

INFORME TRIMESTRAL PQRS

JULIO - SEPTIEMBRE 2025

INFORME DIRIGIDO A LA CIUDADANÍA



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 julio y el 30 de septiembre de 2025, a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

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 PQRS	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.

PQRS RECIBIDAS III TRIM. 2025

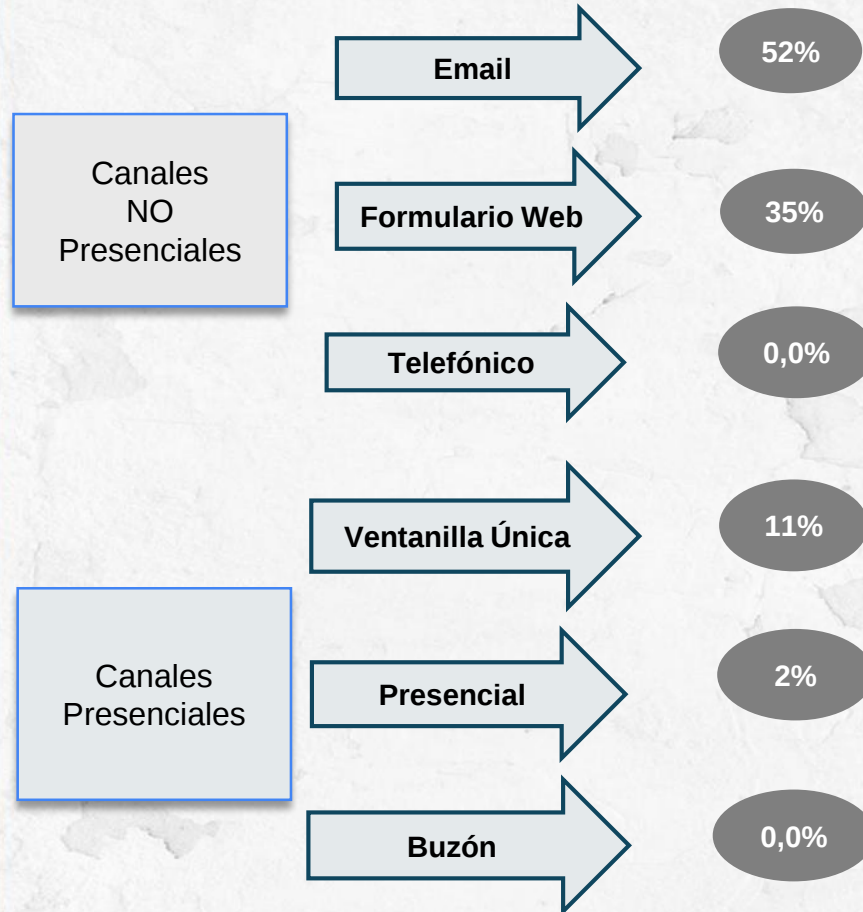
TIPOLOGÍA	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRIM.	% PART.
PETICIÓN	15.732	13.199	16.143	45.074	99%
QUEJA	160	117	136	413	1%
RECLAMO	63	61	83	207	0%
SUGERENCIA	14	13	15	42	0%
TOTAL MES	15.969	13.390	16.377	45.736	100%

TOTAL PQRS III TRIM - 2025.



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

PQRS RECIBIDAS III TRIM. 2025



Total recibidas 45.736. siendo las mas representativas email con un 52% y el formulario web con un 35%. Representando el 87%.

Los medios presenciales equivalen al 13%.

DERECHOS DE PETICIÓN

Julio – Septiembre de 2025



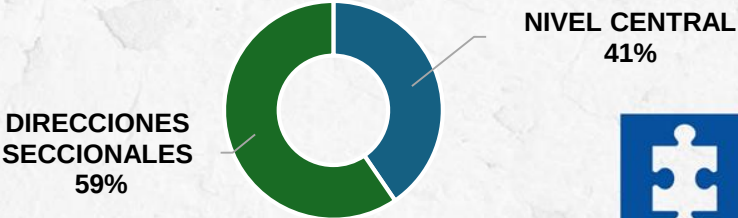
DISTRIBUCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS

De 45.074 Derechos de Petición allegados en el III trimestre de 2025, el 59% fueron direccionados para atención, trámite y respuesta desde las Direcciones Seccionales a nivel nacional y un 41% desde el Nivel Central.

En septiembre se evidencia un incremento del 11,5% comparado con el promedio entre julio y agosto.

ORIGEN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	% PART.
Nivel central	6.695	5.762	6.003	18.460	41%
Direcciones seccionales	9.037	7.437	10.140	26.614	59%
TOTAL GENERAL	15.732	13.199	16.143	45.074	100%

DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS A LA FGN



DERECHOS DE PETICIÓN

CAUSAS	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRI III	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10.588	8.920	10.172	29.680	66%
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	1.661	1.074	2.615	5.350	12%
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	1.042	1.267	882	3.191	7%
OTRAS SOLICITUDES	838	613	650	2.101	5%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	515	462	562	1.539	3%
COPIA DE DOCUMENTOS	601	477	458	1.536	3%
INTERVENCIÓN DE UNA ENTIDAD O FUNCIONARIO	334	327	426	1.087	2%
RESOLUCIÓN SITUACIÓN JURÍDICA	119	127	108	354	1%
SOLICITUD SUSPENSIÓN DE INVESTIGACIÓN	37	50	62	149	0%
CONSULTAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS A SU CARGO	33	4	25	62	0%
INTERPONER RECURSOS	14	6	5	25	0%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	0	0	0	0%
INFORMES A CONGRESISTAS	0	0	0	0	0%
TOTALES	15.782	13.327	15.965	45.074	100%

La causal “**Solicitud de Información**” que representa 7.6% genera el 66 % de requerimientos.

El No. de peticiones para el mes de agosto disminuyó un 19%, en comparación con el promedio de julio y septiembre que fue de 15.874.

PETICIONES ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRI III	%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	1.369	1.399	1.463	4.231	23%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	1.016	728	821	2.565	14%
SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA COMISIÓN DE CARRERA ESPECIAL	500	1.021	565	2.086	11%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	726	612	681	2.019	11%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	704	365	911	1.980	11%
DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL	407	367	0	774	4%
UNIDAD ESPECIAL DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESMANTELAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES Y CONDUCTAS CRIMINALES	230	236	246	712	4%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	410	103	187	700	4%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS	188	182	186	556	3%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE EXTINCIÓN DEL DERECHO DEL DOMINIO	180	105	149	434	2%
DEMÁS DEPENDENCIAS	965	644	794	2.403	13%
TOTALES	6.695	5.762	6.003	18.460	100%

Diez (10) dependencias que representan el 87% del total que ingresan y son atendidas desde el Nivel Central.

La Dirección de Asuntos Jurídicos, concentra la mayor participación equivalente al 23%.

Se evidencia que dicha dependencia en el mes de septiembre presentó un incremento del 6% comparado con el promedio julio y agosto.

PETICIONES ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONAL	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRI III	%
MEDELLÍN	1.233	0	1.815	3.048	11%
ANTIOQUIA	907	857	799	2.563	10%
TOLIMA	470	446	627	1.543	6%
BOLÍVAR	434	538	559	1.531	6%
HUILA	196	783	452	1.431	5%
CALI	490	403	532	1.425	5%
NORTE DE SANTANDER	511	433	475	1.419	5%
SANTANDER	574	403	412	1.389	5%
NARIÑO	461	385	465	1.311	5%
CUNDINAMARCA	423	365	392	1.180	4%

De las 35 Direcciones 10 que representan 28,5%, generan el 63% de los Derechos de Petición.

La Dirección Seccional Medellín que equivale al 2,85%, recibe el 11% de solicitudes.

PETICIONES RESPONDIDAS - III TRIM 2025

PETICIONES RESPONDIDAS EN EL MES	
JUL	11.662
AGOS	10.531
SEPT	10.245
TOTAL	32.438
TOTAL RECIBIDAS	45.074

Las 32.438 equivalen al 72% de las 45.074 peticiones recibidas en el III trimestre.

Las 12.636 peticiones restantes aún se encontraban dentro de los términos, al cierre del presente informe.

QUEJAS

Julio – Septiembre de 2025



No. QUEJAS POR TRIMESTRE 2025

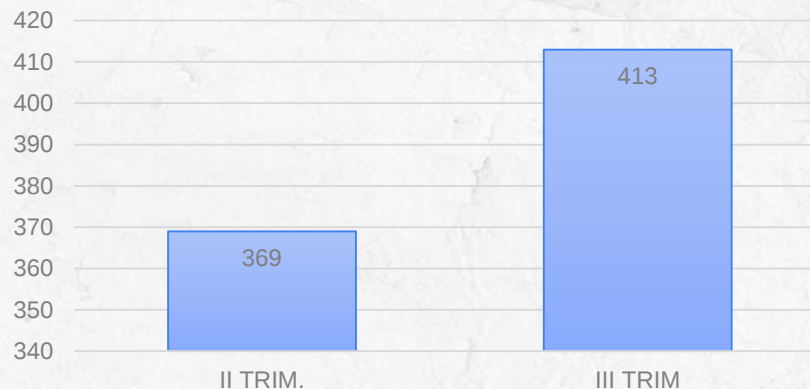
TRIM. II	ABR	MAY	JUN	TOTAL
	126	146	97	369
TRIM. III	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	160	117	136	413

ORIGEN	II TRIM.	III TRIM.
Direcciones seccionales	296	243
Nivel central	73	170
TOTAL	369	413

Entre el II y III trimestre se registró un aumento del 12% en el No. de Quejas.

Las Direcciones Seccionales representan el 59% del total y Nivel Central el 41%.

COMPARATIVO TRIM. II vs TRIM. III



No. QUEJAS POR ASUNTO

MOTIVO	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRI III	%
Incumplimiento de tareas o funciones	67	51	51	169	41%
Trato irrespetuoso o descortés	26	26	25	77	19%
Otras	22	19	15	56	14%
Negación acceso a la justicia	11	6	11	28	7%
Suministro de información imprecisa, incompleta errónea	7	3	6	16	4%
Negativa a recibir denuncia	8	4	10	22	5%
Negación a suministrar información	7	1	6	14	3%
Extralimitación de funciones	3	1	6	10	2%
Indebido asesoramiento por parte del servidor y/o funcionario	2	1	2	5	1%
Inasistencia no justificada a audiencia	3	2	1	6	1%
Acoso laboral	1	1	2	4	1%
Solicitud de dádivas	2	1	0	3	1%
Uso indebido de los bienes de la entidad	1	1	0	2	0%
Acoso sexual	0	0	1	1	0%
Totales	160	117	136	413	100%

La causal “***Incumplimiento de tareas o funciones***”, que representa el 7.14%, genera el 41% de requerimientos.

El No. de quejas para julio excedió en un 27%, en comparación con el promedio de agosto y septiembre que fue de 126.

QUEJAS ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRI III	%
Delegada para la seguridad territorial	45	29	38	112	66%
Dirección de protección y asistencia	5	11	7	23	14%
Despacho del Vicefiscal general de la nación	6	7	5	18	11%
Dirección de control interno	6	2	3	11	6%
Subdirección de tecnologías de la información y las comunicaciones	1	2	0	3	2%
Dirección de atención al usuario intervención temprana y asignaciones	1	0	0	1	1%
Dirección de control disciplinario	0	1	0	1	1%
Dirección del cuerpo técnico de investigación	1	0	0	1	1%
TOTAL	65	52	53	170	100%

Del total de 170 quejas el 66% fueron atendidas por la Delegada para la Seguridad Territorial y el 14% fueron atendidas por el Dirección de Protección y Asistencia para un total del 80%.

QUEJAS ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONAL	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRI III	%
BOYACÁ	22	4	7	33	14%
TOLIMA	10	7	10	27	11%
CUNDINAMARCA	13	4	9	26	11%
BOLÍVAR	5	11	7	23	9%
MAGDALENA	8	6	5	19	8%
CALI	5	5	7	17	7%
NARIÑO	2	7	7	16	7%
RISARALDA	1	6	5	12	5%
CÉSAR	7	1	3	11	5%
CALDAS	3	4	2	9	4%
SANTANDER	2	2	5	9	4%
ATLÁNTICO	6	0	2	8	3%
CÓRDOBA	1	2	3	6	2%
VALLE DEL CAUCA	1	1	3	5	2%
HUILA	0	2	2	4	2%
QUINDÍO	2	0	2	4	2%
ANTIOQUIA	2	0	0	2	1%
CASANARE	1	0	1	2	1%
CHOCÓ	1	1	0	2	1%
MEDELLÍN	2		0	2	1%
META	0	1	1	2	1%
CAQUETÁ	0	0	1	1	0%
LA GUAJIRA	0	1	0	1	0%
MAGDALENA MEDIO	1			1	0%
PUTUMAYO	0	0	1	1	0%
TOTALES	95	65	83	243	100%

Se recibieron quejas del 71% Seccionales durante el trimestre, siendo la Seccional Boyacá la que registró la mayor cantidad, con un 14%.

RECLAMOS

Julio – Septiembre de 2025



RECLAMACIONES RECIBIDAS POR ASUNTO

CAUSAS	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRI III	%
Falta de personal	32	34	0	66	32%
Falta de respuesta a las solicitudes	0	0	44	44	21%
Inactividad procesal	14	8	20	42	20%
Otras	2	5	7	14	7%
Largos tiempos de espera antes de la atención	1	0	3	4	2%
Respuestas inoportunas	6	3	5	14	7%
Mala atención	6	9	3	18	9%
Instalaciones físicas inadecuadas	0	1	0	1	0%
Suspensión de la atención	2	1	0	3	1%
No hay esquema de seguridad a testigo	0	0	1	1	0%
TOTAL	63	61	83	207	100%

ORIGEN	TOTAL
Direcciones seccionales	158
Nivel central	49
TOTAL GENERAL	207

De las 207 reclamaciones recibidas en el III trimestre, el 76% fueron remitidas a las Direcciones Seccionales. Mientras que el 24% fueron asignadas a Nivel Central.

La causal '**falta de personal**', que representa el 10% concentra el 32% recibidas.

RECLAMACIONES RECIBIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRI III	%
Delegada para la seguridad territorial	7	5	13	25	51%
Dirección de protección y asistencia	3	6	5	14	29%
Dirección de control interno	5	0	1	6	12%
Subdirección de tecnologías de la información y las comunicaciones	0	3	0	3	6%
Despacho del Vicefiscal general de la nación	0	0	1	1	2%
TOTAL	15	14	20	49	100%

Del total de 49 reclamaciones el 51% fueron atendidas por la Delegada para la Seguridad Territorial y el 29% fueron atendidas por la Dirección de Protección y Asistencia para un total del 80%.

RECLAMACIONES RECIBIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONALES	JUL	AGO	SEP	TOTAL TRI III	%
Cundinamarca	12	11	11	34	22%
Cali	9	8	11	28	18%
Magdalena	5	2	4	11	7%
Boyacá	6	1	2	9	6%
Atlántico	1	4	3	8	5%
Bolívar	0	0	8	8	5%
Valle Del Cauca	0	2	6	8	5%
Huila	0	3	4	7	4%
Santander	1	2	4	7	4%
Tolima	2	3	2	7	4%
César	2	2	2	6	4%
Chocó	1	2	2	5	3%
Córdoba	4	0	1	5	3%
Risaralda	2	1	2	5	3%
Caldas	0	2	1	3	2%
Quindío	0	3	0	3	2%
Antioquia	1	0	0	1	1%
Casanare	0	1	0	1	1%
Magdalena Medio	1			1	1%
Nariño	1	0	0	1	1%
TOTAL	48	47	63	158	100%

De un total de 35 Seccionales, el 57% de estas recibieron 158 reclamaciones para trámite.

Cinco seccionales: Cundinamarca, Cali, Magdalena, Boyacá y Atlántico que representan el 14,28% del total concentran, el 57% de las reclamaciones.

SUGERENCIAS

Julio – Septiembre de 2025



SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ASUNTO

TRIM II	ABR	MAY	JUN	TOTAL
	11	20	14	45
TRIM III	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	14	13	15	42

Entre el II y III trimestre se registró una disminución del 7% en el No. de sugerencias.

CAUSAS	JUL	AGO	SEP	TOTAL	%
OTRAS	14	11	15	40	95%
MEJORAS DE INFRAESTRUCTURA	0	2	0	2	5%
TOTAL	14	13	15	42	100%

Durante el III trimestre el 36% fueron allegadas durante el mes de septiembre.

La causal '**otras causas**' concentra el 95% de las sugerencias recibidas.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Julio – Septiembre de 2025



SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ORIGEN	JUL	AGO	SEP	TOTAL
NIVEL CENTRAL	0	2	70	72
SECCIONAL	3	22	17	42
TOTALES	3	24	87	114

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 114 solicitudes.

Del total el 63% de estas solicitudes son del Nivel Central y el 37% de las Direcciones Seccionales.

En el mes de septiembre representó el mayor volumen con un incremento del 544% respecto al promedio de julio y agosto.

TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

Julio – Septiembre de 2025



TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

ORIGEN	JUL	AGO	SEP	TOTAL	%
NIVEL CENTRAL	104	77	104	285	50,3%
SECCIONAL	110	73	98	281	49,7%
TOTAL GENERAL	214	150	202	566	100%

En el III trimestre 566 solicitudes se trasladaron a otras entidades, el 49,7% se realizaron desde las Seccionales.

El mes de agosto tuvo una reducción del 39% en comparación con el mes de julio y septiembre.

ACCIONES DE MEJORA

Julio – Septiembre de 2025



ACCIONES DE MEJORA

Como objetivo principal y trabajando 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. Por lo tanto, 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 por demanda 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.

**SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN
DOCUMENTAL**



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN