INFORME TRIMESTRAL PQRS

ABRIL – JUNIO 2025

INFORME DIRIGIDO A LA CIUDADANÍA

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

INTRODUCCIÓN

La Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, mediante la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional, pone a disposición de la ciudadanía los resultados de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2025, a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

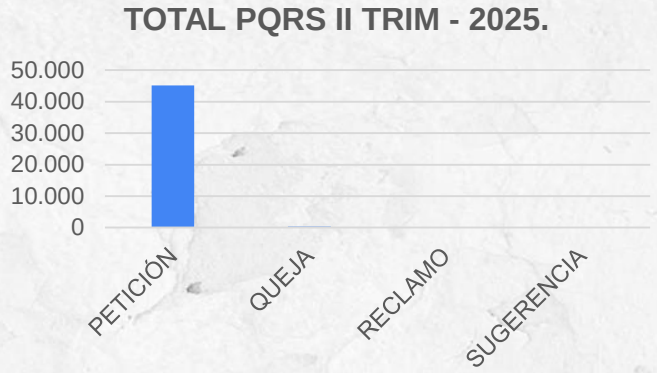
CANALES DE ATENCIÓN DE PQRS

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano (VUC)	Directorio Ventanillas de Correspondencia de la Entidad https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/direcciones-de-la-vuc/	Conforme a lo indicado en el directorio.
Virtual	Enlace para PQRSD	Formulario Virtual PQRS dispuesto para la ciudadanía https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/buzon-de-quejas-y-reclamos/	Horario de atención permanente
Electrónico	Correo Institucional	Página Web de la Entidad ges.documentalpqrs@fiscalia.gov.co	Horario de atención permanente
Telefónico	Conmutador y Líneas gratuitas	Página Web de la Entidad Teléfono Conmutador: +57 601 570 2000 Líneas gratuitas: 01 8000 9197 48 - desde celular 122	Lunes - viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

PQRS RECIBIDAS II TRIM. 2025

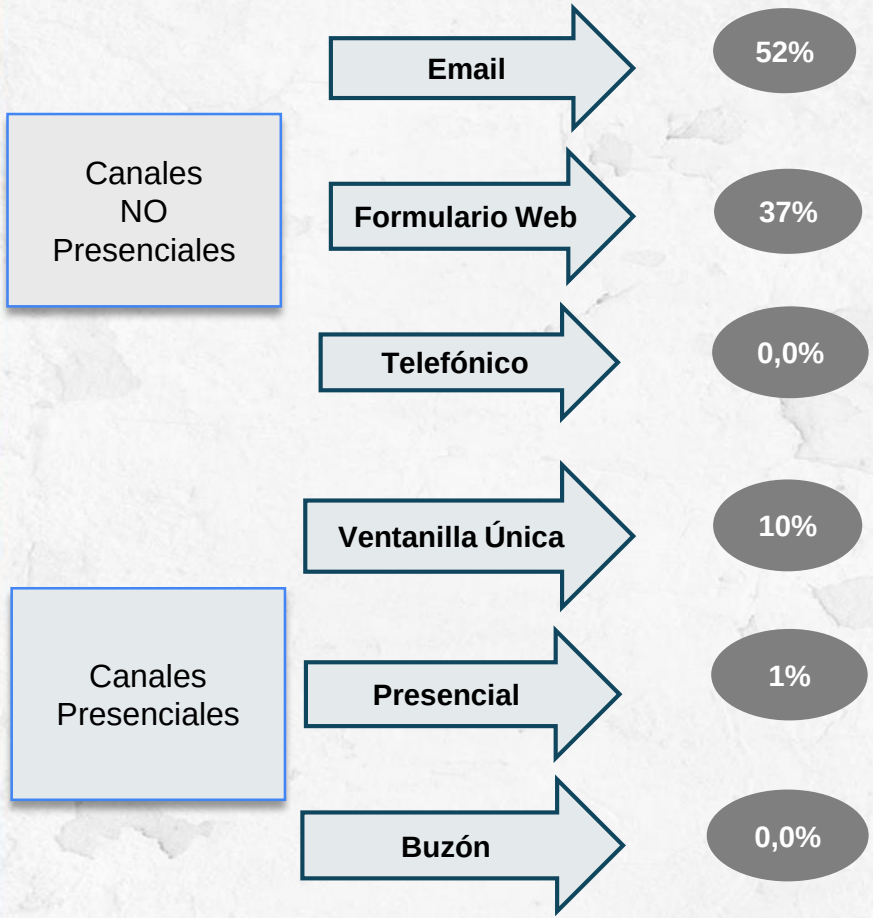
TIPOLOGÍA	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIM.	% PART.
PETICIÓN	14.298	17.665	13.224	45.187	99%
QUEJA	126	146	97	369	1%
RECLAMO	42	62	56	160	0%
SUGERENCIA	11	20	14	45	0%
TOTAL MES	**14.477**	**17.893**	**13.391**	**45.761**	**100%**



Las PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2025, indican que los Derechos de Petición representa un 99%, siendo el recurso más utilizado por la Ciudadanía.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

PQRS RECIBIDAS II TRIM. 2025



Total recibidas 45.761. siendo las mas representativas email con un 52% y el formulario web con un 37%.

Los medios no presenciales equivalen al 89% y los presenciales al 11%.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

DERECHOS DE PETICIÓN

Abril – Junio de 2025

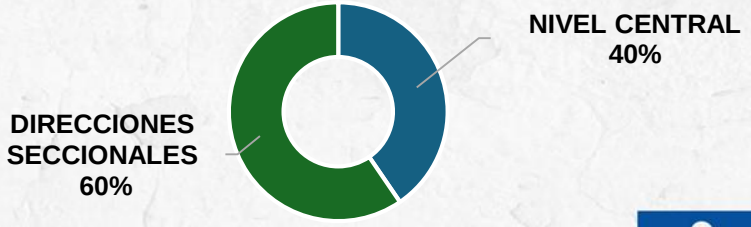
DISTRIBUCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS

ORIGEN	ABR	MAY	JUN	TOTAL	% PART.
Nivel central	5.571	7.257	5.271	18.099	40%
Direcciones seccionales	8.727	10.408	7.953	27.088	60%
TOTAL GENERAL	**14.298**	**17.665**	**13.224**	**45.187**	**100%**

De 45.187 Derechos de Petición allegados en el II trimestre de 2025, el 60% fueron direccionados para atención, trámite y respuesta desde las Direcciones Seccionales a nivel nacional y un 40% desde el Nivel Central.

En mayo se evidencia un incremento del 28% comparado a los meses de abril y junio.

DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS A LA FGN



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

ASUNTOS MÁS REITERADOS EN DERECHOS DE PETICIÓN

CAUSAS	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIM II	%
Solicitud de información	9.835	12.415	9.664	31.914	71%
Otras solicitudes	1.170	1.301	1.002	3.473	8%
Prestación de un servicio	993	1.182	618	2.793	6%
Reconocimiento de un derecho	508	685	657	1.850	4%
Solicitud de certificación	725	587	492	1.804	4%
Copia de documentos	485	580	333	1.398	3%
Intervención de una entidad o funcionario	396	561	280	1.237	3%
Resolución situación jurídica	69	102	100	271	1%
Consultas en relación con las materias a su cargo	28	184	6	218	0%
Solicitud suspensión de investigación	77	60	58	195	0%
Interponer recursos	12	8	14	34	0%
TOTALES	**14.298**	**17.665**	**13.224**	**45.187**	**100%**

La causal “***Solicitud de Información***” genera el 71 % de requerimientos.

El número de peticiones para el mes de mayo aumento un 28%, en comparación con el promedio de abril y junio que fue de 13.761.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

PETICIONES ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIA	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIM	%
Dirección de Atención al Usuario Intervención Temprana y Asignaciones	689	2307	623	3.619	20%
Dirección de Asuntos Jurídicos	974	1061	1196	3.231	18%
Delegada para la Seguridad Territorial	995	786	1011	2.792	15%
Dirección de Protección y Asistencia	491	485	509	1.485	8%
Subdirección de Apoyo a la Comisión de Carrera Especial	431	446	264	1.141	6%
Dirección de Justicia Transicional	378	488	124	990	5%
Despacho Vicefiscal General de la Nación	270	269	78	617	3%
Subdirección de Talento Humano	164	123	274	561	3%
Unidad Especial de Investigación para El Desmantelamiento de las Organizaciones y Conductas Criminales	166	200	180	546	3%
Dirección Especializada Contra las Violaciones a los Derechos Humanos	149	228	151	528	3%
Demás dependencias	864	864	861	2589	14%
TOTALES	**5.571**	**7.257**	**5.271**	**18.099**	**100%**

Diez (10) dependencias que concentran el 84% del total que ingresan y son atendidas desde el Nivel Central.

La Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones, concentra la mayor participación equivalente al 20%.

Se evidencia que dicha dependencia en el mes de mayo se presento un incremento del 252% comparado con el promedio abril y junio.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

PETICIONES ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONAL	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIM	%
Bogotá	1.280	1.274	1.545	4.099	15%
Antioquia	766	1.117	606	2.489	9%
Tolima	296	671	587	1.554	6%
Medellín	647	903	0	1.550	6%
Bolívar	274	763	330	1.367	5%
Cali	458	461	403	1.322	5%
C/marca	381	536	395	1.312	5%
Norte Sant	397	414	357	1.168	4%
Boyacá	336	399	343	1.078	4%
Santander	295	330	425	1.050	4%

De las 35 Direcciones 10 concentran el 63% de los Derechos de Petición.

La Dirección Seccional Bogotá, con el 15%, recibe la mayor cantidad de solicitudes.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

PETICIONES RESPONDIDAS - II TRIM 2025

PETICIONES RESPONDIDAS	
ABR	8.352
MAY	10.916
JUN	7.934
TOTAL	**27.202**
TOTAL RECIBIDAS	**45.187**

Las 27.202 equivalen al 60% de las 45.187 peticiones recibidas en el II trimestre.

Las 17.985 peticiones restantes aún se encontraban dentro de los términos, al cierre del presente informe.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

QUEJAS

Abril – Junio de 2025

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

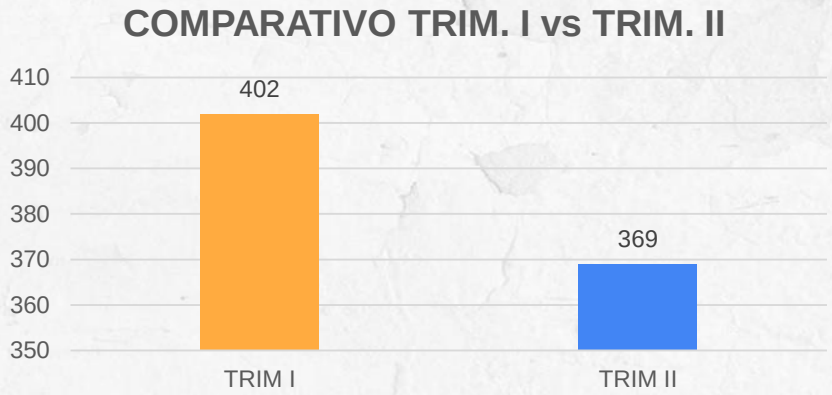
No. QUEJAS POR TRIMESTRE 2025

TRIM. I	ENE	FEB	MAR	TOTAL
	126	128	148	402
TRIM. II	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**TOTAL**
	126	146	97	369

ORIGEN	I TRIM.	II TRIM
Direcciones seccionales	326	296
Nivel central	76	73
TOTAL	**402**	**369**

Entre el I y II trimestre se registró una reducción del 8% en el No. de Quejas.

Las Direcciones Seccionales representan el 80% del total y Nivel Central el 20%.



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

No. QUEJAS POR ASUNTO

Causas	ABR	MAY	JUN	TOTAL TRIM II 2025	%
Incumplimiento de tareas o funciones	44	68	46	158	43%
Otras	29	22	17	68	18%
Trato irrespetuoso o descortés	18	19	15	52	14%
Suministro de información imprecisa, incompleta errónea	8	9	3	20	5%
Negación a suministrar información	5	5	3	13	4%
Extralimitación de funciones	8	4	1	13	4%
Negación acceso a la justicia	3	6	2	11	3%
Indebido asesoramiento por parte del servidor y/o funcionario	2	4	3	9	2%
Negativa a recibir denuncia	2	2	3	7	2%
Inasistencia no justificada a audiencia	1	3	2	6	2%
Acoso laboral	4	0	1	5	1%
Solicitud de dádivas	1	2	1	4	1%
Acoso sexual	1	1	0	2	1%
Uso indebido de los bienes de la entidad	0	1	0	1	0%
Totales	**126**	**146**	**97**	**369**	**100%**

La causal "***Incumplimiento de tareas o funciones***", que representa el 7.14%, genera el 43% de requerimientos.

