

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

CUARTO TRIMESTRE

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

2025



INFORME CUARTO TRIMESTRE - 2025

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

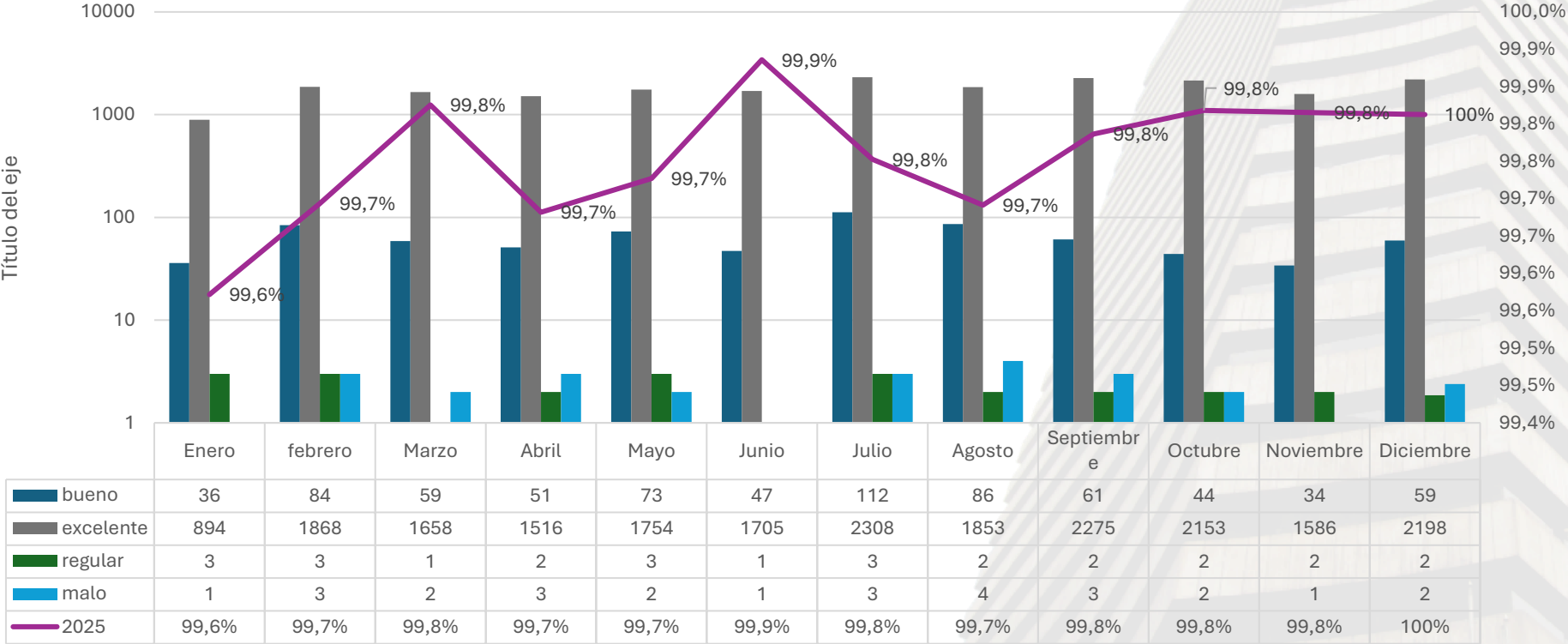


**INFORME RESULTADO ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
DIVISIÓN DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

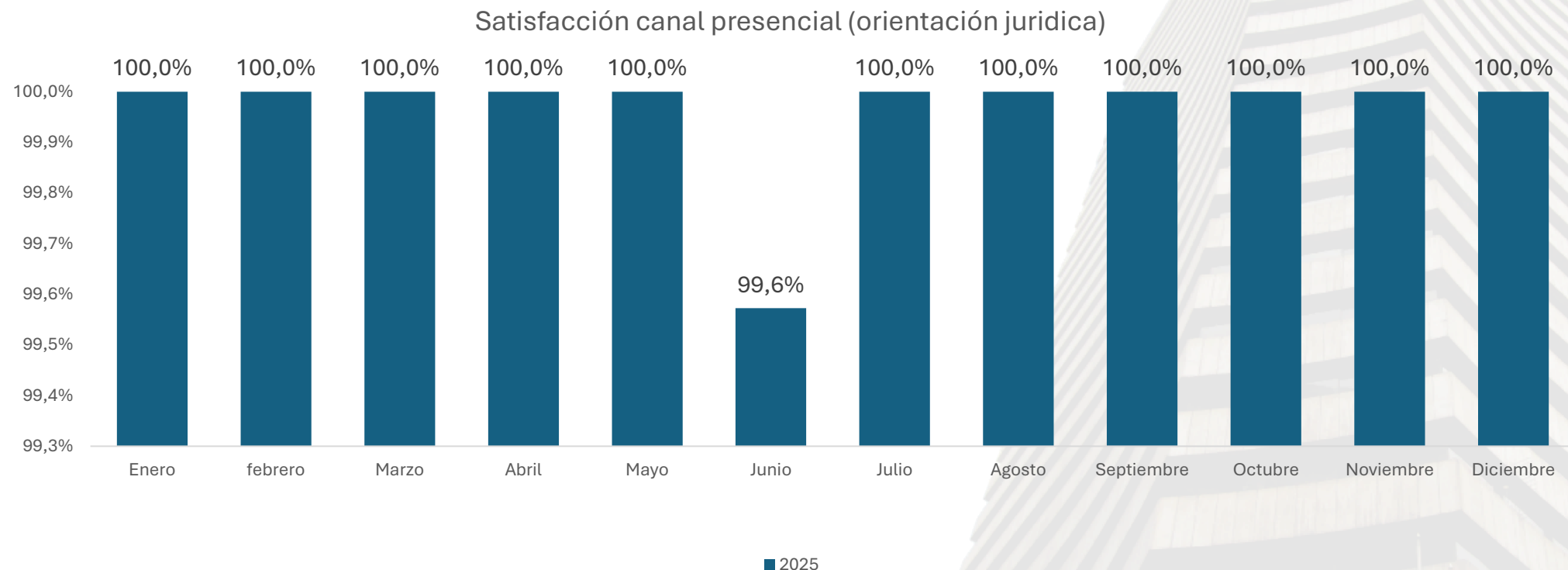
CUARTO TRIMESTRE 2025

RESULTADOS ENCUESTA - VENTANILLA PRESENCIAL

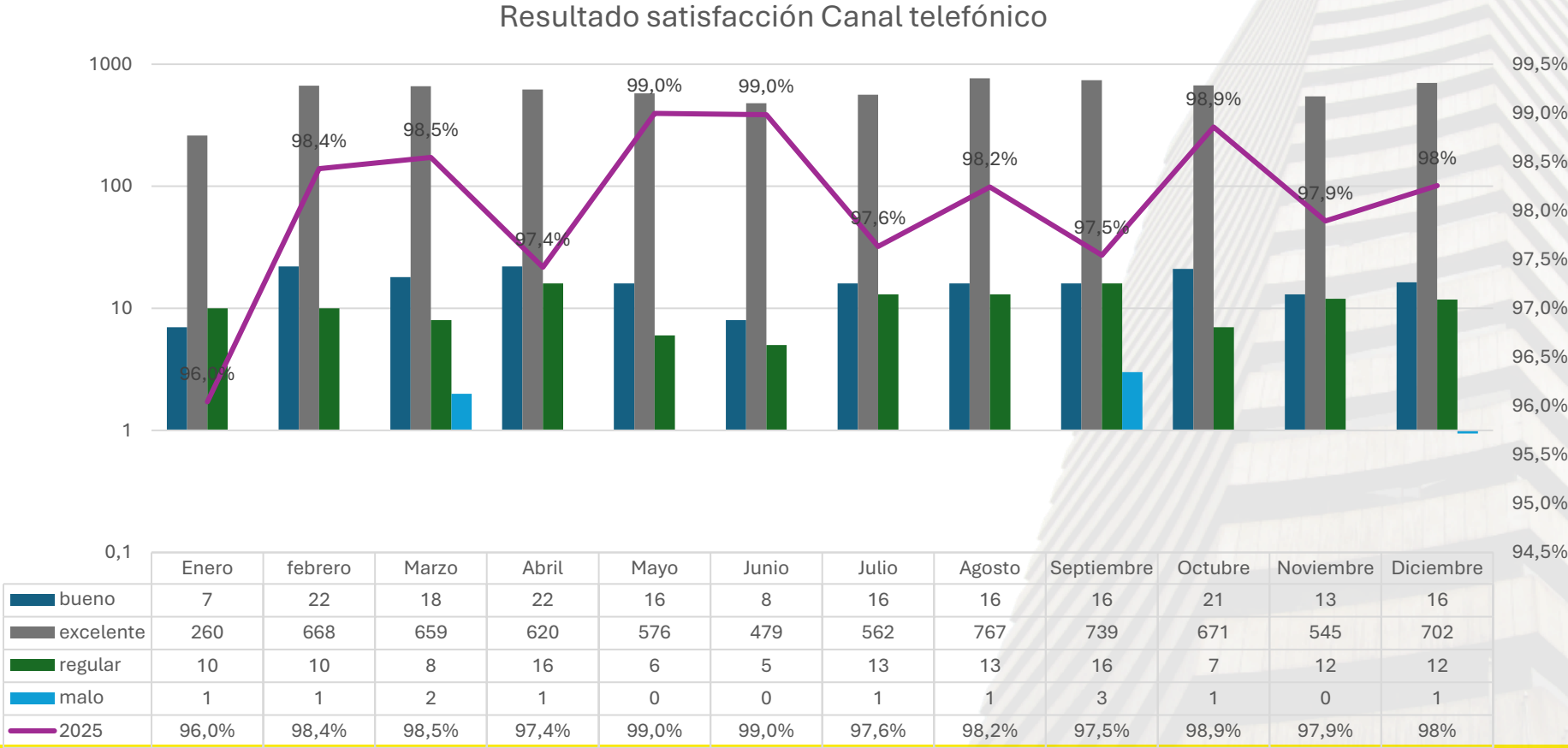
Ventanilla de radicación presencial



RESULTADOS ENCUESTA - ORIENTACIÓN PRESENCIAL

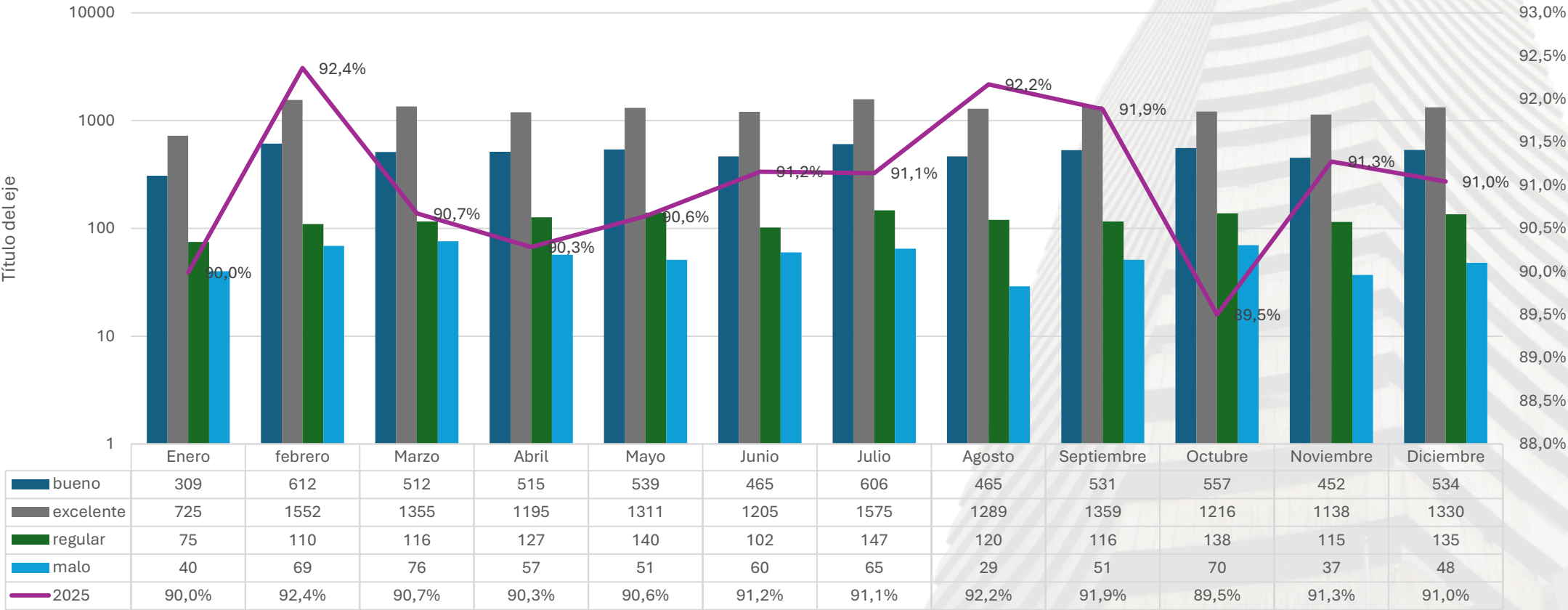


RESULTADOS ENCUESTA CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICO



RESULTADOS ENCUESTA - CANAL DE ATENCIÓN SEDE ELECTRÓNICA

Canal Sede electrónica



RESULTADOS ENCUESTAS CANALES DE ATENCIÓN - 2025



INFORME DE PQRSDF



CUARTO TRIMESTRE

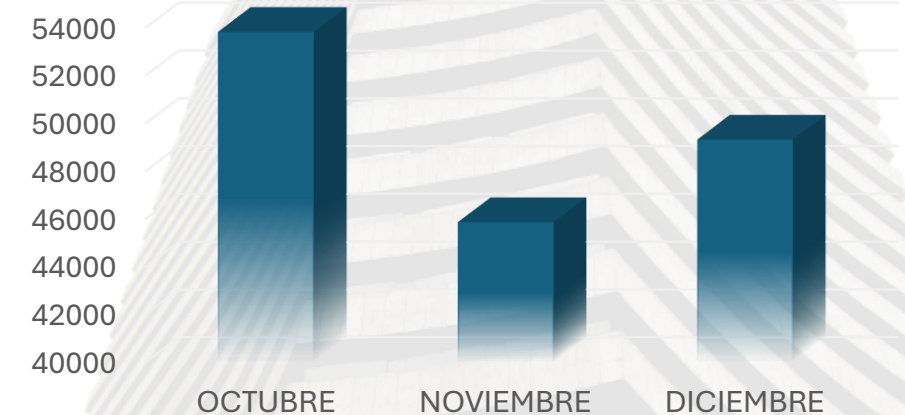
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas en el cuarto 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.

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
53813	45850	49306	148,969

TOTAL RECIBIDAS



GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

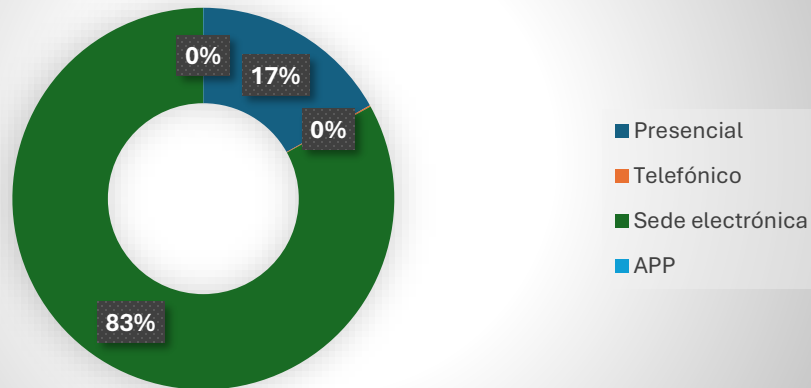
Total de PQRSDF recibidas por canal de recepción mes de OCTUBRE

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.

PORCENTAJE RECIBIDO POR CANAL



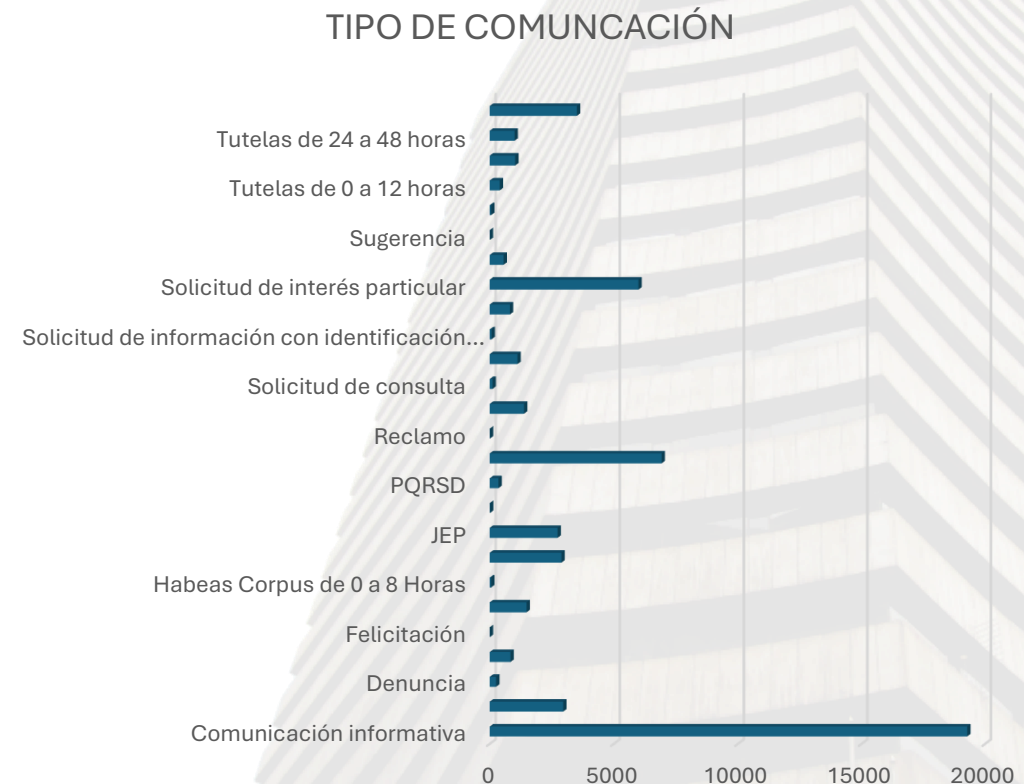
CANAL	CANTIDAD
Presencial	9079
Telefónico	59
Sede electrónica	44664
APP	11
Total	53813

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de radicados por tipo de comunicación OCTUBRE

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	19275
Conciliación administrativa extrajudicial	2960
Denuncia	256
Denuncia proceso electoral	835
Felicitación	2
Formato SIRI	1483
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	53
Informes OCID y otros	2887
JEP	2733
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	10
PQRSD	352
Quejas	6924
Reclamo	6
Solicitud certificado de antecedentes	1381
Solicitud de consulta	111
Solicitud de documentos e información	1115
Solicitud de información con identificación reservada	72
Solicitud de interes general	812
Solicitud de interés particular	5992
Solicitudes servidor PGN	558
Sugerencia	1
Supervigilancia al derecho de petición	52
Tutelas de 0 a 12 horas	405
Tutelas de 12 a 24 horas	1026
Tutelas de 24 a 48 horas	1000
Urgente / Petición con término prioritario	3512
TOTAL	53813



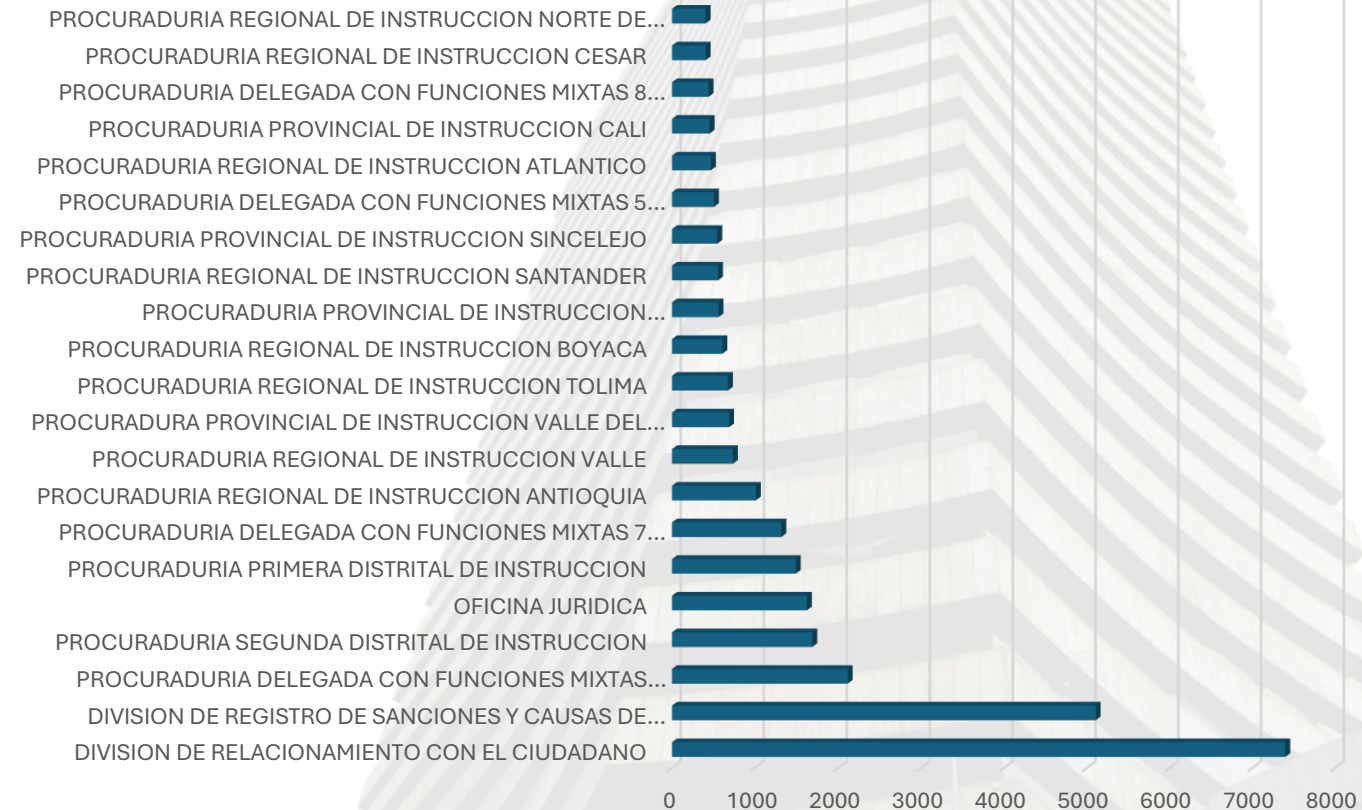
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias TOP de recepción de solicitudes OCTUBRE

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
DIVISION DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	7398
DIVISION DE REGISTRO DE SANCIONES Y CAUSAS DE INHABILIDAD	5107
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 11CON FUNCIONES DE COORDINACION DE INTERVENCION PARA LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	2116
PROCURADURIA SEGUNDA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1690
OFICINA JURIDICA	1625
PROCURADURIA PRIMERA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1490
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 7 ASUNTOS DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	1316
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ANTIOQUIA	1010
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE	733
PROCURADURA PROVINCIAL DE INSTRUCCION VALLE DEL ABURRA	687
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION TOLIMA	674
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION BOYACA	605
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION BUCARAMANGA	560
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION SANTANDER	554
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION SINCELEJO	545
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 5 PARA EL MINISTERIO PUBLICO EN ASUNTOS PENALES	504
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ATLANTICO	468
PROCURADURIA PROVINCIAL DE INSTRUCCION CALI	452
PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 8 PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA LA ADOLESCENCIA LA FAMILIA Y LA MUJER	440
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION CESAR	405
PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION NORTE DE SANTANDER	404

TOP DE DEPENDENCIAS



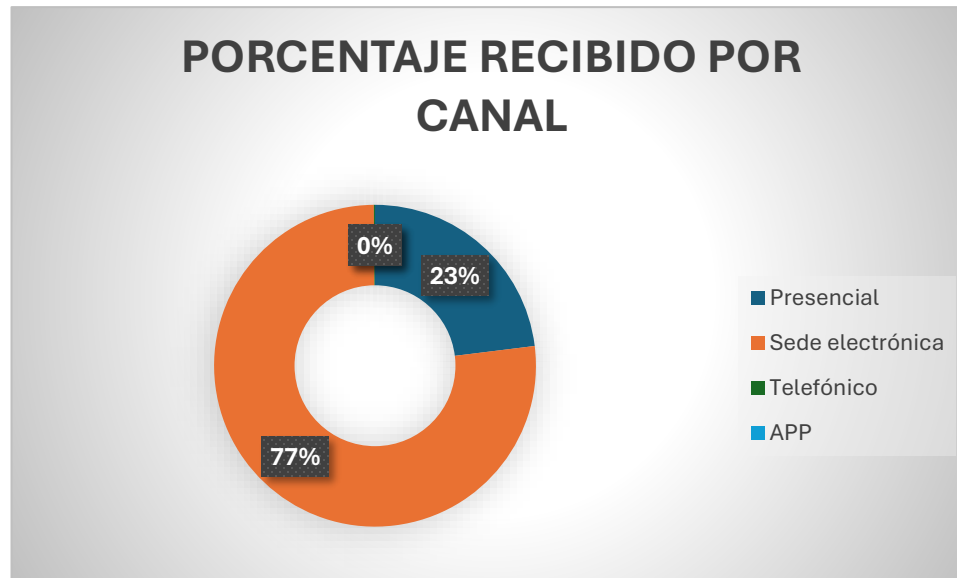
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas por canal de recepción **NOVIEMBRE**

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	10565
Telefónico	51
Sede electrónica	35232
APP	2
Total	45850

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de radicados por tipo de comunicación NOVIEMBRE

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	17131
Solicitud de interés particular	5985
Quejas	5918
Urgente / Petición con término prioritario	3559
Informes OCID y otros	2861
JEP	2330
Solicitud certificado de antecedentes	1407
Tutelas de 24 a 48 horas	1245
Tutelas de 12 a 24 horas	1068
Solicitud de documentos e información	1056
Solicitudes servidor PGN	904
Solicitud de interés general	751
Tutelas de 0 a 12 horas	473
Formato SIRI	457
Denuncia	231
Solicitud de consulta	167
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	87
Solicitud de información con identificación	62
Denuncia proceso electoral	51
Supervigilancia al derecho de petición	48
Denuncia Uriel	34
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	12
Reclamo	9
Felicitación	3
Sugerencia	1
TOTAL	45850



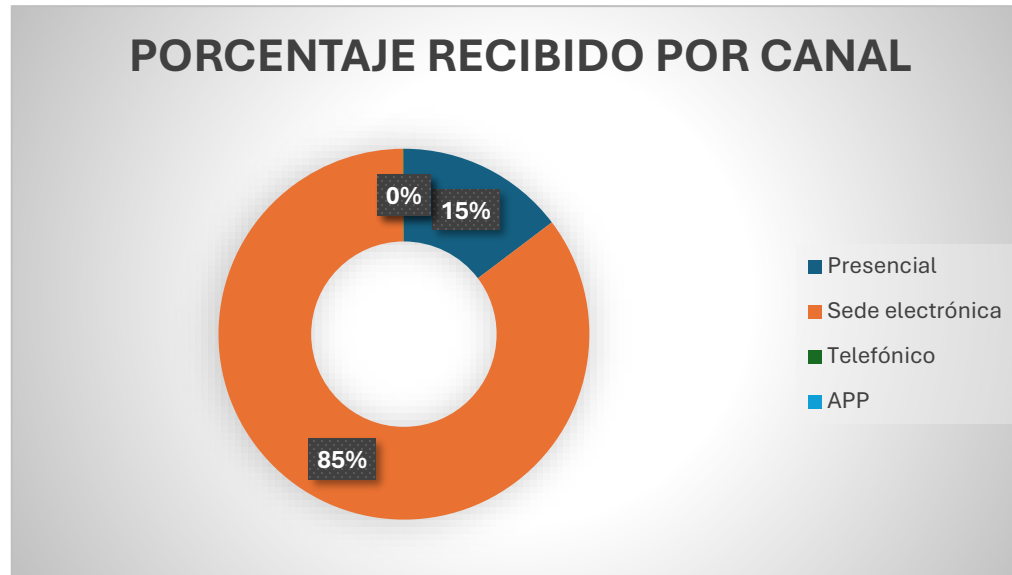
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de PQRSDF recibidas por canal de recepción DICIEMBRE

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.



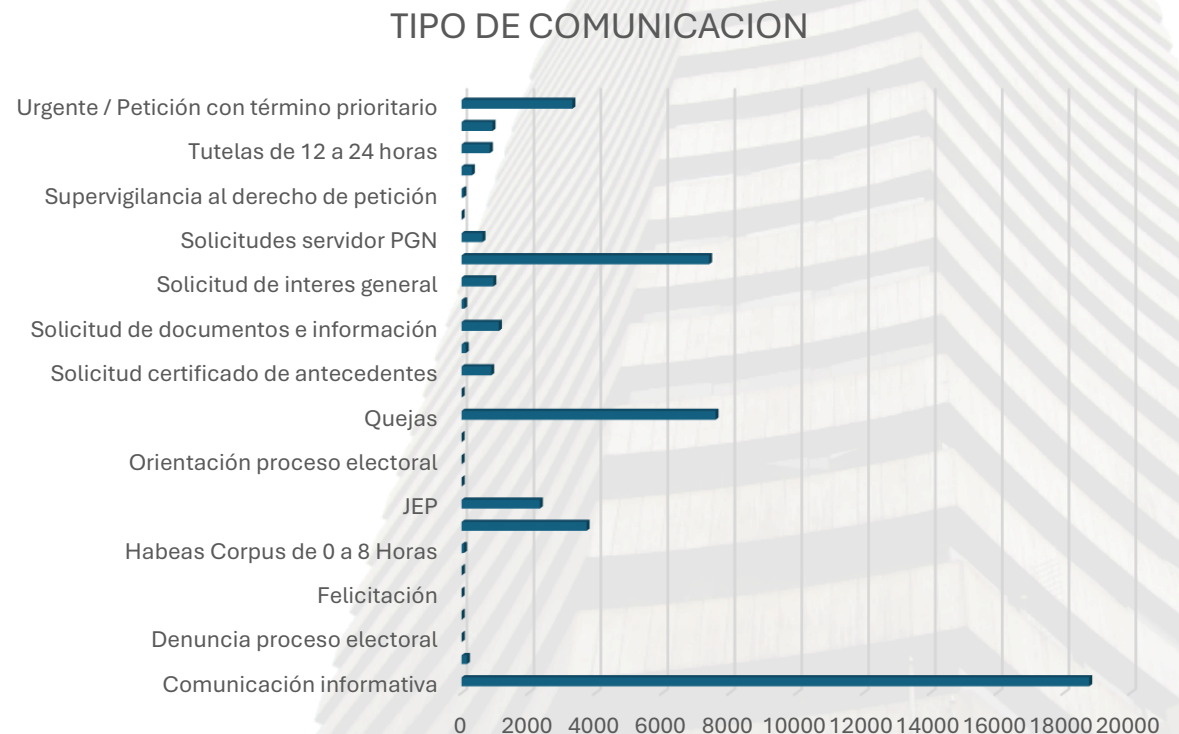
CANAL	CANTIDAD
Presencial	7248
Telefónico	33
Sede electrónica	42024
APP	1
Total	49306

GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Total de radicados por tipo de comunicación DICIEMBRE

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	18763
Denuncia	161
Denuncia proceso electoral	10
Denuncia Uriel	5
Felicitación	2
Formato SIRI	12
Habeas Corpus de 0 a 8 Horas	73
Informes OCID y otros	3733
JEP	2338
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	7
Orientación proceso electoral	1
PQRSDF	4
Quejas	7582
Reclamo	6
Solicitud certificado de antecedentes	886
Solicitud de consulta	125
Solicitud de documentos e información	1114
Solicitud de información con identificación reservada	78
Solicitud de interes general	948
Solicitud de interés particular	7392
Solicitudes servidor PGN	625
Sugerencia	3
Supervigilancia al derecho de petición	53
Tutelas de 0 a 12 horas	308
Tutelas de 12 a 24 horas	844
Tutelas de 24 a 48 horas	924
Urgente / Petición con término prioritario	3309
TOTAL	49306



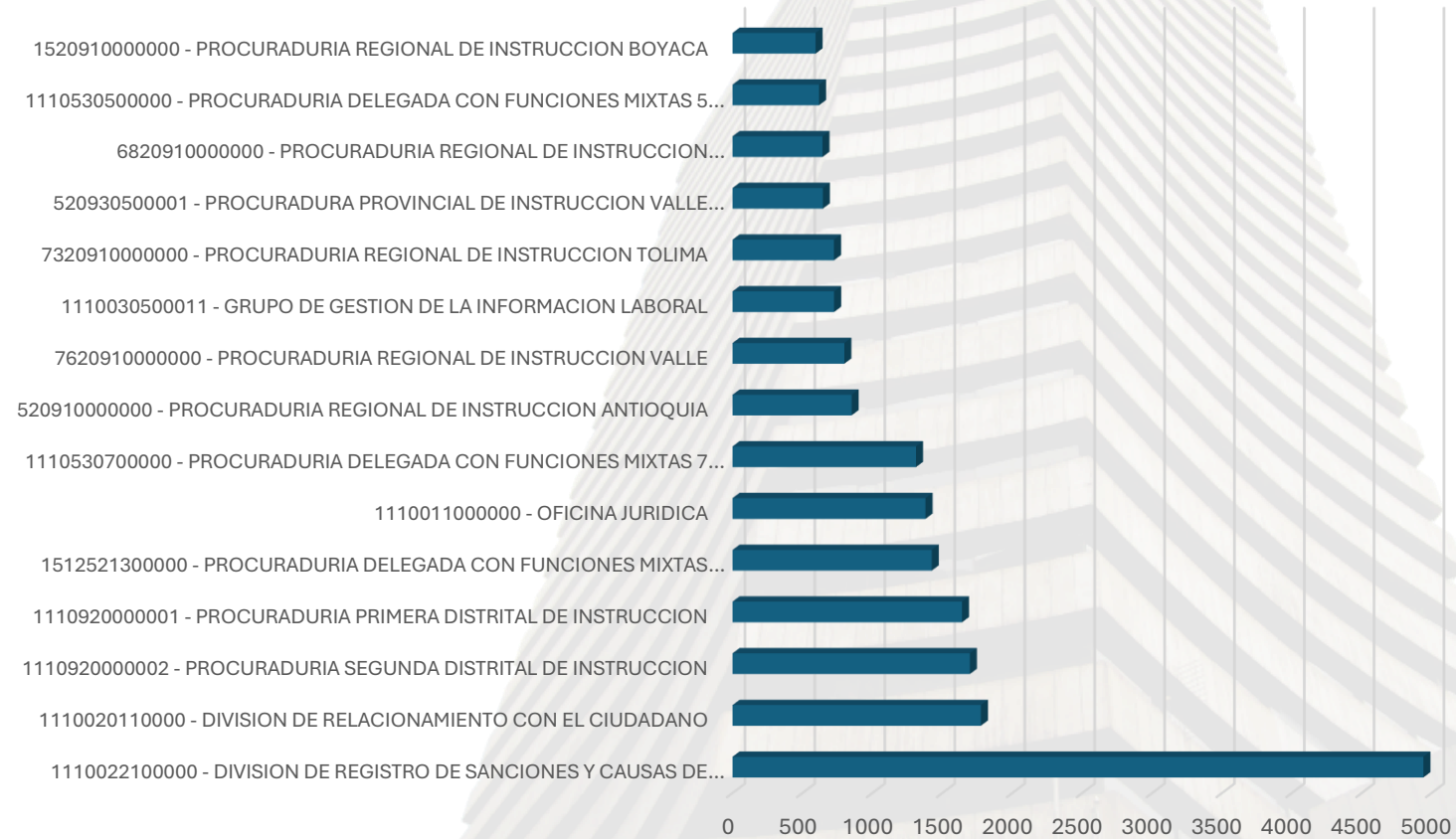
GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

Top Dependencias TOP de recepción de solicitudes DICIEMBRE

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
1110022100000 - DIVISION DE REGISTRO DE SANCIONES Y CAUSAS DE INHABILIDAD	4941
1110020110000 - DIVISION DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	1775
1110920000002 - PROCURADURIA SEGUNDA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1696
1110920000001 - PROCURADURIA PRIMERA DISTRITAL DE INSTRUCCION	1640
1512521300000 - PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 11CON FUNCIONES DE COORDINACION DE INTERVENCION PARA LA JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ	1424
1110011000000 - OFICINA JURIDICA	1379
1110530700000 - PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 7 ASUNTOS DEL TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	1311
5209100000000 - PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION ANTIOQUIA	851
7620910000000 - PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION VALLE	799
1110030500011 - GRUPO DE GESTION DE LA INFORMACION LABORAL	726
7320910000000 - PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION TOLIMA	725
5209305000001 - PROCURADURA PROVINCIAL DE INSTRUCCION VALLE DEL ABURRA	645
6820910000000 - PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION SANTANDER	643
1110530500000 - PROCURADURIA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS 5 PARA EL MINISTERIO PUBLICO EN ASUNTOS PENALES	618
1520910000000 - PROCURADURIA REGIONAL DE INSTRUCCION BOYACA	593

TOP DEPENDENCIAS

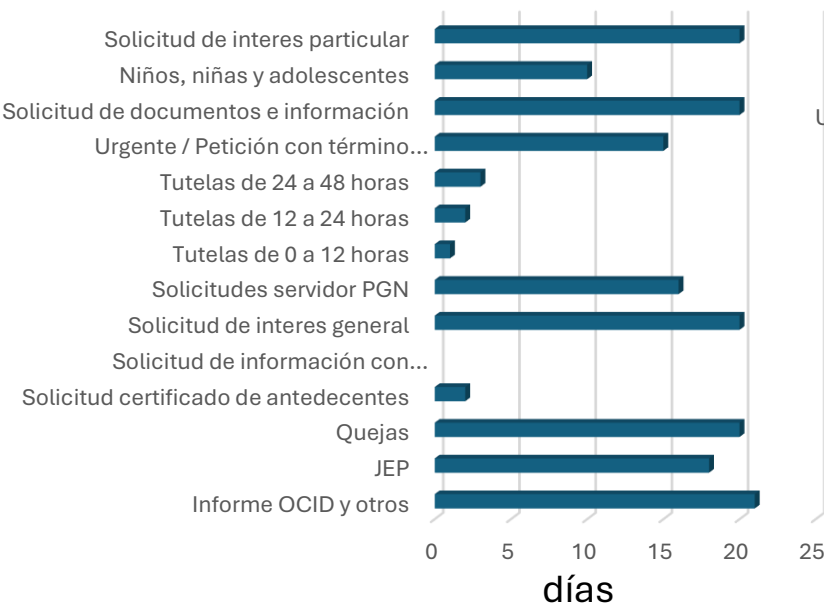


GESTIÓN DE SOLICITUDES (PQRSDF)

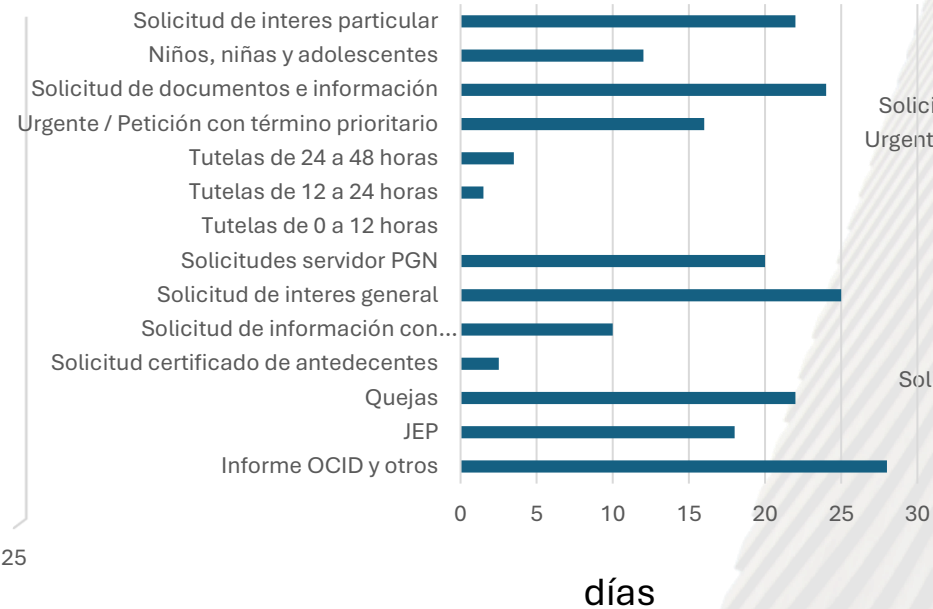
Promedio tiempos de respuesta de las solicitudes

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

OCTUBRE



NOVIEMBRE



DICIEMBRE

