**INFORME DE PETICIÓNES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TERCER TRIMESTRE 2018**

1. **RESULTADOS GENERALES III TRIMESTRE VS. II TRIM 2018**

La cantidad de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos recibidos por la Fiscalía General de la Nación en el tercer trimestre de 2018, disminuyó 9% respecto al segundo trimestre de 2018. De 23.790 PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2018 se pasó a recibir 21.708; es decir, se recibieron 2.082 PQRS menos que en el segundo trimestre de 2018.

A continuación, se hace un análisis detallado por cada tipo de solicitud:

1. **DERECHOS DE PETICIÓN:**

**2.1 CANTIDAD DE DERECHOS DE PETICIÓN TERCER TRIMESTRE 2018 VS. SEGUNDO TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE II 2018** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** | **TOTAL** |
| **8.329** | **7.915** | **6.602** | **22.846** |
| **TRIMESTRE III 2018** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL** |
| **6.666** | **7.080** | **7.005** | **20.751** |

9%

La cantidad de derechos de petición allegados en el tercer trimestre de 2018 tuvo una disminución de 9% respecto al segundo trimestre de 2018, representando en 2.905 peticiones menos.

De acuerdo a la estructura orgánica de la Fiscalía General de la Nación, los derechos de petición que se recibieron durante este trimestre del año 2018 se muestran en el siguiente cuadro:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PETICIONES** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
|
| SECCIONALES | 4.538 | 4.904 | 4.941 | 14.383 | 69% |
| NIVEL CENTRAL | 2.128 | 2.176 | 2.064 | 6.368 | 31% |
| **TOTAL** | **6.666** | **7.080** | **7.005** | **20.751** | **100%** |

**TOP 10. SECCIONALES QUE RECIBIERON MAS DE DERECHOS. DE PETICIÓN EN EL TERCER TRIMESTRE 2018**:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SECCIONAL** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** | **TOTAL TRIM II 2018** |
| TOLIMA | 743 | 748 | 640 | 2.131 |
| CALI | 331 | 579 | 867 | 1.777 |
| BOGOTÁ | 594 | 357 | 647 | 1.598 |
| HUILA | 483 | 405 | 409 | 1.297 |
| ANTIOQUIA | 381 | 391 | 323 | 1.095 |
| MEDELLÍN | 328 | 350 | 353 | 1.031 |
| PUTUMAYO | 242 | 359 | 252 | 853 |
| SANTANDER | 165 | 212 | 179 | 556 |
| ATLÁNTICO | 108 | 162 | 139 | 409 |
| CAUCA | 115 | 173 | 93 | 381 |

**TOP 10. DEPENDENCIAS NACIONALES QUE RECIBIERON MAS DE DERECHOS DE PETICIÓN EN EL TERCER TRIMESTRE 2018**:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA DE NIVEL NACIONAL** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPT** | **TOTAL TRIM II 2018** |
| DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA | 388 | 439 | 470 | 1297 |
| DELEGADA PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA | 307 | 277 | 320 | 904 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS | 201 | 231 | 197 | 629 |
| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES | 220 | 199 | 100 | 519 |
| DIRECCIÓN DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS CONTRA LA CRIMINALIDAD ORGANIZADA | 168 | 191 | 152 | 511 |
| DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL | 183 | 108 | 68 | 359 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS | 66 | 146 | 69 | 281 |
| DELEGADA CONTRA LA CRIMINALIDAD ORGANIZADA | 59 | 74 | 89 | 222 |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS | 61 | 69 | 50 | 180 |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 65 | 66 | 47 | 178 |

* 1. **CAUSAS QUE MOTIVARON LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL TERCER TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAUSAS QUE MOTIVARON LAS PETICIONES** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL TRIM III 2018** | **%** |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARTICULAR | 3.458 | 3.633 | 3.383 | 10.474 | 50% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL | 607 | 782 | 634 | 2.023 | 10% |
| PETICIONES ENTRE AUTORIDADES | 644 | 650 | 726 | 2.020 | 10% |
| SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN | 396 | 433 | 478 | 1.307 | 6% |
| OTRAS | 286 | 306 | 468 | 1.060 | 5% |
| COPIA DE DOCUMENTOS | 296 | 328 | 317 | 941 | 5% |
| PRESTACIÓN DE UN SERVICIO | 301 | 332 | 277 | 910 | 4% |
| INTERVENCIÓN DE UNA ENTIDAD O FUNCIONARIO | 254 | 304 | 253 | 811 | 4% |
| RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO | 178 | 118 | 144 | 440 | 2% |
| FORMULAR CONSULTA | 143 | 60 | 216 | 419 | 2% |
| INTERPONER RECURSOS | 52 | 76 | 46 | 174 | 1% |
| RESOLUCIÓN SITUACIÓN JURÍDICA | 42 | 44 | 46 | 132 | 1% |
| SOLICITUD SUSPENCIÓN DE INVESTIGACIÓN | 7 | 12 | 8 | 27 | 0% |
| INFORMES A CONGRESISTAS | 2 | 2 | 9 | 13 | 0% |
| **TOTAL** | **6.666** | **7.080** | **6.889** | **20.751** | **100%** |

La causa más frecuente que motivó los derechos de petición durante el tercer trimestre de 2018, fué “*Solicitud de información particular”* con 10.474 peticiones, representado el 50% del total. El mes en el que se registraron más solicitudes de este tipo fué agosto con 3.633, seguido por julio con 3.458 y por último septiembre con 3.383.

En segundo lugar, se encuentran las peticiones clasificadas como “*Solicitud de información genera*l” con 2023 peticiones, representando el 10% del total. La tercera causa más frecuente fue: “*Peticiones entre autoridades*” con 2.020,que equivale a 10%.

La causa que más incremento tuvo en el tercer trimestre respecto al segundo trimestre de 2018 fue la “*Intervención De Una Entidad o Funcionario*”, que pasó de 444 en el segundo trimestre a 811 en el tercer trimestre, es decir tuvo un incremento de 367 solicitudes, seguida por “*Solicitud de Certificación”* que pasó de 1.098 en el segundo trimrestre a 1.307 durante el tercer trimestre, es decir se recibieron 209 solicitudes más por esta categoría. Por otra parte, la categoría que más disminuyó fue la de “*otras”,* que pasó de 2.493 en el segundo trimestre a 1.060 en el tercer trimestre, representado por una disminución de 1.433 peticiones, es decir tuvo una disminución del 57%..

1. **QUEJAS**
   1. **CANTIDAD DE QUEJAS, III TRIMESTRE 2018 VS. II TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE II 2018** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** | **TOTAL** |
| 191 | 210 | 180 | 581 |
| **TRIMESTRE III 2018** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL** |
| 142 | 193 | 192 | 527 |

La cantidad de quejas registradas en el tercer trimestre de 2018 disminuyó 10%, respecto al segundo trimestre de 2018, representado por una disminución de 54 quejas.

De acuerdo a la estructura orgánica de la Fiscalía General de la Nación, las quejas allegadas durante este trimestre se registran en el siguiente cuadro:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **QUEJAS** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| **TRIM III** |
| SECCIONALES | 135 | 180 | 183 | 498 | 94% |
| NIVEL CENTRAL | 7 | 13 | 9 | 29 | 6% |
| **TOTAL** | **142** | **193** | **192** | **527** | **100%** |

Las seccionales con mayor ingreso de quejas fueron:

La Seccional Bogotá con 112, seguida por la Seccional Medellín con 109 y Atlántico con 32 tal y como lo muestra la siguiente tabla:

**TOP 10. SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS EN EL III TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SECCIONAL** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** | **TOTAL TRIM II 2018** |
| BOGOTÁ | 53 | 30 | 29 | 112 |
| MEDELLÍN | 7 | 45 | 57 | 109 |
| ATLÁNTICO | 5 | 11 | 16 | 32 |
| MAGDALENA | 8 | 12 | 8 | 28 |
| BOLÍVAR | 11 | 8 | 8 | 27 |
| CALI | 8 | 8 | 7 | 23 |
| CUNDINAMARCA | 6 | 8 | 8 | 22 |
| META | 14 | 6 | 2 | 22 |
| SANTANDER | 4 | 3 | 11 | 18 |
| HUILA | 2 | 10 | 3 | 15 |

**TOP. 10 DEPENDENCIAS CON EL MAYOR NÚMERO DE QUEJAS EN EL III TRIMESTRE 2018**

Las únicas dependencias que recibieron quejas fueron las siguientes:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TRIM III** |
| DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA | 4 | 2 | 4 | 10 |
| DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES | 2 | 3 | 1 | 6 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LA CORRUPCIÓN | 0 | 3 | 0 | 3 |
| SUBDIRECCIÓN DE BIENES | 0 | 0 | 2 | 2 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE EXTNCIÓN DEL DERECHO DEL DOMINIO | 0 | 0 | 1 | 1 |
| DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DELEGADA CONTRA LA CRIMINALIDAD ORGANIZADA | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DIRECCIÓN DEL CUERPO TÉCNICO DE INVESTIGACIÓN (CTI) | 0 | 0 | 1 | 1 |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| DIRECCIÓN DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS | 0 | 1 | 0 | 1 |
| DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA EL NARCOTRÁFICO | 0 | 1 | 0 | 1 |

En las demás dependencias nacionales de la entidad No se recibieron quejas.

* 1. **CAUSAS QUE MOTIVARON LAS QUEJAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAUSAS QUE MOTIVARON LAS QUEJAS** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL TRIM III 2018** | **%** |
| INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES | 39 | 57 | 52 | 148 | 28% |
| TRATO IRRESPETUOSO O DESCORTÉS | 31 | 44 | 51 | 126 | 24% |
| OTRAS | 29 | 45 | 39 | 113 | 21% |
| NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIA | 13 | 10 | 18 | 41 | 8% |
| SUMINISTRO DE INFORMACIÓN IMPRECISA, INCOMPLETA ERRONEA | 9 | 7 | 10 | 26 | 5% |
| NEGACIÓN ACCESO A LA JUSTICIA | 7 | 9 | 4 | 20 | 4% |
| INDEBIDO ASESORAMIENTO POR PARTE DEL SERVIDOR Y/O FUNCIONARIO | 5 | 7 | 5 | 17 | 3% |
| NEGACIÓN A SUMINISTRAR INFORMACIÓN | 3 | 8 | 2 | 13 | 2% |
| EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES | 4 | 3 | 4 | 11 | 2% |
| INASISTENCIA NO JUSTIFICADA A AUDIENCIA | 1 | 2 | 4 | 7 | 1% |
| ACOSO LABORAL | 0 | 1 | 2 | 3 | 1% |
| SOLICITUD DE DÁDIVAS | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| ACOSO SEXUAL | 0 | 0 | 1 | 1 | 0% |
| USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| **TOTAL** | **142** | **193** | **192** | **527** | 100% |

La causa más frecuente de las quejas presentadas por los ciudadanos durante el tercer trimestre de 2018 fué la categoria de “*Incumplimiento de Tareas o Funciones”* con 148 quejas, representando el 28% del total, en segundo lugar tenemos “*Trato Irrespetuoso o Descortés”* con 126 quejas representandas en el 24% del total y en tercer lugar tenemos “*otras”* con 113 quejas, correpondiente al 16%.

1. **RECLAMOS**
   1. **CANTIDAD DE RECLAMOS, III TRIMESTRE 2018 VS. II TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE II 2018** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** | **TOTAL** |
| 121 | 104 | 64 | 289 |
| **TRIMESTRE III 2018** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL** |
| 109 | 137 | 144 | 390 |

La cantidad de reclamos registrados en el tercer trimestre de 2018, se incrementó en 35% respecto al I trimestre de 2018, representado en 61 reclamos más. Se recibieron 390 reclamos en el tercer trimestre 2018 vs. 289 recibidos en el segundo trimestre de 2018. El mes en el que los ciudadanos allegaron más reclamos fue septiembre, con 144.

De acuerdo a la estructura orgánica de la FGN, los reclamos allegados durante este trimestre de 2018 fueron:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RECLAMOS** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTTIEMBRE** | **TOTAL** | **%** |
| **TRIM III** |
| SECCIONALES | 91 | 119 | 135 | 345 | 88% |
| NIVEL CENTRAL | 18 | 18 | 9 | 45 | 12% |
| **TOTAL** | **109** | **137** | **144** | **390** | **100%** |

**CAUSAS QUE MOTIVARON LOS RECLAMOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAUSAS QUE MOTIVARON LOS RECLAMOS** | **JULIO** | **AGOSTO** | **SEPTIEMBRE** | **TOTAL TRIM III 2018** | **%** |
| INACTIVIDAD PROCESAL | 59 | 51 | 55 | 165 | 42% |
| OTRAS | 8 | 5 | 14 | 27 | 7% |
| FALTA DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES | 25 | 20 | 31 | 76 | 19% |
| MALA ATENCIÓN | 6 | 18 | 13 | 37 | 9% |
| RESPUESTAS INOPORTUNAS | 3 | 16 | 7 | 26 | 7% |
| LARGOS TIEMPOS DE ESPERA ANTES DE LA ATENCIÓN | 5 | 7 | 18 | 30 | 8% |
| FALTA DE PERSONAL | 2 | 15 | 2 | 19 | 5% |
| INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS | 1 | 5 | 3 | 9 | 2% |
| NO HAY ESQUEMA DE SEGUIRIDAD A TESTIGO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN | 0 | 0 | 1 | 1 | 0% |
| **TOTAL** | **109** | **137** | **144** | **390** | **100%** |

La causa más frecuente de los reclamos durante el tercer trimestre de 2018 fue la “*inactividad procesal*” con el 42% del total de causas. Frente al segundo trimestre de 2018, esta causa tuvo un incremento de 31 reclamos. Se pasó de 134 en el II trimestre de 2018 a 165 en el III trimestre.

1. **CANALES DE INGRESO DE LAS PQRS II TRIM vs I TRIM**

Del total de PQRS que ingresaron a la entidad durante el tercer trimestre de 2018, el 77% (16.689) entró de forma escrita, el 12 % de manera presencial (2.579), 11% a través de correo electrónico (2.305),0.5% de forma telefónica(107) y el 0.1% por medio del Buzón de Sugerencias (28). Se mantiene la misma tendencia de uso de canales con respecto al II trimestre del año 2018

* 1. **CANALES DE ENTRADA – DERECHOS DE PETICIÓN**

Los **derechos de petición** recibidos en el tercer trimestre del año 2018, ingresaron a la entidad a través de los diferentes canales dispuestos de la siguiente manera: el 78%, por medio escrito (16.164), el 11% por medio de correo electrónico (2.288), el 11% de forma presencial (2.272), el 0.12% de forma telefónica (25) y el 0.01% a través de los buzones dispuestos en los puntos de atención (2).

* 1. **CANAL DE ENTRADA - QUEJAS**

Del 100% de las **Quejas** recibidas en el segundo trimestre del año 2018, representadas en 527, el 61% de las mismas fueron recibidas por medio escrito (322), el 26% representado en 138 quejas ingresaron por medio de correo electrónico, el 9% a través del Buzón de sugerencias (47) y el 4% de forma presencial (18). El canal tuvo mayor crecimiento (19%) durante el trimestre III fue el correo electrónico, que pasó de recibir 116 quejas en el II trimestre a 138 en el III trimestre, es decir se recibieron 39 quejas más y el canal que más disminuyó frente al II trimestre fue el buzón, que pasó de recibir 86 quejas a 47, es decir tuvo una disminución del 45%.