El número de quejas para el mes de mayo aumentó un 31%, en comparación con el promedio de abril y junio que fue de 111.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

QUEJAS ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIA	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
Dirección de Control Interno	11	9	8	28	38%
Despacho Vicefiscal General de La Nación	7	7	2	16	22%
Dirección de Protección y Asistencia	2	10	4	16	22%
Dirección del Cuerpo Técnico de Investigación	7	2	0	9	12%
Dirección de Atención al Usuario Intervención Temprana y Asignaciones	0	1	1	2	3%
Dirección Ejecutiva	1	0	0	1	1%
Subdirección de Gestión Documental	0	1	0	1	1%
TOTAL	**28**	**30**	**15**	**73**	**100%**

Del total de 73 quejas el 38% fueron atendidas por la Dirección de Control Interno y el 22% fueron atendidas por el Despacho Vicefiscal para un total del 60%.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

QUEJAS ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONAL	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
Bogotá	17	3	13	33	11%
Nariño	14	7	7	28	9%
Magdalena	7	15	5	27	9%
Tolima	7	12	7	26	9%
Bolívar	5	15	2	22	7%
Boyacá	9	4	6	19	6%
C/marca	9	6	4	19	6%
Cali	2	8	8	18	6%
Huila	3	5	8	16	5%
Valle del cauca	2	5	7	14	5%
Santander	2	8	3	13	4%
Atlántico	2	5	5	12	4%
Caldas	4	5	2	11	4%
Risaralda	5	3	0	8	3%
Quindío	3	3	1	7	2%
Cauca	2	3	0	5	2%
César	1	2	2	5	2%
Antioquia	1	3	0	4	1%
Meta	1	2	0	3	1%
Casanare	1	1	0	2	1%
Córdoba	0	0	2	2	1%
Chocó	1	0	0	1	0%
Magdalena medio	0	1	0	1	0%
Total General	**98**	**116**	**82**	**296**	**100%**

Se recibieron quejas del 66% Seccionales durante el trimestre, siendo la Seccional Bogotá la que registró la mayor cantidad, con un 11%.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

RECLAMOS

Abril – Junio de 2025

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR ASUNTO

CAUSAS	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
Falta de respuesta a las solicitudes	19	38	23	80	50%
Inactividad procesal	11	5	23	39	24%
Otras	6	4	5	15	9%
Largos tiempos de espera antes de la atención	3	9	0	12	8%
Respuestas inoportunas	2	5	2	9	6%
Mala atención	1	1	3	5	3%
Falta de personal	0	0	0	0	0%
Instalaciones físicas inadecuadas	0	0	0	0	0%
Suspensión de la atención	0	0	0	0	0%
No hay esquema de seguridad a testigo	0	0	0	0	0%
TOTAL	**42**	**62**	**56**	**160**	**100%**

ORIGEN	TOTAL
Direcciones seccionales	142
Nivel central	18
TOTAL GENERAL	**160**

De las 160 reclamaciones recibidas en el II trimestre, el 89% fueron remitidas a las Direcciones Seccionales. Mientras que el 11% fueron asignadas a Nivel Central.

La causal ***'falta de respuesta a las solicitudes realizadas***', que representa el 10% concentra el 50% recibidas.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

RECLAMACIONES RECIBIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIA	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
Dirección de Control Interno	4	1	4	9	50%
Dirección de Protección y Asistencia	2	1	2	5	28%
Delegada para la Seguridad Territorial	0	0	1	1	5,5%
Despacho Vicefiscal General de la Nación	0	1	0	1	5,5%
Dirección Especializada Contra la Corrupción	1	0	0	1	5,5%
Dirección Especializada Contra las Organizaciones Criminales	1	0	0	1	5,5%
TOTAL	**8**	**3**	**7**	**18**	**100%**

Del total de 18 reclamaciones el 50% fueron atendidas por la Dirección de Control Interno y el 28% fueron atendidas por la Dirección de Protección y Asistencia para un total del 78%.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

RECLAMACIONES RECIBIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONAL	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
C/marca	5	5	10	20	14%
Tolima	4	4	11	19	13%
Cali	1	6	7	14	10%
Bogotá	5	1	7	13	9%
Magdalena	3	7	3	13	9%
Huila	0	7	1	8	6%
Valle del cauca	1	5	2	8	6%
Quindío	0	4	2	6	4%
Bolívar	0	5	0	5	4%
Caldas	2	2	1	5	4%
Santander	1	2	2	5	4%
Nariño	3	1	0	4	3%
Risaralda	2	2	0	4	3%
Atlántico	1	1	1	3	2%
César	1	2	0	3	2%
Magdalena medio	1	2	0	3	2%
Casanare	1	0	1	2	1%
La guajira	0	2	0	2	1%
Antioquia	1	0	0	1	1%
Boyacá	1	0	0	1	1%
Chocó	0	0	1	1	1%
Córdoba	0	1	0	1	1%
Medellín	1	0	0	1	1%
Total General	**34**	**59**	**49**	**142**	**100%**

El 66% de las seccionales recibieron 142 reclamaciones para trámite.

De las seccionales Cundinamarca, Tolima, Cali, Bogotá y Magdalena concentran el 55% del total de reclamaciones.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

SUGERENCIAS

Abril – Junio de 2025

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ASUNTO

TRIM I	ENE	FEB	MAR	TOTAL
	10	6	19	35
TRIM II	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**TOTAL**
	11	20	14	45

Entre el I y II trimestre se registró un aumento del 28% en el No. de sugerencias.

CAUSAS	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
Otras	10	19	13	42	93%
Incrementar la cantidad de personal para la atención	1	0	0	1	2%
Mejoras de infraestructura	0	1	1	2	4%
TOTAL	**11**	**20**	**14**	**45**	**100%**

Durante el II trimestre el 44% fueron allegadas durante el mes de mayo.

La causal ***'otras causas'*** concentra el 93% de las sugerencias recibidas.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Abril – Junio de 2025

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ORIGEN	ABR	MAY	JUN	TOTAL
NIVEL CENTRAL	66	26	30	**122**
SECCIONAL	3	2	12	**17**
TOTALES	**69**	**28**	**42**	**139**

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014, o 'Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información', en este trimestre, se negó el acceso a la información a un total de 139 solicitudes.

Del total el 88% de estas solicitudes son del Nivel Central y el 12% de las Direcciones Seccionales.

En el mes de abril represento el mayor volumen con un incrementó del 97% respecto al promedio de mayo y junio.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

Abril – Junio de 2025

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

ORIGEN	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
NIVEL CENTRAL	108	54	58	220	42%
SECCIONAL	81	136	82	299	58%
TOTAL GENERAL	189	190	140	519	**100%**

En el II trimestre 519 solicitudes se trasladaron a otras entidades, el 58% se realizaron desde las Seccionales.

El mes de Junio tuvo una reducción del 10% en comparación con el mes de abril y mayo.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

ACCIONES DE MEJORA

Abril – Junio de 2025

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

ACCIONES DE MEJORA

Como objetivo principal y en concordancia con los lineamientos de la Alta Dirección, actualmente se trabaja en coordinación, con la Dirección Ejecutiva y la Subdirección de Gestión Documental en la búsqueda de estrategias que permitan el mejoramiento continuo en el proceso de PQRS. Para lo anterior, se han implementado las siguientes acciones:

- Seguimiento y control al incremento de PQRS, que ingresan por el canal virtual y correo electrónico, evitando represamientos que afecten el direccionamiento oportuno de las solicitudes.

- Se reforzó el recurso humano del grupo PQRS en el Nivel Central, con el fin de garantizar la oportunidad y la efectividad del trámite de las PQRS allegadas al buzón de correo electrónico y canal virtual.

- Actualización constante del directorio de responsables, a nivel nacional, de manera que se permita una orientación y acompañamiento efectivo en el trámite de PQRS y la consolidación de datos.

- Sensibilizaciones dirigidas a los responsables de PQRS a nivel nacional y asignación de personal para el correcto trámite y generación de estadísticas de PQRS. Así como la socialización de material didáctico e instructivos con la finalidad de unificar criterios de cara a las respuestas al ciudadano.

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL

FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN