
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y
FELICITACIONES(PQRSDF). PRIMER SEMESTRE DE 2026**

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO: PEDRO GABRIEL MENDIVIL GUZMAN

**FUNCIONARIOS OFICINA DE
CONTROL INTERNO:** HONORIO RIVERA CORTÉS
JULIA ESTHER CASTRO RINCON
ROBERTO HINOJOSA VIDAL

LUGAR Y FECHA DEL INFORME: Bogotá D.C., 25 de agosto de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	NORMATIVIDAD.....	3
4.	RESULTADOS.....	4
5.	CONCLUSIONES.....	15
6.	RECOMENDACIONES	15

1. OBJETIVO

Efectuar seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones —PQRSDF— presentadas ante la Procuraduría General de la Nación durante el primer semestre de 2026, con el fin de verificar su comportamiento, oportunidad de atención y aspectos relevantes para el fortalecimiento del control interno institucional.

2. ALCANCE

El seguimiento comprendió el análisis de la información suministrada por la División de Relacionamiento con el Ciudadano y la División de Documentación, relacionada con las PQRSDF recibidas por la Procuraduría General de la Nación a través de los diferentes canales de atención institucionales, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

3. NORMATIVIDAD

- **Constitución Política de Colombia:** Preámbulo y artículos 1° y 23, este último relacionado con el derecho fundamental de petición.
- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2011, artículo 76:** En lo relacionado con la obligación de seguimiento a la atención de quejas, sugerencias y reclamos por parte de las oficinas de control interno.
- **Ley 2080 de 2021:** Por medio de la cual se reforma la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.4.3:** Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

- **Decreto 491 de 2020:** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas.
- **Resolución 330 de 2021:** Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación.
- **Resolución 861 de 2019:** Por medio de la cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1851 de 2021:** Por el cual se modifican los Decretos Ley 262 y 265 de 2000 y se redefinen aspectos de la estructura y planta de personal de la Procuraduría General de la Nación.

4. RESULTADOS

En este numeral se presentan los principales resultados del seguimiento a las PQRSDF recibidas por la Procuraduría General de la Nación durante el primer semestre de 2026, con énfasis en su comportamiento mensual, canales de ingreso, tipo de comunicación, distribución territorial y oportunidad de atención.

La lectura de los datos permite identificar tendencias relevantes para el control interno, así como aspectos susceptibles de seguimiento frente a la calidad, trazabilidad y oportunidad de la información registrada.

El análisis se desarrolla a partir de las cifras consolidadas por la División de Documentación y se orienta a valorar la distribución, clasificación y oportunidad de atención de las PQRSDF registradas.

De acuerdo con la información suministrada por la División de Documentación, la Procuraduría General de la Nación recibió un total de **322.048 PQRSDF** durante el primer semestre de 2026, las cuales se presentan en la Tabla No. 1 y en la Gráfica No. 1.

Tabla No. 1. PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2026.

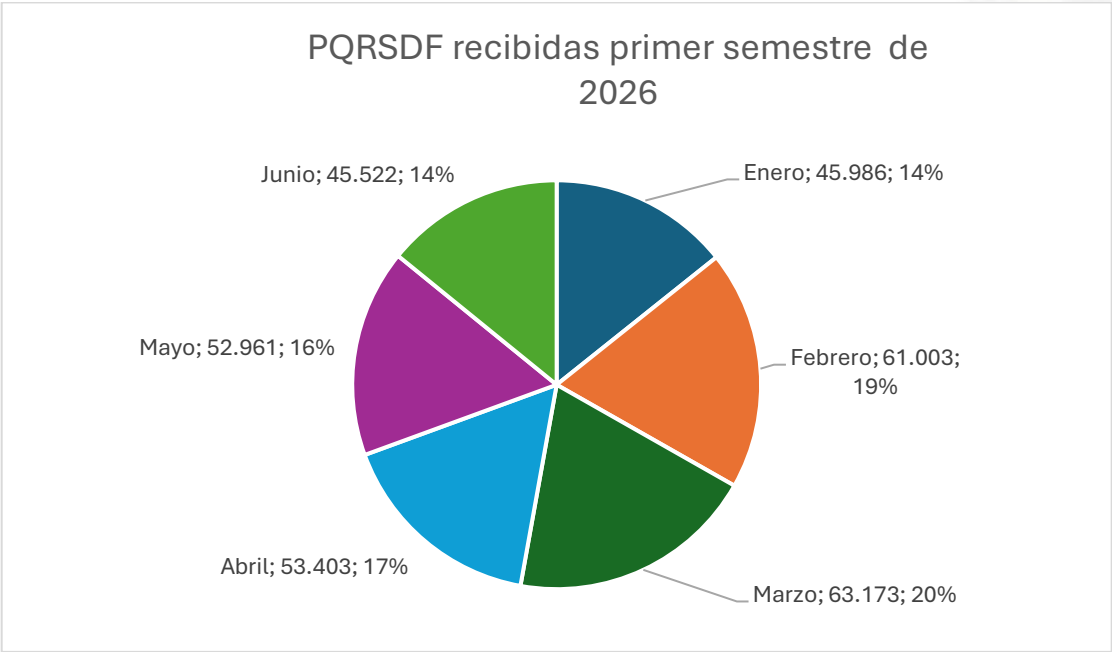
Meses	Cantidad
Enero	45.986
Febrero	61.003
Marzo	63.173



Abril	53.403
Mayo	52.961
Junio	45.522
Total	322.048

Fuente: División de Documentación.

Gráfica No. 1. PQRSDf recibidas durante el primer semestre de 2026



Fuente: División de Documentación.

Según la información reportada por la División de Documentación, el mes de marzo registró el mayor número de PQRSDf, con **63.173**, lo que representa el **19%** del total recibido durante el semestre (**322.048**).

En relación con los canales de comunicación dispuestos por la Procuraduría General de la Nación para la recepción de PQRSDf, durante el primer semestre de 2026 se evidenciaron las siguientes situaciones, según el canal de ingreso:

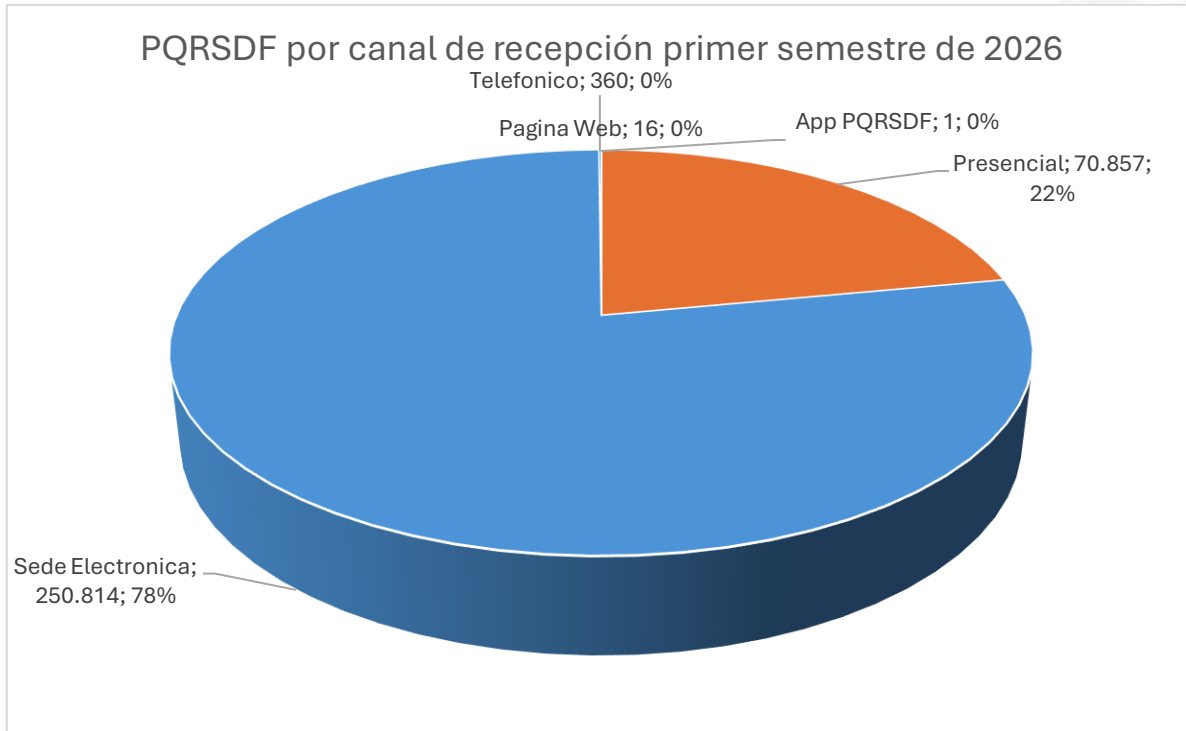
Tabla No. 2. PQRSDf según el canal de ingreso – Primer semestre de 2026

Canal de Ingreso de PQRSDf primer semestre de 2026	Total
Página Web	16
Presencial	70.857
Sede Electrónica	250.814

Telefónico	360
App PQRSDF	1
Total general	322.048

Fuente: División de Documentación.

Gráfica No. 2. PQRSDF según el canal de ingreso – Primer semestre de 2026



Fuente: División de Documentación.

De acuerdo con los canales de ingreso dispuestos por la Procuraduría General de la Nación durante el primer semestre de 2026, la sede electrónica fue el medio más utilizado por la ciudadanía, con 250.814 registros, seguida por el canal presencial, con 70.857 registros.

En cuanto al tipo de comunicación, durante el mismo periodo se recibieron PQRSDF según se presenta en la Tabla No. 3 y la Gráfica No. 3.

Tabla No. 3. PQRSDF por tipo de comunicación – Primer semestre de 2026

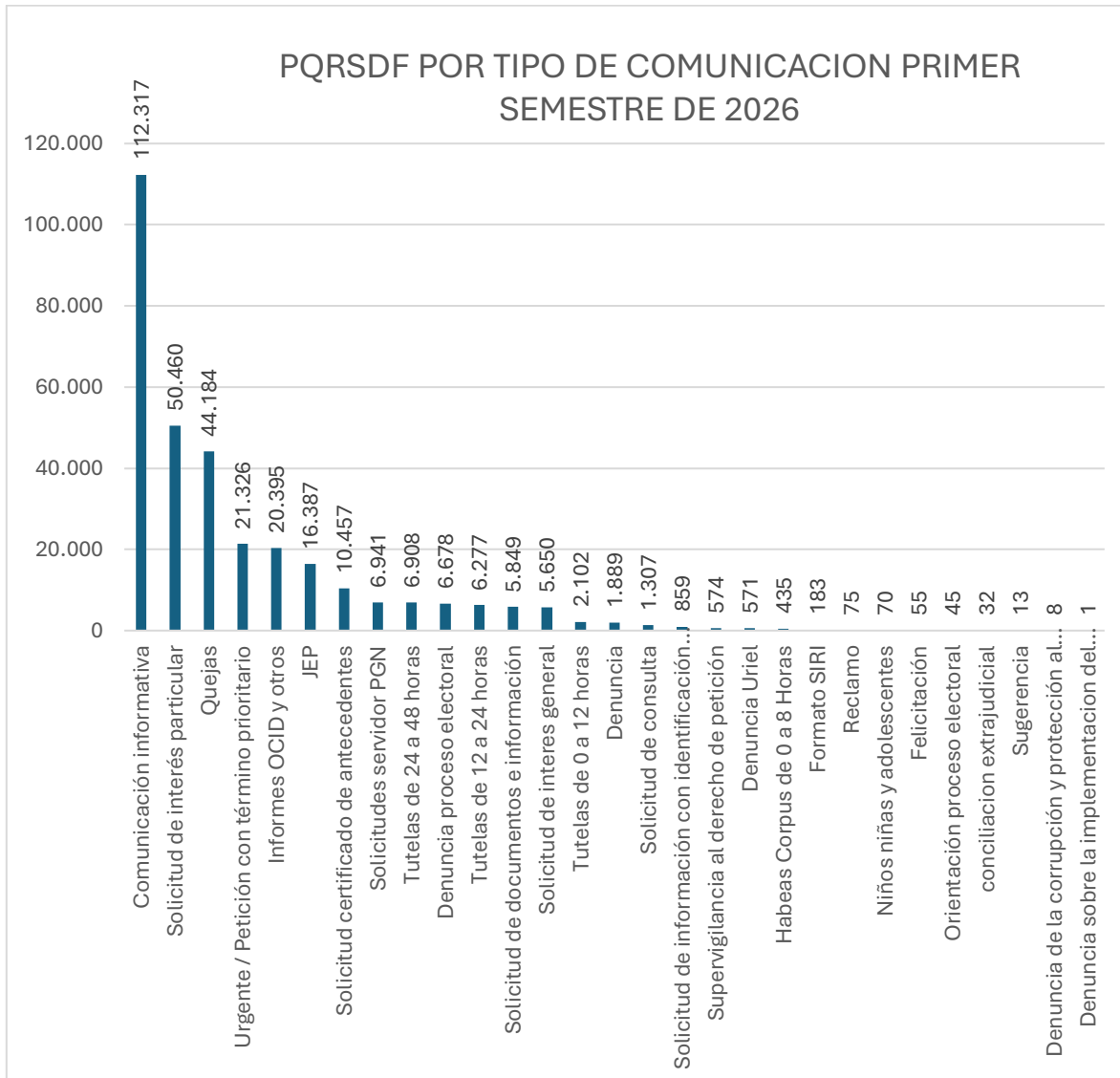
TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Comunicación informativa	112.317
Solicitud de interés particular	50.460
Quejas	44.184
Urgente / Petición con término prioritario	21.326
Informes OCID y otros	20.395
JEP	16.387

Solicitud certificado de antecedentes	10.457
Solicitudes servidor PGN	6.941
Tutelas de 24 a 48 horas	6.908
Denuncia proceso electoral	6.678
Tutelas de 12 a 24 horas	6.277
Solicitud de documentos e información	5.849
Solicitud de interes general	5.650
Tutelas de 0 a 12 horas	2.102
Denuncia	1.889
Solicitud de consulta	1.307
Solicitud de información con identificación reservada	859
Supervigilancia al derecho de petición	574
Denuncia Uriel	571
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	435
Formato SIRI	183
Reclamo	75
Niños niñas y adolescentes	70
Felicitación	55
Orientación proceso electoral	45
conciliación extrajudicial	32
Sugerencia	13
Denuncia de la corrupción y protección al denunciante	8
Denuncia sobre la implementación del acuerdo de Paz	1
Total	322.048

Fuente: División de Documentación.

Se determina que el tipo de comunicación predominante durante el primer semestre de 2026 fue la comunicación informativa, con 112.317 registros, equivalentes al 34 % del total de 322.048 PQRSDF recibidas.

Gráfica No. 3. PQRSDF por tipo de comunicación – Primer semestre de 2026



Fuente: División de Documentación.

A continuación, se presenta la distribución de las PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2026 por regiones, la cual se muestra en las Tablas Nos. 4 a 9 y las Gráficas Nos. 4 a 9.

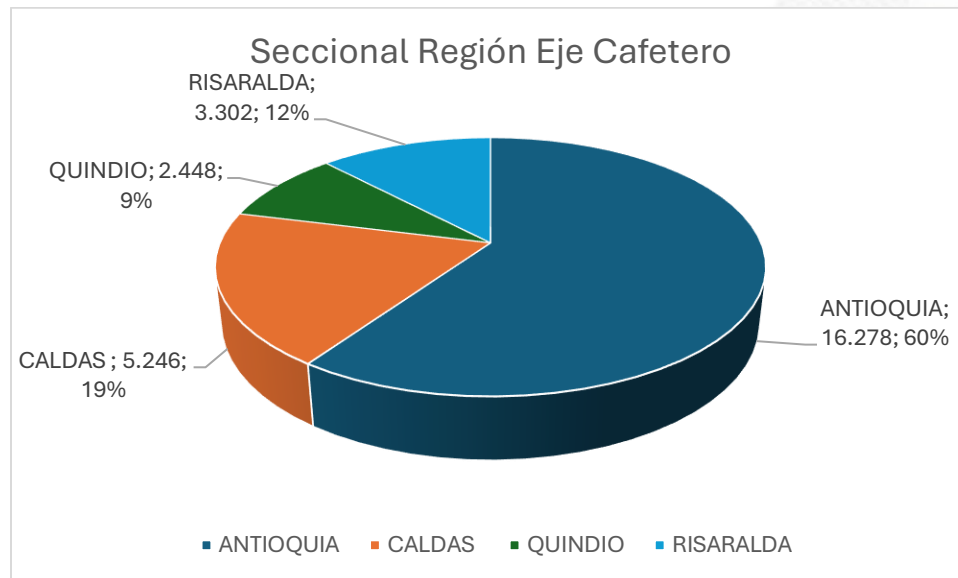
Esta distribución territorial permite identificar las dependencias con mayor carga de recepción y orientar el análisis hacia posibles necesidades de control, seguimiento y fortalecimiento operativo, sin que ello implique sustituir las competencias propias de las áreas responsables de la gestión de las PQRSDF.

Tabla No. 4. PQRSDf – Seccional Eje Cafetero, primer semestre de 2026

Seccional Región Eje Cafetero	
Regionales	
ANTIOQUIA	16.278
CALDAS	5.246
QUINDIO	2.448
RISARALDA	3.302
TOTAL	27.274

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 4. PQRSDf – Seccional Eje Cafetero, primer semestre de 2026



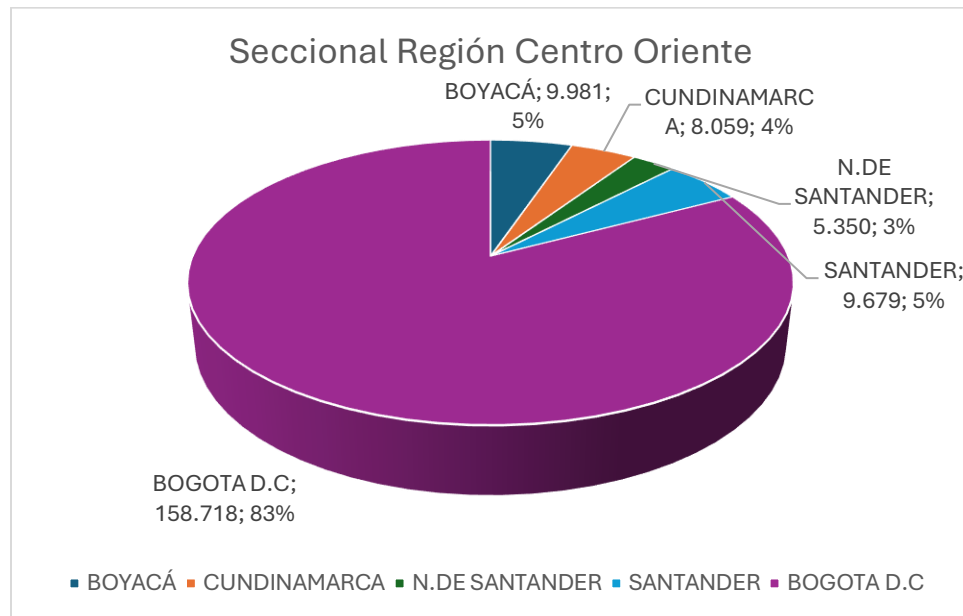
Fuente: División de Documentación

Tabla No. 5. PQRSDf – Seccional Centro Oriente, primer semestre de 2026

Seccional Región Centro Oriente	
Regionales	
BOYACÁ	9.981
CUNDINAMARCA	8.059
N.DE SANTANDER	5.350
SANTANDER	9.674
BOGOTÁ D.C	158.718
TOTAL	191.187

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 5. PQRSDF – Seccional Centro Oriente, primer semestre de 2026



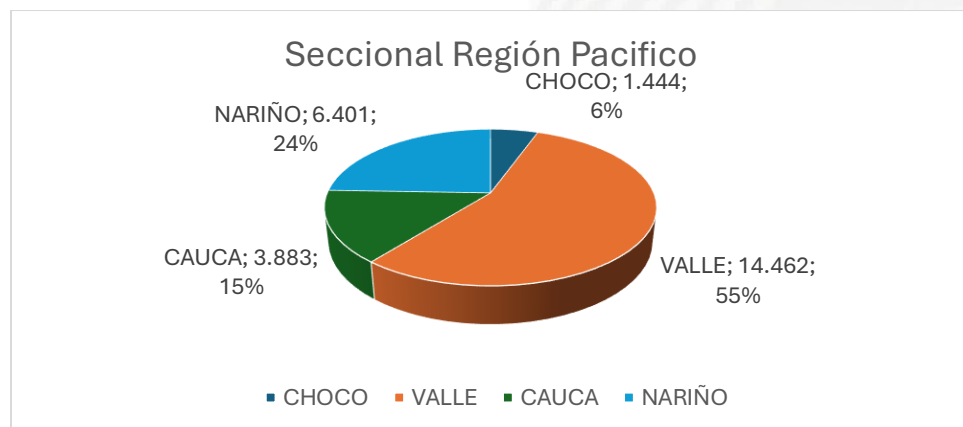
Fuente: División de Documentación

Tabla No. 6. PQRSDF – Seccional Pacífico, primer semestre de 2026

Seccional Región Pacífico	
Regionales	
CHOCO	1.444
VALLE	14.462
CAUCA	3.883
NARIÑO	6.401
TOTAL	26.190

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 6. PQRSDF – Seccional Pacífico, primer semestre de 2026



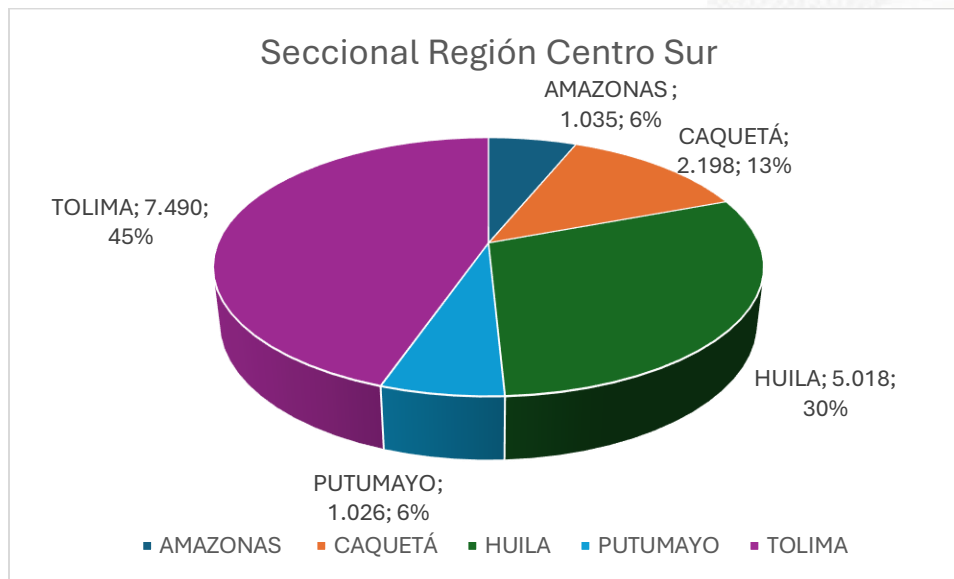
Fuente: División de Documentación

Tabla No. 7. PQRSDF – Seccional Centro Sur, primer semestre de 2026

Seccional Región Centro Sur	
Regionales	
AMAZONAS	1.035
CAQUETÁ	2.198
HUILA	5.018
PUTUMAYO	1.026
TOLIMA	7.490
TOTAL	16.767

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 7. PQRSDF – Seccional Centro Sur, primer semestre de 2026



Fuente: División de Documentación

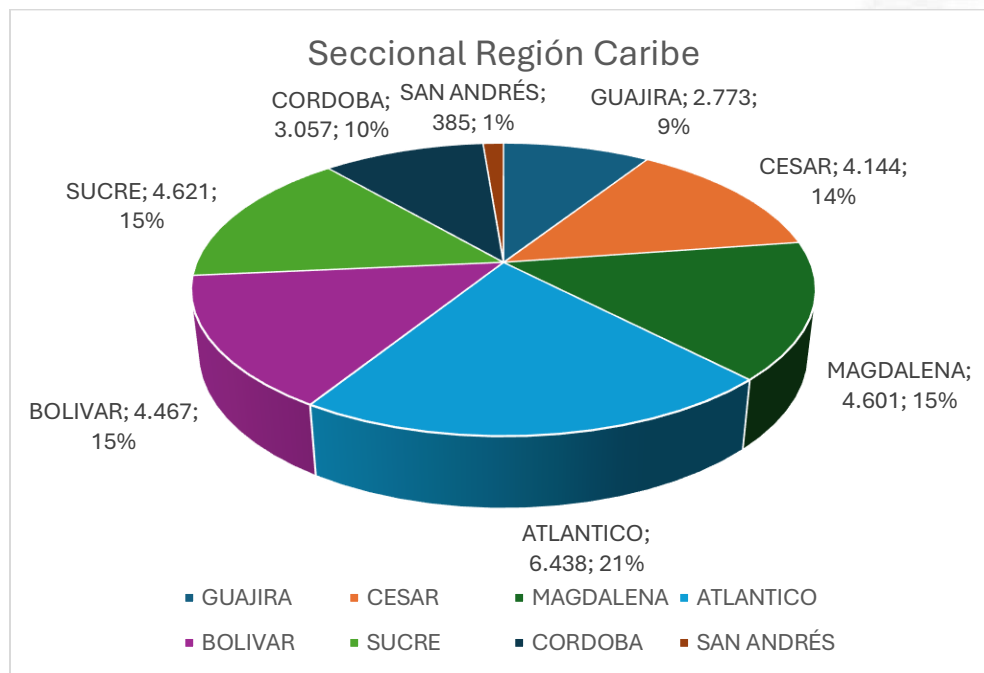
Tabla No. 8. PQRSDF – Seccional Caribe, primer semestre de 2026

Seccional Región Caribe	
Regionales	
GUAJIRA	2.773
CESAR	4.144
MAGDALENA	4.601
ATLANTICO	6.438

BOLIVAR	4.467
SUCRE	4.621
CORDOBA	3.057
SAN ANDRÉS	385
TOTAL	30.486

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 8. PQRSDF – Seccional Caribe, primer semestre de 2026



Fuente: División de Documentación

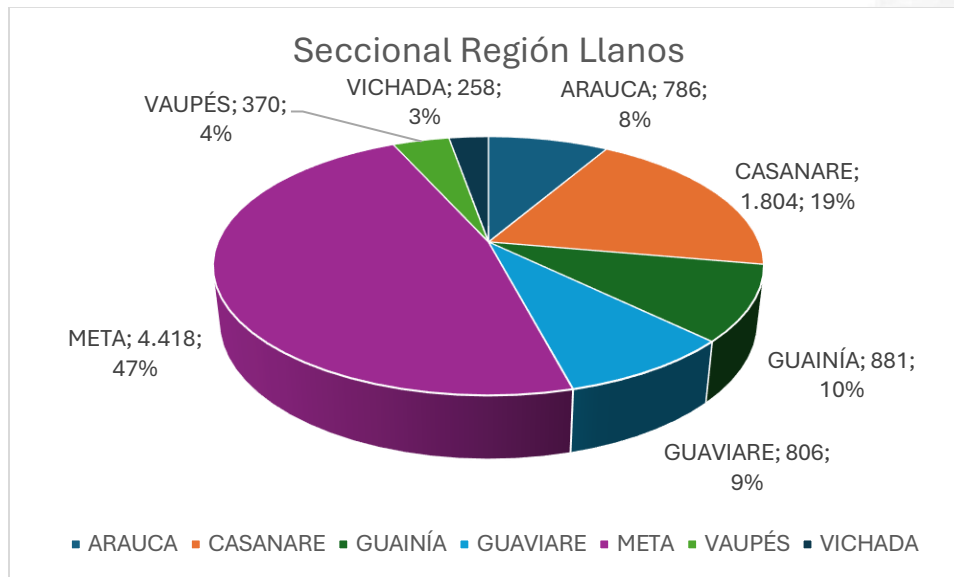
Tabla No. 9. PQRSDF – Seccional Región Llanos, primer semestre de 2026

Seccional Región Llanos	
Regionales	
ARAUCA	786
CASANARE	1.804
GUAINÍA	881

GUAVIARE	806
META	4.418
VAUPÉS	370
VICHADA	258
TOTAL	9.323

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 9. PQRSDf – Seccional Región Llanos, primer semestre de 2026



Fuente: División de Documentación

Como resultado del análisis territorial durante el primer semestre de 2026, se identifican las siguientes concentraciones relevantes por seccional:

- **Seccional Eje Cafetero:** Antioquia registró el mayor número de PQRSDf, con 16.278.
- **Seccional Centro Oriente:** Bogotá presentó la mayor cantidad de registros, con 158.718 PQRSDf.
- **Seccional Pacífico:** Valle registró 14.462 PQRSDf, siendo el departamento con mayor número de registros en esta seccional.
- **Seccional Centro Sur:** Tolima concentró 7.490 PQRSDf.
- **Seccional Caribe:** Atlántico presentó 6.438 PQRSDf.
- **Seccional Llanos:** Meta registró 4.418 PQRSDf.

A nivel nacional, **Bogotá concentra el mayor número de PQRSDf**, con 158.718 registros. Esta concentración territorial constituye un elemento relevante para orientar el seguimiento, monitoreo y análisis de la capacidad de respuesta institucional, sin que ello implique formular decisiones de asignación de recursos.

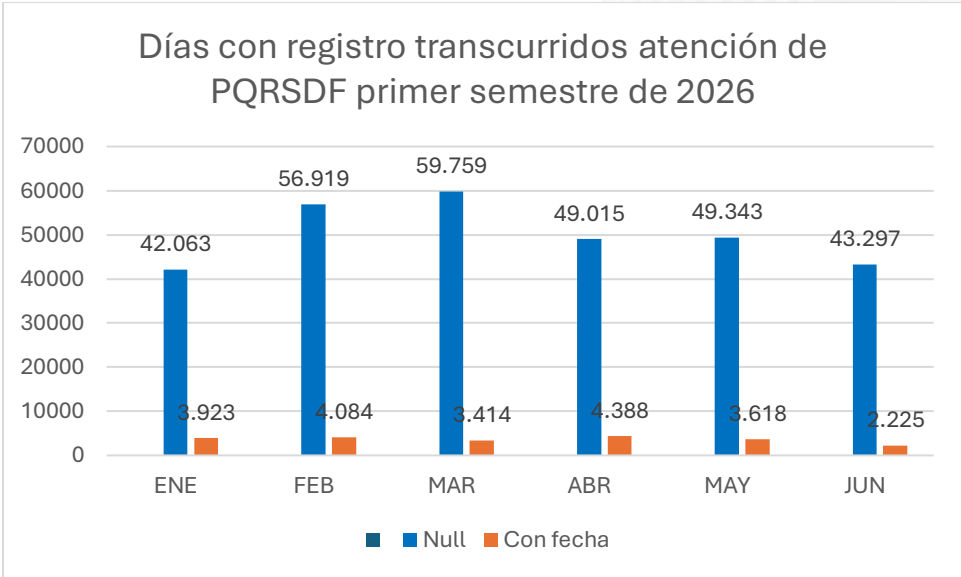
En el análisis de la información también se examinaron los tiempos de respuesta asociados a las 322.048 PQRSDf registradas en el primer semestre de 2026, a partir de las cifras reportadas y de los plazos aplicables a cada tipo de trámite.

Tabla No. 10. Días transcurridos para la atención de PQRSDf – Primer semestre de 2026

Días Transcurridos	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL SEMESTRE
Sin fecha de atención registrada	42.063	56.919	59.759	49.015	49.343	43.297	300.396
Con fecha	3.923	4.084	3.414	4.388	3.618	2.225	21.652

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 10. Días transcurridos para la atención de PQRSDf – Primer semestre de 2026



Fuente: División de Documentación

La gráfica permite evidenciar una proporción considerable de registros sin fecha de atención frente a aquellos que cuentan con fecha asignada. Esta situación afecta la confiabilidad del análisis de oportunidad, limita la trazabilidad de la gestión y debe considerarse un riesgo de calidad de la información que requiere seguimiento por parte de las áreas responsables.

5. CONCLUSIONES

Durante el primer semestre de 2026, la Procuraduría General de la Nación recibió 322.048 PQRSDF, con mayor concentración en marzo, mes en el que se registraron 63.173 requerimientos, equivalentes al 19 % del total semestral. Este comportamiento evidencia una demanda significativa de atención ciudadana y la necesidad de mantener esquemas de seguimiento sobre las variaciones en los volúmenes de ingreso.

La sede electrónica fue el canal de ingreso predominante, con 250.814 registros, seguida por el canal presencial, con 70.857. Esta situación confirma la relevancia de los medios digitales y exige fortalecer los controles sobre la calidad, integridad y trazabilidad de la información registrada.

La comunicación informativa fue el tipo de comunicación más frecuente, con 112.317 registros, equivalente al 34 % del total. Le siguieron las solicitudes de interés particular y las quejas, lo que evidencia una alta demanda de información institucional y la importancia de aplicar criterios claros de clasificación y gestión.

Desde la perspectiva territorial, Bogotá concentró el mayor número de PQRSDF, con 158.718 registros, mientras que varias seccionales presentaron cargas relevantes en sus regiones. Esta distribución constituye un insumo para orientar el seguimiento, monitoreo y supervisión de la gestión, sin sustituir las competencias operativas de las dependencias responsables.

En materia de oportunidad y trazabilidad, se identificaron 300.396 registros sin fecha de atención registrada, frente a 21.652 con fecha, lo que limita la confiabilidad del análisis de oportunidad y configura un riesgo de calidad de la información. Adicionalmente, las restricciones para relacionar PQRSDF con acciones de tutela reducen la capacidad de análisis preventivo y de gestión del riesgo jurídico.

6. RECOMENDACIONES

Una vez evaluada la información presentada por la División de Relacionamento con el Ciudadano y la División de Documentación, se plantean las siguientes recomendaciones como oportunidades de mejora:

Fortalecer la articulación institucional entre la División de Documentación, la División de Relacionamento con el Ciudadano y la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital, con el fin de mejorar la clasificación, seguimiento, trazabilidad y respuesta de los radicados PQRSDF registrados en Dokus.

Implementar herramientas de seguimiento gerencial y monitoreo periódico que permitan identificar variaciones significativas en los volúmenes mensuales de ingreso, priorizar radicados sin respuesta al peticionario y anticipar riesgos asociados a la oportunidad de atención.

Revisar y fortalecer los controles de calidad de la información registrada en Dokus, especialmente frente a los radicados sin fecha de atención registrada, a fin de mejorar la confiabilidad de los reportes, la trazabilidad de la gestión y la evaluación de la oportunidad en la respuesta institucional.

Continuar las capacitaciones y evaluar mejoras tecnológicas que faciliten la apropiación homogénea de los lineamientos de gestión de PQRSDF y permitan relacionar, consultar y hacer seguimiento a posibles vínculos entre PQRSDF y acciones de tutela, como medida preventiva para fortalecer el control interno y la gestión del riesgo jurídico.

Las recomendaciones anteriores deben entenderse como acciones preventivas y de fortalecimiento del control interno, orientadas a mejorar la calidad de la información, la trazabilidad de los radicados y la oportunidad en la respuesta institucional, sin sustituir las responsabilidades operativas de las dependencias competentes.

Elaboro:



HONORIO RIVERA CORTES
Asesor Gr.19 OCI



ROBERTO HINOJOSA VIDAL
Profesional Universitario Gr. 17

Revisó y Aprobó:



PEDRO GABRIEL MENDIVIL GUZMAN
Jefe Oficina de Control Interno

