

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

SEGUNDO TRIMESTRE

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

2026

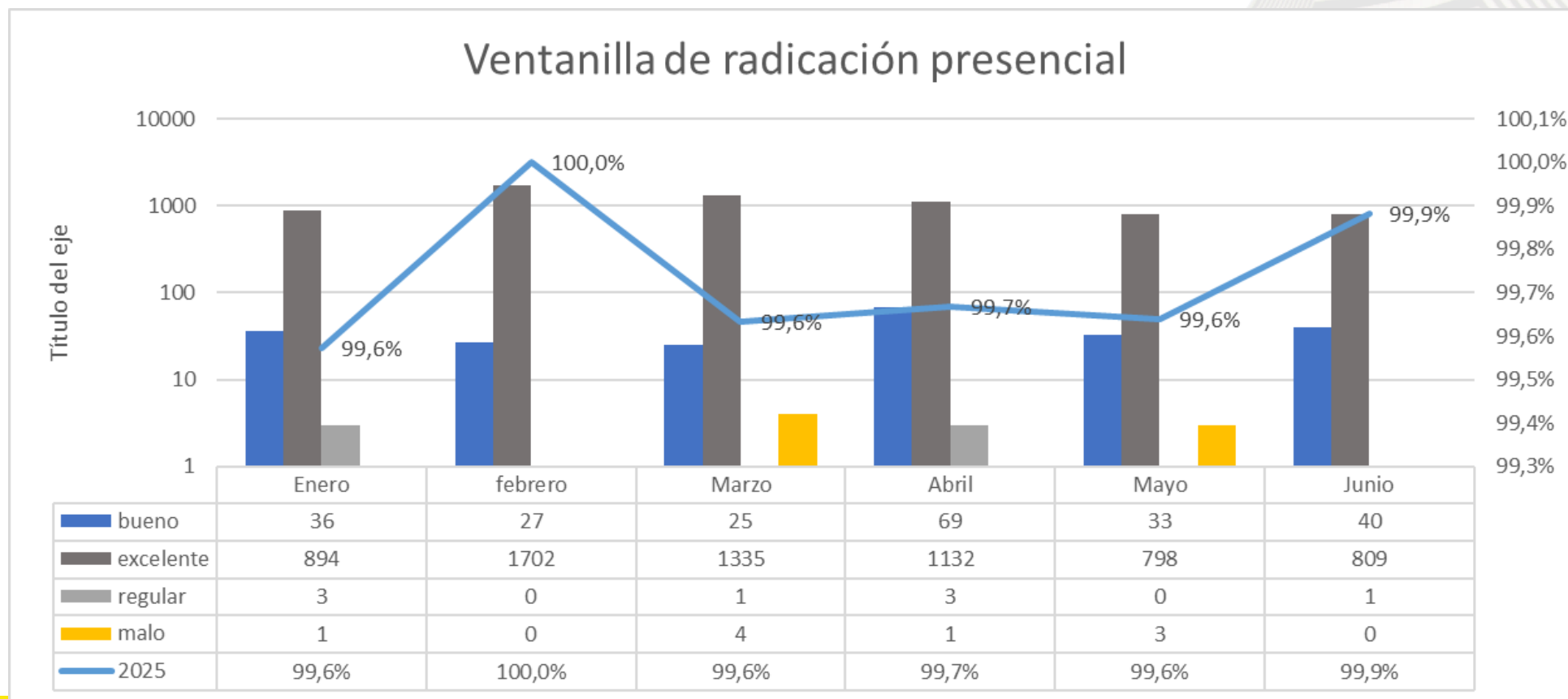


INFORME SEGUNDO TRIMESTRE - 2026

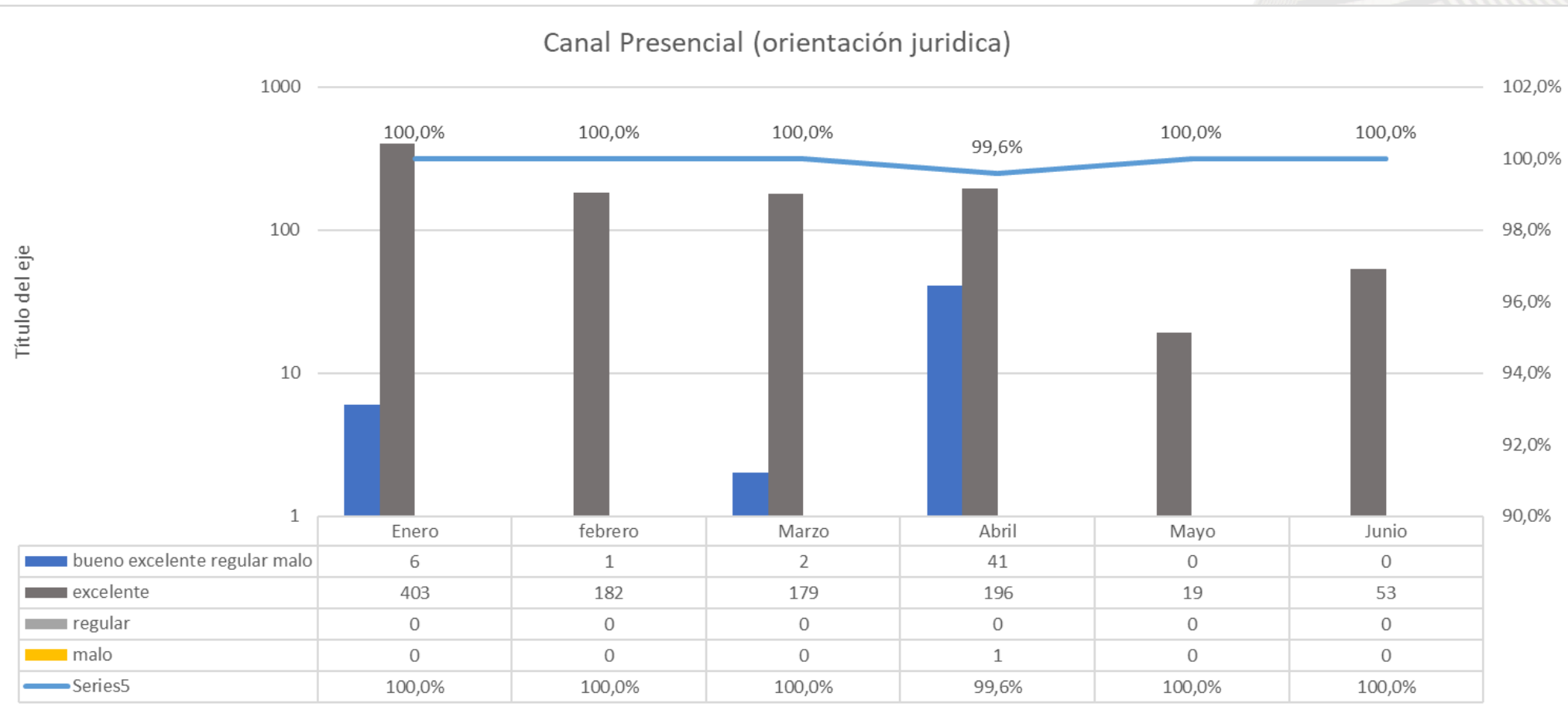
La PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN, presenta a la ciudadanía el informe de los resultados de la percepción ciudadana correspondiente al segundo trimestre del año 2026



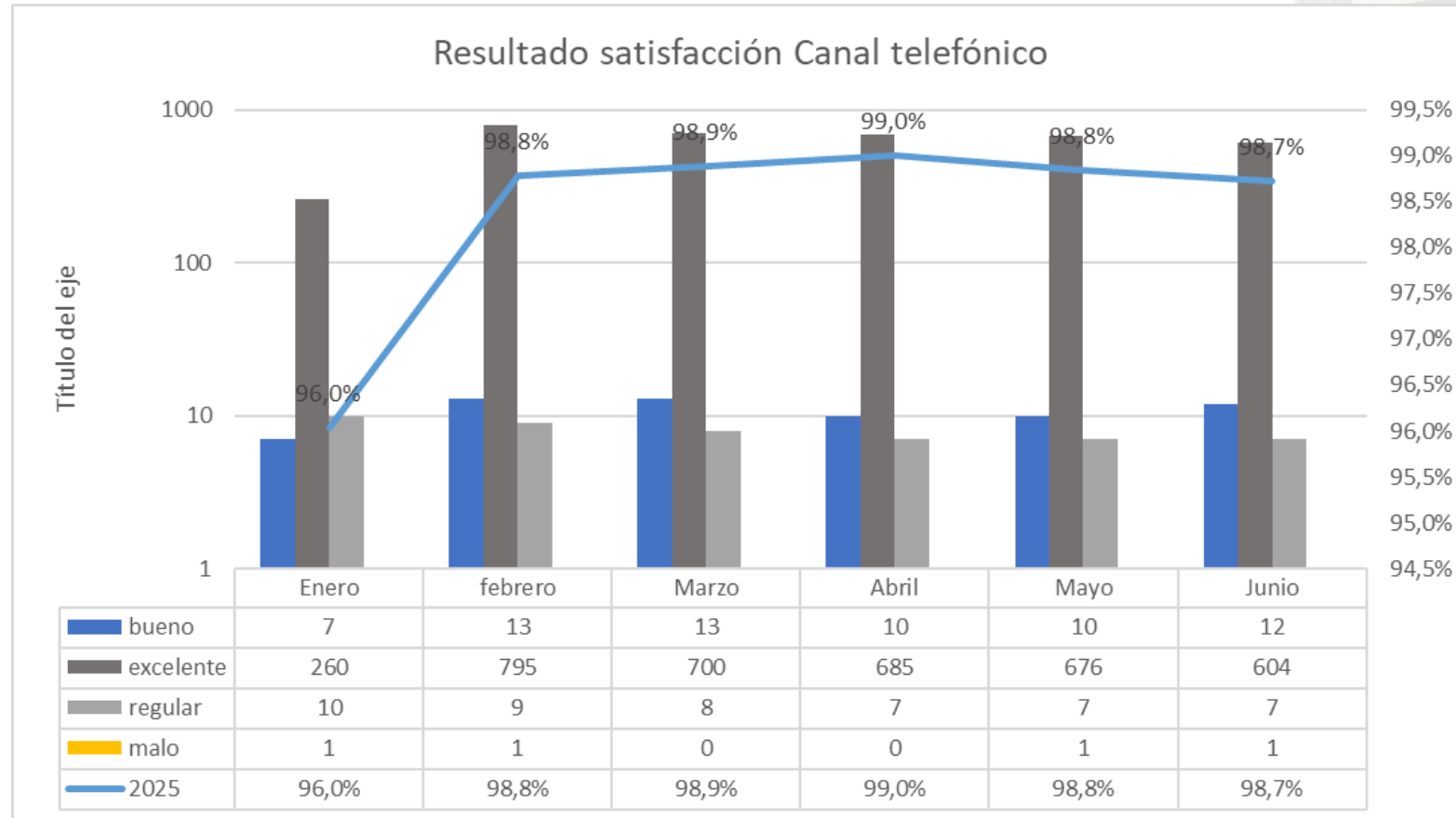
RESULTADOS ENCUESTA - VENTANILLA PRESENCIAL



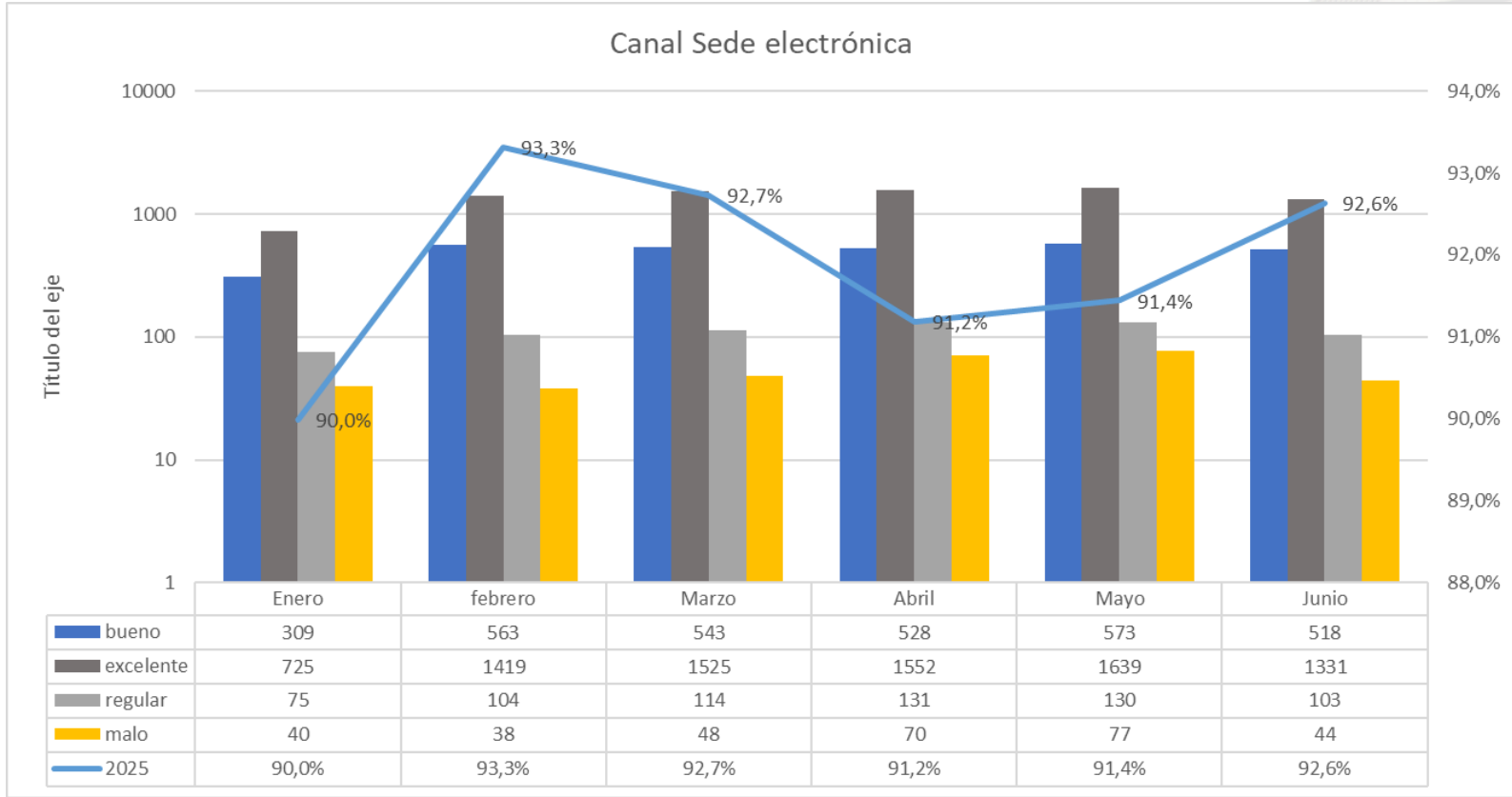
RESULTADOS ENCUESTA - ORIENTACIÓN PRESENCIAL



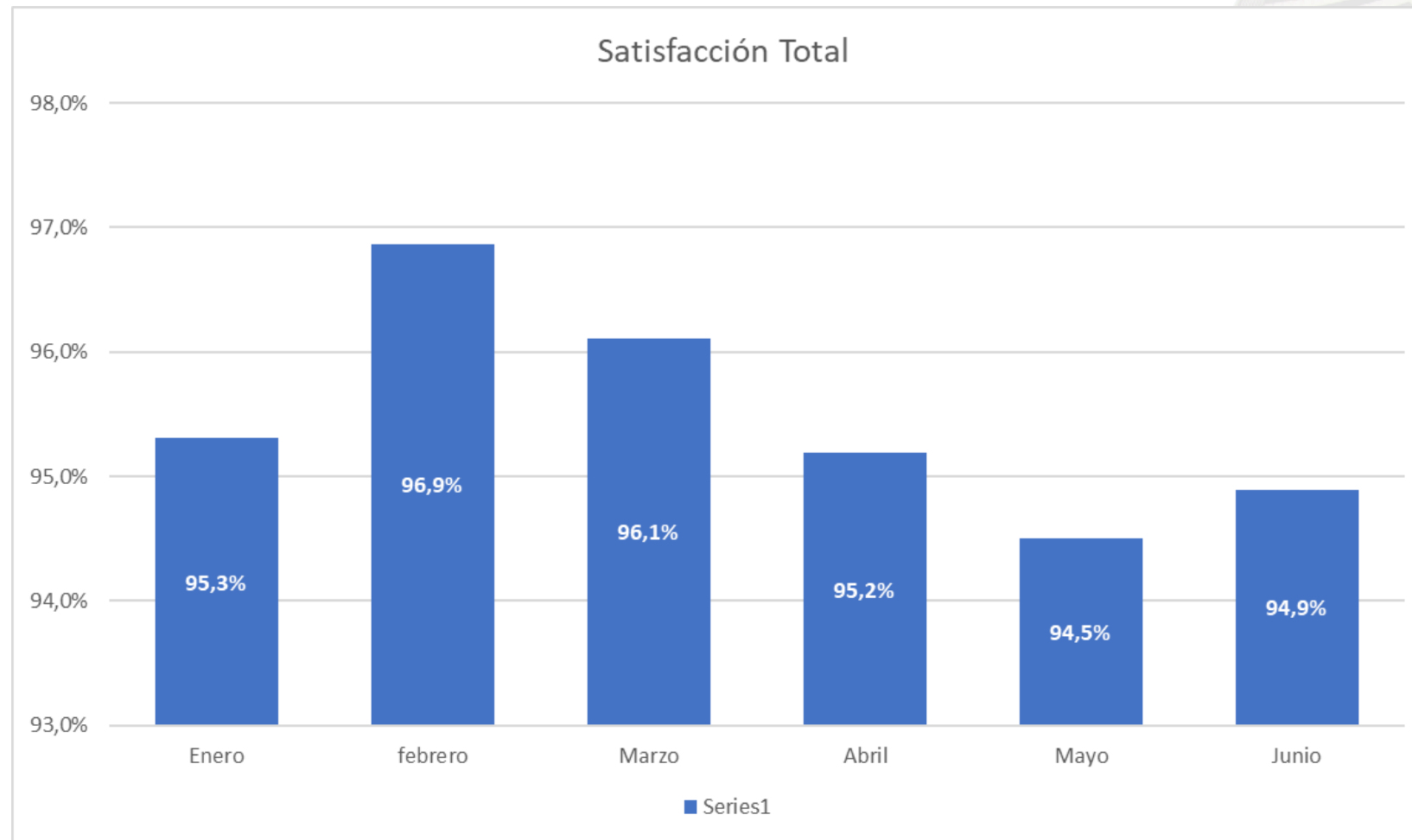
RESULTADOS ENCUESTA CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



RESULTADOS ENCUESTA - CANAL DE ATENCIÓN SEDE ELECTRÓNICA



RESULTADOS ENCUESTAS CANALES DE ATENCIÓN - 2026



SEGUNDO TRIMESTRE



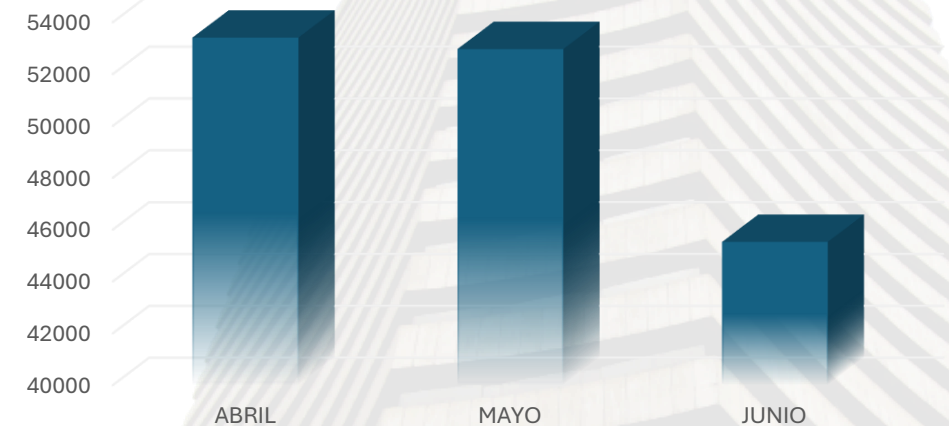
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el segundo 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.

ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
53403	52961	45522	151886

TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS



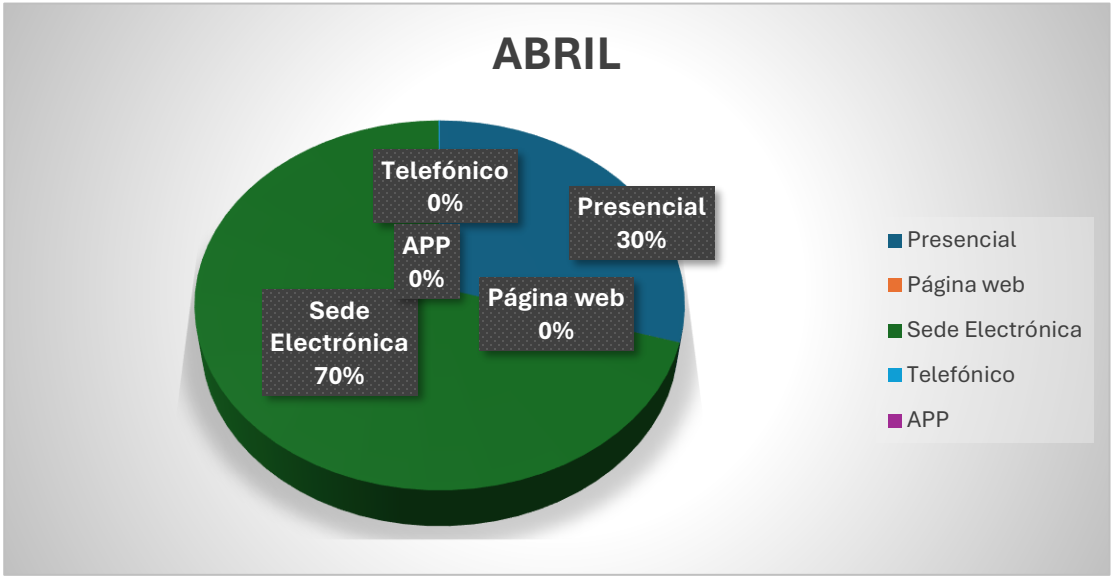
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas por canal de recepción mes de ABRIL

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.



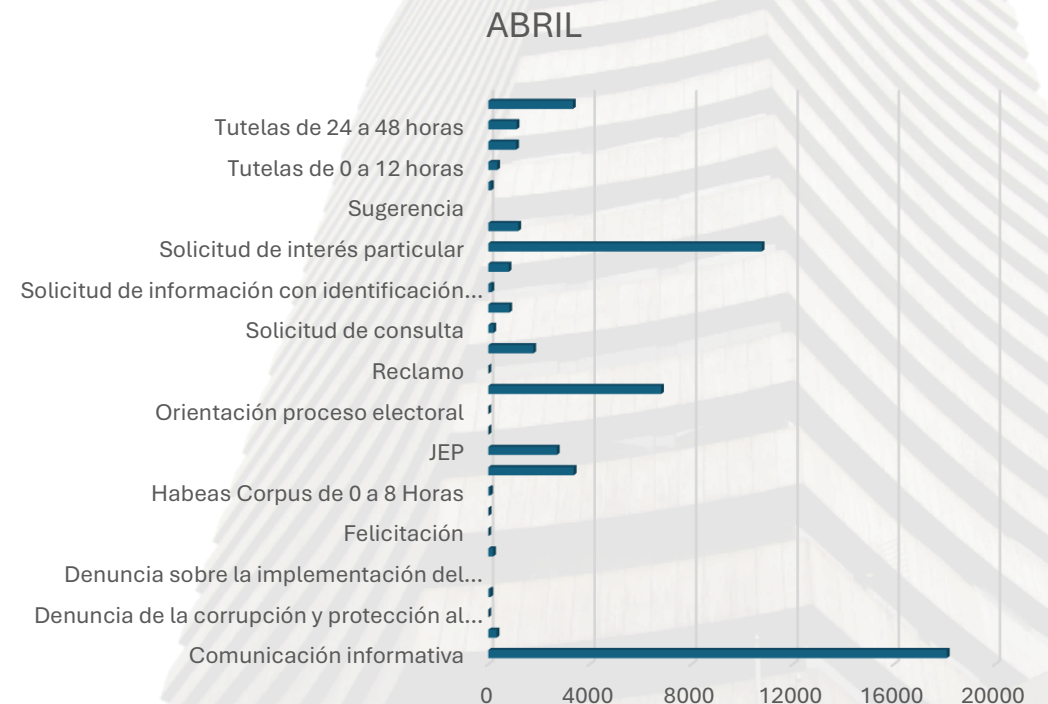
CANAL	CANTIDAD
Presencial	15862
Página web	2
Sede Electrónica	37491
Telefónico	47
APP	1
TOTAL GENERAL	53403

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de radicados por tipo de comunicación ABRIL

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	ABRIL
Comunicación informativa	18092
Denuncia	329
Denuncia de la corrupción y protección al denunciante	2
Denuncia proceso electoral	85
Denuncia sobre la implementación del acuerdo de Paz	
Denuncia Uriel	192
Felicitación	6
Formato SIRI	18
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	74
Informes OCID y otros	3366
JEP	2702
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	12
Orientación proceso electoral	2
Quejas	6809
Reclamo	11
Solicitud certificado de antecedentes	1774
Solicitud de consulta	204
Solicitud de documentos e información	829
Solicitud de información con identificación reservada	128
Solicitud de interés general	802
Solicitud de interés particular	10775
Solicitudes servidor PGN	1182
Sugerencia	
Supervigilancia al derecho de petición	108
Tutelas de 0 a 12 horas	351
Tutelas de 12 a 24 horas	1097
Tutelas de 24 a 48 horas	1118
Urgente / Petición con término prioritario	3335
Total general	53403



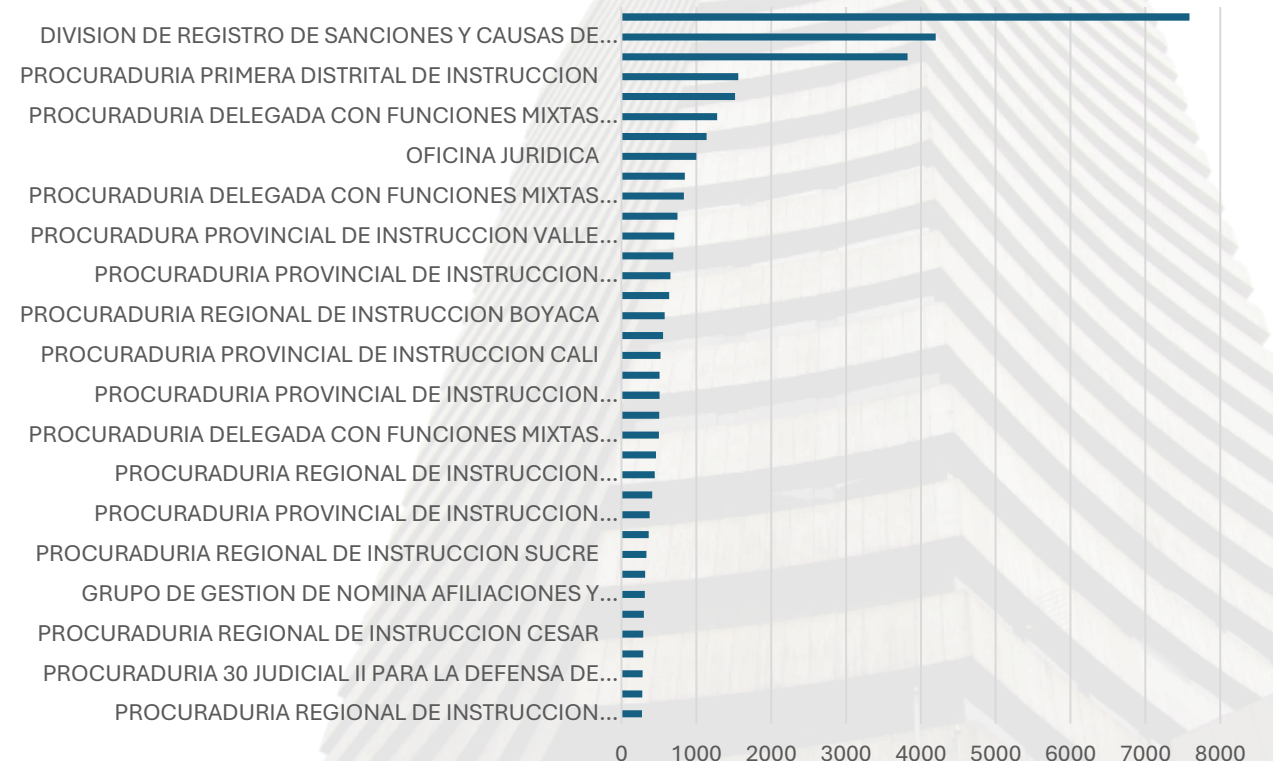
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias TOP de recepción de solicitudes ABRIL

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

DEPENDENCIA	TOTAL
DIVISION DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	7587
DIVISION DE REGISTRO DE SANCIONES Y CAUSAS DE INHABILIDAD	4199
PROCURADURIA DELEGADA PREVENTIVA Y DE CONTROL DE GESTION 3 PARA LA GESTION Y LA GOBERNANZA TERRITORIAL	3824
PROCURADURIA PRIMERA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1563
PROCURADURIA SEGUNDA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1519
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 11 CON FUNCIONES DE COORDINACION DE INTERVENCION PARA LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	1281
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ANTIOQUIA	1137
OFICINA JURIDICA	999
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE	849
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 7 ASUNTOS DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	833
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 14 TERCERA CON FUNCIONES DE INTERVENCION PARA LA PAZ	748
PROCURADURA PROVINCIAL DE INSTRUCCION VALLE DEL ABURRA	704
GRUPO DE GESTION DE LA INFORMACION LABORAL	695
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION BUCARAMANGA	655
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION TOLIMA	637
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION BOYACA	577
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 5 PARA EL MINISTERIO PUBLICO EN ASUNTOS PENALES	557
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION CALI	521
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION SINCELEJO	508
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION NORTE DE SANTANDER	508
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ATLANTICO	507
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 13 SEGUNDA CON FUNCIONES DE INTERVENCION PARA LA PAZ	499
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION CALDAS	464
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION SANTANDER	447
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION GUAJIRA	409
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION IBAGUE	375
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION CARTAGENA	363
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION SUCRE	333
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION BOLIVAR	317
GRUPO DE GESTION DE NOMINA AFILIACIONES Y PENSIONES	314
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION MAGDALENA	300
PROCURADURIA AUXILIAR PARA ASUNTOS CONSTITUCIONALES	292
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION CESAR	292
PROCURADURIA 30 JUDICIAL II PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA LA ADOLESCENCIA LA FAMILIA Y LA MUJER TUNJA	283
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION BARRANQUILLA	280
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION AMAZONAS	274

TOP DE DEPENDENCIAS CON MAS SOLICITUDES



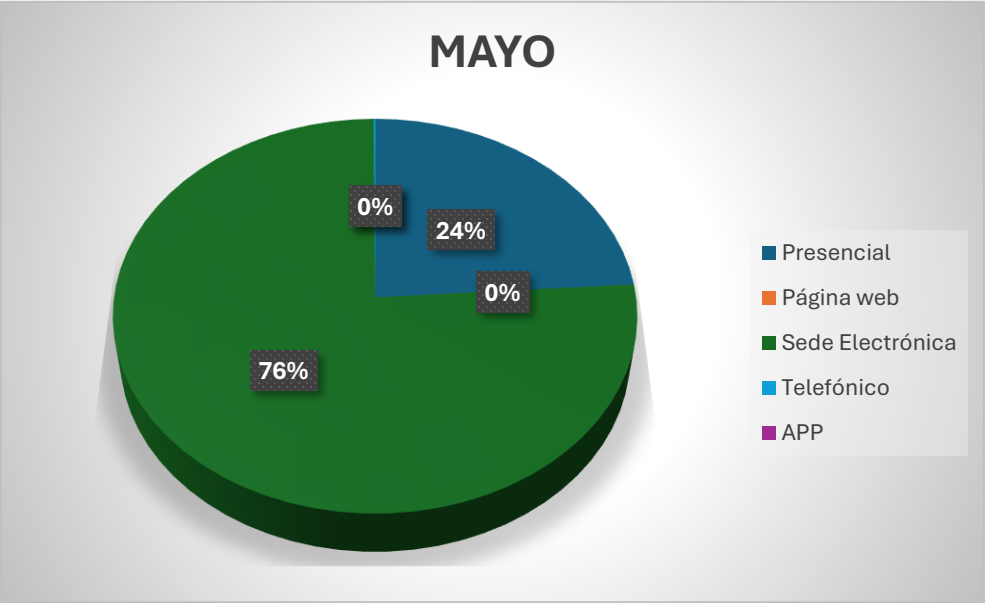
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas por canal de recepción MAYO

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.



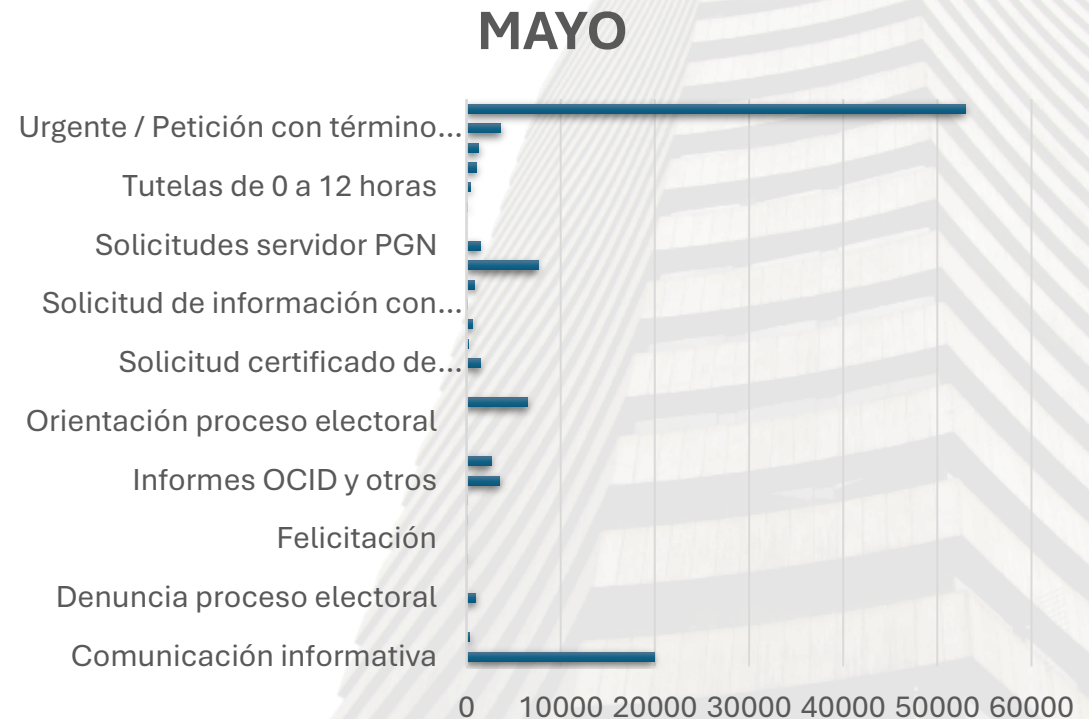
CANAL	CANTIDAD
Presencial	12677
Página web	2
Sede Electrónica	40224
Telefónico	58
APP	0
TOTAL GENERAL	52961

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de radicados por tipo de comunicación MAYO

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	MAYO
Comunicación informativa	19918
Denuncia	358
Denuncia de la corrupción y protección al denunciante	3
Denuncia proceso electoral	977
Denuncia sobre la implementación del acuerdo de Paz	1
Denuncia Uriel	93
Felicitación	5
Formato SIRI	54
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	82
Informes OCID y otros	3549
JEP	2602
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	10
Orientación proceso electoral	3
Quejas	6491
Reclamo	4
Solicitud certificado de antecedentes	1441
Solicitud de consulta	225
Solicitud de documentos e información	638
Solicitud de información con identificación reservada	119
Solicitud de interés general	842
Solicitud de interés particular	7620
Solicitudes servidor PGN	1467
Sugerencia	5
Supervigilancia al derecho de petición	118
Tutelas de 0 a 12 horas	389
Tutelas de 12 a 24 horas	1039
Tutelas de 24 a 48 horas	1285
Urgente / Petición con término prioritario	3623
Total general	52961



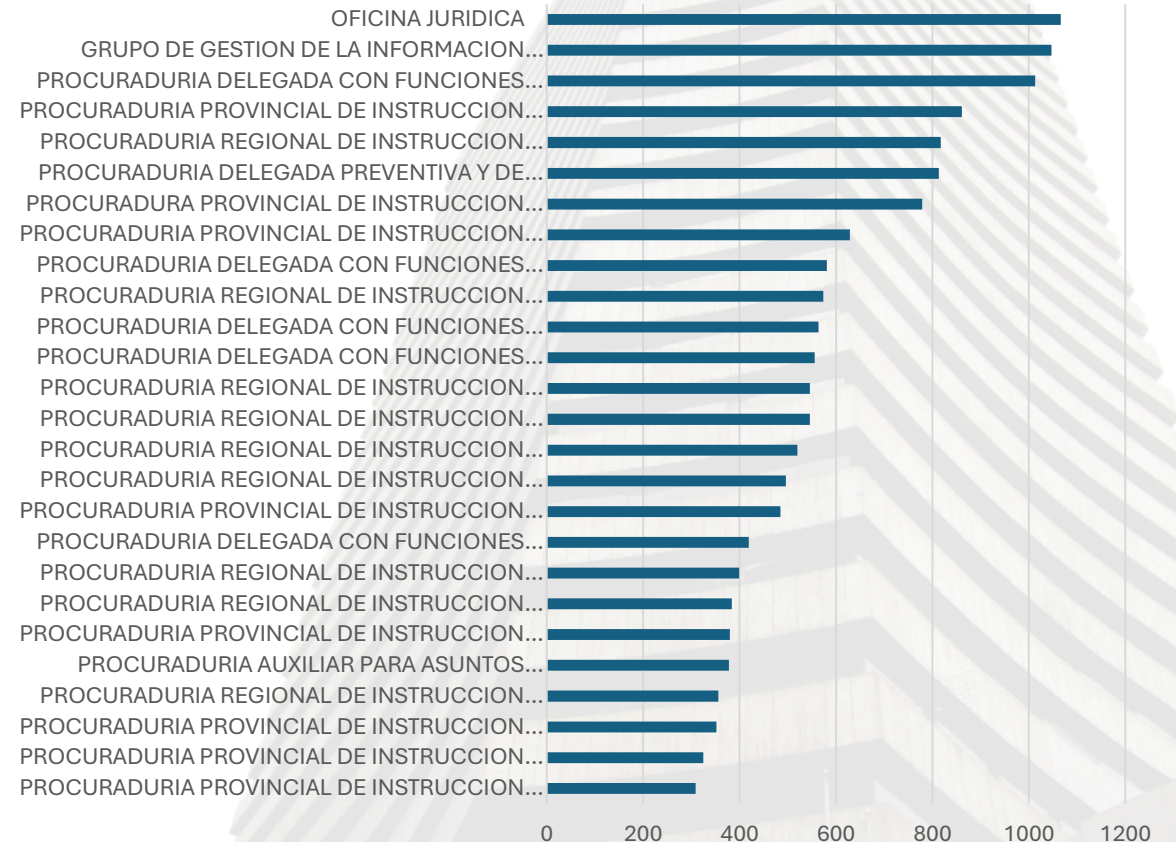
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias TOP de recepción de solicitudes MAYO

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION SANTA MARTA	309
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION PASTO	325
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION BARRANQUILLA	352
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION MAGDALENA	356
PROCURADURIA AUXILIAR PARA ASUNTOS CONSTITUCIONALES	378
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION IBAGUE	380
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION SUCRE	384
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION NORTE DE SANTANDER	399
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 8 PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA LA ADOLESCENCIA LA FAMILIA Y LA MUJER	419
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION SINCELEJO	485
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION CALDAS	496
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ATLANTICO	520
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION BOYACA	546
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION SANTANDER	546
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 13 SEGUNDA CON FUNCIONES DE INTERVENCION PARA LA PAZ	556
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 5 PARA EL MINISTERIO PUBLICO EN ASUNTOS PENALES	564
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION TOLIMA	574
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 14 TERCERA CON FUNCIONES DE INTERVENCION PARA LA PAZ	581
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION CALI	629
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION VALLE DEL ABURRA	779
PROCURADURIA DELEGADA PREVENTIVA Y DE CONTROL DE GESTION 3 PARA LA GESTION Y LA GOBERNANZA TERRITORIAL	813
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE	817
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION BUCARAMANGA	861
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 7 ASUNTOS DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	1013
GRUPO DE GESTION DE LA INFORMACION LABORAL	1047
OFICINA JURIDICA	1066

TOP DE DEPENDENCIAS CON MAS SOLICITUDES



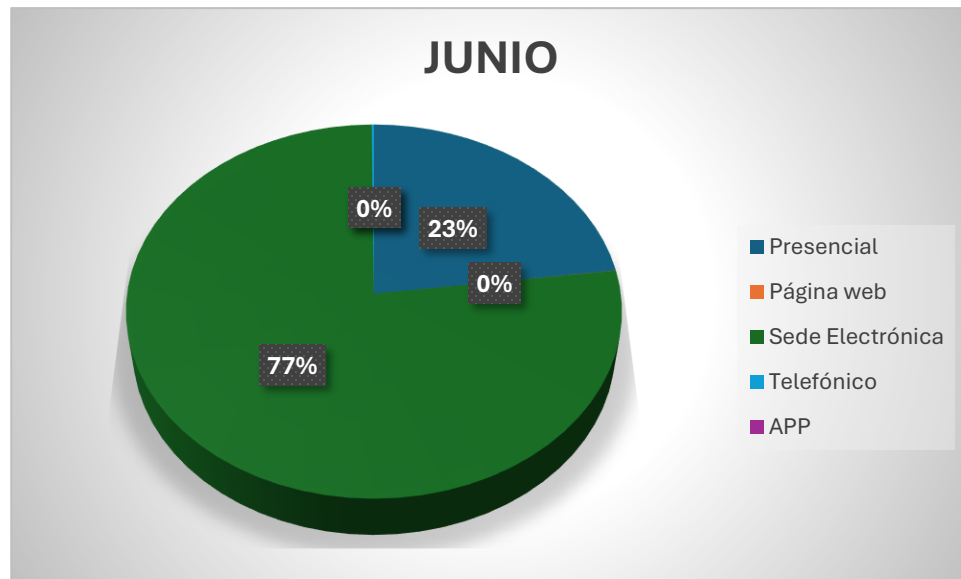
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas por canal de recepción JUNIO

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.



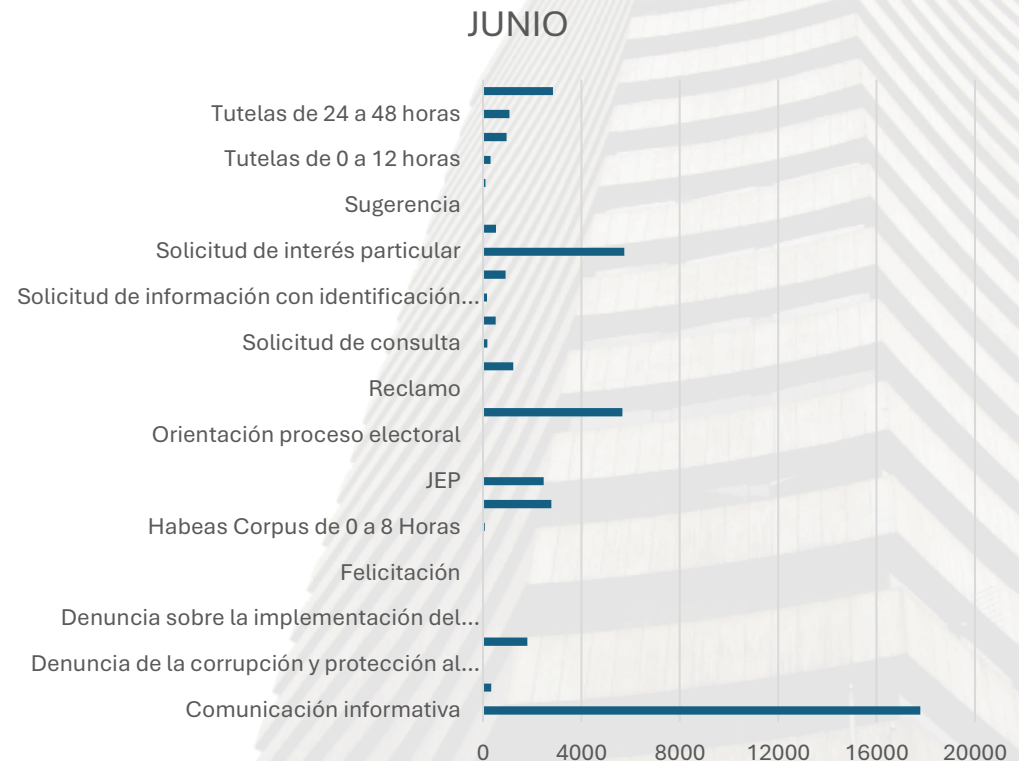
CANAL	CANTIDAD
Presencial	10454
Página web	7
Sede Electrónica	34991
Telefónico	70
APP	0
TOTAL GENERAL	45552

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de radicados por tipo de comunicación JUNIO

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	JUNIO
Comunicación informativa	17782
Denuncia	330
Denuncia de la corrupción y protección al denunciante	1
Denuncia proceso electoral	1801
Denuncia sobre la implementación del acuerdo de Paz	
Denuncia Uriel	25
Felicitación	2
Formato SIRI	32
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	72
Informes OCID y otros	2773
JEP	2460
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	2
Orientación proceso electoral	18
Quejas	5660
Reclamo	11
Solicitud certificado de antecedentes	1232
Solicitud de consulta	175
Solicitud de documentos e información	516
Solicitud de información con identificación reservada	159
Solicitud de interés general	917
Solicitud de interés particular	5747
Solicitudes servidor PGN	529
Sugerencia	3
Supervigilancia al derecho de petición	94
Tutelas de 0 a 12 horas	311
Tutelas de 12 a 24 horas	951
Tutelas de 24 a 48 horas	1076
Urgente / Petición con término prioritario	2843
Total general	45522



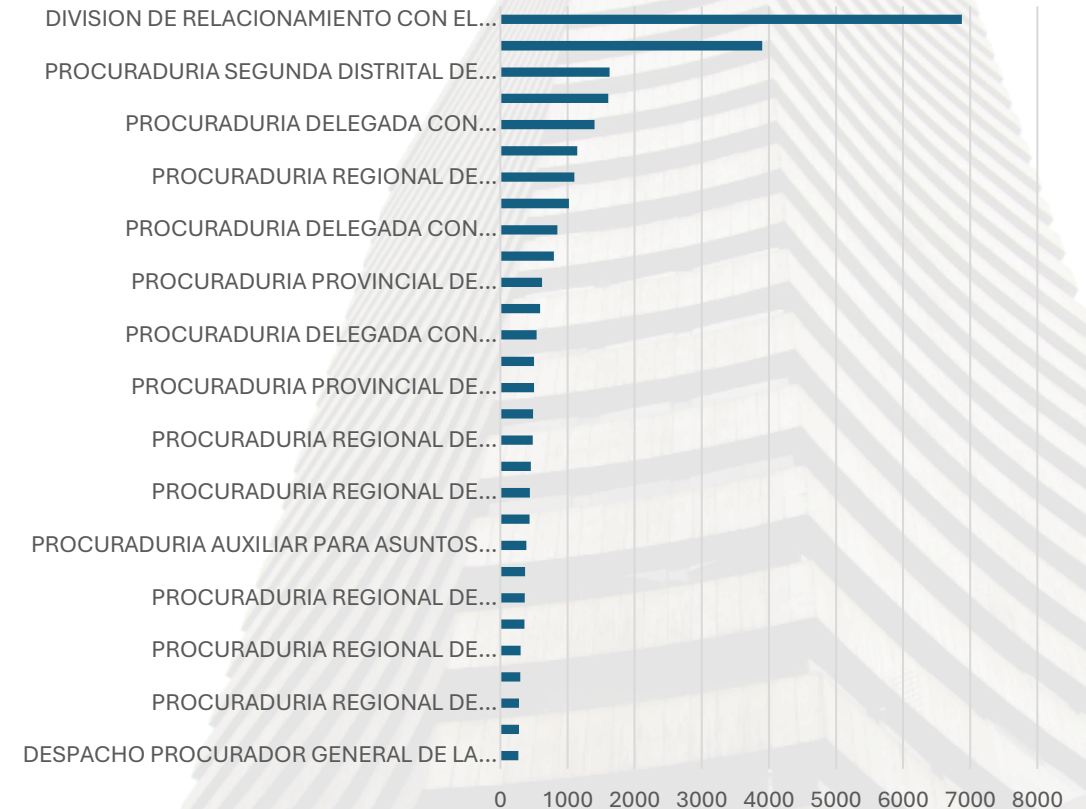
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias TOP de recepción de solicitudes JUNIO

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DESPACHO PROCURADOR GENERAL DE LA NACION	270
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION PASTO	277
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION GUAJIRA	279
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION NARIÑO	297
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION AMAZONAS	302
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 13 SEGUNDA CON FUNCIONES DE INTERVENCION PARA LA PAZ	361
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ATLANTICO	365
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION IBAGUE	368
PROCURADURIA AUXILIAR PARA ASUNTOS CONSTITUCIONALES	387
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION BOYACA	433
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION NORTE DE SANTANDER	438
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION SINCELEJO	452
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION TOLIMA	484
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION SANTANDER	489
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION CALI	500
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION CALDAS	502
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 14 TERCERA CON FUNCIONES DE INTERVENCION PARA LA PAZ	538
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION VALLE DEL ABURRA	592
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION BUCARAMANGA	623
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE	799
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 5 PARA EL MINISTERIO PUBLICO EN ASUNTOS PENALES	849
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 7 ASUNTOS DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	1020
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ANTIOQUIA	1101
OFICINA JURIDICA	1146
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 11CON FUNCIONES DE COORDINACION DE INTERVENCION PARA LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	1401
PROCURADURIA PRIMERA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1608
PROCURADURIA SEGUNDA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1625
DIVISION DE REGISTRO DE SANCIONES Y CAUSAS DE INHABILIDAD	3902
DIVISION DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	6876

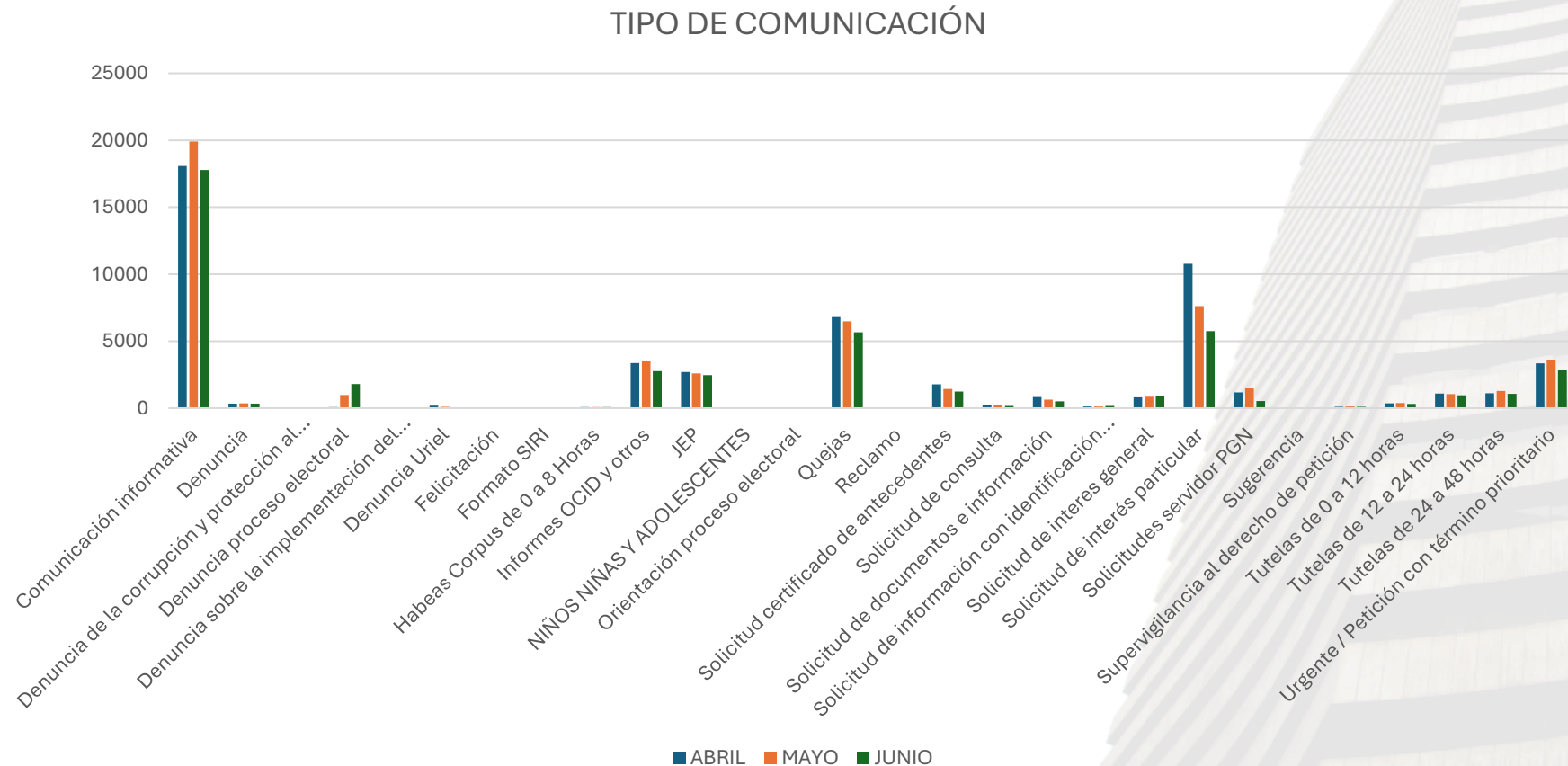
TOP DE DEPENDENCIAS CON MAS SOLICITUDES



GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de radicados por tipo de comunicación durante el trimestre

Las solicitudes a nivel trimestral de acuerdo con el tipo se resumen de acuerdo con la gráfica, el mayor tipo documental recibido fue comunicación informativa, seguido de solicitud de interés particular y quejas:



GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

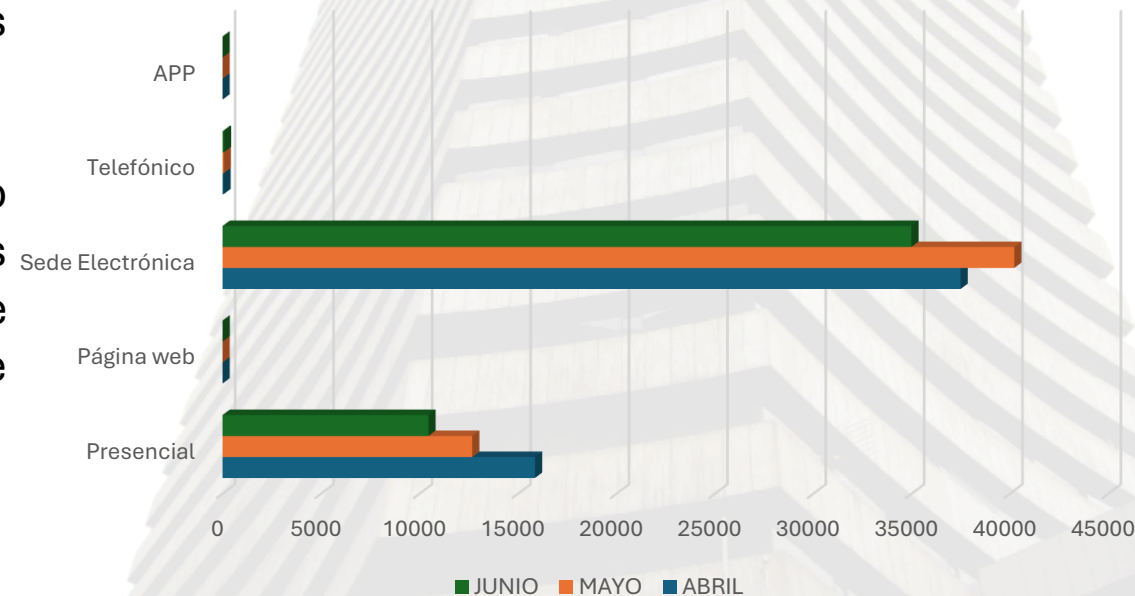
Total de PQRSDF recibidas por canal de recepción durante el trimestre

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. En la gráfica se evidencia que prevalece la radicación presencial, seguida del uso de la sede electrónica.

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
Presencial	15862	12677	10454
Página web	2	2	7
Sede Electrónica	37491	40224	34991
Telefónico	47	58	70
APP	1	0	0
TOTAL			
GENERAL	53403	52961	45522



GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Solicitudes respondidas a tiempo durante el trimestre

Se muestra en la gráfica los porcentajes de solicitudes respondidas a tiempo durante el segundo trimestre de 2026. Donde se enmarca un mayor porcentaje de solicitudes respondidas a tiempo y menor porcentaje respondidas después de término.

MES	TOTAL RECIBIDO	RESPONDIDAS A TIEMPO	RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO
ABRIL	53403	33294	20109
MAYO	52961	35751	17210
JUNIO	45522	39058	6464
TOTAL GENERAL	151886	108103	43783

Porcentaje solicitudes respondidas a tiempo

