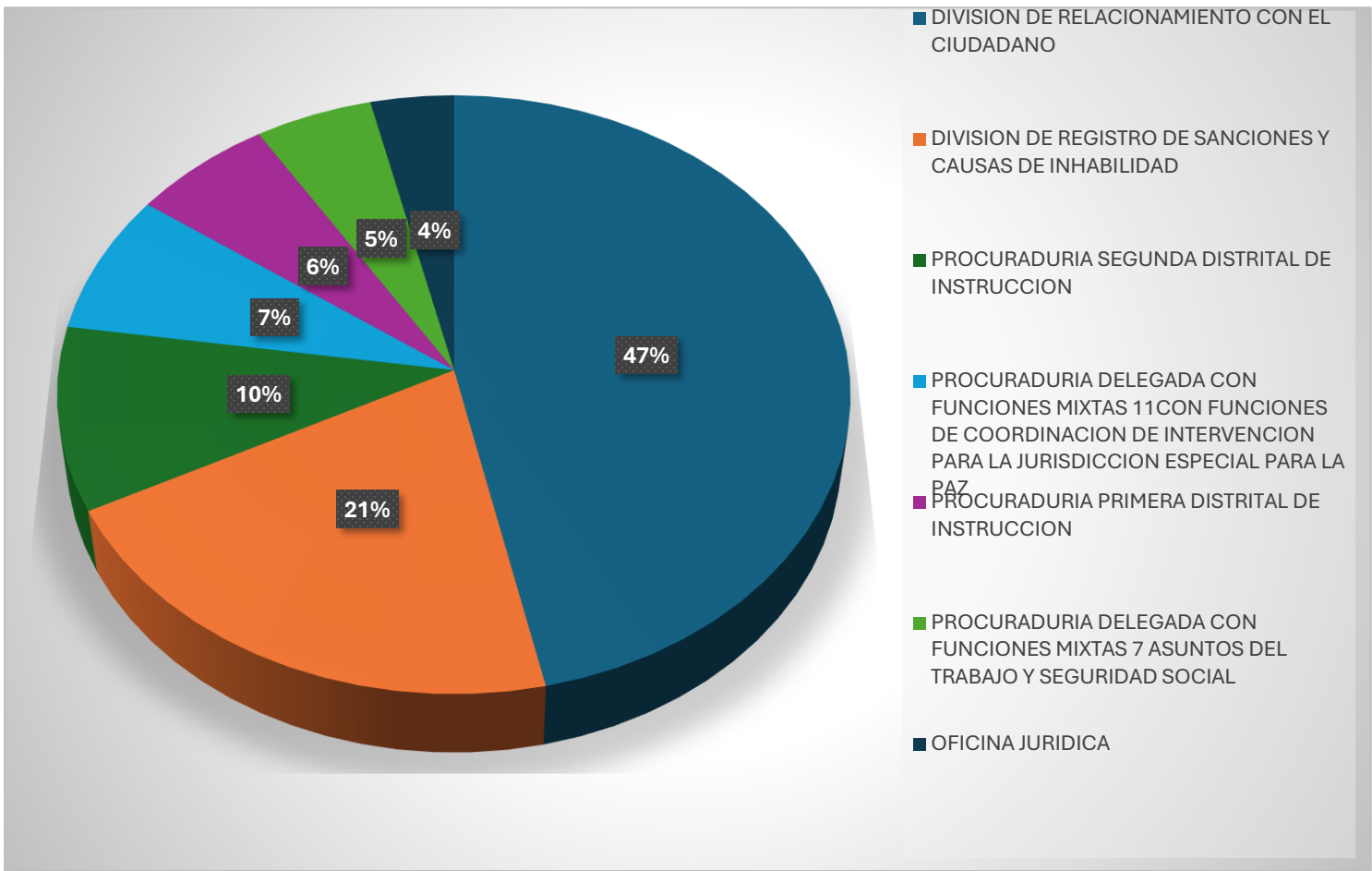


DEPENDENCIA	TOTAL
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ANTIOQUIA	972
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION TOLIMA	847
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE	839
PROCURADURA PROVINCIAL DE INSTRUCCION VALLE DEL ABURRA	747
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION BOYACA	700
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ATLANTICO	632
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION SANTANDER	627

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias NIVEL CENTRAL recepción de solicitudes AGOSTO

Las dependencias que más recibieron solicitudes durante el mes de agosto son:

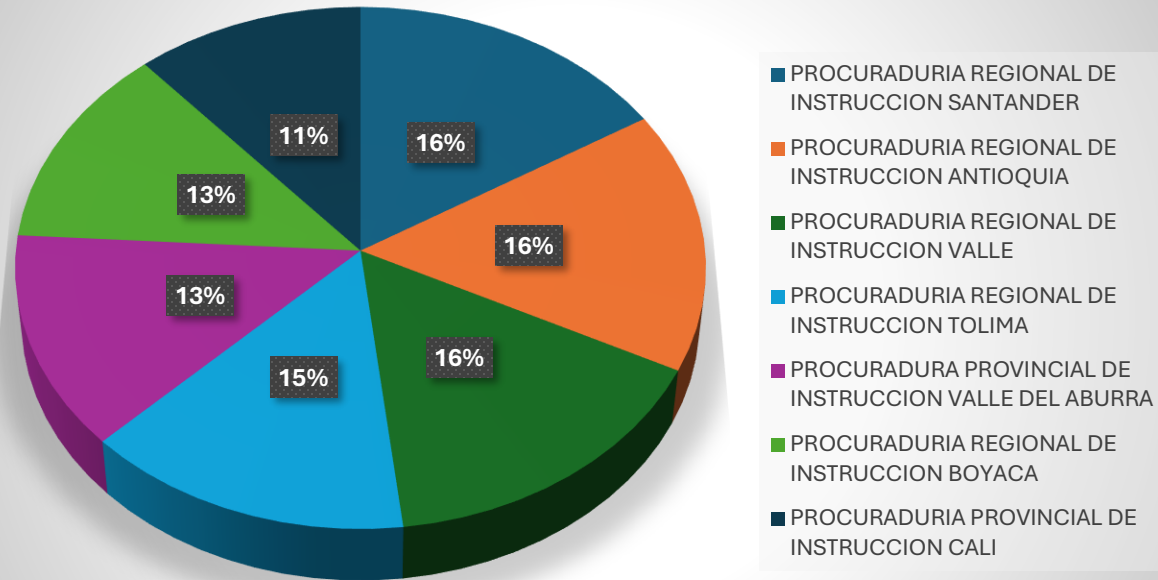


DEPENDENCIA	TOTAL
DIVISION DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	10996
DIVISION DE REGISTRO DE SANCIONES Y CAUSAS DE INHABILIDAD	4929
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 11 CON FUNCIONES DE COORDINACION DE INTERVENCION PARA LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	1785
PROCURADURIA SEGUNDA DISTRITAL DE INSTRUCCION	2338
PROCURADURIA PRIMERA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1469
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 7 ASUNTOS DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	1224
OFICINA JURIDICA	868

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias EN TERRITORIO recepción de solicitudes AGOSTO

Las regionales que más recibieron solicitudes durante el mes de agosto son:

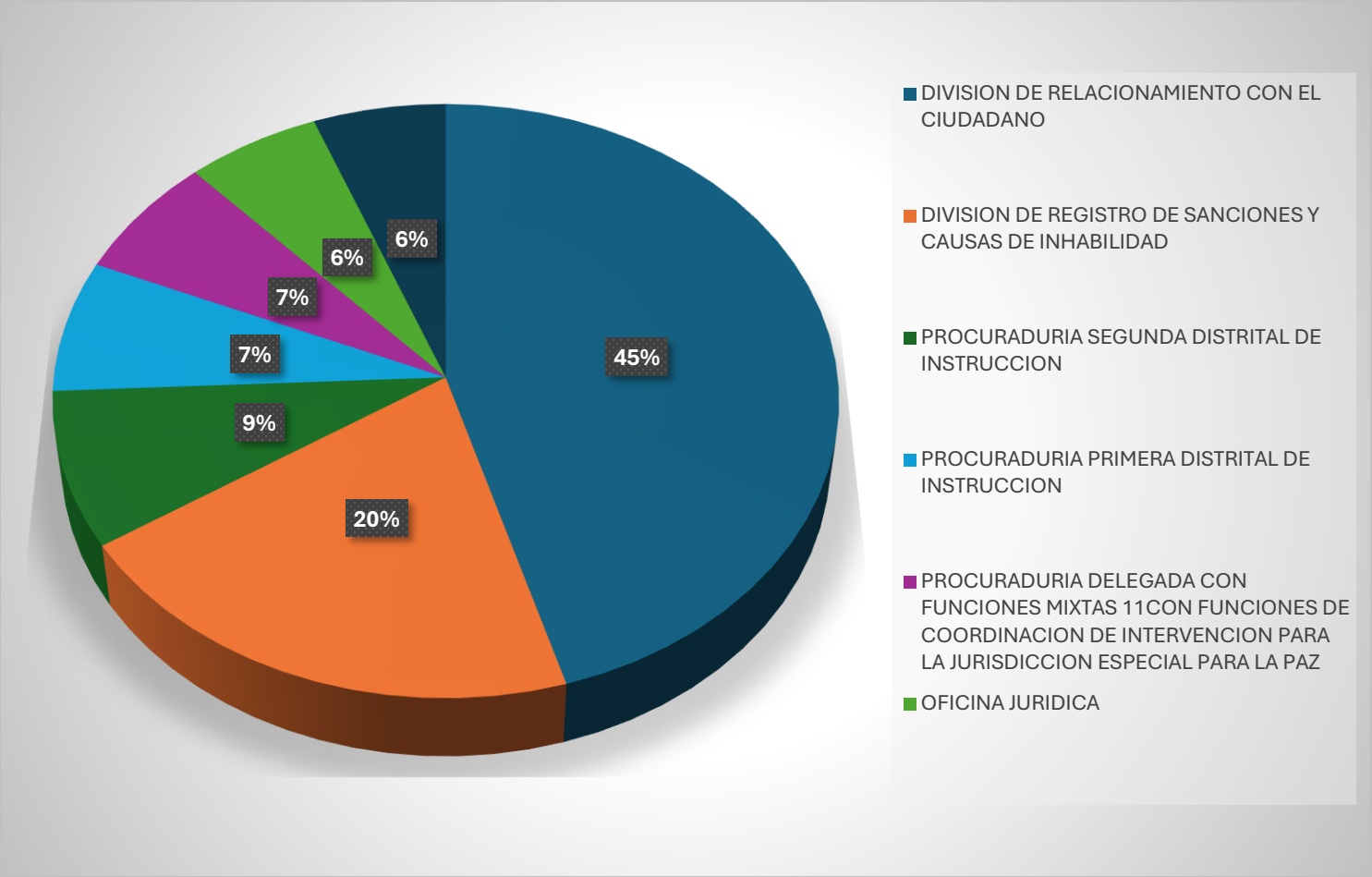


DEPENDENCIA	TOTAL
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION SANTANDER	752
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ANTIOQUIA	751
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE	731
PROCURADURA REGIONAL DE INSTRUCCIÓN TOLIMA	673
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE DEL ABURRA	617
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION BOYACA	586
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION CALI	530

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias NIVEL CENTRAL recepción de solicitudes SEPTIEMBRE

Las dependencias que más recibieron solicitudes durante el mes de septiembre son:

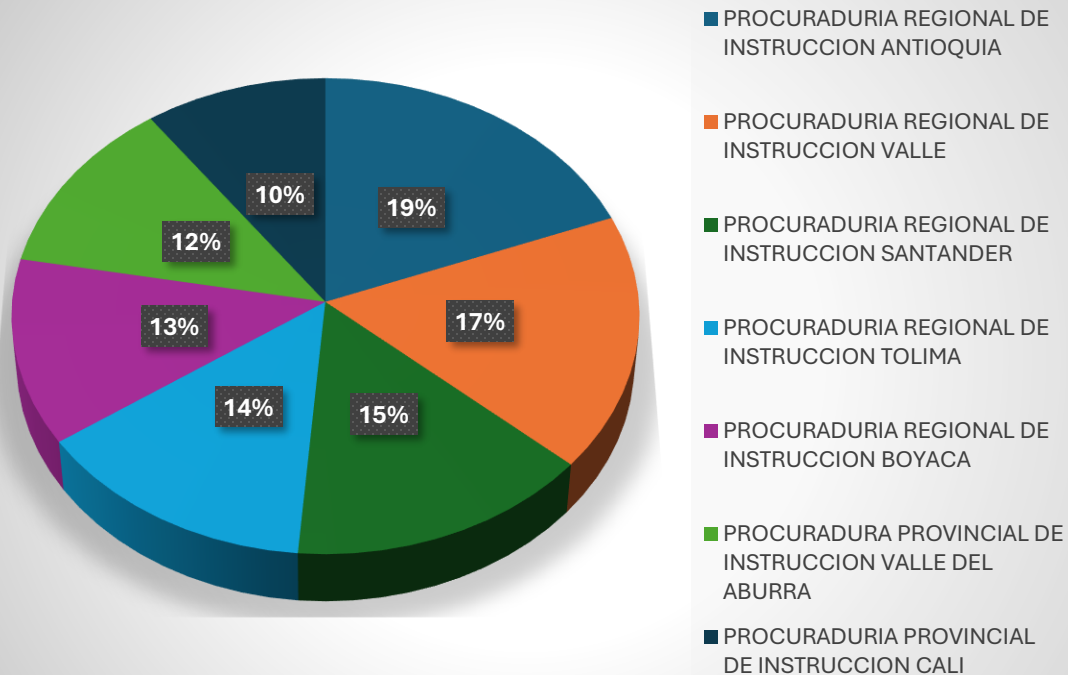


DEPENDENCIA	TOTAL
DIVISION DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	12137
DIVISION DE REGISTRO DE SANCIONES Y CAUSAS DE INHABILIDAD	5452
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 11 CON FUNCIONES DE COORDINACION DE INTERVENCION PARA LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	1791
PROCURADURIA SEGUNDA DISTRITAL DE INSTRUCCION	2261
PROCURADURIA PRIMERA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1917
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 7 ASUNTOS DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	1573
OFICINA JURIDICA	1595

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias EN TERRITORIO recepción de solicitudes SEPTIEMBRE

Las regionales que más recibieron solicitudes durante el mes de septiembre son:



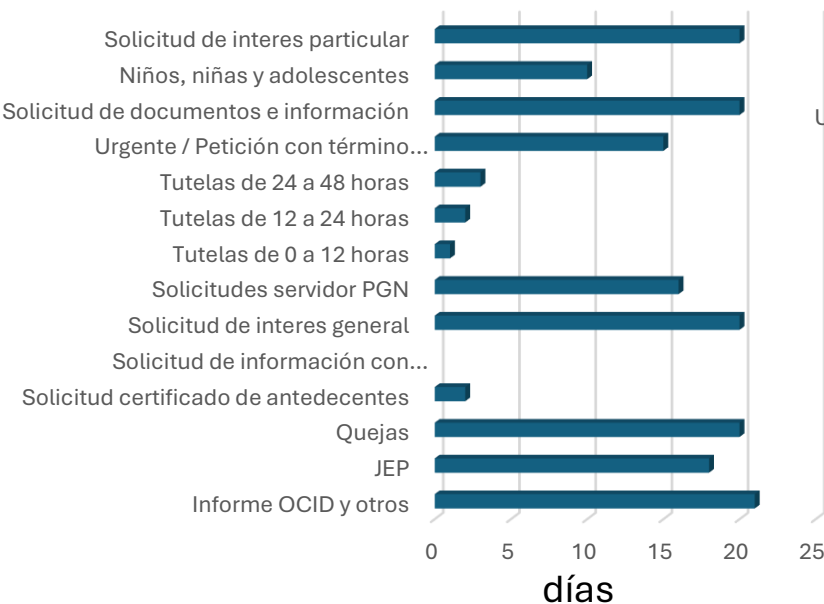
DEPENDENCIA	TOTAL
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ANTIOQUIA	1104
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE	1002
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION SANTANDER	859
PROCURADURA REGIONAL DE INSTRUCCIÓN TOLIMA	810
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION BOYACA	727
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE DE ABURRA	701
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION CALI	575

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

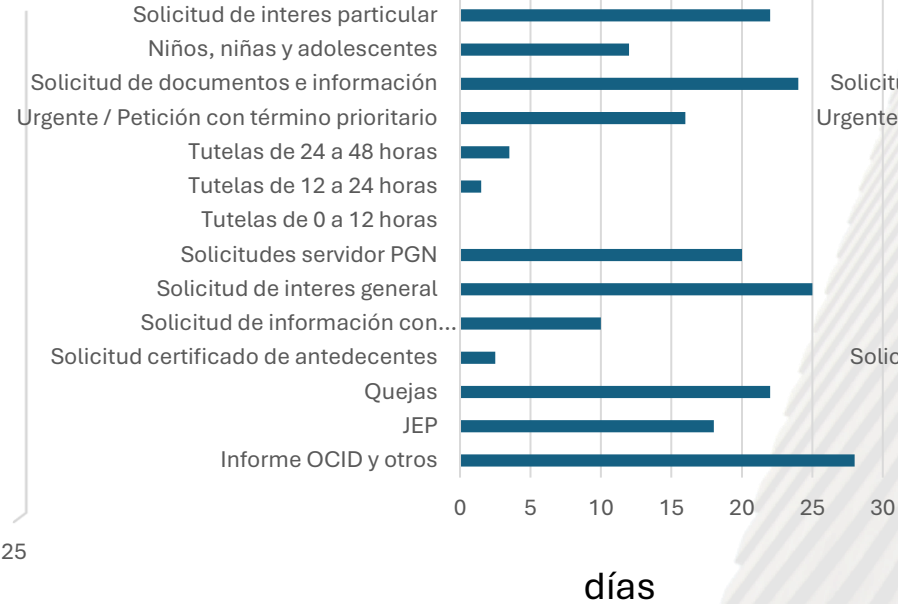
Promedio tiempos de respuesta de las solicitudes

El promedio de respuesta en días de las solicitudes a nivel trimestral se resume en:

JULIO



AGOSTO



SEPTIEMBRE