* 1. **CANALES DE ENTRADA - RECLAMOS**

Del 100% de los **Reclamos** recibidos en el tercer trimestre del año 2018, representados en 390, se evidencia que hubo un aumento de 101 reclamos vs. el segundo trimestre, equivalente a 35% más. De acuerdo con los medios de recepción, el 50% (196) de los mismos fueron recibidos de forma escrita, el 39% (151) ingresaron por correo electrónico, 9% (34) ingresaron por los buzones y el restante 2% (8) de forma presencial. El canal que tuvo mayor crecimiento frente al segundo trimestre fue el correo electrónico con un crecimiento del 113%, representado por 80 reclamos más que en el periodo anterior.

**5.4 CANALES DE ENTRADA – SUGERENCIAS**

De acuerdo a la gráfica anterior, se evidencia que en el tercer trimestre hubo un aumento del 150% de las sugerencias recibidas por la entidad vs. el segundo trimestre del año 2018. De 16 sugerencias que se recibieron en el segundo trimestre, se pasó a recibir 40 en el tercer trimestre, es decir se recibieron 24 sugerencias más. Del 100% de las **sugerencias** recibidas en el tercer trimestre del año 2018, y de acuerdo con los medios de recepción, el 60% (24) de las mismas fueron recibidas por medio del buzón, el 18% representado en 7 sugerencias cada uno ingresaron por medio escrito y de forma presencial y el 1% restante (2) se recibieron por correo electrónico. El canal que tuvo mayor crecimiento en el tercer trimestre vs. el segundo trimestre fue el buzón de sugerencias con un 500%, ya que se pasó de recibir 4 sugerencias a 24, es decir 20 más que el trimestre inmediatamente anterior.

1. **NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:**

De las 21.708 PQRS que ingresaron a la entidad durante el tercer trimestre de 2018, el 1,2% (275) se trasladaron a otras entidades por competencia.

Frente al segundo trimestre, en que se dio traslado a 553 de solicitudes hubo una disminución del 50%, representado en 278 solicitudes menos.

1. **TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD:**

De acuerdo a lo reportado por las seccionales y dependencias de la entidad, se evidencia que, en promedio, la entidad está cumpliendo con los términos de ley para dar respuesta a las PQRS:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPO DE SOLICITUD** | **VENCIMIENTO (DIAS)** | **PROMEDIO DIAS TOMADOS PARA RESPONDER** |
| **Petición** | 10 | 5,6 |
| 15 | 6,5 |
| 30 | 6,4 |
| **Queja** | 15 | 6,5 |
| **Reclamo** | 15 | 6,6 |

1. **CANAL VIRTUAL**

Dentro de las funciones de la Unidad de Atención al Usuario, la cual se encuentra adscrita a la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, está la efectiva y oportuna atención y asignación de las PQRS que ingresan a la entidad a través de la página Web de la Fiscalía General de la Nación. Estas PQRS se diligencian por medio de un formulario, que asigna automáticamente un número de registro, el cual es informado de inmediato al ciudadano, permitiendo un efectivo control tanto del ingreso de solicitudes como del seguimiento por parte del usuario a su petición en la misma página web de la entidad.

Como parte de las tareas a desarrollar por esta Unidad, se encuentra la valoración primaria de la PQRS, su direccionamiento a las diferentes dependencias y/o Direcciones Seccionales de la Fiscalía, brindado la respectiva información sobre el particular al peticionario según cada caso y el lugar a donde se direccionó o la respuesta a la misma, desde el grupo de trabajo designado para tal fin.

Así mismo, le corresponde remitir las peticiones que sean objeto de competencia de otras entidades, a fin de que estas asuman su atención en aplicación a la Ley 1755 de 2015, procedimiento del cual se deja el respectivo registró en el aplicativo de ORFEO (como garantía de trazabilidad administrativa).

Finalmente se encuentra la atención de aquellas comunicaciones que son competencia directa de la unidad o que se refieren a procedimientos, trámites y/o consultas que no guardan relación con la función administrativa o misional de la Fiscalía General de la Nación.

Bajo este criterio funcional me permito realizar el presente informe estadístico de acuerdo a la plantilla recibida para tal fin:

1. **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FORMULARIO VIRTUAL TERCER TRIMESTRE VS. SEGUNDO TRIMESTRE**

Con relación a los resultados del trimestre anterior, se evidencia que este canal tuvo un leve descenso en su ingreso pues se registraron 3044 PQRS, 222 menos que el trimestre anterior, lo cual no permite determinar que esto sea una constante, obsérvese en detalle tal información

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PQRS VIRTUAL** | **II TRIMESTRE** | **III TRIMESTRE** |
| PETICIONES | 3005 | 2827 |
| QUEJAS | 87 | 116 |
| RECLAMOS | 169 | 164 |
| RECONOCIMIENTOS | 5 | 3 |
| **TOTALES TRIMESTRE** | **3266** | **3110** |

1. **PQRS SEGUNDO TRIMESTRE 2018 VS. TERCER TRIMESTRE 2018**

**Segundo Trimestre.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Abril** | **Mayo** | **Junio** | **Total II Trimestre** |
| 1023 | 1092 | 1151 | 3266 |

**Tercer Trimestre.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** | **Total III Trimestre** |
| 1043 | 1102 | 965 | 3110 |

Como puede determinarse a simple vista, la constante en el número de PQRS presentadas ante la Fiscalía General de la Nación, en el término correspondiente a la transición entre el segundo y tercer trimestre de la presente anualidad, denota un leve descenso en el total de peticiones propio de cada trimestre, equivalente a un 4.6%. Lo cual permite que se predique el correcto desempeño de las funciones de la Dirección de Atención al Usuario Intervención Temprana y Asignaciones, la cual al interior de la entidad debe dar trámite a las mismas y respuesta inicial al usuario.

1. **NÙMERO DE PETICIONES TERCER TRIMESTRE DE 2018 Vs. SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Causas de las peticiones** | **II Trimestre** | **III Trimestre** |
| Solicitud de información general | 5 | 18 |
| Solicitud de información particular | 2999 | 2668 |
| Solicitud de certificación | 0 | 18 |
| Prestación de un servicio | 0 | 42 |
| Intervención de una entidad o funcionario | 0 | 1 |
| Formular consulta | 0 | 12 |
| Copia de documentos | 1 | 21 |
| Interponer recurso | 0 | 1 |
| Petición entre autoridades | 0 | 1 |
| Solicitud suspensión de investigación | 0 | 5 |
| Regulación de situación jurídica | 0 | 6 |
| Reconocimiento de un derecho | 0 | 5 |
| Informe a congresistas | 0 | 0 |
| Otras | 0 | 29 |
| **Total** | **3005** | **2827** |

1. **QUEJAS FOMULARIO VIRTUAL SEGUNDO TRIMESTRE 2018 VS. TERCER TRIMESTRE 2018.**

**Segundo trimestre.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Abril** | **Mayo** | **Junio** |
| 27 | 32 | 28 |

**Tercer trimestre**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Julio** | **Agosto** | **Septiembre** |
| 39 | 47 | 30 |

Como puede apreciarse con la simple valoración de las cifras correspondiente a las quejas presentadas en tanto el segundo como en el tercer trimestre, esta mantiene la constante de incremento que caracteriza a la presente anualidad.

1. **CAUSAS QUE MOTIVARON LAS QUEJAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018 VS TERCER TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Causales de las Quejas** | **II Trimestre** | **III Trimestre** |
| Tratos irrespetuoso o descortés | 19 | 9 |
| Indebido asesoramiento | 2 | 3 |
| Negativa a recibir denuncia | 21 | 9 |
| Suministro de información imprecisa | 0 | 13 |
| Incumplimiento de tareas o funciones | 41 | 79 |
| Acoso laboral | 0 | 0 |
| Acoso sexual | 0 | 1 |
| Negación a suministrar información | 1 | 2 |
| Negación de acceso a la justicia | 0 | 1 |
| Extralimitación de funciones | 3 | 3 |
| otros | 0 | 0 |
| total | 87 | 116 |

Principal causa que motivó las quejas allegadas en el canal virtual durante el tercer trimestre de 2018, fue el incumplimiento de tareas o funciones con 79 quejas, esto representa el 68.10% del total de quejas virtuales.

1. **RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2018 VS. TERCER TRIMESTRE 2018**

**Segundo Trimestre*.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Abril | Mayo | Junio | Total II Trimestre |
| 66 | 48 | 55 | 169 |

**Tercer Trimestre.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Julio | Agosto | Septiembre | Total III Trimestre |
| 62 | 60 | 42 | 164 |

La cantidad de reclamos registrados en el tercer trimestre de 2018 tuvo una leve disminución respecto al segundo trimestre de 2018, lo que no puede entenderse como un constante propiamente dicha, ni se trata de una invariable, son porcentajes que se mantiene dentro del rango de los reclamos que se evidencia a lo largo del presente año.

1. **CAUSAS QUE MOTIVARON LOS RECLAMOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2018**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CAUSAS DE LOS RECLAMOS** | **II Trimestre** | **III Trimestre** |
| Largos tiempos de espera antes de la atención | 3 | 2 |
| Respuestas inoportunas | 4 | 9 |
| Falta de respuestas a las solicitudes | 23 | 41 |
| Falta de personal | 0 | 0 |
| Inactividad procesal | 127 | 108 |
| Mala atención | 9 | 1 |
| No hay esquema de seguridad a testigo | 0 | 0 |
| Instalaciones físicas inadecuadas | 2 | 0 |
| otros | 1 | 3 |
| **TOTALES** | **169** | **164** |

La principal causa que motivó los reclamos allegados en el canal virtual durante el segundo trimestre de 2018, fue la inactividad procesal con 108 reclamos, esto representa el 65.85% del total de reclamos virtuales.

**8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA Y TRASLADO PARA LAS PQRS VIRTUALES**

La Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, en el proceso de administrar el canal virtual de PQRS, opera simplemente como receptor de las mismas, siendo una de nuestras principales actividades analizar el contenido de la PQRS, tipificar de manera adecuada y dar traslado a la dependencia o entidad competente. Por tal motivo corresponde a los delegados del tema en las Direcciones Seccionales y las Dependencias del Nivel Central de la Fiscalía General de la Nación plantear las acciones correctivas referente a las causas que las motivaron, salvo en los casos en que la queja o reclamo esté dirigida al tema del canal virtual.

Vale la pena resaltar que, en los casos en los cuales una vez realizado el análisis de la petición esta Dirección es competente para resolver de fondo las mismas, de tal manera que se tramitan dentro de los términos legales.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Peticiones remitidas a otras entidades | Julio - 8 | Agosto - 21 | Sep. - 8 |
| Peticiones remitidas a otras dependencias | Julio - 174 | Agosto - 189 | Sep.- 140 |
| Peticiones remitidas a seccionales | Julio - 714 | Agosto - 613 | Sep. - 715 |
| Peticiones contestadas por DAUITA | Julio - 147 | Agosto - 279 | Sep. - 102 |

**9. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Para el tercer trimestre del 2018 las PQRS atendidas en la Unidad de Atención al Usuario – Canal Virtual, no se negó el acceso a la información, en atención a que lo resuelto por esta área no atiende temas de reserva procesal o documental.

**10. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN FORMULARIO VIRTUAL**

**ANÁLISIS CUALITATIVO Y CUANTITATIVO**

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, relacionada con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (en adelante PQRS) registradas a través del canal virtual (página web) de la Fiscalía General de la Nación.

El objetivo de este análisis se centró en determinar la facilidad para acceder y diligenciar el formulario virtual de PQRS, en el periodo comprendido entre el 1 de julio del presente año hasta el 30 de septiembre de 2018.

Los usuarios que registraron sus PQRS a través del formulario virtual (página web) y que diligenciaron la encuesta, son la población objeto de este análisis. 196 usuarios de los 3.110 que registraron PQRS a través de este canal, es decir el 6% diligenciaron la encuesta: 78 usuarios en julio, 62 en agosto y 56 en septiembre.

