

INFORME TRIMESTRAL PQRS

OCTUBRE - DICIEMBRE 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 octubre y el 31 de diciembre 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 IV TRIM. 2025

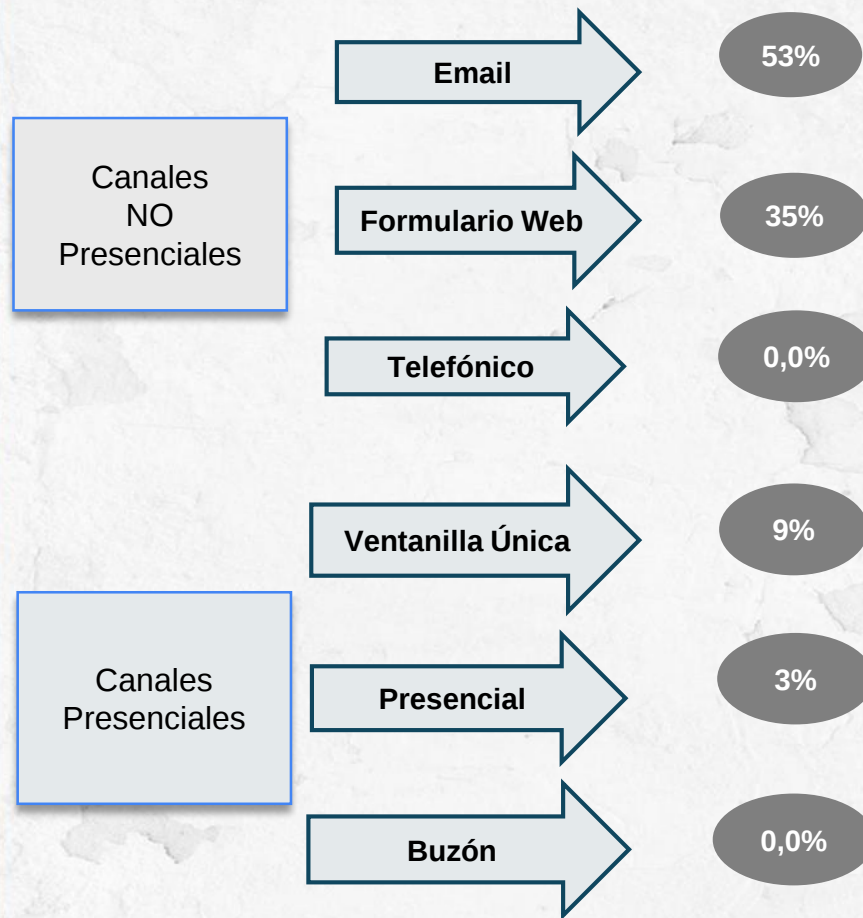
TIPOLOGÍA	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRIM.	% PART.
PETICIÓN	18.778	15.211	10.507	44.496	99%
QUEJA	144	90	90	324	1%
RECLAMO	80	60	39	179	0%
SUGERENCIA	38	15	13	66	0%
TOTAL MES	19.040	15.376	10.649	45.065	100%

TOTAL PQRS IV TRIM - 2025.



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

PQRS RECIBIDAS IV TRIM. 2025



Total recibidas 45.065. siendo las mas representativas email con un 53% y el formulario web con un 35%. Representando el 88%.

Los medios presenciales equivalen al 12%.

| DERECHOS DE PETICIÓN

OCTUBRE – DICIEMBRE 2025



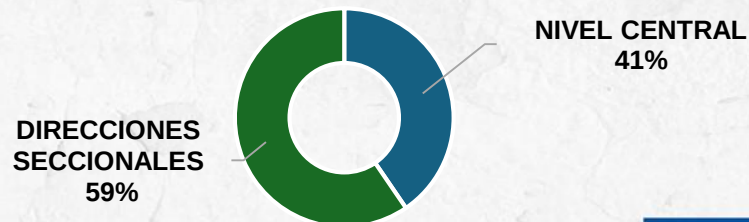
DISTRIBUCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS

De 44.496 Derechos de Petición allegados en el IV 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 diciembre se evidencia una disminución de los Derechos de Petición allegados del 38% en comparación con el promedio entre octubre y noviembre.

ORIGEN	OCT	NOV	DIC	TOTAL	% PART.
Nivel central	7.227	6.046	5.035	18.308	41%
Direcciones seccionales	11.551	9.165	5.472	26.188	59%
TOTAL GENERAL	18.778	15.211	10.507	44.496	100%

DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS A LA FGN



ASUNTOS MÁS REITERADOS EN DERECHOS DE PETICIÓN

CAUSAS	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRI IV	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11.946	10.343	6.754	29.043	65%
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	2.519	1.641	1.479	5.639	13%
OTRAS SOLICITUDES	1.667	705	407	2.779	6%
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	990	834	905	2.729	6%
INTERVENCIÓN DE UNA ENTIDAD O FUNCIONARIO	696	605	434	1.735	4%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	450	535	309	1.294	3%
COPIA DE DOCUMENTOS	350	389	152	891	2%
RESOLUCIÓN SITUACIÓN JURÍDICA	96	112	44	252	1%
SOLICITUD SUSPENSIÓN DE INVESTIGACIÓN	44	21	18	83	0%
CONSULTAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS A SU CARGO	14	20	3	37	0%
INTERPONER RECURSOS	6	6	2	14	0%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	0	0	0	0%
INFORMES A CONGRESISTAS	0	0	0	0	0%
TOTALES	18.778	15.211	10.507	44.496	100%

La causal “**Solicitud de Información**” genera el 65 % de requerimientos.

El número de peticiones para el mes de diciembre disminuyeron un 38%, en comparación con el promedio de octubre y noviembre.

PETICIONES ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRI IV	%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	1.495	1.641	1.595	4.731	26%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	1.434	918	793	3.145	17%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	1.151	539	274	1.964	11%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	666	554	435	1.655	9%
SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA COMISIÓN DE CARRERA ESPECIAL	314	342	401	1.057	6%
DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL	422	297	153	872	5%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	418	216	142	776	4%
DIRECCIÓN DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA	69	319	367	755	4%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS	196	229	127	552	3%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE EXTINCIÓN DEL DERECHO DEL DOMINIO	210	130	102	442	2%
DEMÁS DEPENDENCIAS	852	861	646	2.359	13%
TOTALES	7.227	6.046	5.035	18.308	100%

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

La Dirección de Asuntos Jurídicos, concentra la mayor participación equivalente al 26%.

Se evidencia que en el total de peticiones atendidas en el mes de diciembre presentó una disminución del 24% comparado con el promedio octubre y noviembre.

PETICIONES ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONAL	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRI IV	%
BOGOTA	2.055	1.587	0	3.642	14%
MEDELLÍN	1.669	866	696	3.231	12%
ANTIOQUIA	1.045	806	0	1.851	7%
TOLIMA	667	590	357	1.614	6%
NORTE DE SANTANDER	500	485	457	1.442	6%
BOLÍVAR	572	411	404	1.387	5%
NARIÑO	543	385	304	1.232	5%
CALI	429	370	274	1.073	4%
CUNDINAMARCA	364	300	336	1.000	4%
ATLÁNTICO	344	337	212	893	3%

De las 35 Direcciones 10 concentran el 66% de los Derechos de Petición.

La Dirección Seccional Bogotá, con el 14%, recibe la mayor cantidad de solicitudes.

PETICIONES RESPONDIDAS - IV TRIM 2025

PETICIONES RESPONDIDAS EN EL MES	
OCT	12.331
NOV	10.393
DIC	5.824
TOTAL	28.548
TOTAL RECIBIDAS	44.496

Las 28.548 equivalen al 64% de las 44.496 peticiones recibidas en el IV trimestre.

Las 15.948 peticiones restantes aún se encontraban dentro de los términos, al cierre del presente informe.

QUEJAS

OCTUBRE – DICIEMBRE 2025



No. QUEJAS POR TRIMESTRE 2025

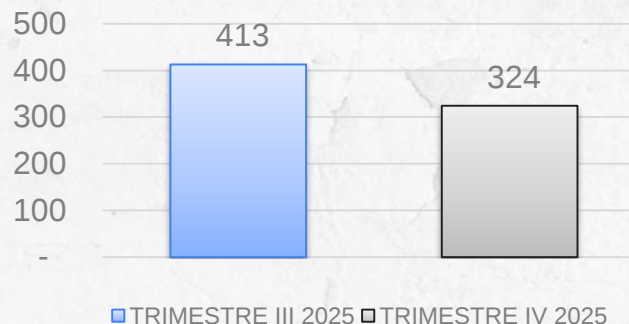
TRIMESTRE	JUL	AGO	SEP	TOTAL
III 2025	160	117	136	413
TRIMESTRE	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IV 2025	144	90	90	324

Entre el III y IV trimestre se registró una disminución del 22% en el No. de Quejas. Mostrando un mayor porcentaje de disminución entre los meses de octubre a noviembre en un 38%.

ORIGEN	III TRIM.	IV TRIM
Direcciones seccionales	243	223
Nivel central	170	101
TOTAL	413	324

Las Quejas radicadas en el IV Trim. en las Direcciones Seccionales representan el 69% del total.

QUEJAS III TRIM 2025 VS. IV TRIM 2025



No. QUEJAS POR ASUNTO

MOTIVO	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRI IV	%
INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES	54	40	45	139	43%
OTRAS	25	16	13	54	17%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTÉS	19	7	13	39	12%
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN IMPRECISA, INCOMPLETA ERRONEA	8	6	4	18	6%
NEGACIÓN ACCESO A LA JUSTICIA	2	8	5	15	5%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIA	8	3	4	15	5%
NEGACIÓN A SUMINISTRAR INFORMACIÓN	9	4	3	16	5%
INDEBIDO ASESORAMIENTO POR PARTE DEL SERVIDOR Y/O FUNCIONARIO	3	2	0	5	2%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	3	2	0	5	2%
INASISTENCIA NO JUSTIFICADA A AUDIENCIA	9	1	1	11	3%
ACOSO LABORAL	1	1	1	3	1%
SOLICITUD DE DÁDIVAS	2	0	0	2	1%
ACOSO SEXUAL	1	0	1	2	1%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD	0	0	0	0	0%
TOTALES	144	90	90	324	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 noviembre y diciembre disminuyó un 38%, en comparación con el mes de octubre.

QUEJAS ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRI IV	%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	28	2	7	37	37%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	13	3	11	27	27%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	4	2	11	17	17%
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	9	2	3	14	14%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	1	1	0	2	2%
DIRECCIÓN DEL CUERPO TÉCNICO DE INVESTIGACIÓN	0	0	1	1	1%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CONTRACTUAL	0	1	0	1	1%
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	1	0	1	1%
TOTALES	55	13	33	101	100%

Del total de 101 quejas el 37% fueron atendidas por la Delegada para la Seguridad Territorial y el 27% fueron atendidas por el Dirección de Protección y Asistencia para un total del 64%.

QUEJAS ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONAL	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRI IV	%
BOYACÁ	13	10	4	27	12%
CUNDINAMARCA	6	10	10	26	12%
BOLÍVAR	7	10	5	22	10%
TOLIMA	3	7	1	11	5%
MAGDALENA	4	9	3	16	7%
NARIÑO	6	5	6	17	8%
CALI	5	5	4	14	6%
CÉSAR	7	3	0	10	4%
CALDAS	2	1	5	8	4%
SANTANDER	3	3	2	8	4%
ATLÁNTICO	2	0	6	8	4%
HUILA	9	0	3	12	5%
RISARALDA	2	1	1	4	2%
BOGOTÁ	7	8		15	7%
QUINDÍO	5	0	2	7	3%
VALLE DEL CAUCA	4	1	0	5	2%
CÓRDOBA	0	2	0	2	1%
META	2	0	1	3	1%
CHOCÓ	0	0	2	2	1%
MEDELLÍN	1	0	1	2	1%
GUAVIARE	1	1	0	2	1%
VICHADA	0	1	1	2	1%
TOTALES	89	77	57	223	100%

Se recibieron quejas del 63% Seccionales durante el trimestre, siendo la Seccional Boyacá y Cundinamarca las que registraron una mayor cantidad, con un 12%.

RECLAMOS

OCTUBRE – DICIEMBRE 2025



RECLAMACIONES RECIBIDAS POR ASUNTO

CAUSAS	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRI IV	%
FALTA DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES	43	27	19	89	50%
INACTIVIDAD PROCESAL	15	12	6	33	18%
OTRAS	11	3	3	17	9%
LARGOS TIEMPOS DE ESPERA ANTES DE LA ATENCIÓN	5	8	3	16	9%
MALA ATENCIÓN	5	5	5	15	8%
RESPUESTAS INOPORTUNAS	0	3	1	4	2%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	1	0	1	2	1%
NO HAY ESQUEMA DE SEGUIRIDAD A TESTIGO	0	2	0	2	1%
FALTA DE PERSONAL	0	0	1	1	1%
SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN	0	0	0	0	0%
TOTAL	80	60	39	179	100%

La causal **“FALTA DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES”**, que representa el 10% concentra el 50% recibidas.

ORIGEN	TOTAL
Direcciones seccionales	131
Nivel central	48
TOTAL GENERAL	179

De las 179 reclamaciones recibidas en el IV trimestre, el 73% fueron remitidas a las Direcciones Seccionales. Mientras que el 27% fueron asignadas a Nivel Central.

RECLAMACIONES RECIBIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRI IV	%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	13	3	3	19	40%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	4	9	3	16	33%
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	4	1	2	7	15%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	1	0	0	1	2%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	0	0	1	1	2%
DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL	0	1	0	1	2%
GRUPO DE PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD Y BENEFICIOS POR COLABORACIÓN	1	0	0	1	2%
SUBDIRECCIÓN DE BIENES	1	0	0	1	2%
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	1	1	2%
TOTAL	24	14	10	48	100%

Del total de 48 reclamaciones el 40% fueron atendidas por la Delegada para la Seguridad Territorial y el 33% fueron atendidas por la Dirección de Protección y Asistencia para un total del 73% atendidas por las dos dependencias.

RECLAMACIONES RECIBIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONALES	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRI IV	%
CALI	7	5	7	19	15%
CUNDINAMARCA	7	9	1	17	13%
BOLÍVAR	7	4	3	14	11%
HUILA	7	3	2	12	9%
SANTANDER	4	4	4	12	9%
TOLIMA	3	4	5	12	9%
BOYACÁ	4	3	0	7	5%
MAGDALENA	4	2	1	7	5%
CÉSAR	5	0	0	5	4%
RISARALDA	1	3	1	5	4%
CALDAS	2	2	0	4	3%
ATLÁNTICO	1	0	2	3	2%
VALLE DEL CAUCA	1	1	1	3	2%
CAQUETÁ	2	0	0	2	2%
NARIÑO	0	0	2	2	2%
QUINDÍO	0	2	0	2	2%
VICHADA	0	2	0	2	2%
CHOCÓ	1	0	0	1	1%
CÓRDOBA	0	1	0	1	1%
PUTUMAYO	0	1	0	1	1%
TOTAL	56	46	29	131	100%

El 57% de las seccionales recibieron 131 reclamaciones para trámite.

Las seccionales Cali, Cundinamarca, Bolívar, Huila y Santander concentran el 57% del total de reclamaciones.

SUGERENCIAS

OCTUBRE – DICIEMBRE 2025



SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ASUNTO

TRIMESTRE III 2025	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	14	13	15	42
TRIMESTRE IV 2025	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	38	15	13	66

Entre el III y IV trimestre se registró un aumento del 57% en el No. de sugerencias.

CAUSAS	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRI IV	%
OTRAS	35	15	13	63	95%
INCREMENTAR LA CANTIDAD DE PERSONAL PARA LA ATENCIÓN	0	0	0	0	0%
MEJORAS DE INFRAESTRUCTURA	3	0	0	3	5%
NO HACER REPARACIONES LOCATIVAS EN PRESENCIA DE USUARIOS	0	0	0	0	0%
ATENCIÓN PREFERENCIAL POR CONDICIÓN ESPECIAL (EMBARAZO, DISCAPACIDAD,	0	0	0	0	0%
TOTAL	38	15	13	66	100%

Durante el IV trimestre el 57% fueron allegadas durante el mes de octubre.

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

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

OCTUBRE – DICIEMBRE 2025



SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ORIGEN	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NIVEL CENTRAL	105	54	6	165
SECCIONAL	13	13	1	27
TOTALES	118	67	7	192

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 192 solicitudes.

Del total el 86% de estas solicitudes son del Nivel Central y el 14% de las Direcciones Seccionales.

En los meses de noviembre y diciembre en promedio generó una disminución en un 69% de las solicitudes.

TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

OCTUBRE – DICIEMBRE 2025



TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

ORIGEN	OCT	NOV	DIC	TOTAL	%
NIVEL CENTRAL	143	94	75	312	59,3%
SECCIONAL	98	59	57	214	40,7%
TOTAL GENERAL	241	153	132	526	100%

En el IV trimestre 526 solicitudes se trasladaron a otras entidades, el 40,7% se realizaron desde las Seccionales.

El mes de octubre representó el mayor volumen con 241 traslados realizados.

Por lo cual para los meses de noviembre y diciembre se generó una disminución del 41% con respecto a octubre en el traslado a otras entidades.

ACCIONES DE MEJORA

OCTUBRE – DICIEMBRE 2025





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:

- ☐ 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.
- ☐ 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 frescura en el aprendizaje, nuevas ideas, con la finalidad de garantizar un trámite adecuado de las PQRS allegadas al buzón de correo electrónico y canal virtual.
- ☐ Sensibilizaciones masivas abarcando 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