
OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DEL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS Y
FELICITACIONES(PQRSDF). SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

JEFE OFICINA CONTROL INTERNO: PEDRO GABRIEL MENDIVIL GUZMAN

COORDINACIÓN: HONORIO RIVERA CORTÉS

FUNCIONARIOS DE APOYO: JULIA CASTRO
ROBERTO HINOJOSA

LUGAR Y FECHA DEL INFORME: Bogotá D.C., 19 de febrero de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	NORMATIVIDAD	3
4.	RESULTADOS	4
5.	CONCLUSIONES	16
6.	RECOMENDACIONES	17

1. OBJETIVO

Efectuar el seguimiento a los trámites adelantados ante la Procuraduría General de la Nación, relacionados con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante la Entidad durante el segundo semestre de 2025. Para ello, se toma como base la información suministrada por la División de Documentación y la División de Relacionamento con el Ciudadano, así como el análisis de los informes trimestrales elaborados en el marco de la Resolución 330 de 2021, mediante la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación y se adoptan otras disposiciones.

2. ALCANCE

El seguimiento se realizó con base en la información suministrada por la División de Relacionamento con el Ciudadano y la División de Documentación, relacionada con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por la Procuraduría General de la Nación (PGN) a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, durante el segundo semestre de 2025, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

3. NORMATIVIDAD

- **Constitución Política de Colombia:** Preámbulo y artículos 1° y 23.
- **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:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 2080 de 2021:** Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión de los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- **Decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.4.3:** Por medio del cual se expide el Decreto

Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

- **Decreto 4G1 de 2020:** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y de los particulares que cumplan funciones públicas, así como medidas para la protección laboral de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- **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 201G:** 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, con el fin de reconfigurar la planta de personal de la Procuraduría General de la Nación, modificar el régimen de competencias internas, crear y fusionar cargos, determinar la provisión de los nuevos empleos, así como redefinir la estructura de funcionamiento y la asignación de funciones, y se dictan otras disposiciones.

4. RESULTADOS

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto Ley 262 de 2000 y en armonía con lo dispuesto en el inciso 2° del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de atención a las PQRSDf correspondiente al segundo semestre de 2025.

La información que se expone a continuación fue suministrada por la División de Documentación y la División de Relacionamento con el Ciudadano, así como la reportada en los informes trimestrales por las áreas responsables, de conformidad con lo establecido en la Resolución 330 de 2021. Igualmente, se tuvieron en cuenta las consultas realizadas en el portal institucional de la Procuraduría General de la Nación.

El análisis comprende el periodo entre julio y diciembre de 2025, correspondiente al segundo semestre de dicha vigencia.

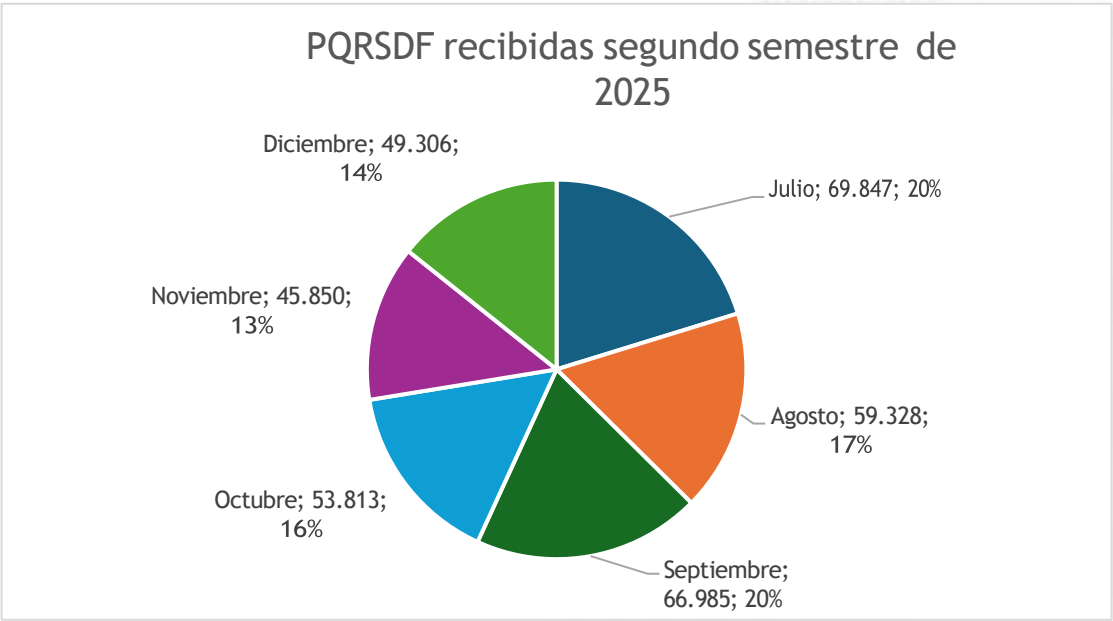
De acuerdo con la información suministrada por la División de Documentación, la Procuraduría General de la Nación recibió un total de **345.12G PQRSDf** durante el segundo semestre de 2025, las cuales se presentan en la Tabla No. 1 y en la Gráfica No. 1.

Tabla No. 1. PQRSDf recibidas durante el segundo semestre de 2025.

Meses	Cantidad
Julio	69.847
Agosto	59.328
Septiembre	66.985
Octubre	53.813
Noviembre	45.850
Diciembre	49.306
Total	345.129

Fuente: División de Documentación.

Gráfica No. 1. PQRSDf recibidas durante el segundo semestre de 2025



Fuente: División de Documentación

Según la información reportada por la División de Documentación, el mes de julio registró el mayor número de PQRSDf, con **6G.847**, lo que representa el **20%** del total recibido durante el semestre (**345.12G**).

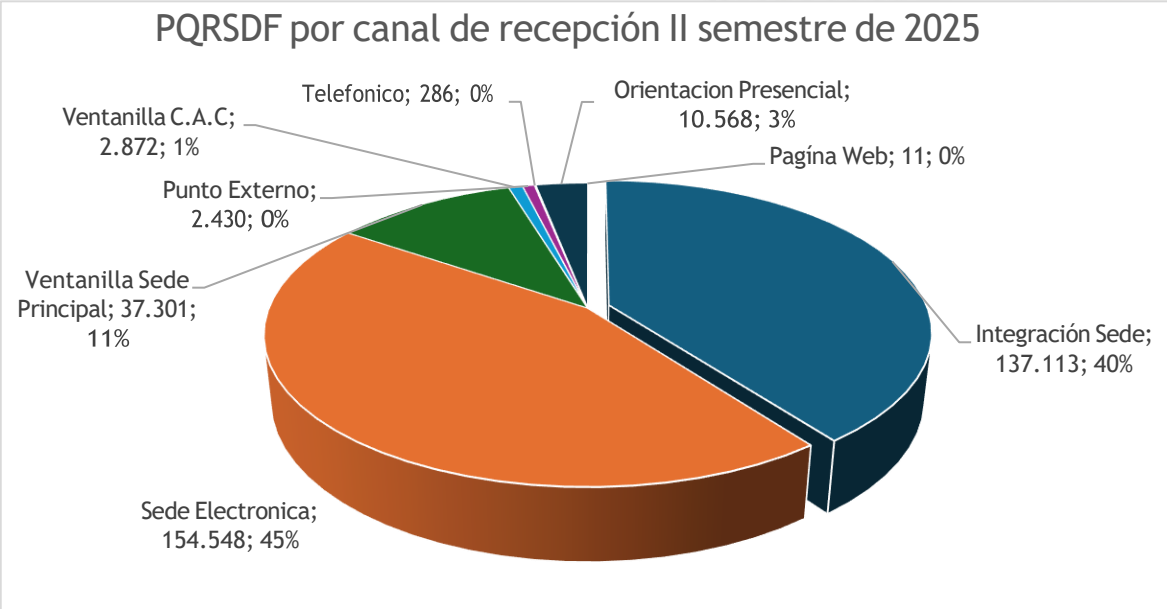
En relación con los canales de comunicación dispuestos por la Procuraduría General de la Nación para la recepción de PQRSDf, durante el segundo semestre de 2025 se evidenciaron las siguientes situaciones, según el canal de ingreso:

Tabla No. 2. PQRSDf según el canal de ingreso - Segundo semestre de 2025

Canal de Ingreso de PQRSDf segundo semestre de 2025	Total
Integración sede	137.113
Sede Electrónica	154.548
Ventanilla sede Principal	37.301
Ventanilla C.A.C	2.872
Punto Externo	2.430
Telefónico	286
Orientación Presencial	10.568
Página Web	11
Total general	345.12G

Fuente: División de Documentación.

Gráfica No. 2. PQRSDf según el canal de ingreso - Segundo semestre de 2025



Fuente: División de Documentación

Se observa que, de acuerdo con los canales de ingreso establecidos por la Procuraduría General de la Nación durante el segundo semestre de 2025, el medio más utilizado por la ciudadanía fue la sede electrónica.

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.

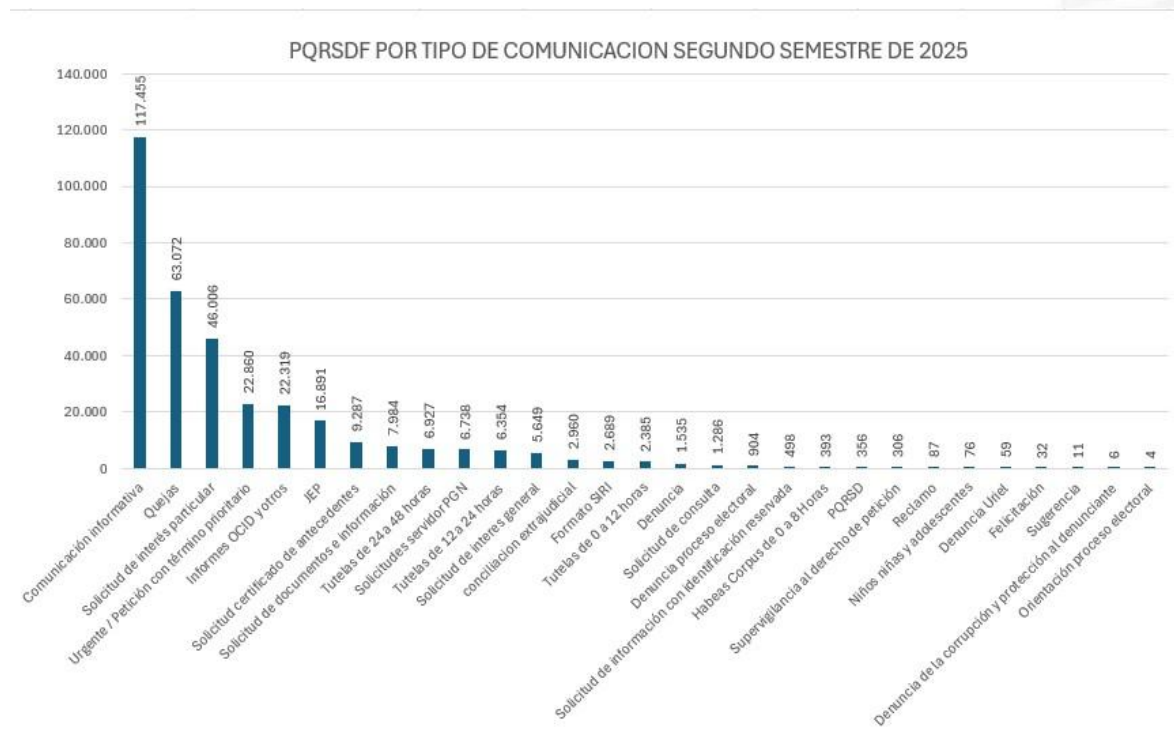
Tabla No. 3. PQRSDf por tipo de comunicación - Segundo semestre de 2025

TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Comunicación informativa	117.455
Quejas	63.072
Solicitud de interés particular	46.006
Urgente / Petición con término prioritario	22.860
Informes OCID y otros	22.319
JEP	16.891
Solicitud certificado de antecedentes	9.287
Solicitud de documentos e información	7.984
Tutelas de 24 a 48 horas	6.927
Solicitudes servidor PGN	6.738
Tutelas de 12 a 24 horas	6.354
Solicitud de interés general	5.649
conciliación extrajudicial	2.960
Formato SIRI	2.689
Tutelas de 0 a 12 horas	2.385
Denuncia	1.535
Solicitud de consulta	1.286
Denuncia proceso electoral	904
Solicitud de información con identificación reservada	498
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	393
PQRSD	356
Supervigilancia al derecho de petición	306
Reclamo	87
Niños niñas y adolescentes	76
Denuncia Uriel	59
Felicitación	32
Sugerencia	11
Denuncia de la corrupción y protección al denunciante	6
Orientación proceso electoral	4
Total	345.12G

Fuente: División de Documentación

Se puede determinar, que el tipo de comunicación predominante durante el segundo semestre de 2025 fue la **comunicación informativa**, con **117.455** registros, correspondientes al **34 %** del total de 345.129 PQRSDF recibidas.

Gráfica No. 3. PQRSDF por tipo de comunicación - Segundo semestre de 2025



Fuente: División de Documentación

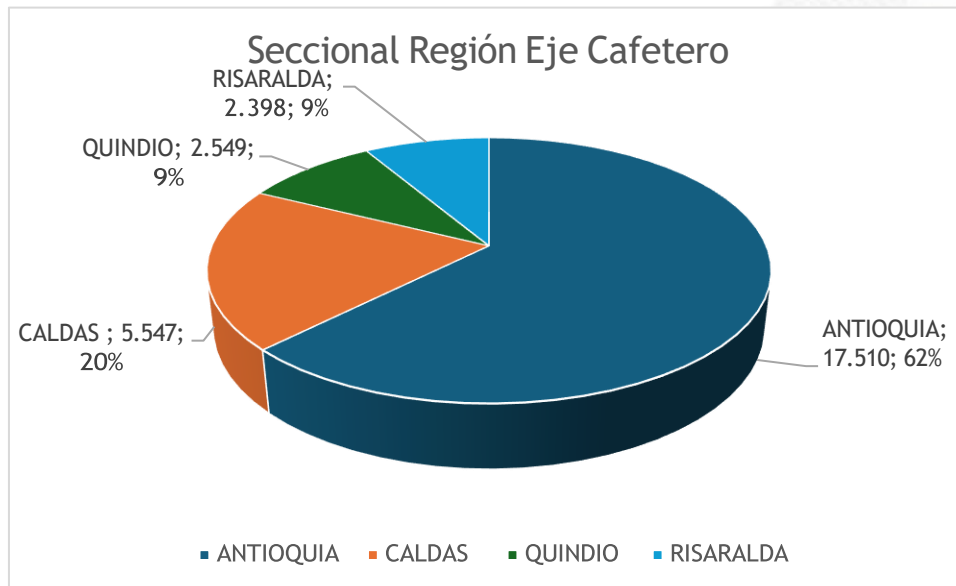
A continuación, se presenta la distribución de las PQRSDF recibidas durante el segundo semestre de 2025 por regiones, la cual se muestra en las Tablas Nos. 4 a 9 y las Gráficas Nos. 4 a 9.

Tabla No. 4. PQRSDF - Seccional Eje Cafetero, segundo semestre de 2025

Seccional Región Eje Cafetero	
Regionales	
ANTIOQUIA	17.510
CALDAS	5.547
QUINDIO	2.549
RISARALDA	2.398
TOTAL	28.004

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 4. PQRSDF - Seccional Eje Cafetero, segundo semestre de 2025



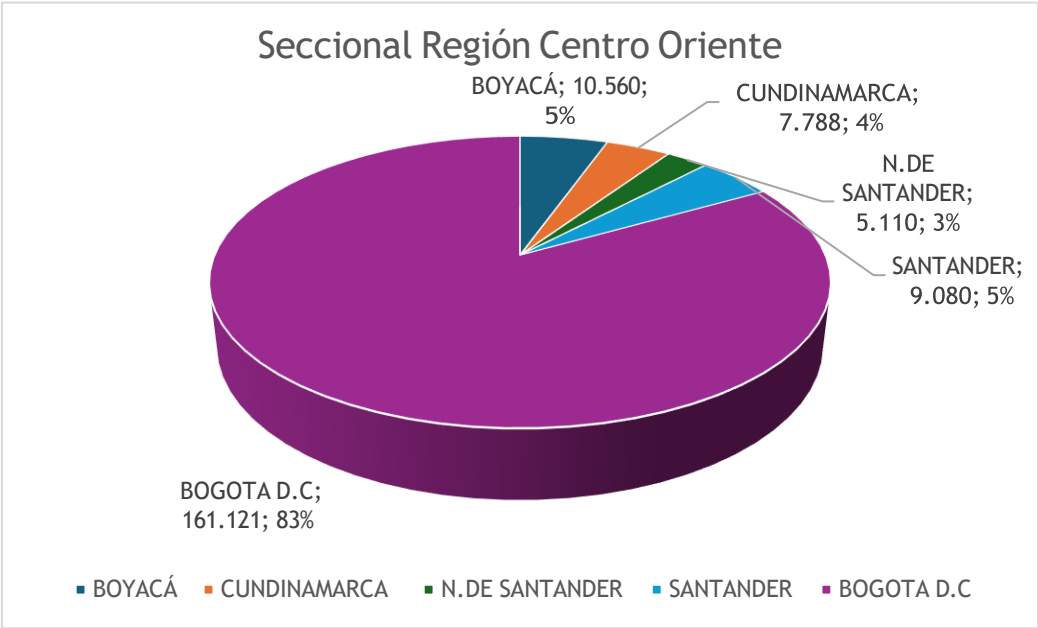
Fuente: División de Documentación

Tabla No. 5. PQRSDF - Seccional Centro Oriente, segundo semestre de 2025

Seccional Región Centro Oriente	
Regionales	
BOYACÁ	10.560
CUNDINAMARCA	7.788
N.DE SANTANDER	5.110
SANTANDER	9.080
BOGOTA D.C	161.121
TOTAL	1G3.65G

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 5. PQRSDf - Seccional Centro Oriente, segundo semestre de 2025



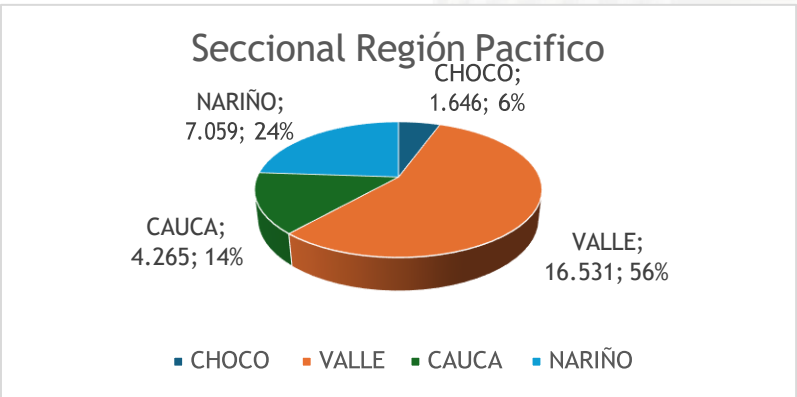
Fuente: División de Documentación

Tabla No. 6. PQRSDf - Seccional Pacífico, segundo semestre de 2025

Seccional Región Pacifico	
Regionales	
CHOCO	1.646
VALLE	16.531
CAUCA	4.265
NARIÑO	7.059
TOTAL	2G.501

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 6. PQRSDf - Seccional Pacífico, segundo semestre de 2025



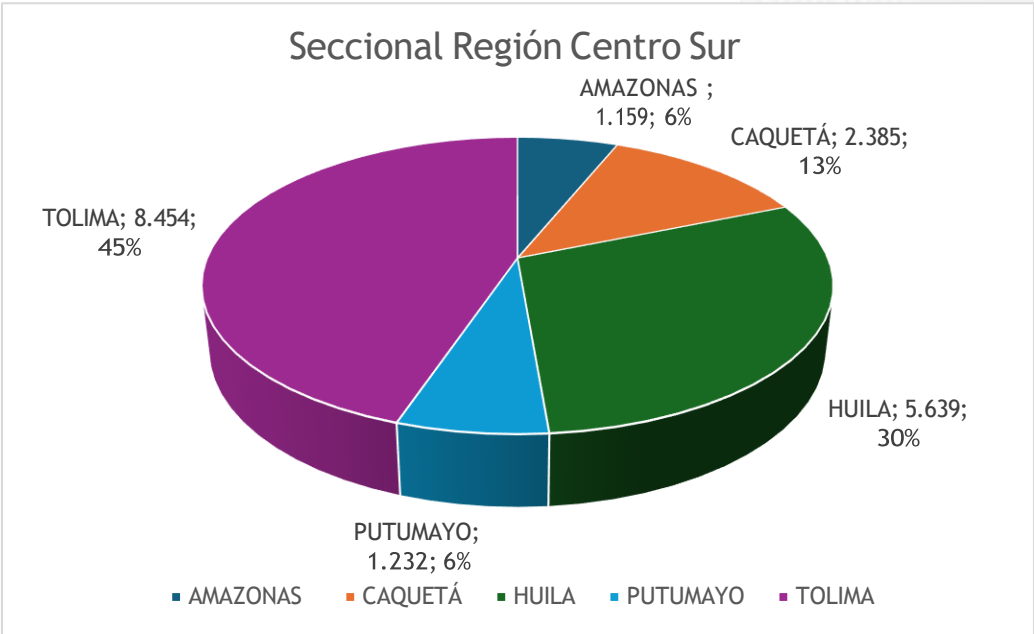
Fuente: División de Documentación

Tabla No. 7. PQRSDf - Seccional Centro Sur, segundo semestre de 2025

Seccional Región Centro Sur	
Regionales	
AMAZONAS	1.159
CAQUETÁ	2.385
HUILA	5.639
PUTUMAYO	1.232
TOLIMA	8.454
TOTAL	18.86G

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 7. PQRSDf - Seccional Centro Sur, segundo semestre de 2025



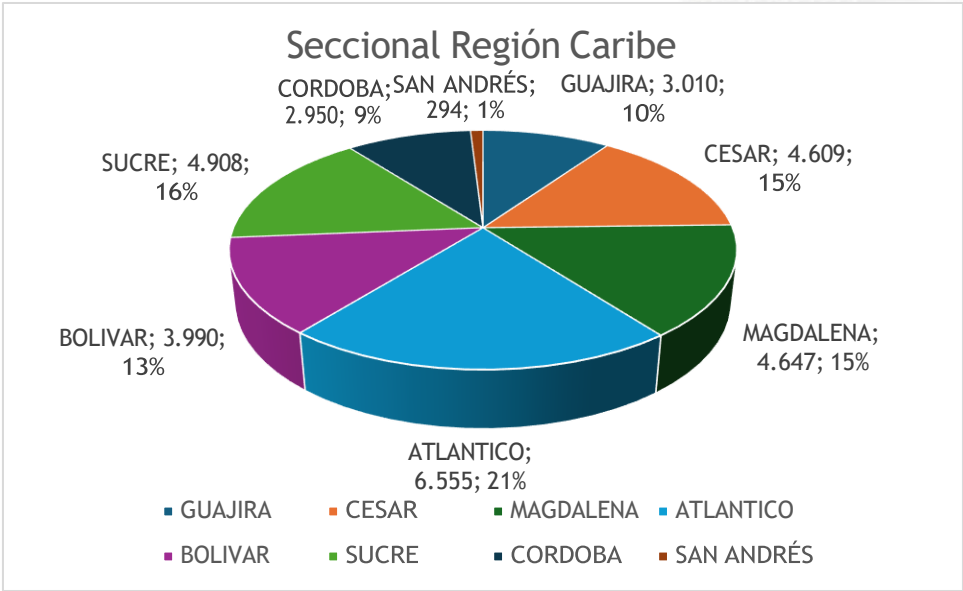
Fuente: División de Documentación

Tabla No. 8. PQRSDF - Seccional Caribe, segundo semestre de 2025

Seccional Región Caribe	
Regionales	
GUAJIRA	3.010
CESAR	4.609
MAGDALENA	4.647
ATLANTICO	6.555
BOLIVAR	3.990
SUCRE	4.908
CORDOBA	2.950
SAN ANDRÉS	294
TOTAL	30.663

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 8. PQRSDF - Seccional Caribe, segundo semestre de 2025



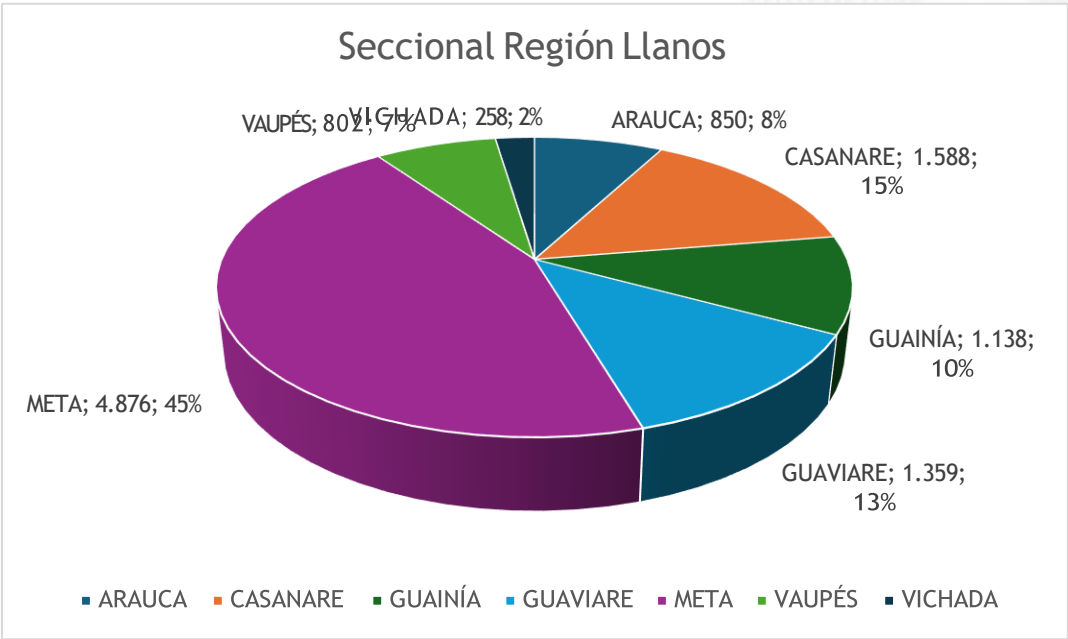
Fuente: División de Documentación

Tabla No. G. PQRSDF - Seccional Región Llanos, segundo semestre de 2025

Seccional Región Llanos	
Regionales	
ARAUCA	850
CASANARE	1.588
GUAINÍA	1.138
GUAVIARE	1.359
META	4.876
VAUÉS	802
VICHADA	258
TOTAL	10.871

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. G. PQRSDF - Seccional Región Llanos, segundo semestre de 2025



Fuente: División de Documentación

Como conclusión del análisis por regiones durante el segundo semestre de 2025, se pueden resaltar los siguientes hallazgos:

- **Seccional Eje Cafetero:** Antioquia, registró el mayor número de PQRSDf, con **17.510**.
- **Seccional Centro Oriente:** Bogotá, presentó la mayor cantidad, con **161.121** PQRSDf.
- **Seccional Pacífico:** Valle, reportó, PQRSDf, siendo el departamento con mayor registro.
- **Seccional Centro Sur:** Tolima, concentró **8.454** PQRSDf.
- **Seccional Caribe:** Atlántico, presentó **6.555** PQRSDf.
- **Seccional Llanos:** Meta, registró **4.876** PQRSDf.

A nivel nacional, **Bogotá concentra el mayor número de PQRSDf**, con **161.121**, lo que representa un porcentaje significativo del total registrado en el país durante el semestre.

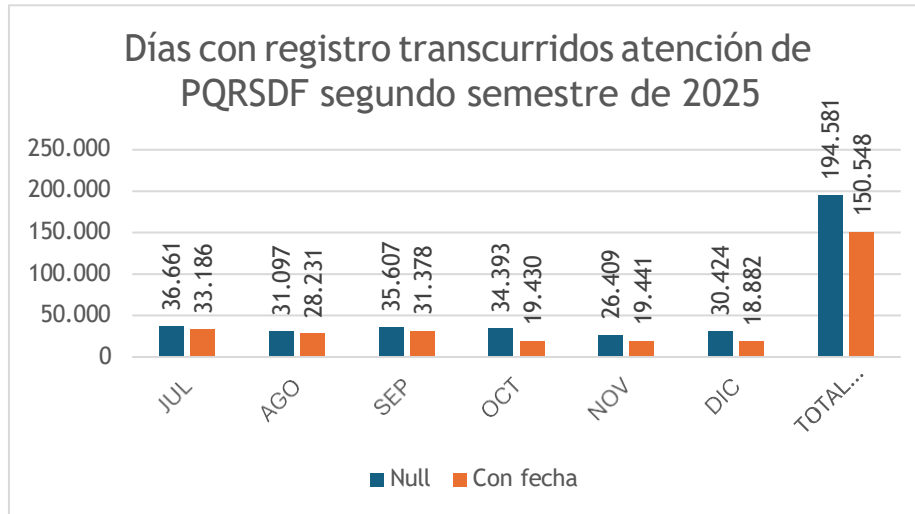
En el análisis de la información, también se examinaron los **tiempos de respuesta** para las **345.12G PQRSDf**, registradas en el segundo semestre de 2025, considerando las cifras y los plazos establecidos para cada tipo de trámite.

Tabla No. 10. Días transcurridos para la atención de PQRSDf - Segundo semestre de 2025

Días Transcurridos	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL SEMESTRE
Null	36.661	31.097	35.607	34.393	26.409	30.424	194.581
Con fecha	33.186	28.231	31.378	19.430	19.441	18.882	150.548

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 10. Días transcurridos para la atención de PQRSDf - Segundo semestre de 2025



Fuente: División de Documentación

La gráfica muestra los días transcurridos para la atención de PQRSDf durante el segundo semestre de 2025, diferenciando entre registros sin fecha (Null) y con fecha asignada (Con fecha).

Se observa que, mes a mes, la cantidad de registros sin fecha es mayor que los que sí tienen fecha asignada. En total, durante el semestre, se registraron **194.581** días sin fecha y **150.548** con fecha, lo que indica una oportunidad para mejorar el registro y seguimiento puntual de las PQRSDf atendidas.

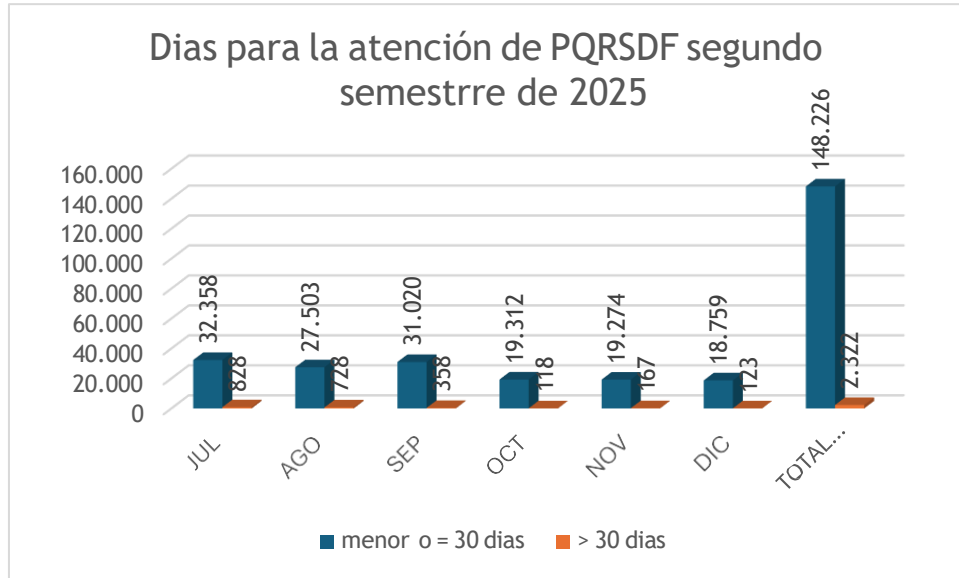
Se identifica que, julio fue el mes con el mayor volumen tanto de registros con fecha como sin fecha, lo que refleja una mayor actividad en ese periodo, aunque aún prevalece la falta de registro puntual de la fecha de atención en un porcentaje significativo de PQRSDf.

Tabla No. 11. Días transcurridos para la atención de PQRSDf - Segundo semestre de 2025

Días Transcurridos	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL SEMESTRE
menor o = 30 días	32.358	27.503	31.020	19.312	19.274	18.759	148.226
> 30 días	828	728	358	118	167	123	2.322

Fuente: División de Documentación

Gráfica No. 11. Días transcurridos para la atención de PQRSDF - Segundo semestre de 2025



Fuente: División de Documentación

La gráfica ejemplifica los días transcurridos para la atención de las PQRSDF en el segundo semestre de 2025, diferenciando entre aquellos atendidos en 30 días o menos y los que tardaron más de 30 días.

Se observa que la mayoría de las PQRSDF fueron atendidas en 30 días o menos, con un total de 148.226 casos en este rango durante el semestre. En contraste, 2.322 casos superaron los 30 días de atención.

Mes a mes, julio, agosto y septiembre registraron los mayores números de casos atendidos en el menor plazo, mientras que los casos con atención tardía permanecen bajos en comparación. Esto indica un buen nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta para la mayoría de los trámites.

5. CONCLUSIONES

Durante el segundo semestre de 2025, la Procuraduría General de la Nación gestionó un volumen significativo de PQRSDF (345.129), con una concentración relevante en el mes de julio. Este comportamiento evidencia una alta demanda de atención ciudadana y pone de manifiesto la necesidad de mantener capacidades operativas y de control acordes con los picos de ingreso. Asimismo, la predominancia de la sede electrónica como canal de recepción confirma el fortalecimiento de los mecanismos digitales, lo cual requiere controles permanentes sobre la calidad, integridad y trazabilidad de la información registrada.

El análisis del tipo de requerimientos muestra que la comunicación informativa constituye la mayor proporción de las PQRSDF, seguida por quejas y solicitudes de interés particular. Este escenario refleja que una parte importante de la gestión institucional está orientada a la provisión de información y al seguimiento de actuaciones, lo que demanda procesos claros, estandarizados y oportunos para prevenir reprocesos y riesgos de inconformidad ciudadana.

Desde la perspectiva territorial, Bogotá concentra cerca de la mitad de las PQRSDF recibidas a nivel nacional, mientras que varias seccionales presentan cargas relevantes en sus respectivas regiones. Esta distribución evidencia diferencias en la presión operativa, lo cual debe ser considerado en los esquemas de control, supervisión y asignación de recursos, a fin de mitigar riesgos asociados a la saturación de la capacidad de respuesta.

En materia de oportunidad, si bien la mayoría de las PQRSDF atendidas cumplen con los términos legales establecidos —lo que evidencia un desempeño generalmente adecuado en la gestión de respuesta—, se identificó un número significativo de registros sin fecha de atención. Esta situación constituye una debilidad de control que afecta la confiabilidad de la información, limita el seguimiento efectivo y dificulta la evaluación integral del cumplimiento de los tiempos, por lo que se configura como un riesgo operativo y de control interno que requiere acciones correctivas.

Finalmente, se evidenció una limitación funcional en la herramienta tecnológica, al no permitir identificar si una tutela se origina en una PQRSDF no atendida oportunamente. Esta situación restringe la trazabilidad de los procesos, debilita el control preventivo y limita la identificación de causas estructurales asociadas a tutelas. La incorporación de esta funcionalidad fortalecería el sistema de control interno, facilitaría la gestión del riesgo jurídico y contribuiría a una mejora en la eficacia institucional.

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:

Con el fin de fortalecer la gestión institucional y mitigar los riesgos asociados a la incorrecta clasificación, seguimiento y respuesta de los radicados en el Sistema de Información Dokus, se recomienda adoptar acciones articuladas entre la División de Documentación, la División de Relacionamento con el Ciudadano y la Oficina de Tecnología, Innovación y Transformación Digital.

Finalmente, se considera indispensable fortalecer y articular las capacitaciones dirigidas a los funcionarios que gestionan PQRSDF a nivel nacional, asegurando la apropiación y aplicación homogénea de los lineamientos establecidos en la Guía para la Gestión y Parametrización en el Sistema de PQRSDF (AC-G-01, versión 5 del 7 de octubre de 2025), como medida preventiva para mejorar la calidad del registro, la trazabilidad de la información y la oportunidad en la atención al ciudadano.

Estas situaciones afectan la confiabilidad de la información y limitan el ejercicio de seguimiento y control por parte de la gerencia operativa.

Elaboro:



HONORIO RIVERA CORTES

Asesor Gr.19 OCI



JULIA ESTHER CASTRO RINCON
Profesional Universitario Gr. 18



ROBERTO HINOJOSA VIDAL
Profesional Universitario Gr. 18



PEDRO GABRIEL MENDIVIL GUZMAN
Jefe Oficina de Control Interno

Revisó: Poliana Maya Llanos