**Figura N°1. Link de acceso a la encuesta.**



**Fuente: Página web FGN 2018**

Los datos analizados corresponden a los resultados de las dos preguntas de interés:

1. ¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web?

2. ¿Fue fácil de diligenciar el formulario virtual de PQRS?

**ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS TERCER TRIMESTRE 2018**

A la pregunta ¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web? Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2018, 196 usuarios que registraron PQRS en la página web respondieron a esta pregunta, obteniendo los siguientes resultados: 182 usuarios, que representan el 93% del total, respondieron de manera afirmativa; entre tanto, el 7% restante, es decir 14 usuarios, respondieron que no fue fácil encontrar el buzón de PQRS en la página web de la Fiscalía General de la Nación. De lo anterior se puede establecer que, en su mayoría, los usuarios de la página web no presentaron dificultad en encontrar el buzón de PQRS.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web?** | **NO** | **SI** | **TOTAL** |
| **JULIO** | 4 | 74 | **78** |
| **AGOSTO** | 7 | 55 | **62** |
| **SEPTIEMBRE** | 3 | 53 | **56** |
| **TOTAL** | **14** | **182** | **196** |

**Tabla N°1. Resultados junio. Pregunta 1.**

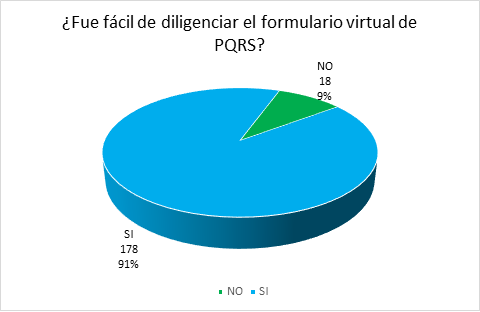


**Figura N°2. Pregunta 1, respuestas 1 julio a 30 septiembre 2018**

A la pregunta ¿Fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS? 196 usuarios que registraron PQRS respondieron esta pregunta, obteniendo los siguientes resultados: 178, es decir el 91%, respondieron de manera afirmativa, entre tanto, el 9% restante representado en 18 usuarios, respondieron que no fue fácil diligenciar el formulario virtual de PQRS. De lo anterior, se puede establecer que en su mayoría los usuarios de la página web diligenciaron sin dificultad el formulario objeto de verificación.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **¿Fue fácil de diligenciar el formulario virtual de PQRS?** | **NO** | **SI** | **TOTAL** |
| **JULIO** | 4 | 74 | **78** |
| **AGOSTO** | 9 | 53 | **62** |
| **SEPTIEMBRE** | 5 | 51 | **56** |
|  | **18** | **178** | **196** |

**Tabla N°2. Resultados junio. Pregunta 2.**



**Figura N°3. Pregunta 2, respuestas 1 julio a 30 de septiembre 2018**

**CONCLUSIONES**

En relación con la primera pregunta, ¿Considera que fue fácil encontrar el Buzón de PQRS en nuestra página web? se estableció que para el usuario fue fácil ubicar el formulario dentro de la página web.

En relación con la segunda pregunta, ¿Fue fácil de diligenciar el formulario virtual de PQRS?, se estableció que para el usuario fue fácil el proceso de diligenciamiento del formulario.

Durante el periodo analizado, solo el 6.30% de los usuarios respondieron la encuesta. Estadísticamente se considera que el nivel de confiabilidad es bajo, toda vez que la muestra fue inferior al 10%.

Teniendo en cuenta que el formulario virtual de PQRS es una canal de comunicación con nuestros usuarios, la encuesta asociada al formulario es una herramienta clave que nos permitirá identificar aspectos a mejorar.

**SUGERENCIAS**

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al trámite de las PQRS presentadas, así como para poder identificar sus necesidades y expectativas, se sugiere que a partir del mes de noviembre se modifiquen las preguntas de la encuesta, para medir los siguientes aspectos:

1. Agilidad en la atención

2. Grado de satisfacción del usuario con la información suministrada

3. Claridad del lenguaje utilizado por quien atendió la solicitud

4. Nivel general de satisfacción del usuario.

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES**