



FISCALÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN



# INFORME TRIMESTRAL PQRS

## ENERO – MARZO 2025

INFORME DIRIGIDO A LA CIUDADANÍA



# INTRODUCCIÓN

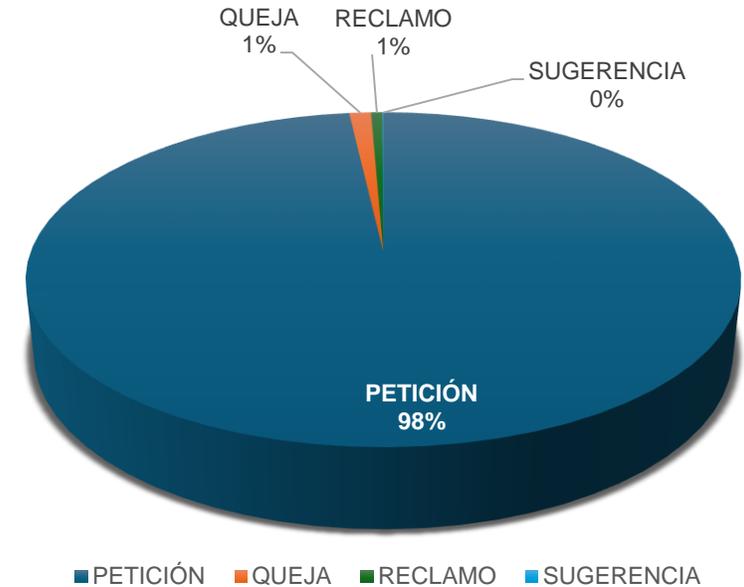
La Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, mediante la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional, pone a disposición de la ciudadanía los resultados de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025, a través de los canales de comunicación dispuestos.

# 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  <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/direcciones-de-la-vuc/">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/direcciones-de-la-vuc/</a>	Conforme a lo indicado en el directorio.
Virtual	Enlace para PQRSD	Formulario Virtual PQRS dispuesto para la ciudadanía  <a href="https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/buzon-de-quejas-y-reclamos/">https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/buzon-de-quejas-y-reclamos/</a>	Horario de atención permanente
Electrónico	Correo Institucional	Página Web de la Entidad  <a href="mailto:ges.documentalpQRS@fiscalia.gov.co">ges.documentalpQRS@fiscalia.gov.co</a>	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.

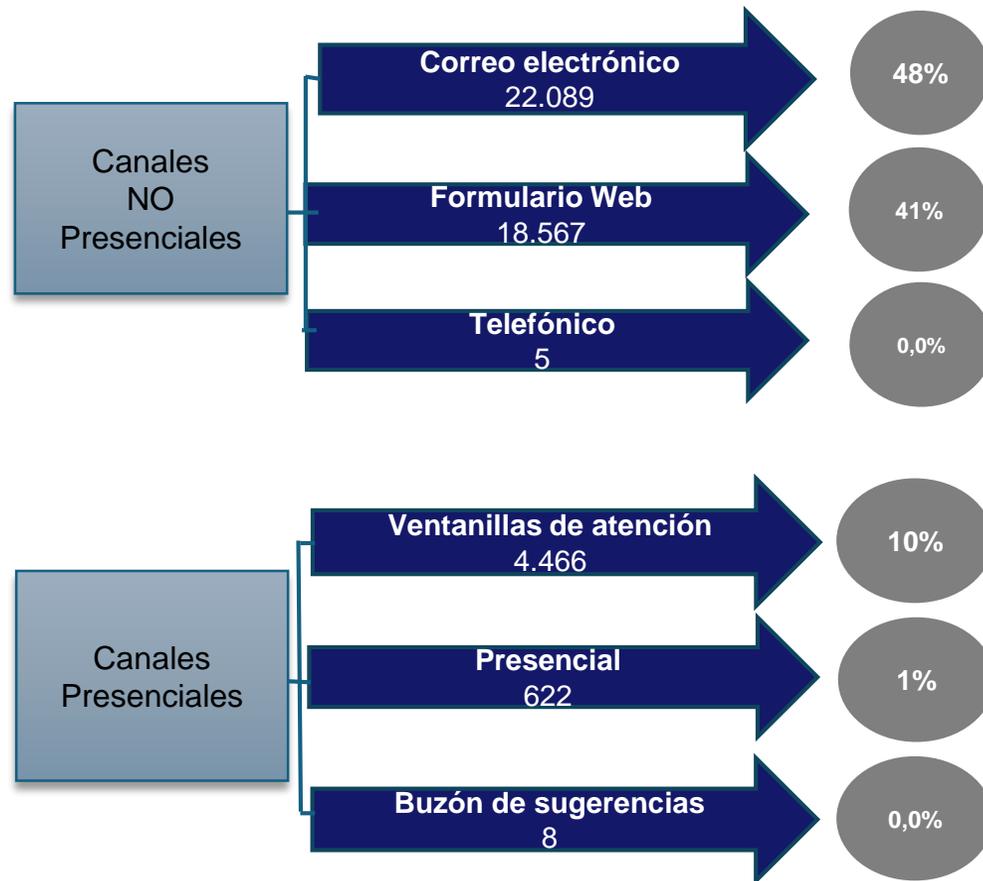
# PQRS RECIBIDAS I TRIMESTRE DE 2025

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIM.	% PART.
PETICIÓN	13.105	15.603	16.540	45.248	98%
QUEJA	126	128	148	402	1%
RECLAMO	90	84	88	262	1%
SUGERENCIA	10	6	19	35	0,0%
<b>TOTAL MES</b>	<b>13.331</b>	<b>15.821</b>	<b>16.795</b>	<b>45.947</b>	<b>100%</b>



Las cifras referenciadas corresponden a las PQRS recibidas en el primer trimestre de 2025, encontrando que el Derecho de Petición, representa un 98%, siendo el recurso más utilizado por la ciudadanía para la presentación de solicitudes.

# PQRS RECIBIDAS I TRIMESTRE DE 2025



En el primer trimestre de 2025, la FGN recibió un total de 45.757 PQRS, ingresando mayoritariamente, a través de los canales virtuales, siendo el correo electrónico el más utilizado con un 48% y el formulario web con un 42%.

Lo anterior denota una facilidad de acceso para los peticionarios, quienes usaron en un 90% los medios no presenciales para su presentación.



---

# DERECHOS DE PETICIÓN

Enero – Marzo de 2025

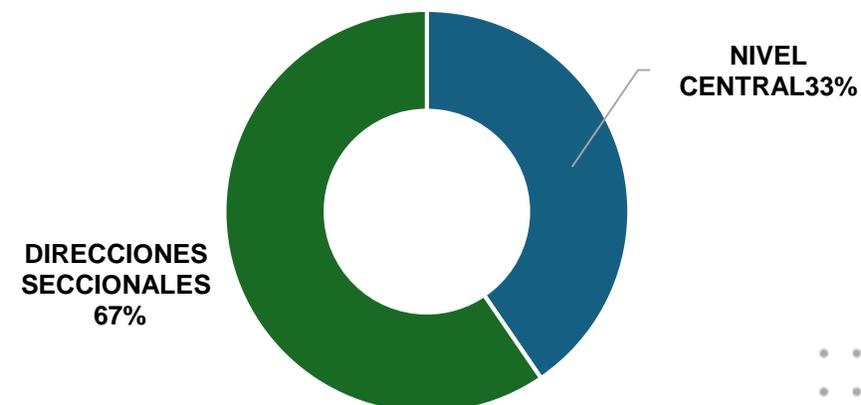
# DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS A LA FGN

De un total de 45.248 Derechos de Petición recibidos en el primer trimestre de 2025, el 67% fueron direccionados para atención, trámite y respuesta desde las Direcciones Seccionales a nivel nacional, y un 33% fueron gestionados desde el Nivel Central en Bogotá.

Se evidencia un aumento sostenido en el número de Peticiones allegadas a la FGN durante el trimestre.

Etiquetas de fila	ENE	FEB	MAR	Total general	% PART.
NIVEL CENTRAL	3.872	5.074	5.797	14.743	33%
DIRECCIONES SECCIONALES	9.233	10.529	10.743	30.505	67%
<b>Total general</b>	<b>13.105</b>	<b>15.603</b>	<b>16.540</b>	<b>45.248</b>	<b>100%</b>

DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS A LA FGN



# ASUNTOS MÁS REITERADOS EN DERECHOS DE PETICIÓN

## ASUNTOS MÁS REITERADOS EN LOS DERECHOS DE PETICIÓN

CAUSAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIM I	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8.784	10.554	11.040	30.378	67%
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	1.054	1.250	1.382	3.686	8%
OTRAS SOLICITUDES	1.054	1.143	1.084	3.281	7%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	647	640	916	2.203	5%
COPIA DE DOCUMENTOS	525	821	823	2.169	5%
INTERVENCIÓN DE UNA ENTIDAD O FUNCIONARIO	560	599	516	1.675	4%
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	261	352	514	1.127	2%
RESOLUCIÓN SITUACIÓN JURÍDICA	57	75	119	251	1%
CONSULTAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS A SU CARGO	81	81	54	216	0%
SOLICITUD SUSPENSIÓN DE INVESTIGACIÓN	66	67	67	200	0%
INTERPONER RECURSOS	16	21	25	62	0%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	0	0	0	0%
DENUNCIA	0	0	0	0	0%
INFORMES A CONGRESISTAS	0	0	0	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>13.105</b>	<b>15.603</b>	<b>16.540</b>	<b>45.248</b>	<b>100%</b>



De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la 'Solicitud de Información', es el subtema de mayor radicación en el primer trimestre de 2025, con una participación del 67% en la sumatoria general. Igualmente, el número de peticiones presentó un aumento sostenido en los últimos meses.

## DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

NIVEL CENTRAL	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIM	PART %
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	1.004	459	1.147	2.610	18%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	589	866	905	2.360	16%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	365	1.077	467	1.909	13%
DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL	423	516	684	1.623	11%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	408	505	538	1.451	10%
SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA COMISIÓN DE CARRERA ESPECIAL	148	188	376	712	5%
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	156	253	261	670	5%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE EXTINCIÓN DEL DERECHO DEL DOMINIO	61	203	196	460	3%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	157	124	178	459	3%
UNIDAD ESPECIAL DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESMANTELAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES Y CONDUCTAS CRIMINALES	119	140	166	425	3%
DEMÁS DEPENDENCIAS	781	640	432	1853	14%
<b>TOTALES</b>	<b>4.211</b>	<b>4.971</b>	<b>5.350</b>	<b>14.532</b>	<b>100%</b>

Lo anterior evidencia las 10 dependencias que concentran el 86% de las peticiones que ingresan y son atendidas desde el Nivel Central, siendo la de mayor número de solicitudes la Delegada para la Seguridad Territorial, con un 18% del total del trimestre.

La Delegada para la Seguridad Territorial muestra una disminución considerable para el mes de Febrero, en relación con los otros meses del primer trimestre de 2025.

## DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONAL	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIM	PART. %
BOGOTÁ	1.741	1.752	1.539	5.032	16%
MEDELLÍN	916	1.098	1.131	3.145	10%
ANTIOQUIA	815	873	954	2.642	9%
TOLIMA	587	614	592	1.793	6%
CALI	428	506	539	1.473	5%
HUILA	334	533	536	1.403	5%
CUNDINAMARCA	342	491	494	1.327	4%
SANTANDER	321	378	392	1.091	4%
BOLÍVAR	314	385	369	1.068	4%
BOYACÁ	305	344	375	1.024	3%

De las 35 Direcciones Seccionales a nivel nacional, 10 concentran más del 66% de los Derechos de Petición que ingresan. Por su parte, la Dirección Seccional Bogotá, recibe la mayor cantidad de solicitudes, con un 16%. Sin embargo, en el mes de marzo disminuyó el número de peticiones allegadas, en comparación con el mes anterior, que fue el más alto del trimestre.

## PETICIONES RESPONDIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

### PQRS ALLEGADAS Y RESPONDIDAS EN EL TRIMESTRE

ENE	7.936
FEB	9.476
MAR	9.625
<b>TOTAL</b>	<b>27.037</b>

De un total de 45.248 Derechos de Petición recibidos en el primer trimestre de 2025, se dio trámite y respuesta dentro del mismo mes a 27.037, lo que corresponde al 60%.

Las 18.211 peticiones restantes aún se encontraban dentro de los términos.



---

# QUEJAS

Enero – Marzo de 2025

# NÚMERO DE QUEJAS POR TRIMESTRE

TRIMESTRE IV 2024	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	185	146	108	439
TRIMESTRE I 2025	ENE	FEB	MAR	TOTAL
	126	128	148	402

ORIGEN	IV TRIM.	I TRIM
DIRECCIONES SECCIONALES	378	326
NIVEL CENTRAL	61	76
<b>TOTAL</b>	<b>439</b>	<b>402</b>

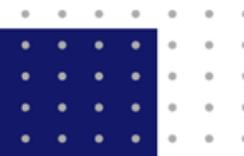
## QUEJAS IV TRIM 2024 VS. I TRIM 2025



Las cifras indican que en el primer trimestre, se registró una reducción del 8 % en el número de Quejas recibidas en comparación con el trimestre anterior.

Las Direcciones Seccionales concentran el 81 % del número de Quejas asignadas para trámite; sin embargo, se observa que, para el Nivel Central, hubo un aumento en relación con el trimestre anterior.

# DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE QUEJAS POR ASUNTO



CAUSAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIM I 2025	PART. %
INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES	66	61	58	185	46%
OTRAS	17	13	31	61	15%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTÉS	14	20	14	48	12%
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN IMPRECISA, INCOMPLETA ERRONEA	11	7	7	25	6%
NEGACIÓN A SUMINISTRAR INFORMACIÓN	1	4	7	12	3%
INDEBIDO ASESORAMIENTO POR PARTE DEL SERVIDOR Y/O FUNCIONARIO	4	5	5	14	3%
NEGACIÓN ACCESO A LA JUSTICIA	3	10	5	18	4%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	3	1	9	13	3%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIA	3	3	7	13	3%
INASISTENCIA NO JUSTIFICADA A AUDIENCIA	3	2	1	6	1%
ACOSO LABORAL	0	1	4	5	1%
SOLICITUD DE DÁDIVAS	1	1	0	2	0,5%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD	0	0	0	0	0%
ACOSO SEXUAL	0	0	0	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>126</b>	<b>128</b>	<b>148</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>

Del total de quejas recibidas, el 'Incumplimiento de tareas o funciones' represento el 46%, seguido de "Otras", con un 15%.



## DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

### CONCENTRACIÓN EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS EN EL NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIA NIVEL CENTRAL	ENE	FEB	MAR	TOTAL	PART %
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	6	3	14	23	30%
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	4	6	9	19	25%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	4	8	3	15	20%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	0	1	5	6	8%
DIRECCIÓN DEL CUERPO TÉCNICO DE INVESTIGACIÓN	0	2	3	5	7%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS ORGANIZACIONES CRIMINALES	2	0	1	3	4%
DIRECCIÓN DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	1	1	2	3%
DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL	1	0	0	1	1%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS INVESTIGACIONES FINANCIERAS	0	0	1	1	1%
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	1	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Las cifras relacionadas corresponden a las 10 dependencias a las que se les direccionaron las 76 quejas del Nivel Central allegadas en el primer trimestre.

El 55% de estas fueron atendidas por el Despacho del Sr. Vicefiscal y la Dirección de Control Interno.

## DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

### CONCENTRACIÓN EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS EN DIRECCIONES SECCIONALES

DIRECCION SECCIONAL	ENE	FEB	MAR	TOTAL	PART %
BOGOTÁ	29	6	9	44	13%
CUNDINAMARCA	9	20	11	40	12%
BOYACÁ	8	16	7	31	10%
VALLE DEL CAUCA	4	6	10	20	6%
SANTANDER	6	6	7	19	6%
MAGDALENA	9	3	6	18	6%
NORTE DE SANTANDER	8	3	7	18	6%
NARIÑO	4	8	4	16	5%
ATLÁNTICO	4	4	7	15	5%
MEDELLÍN	4	5	6	15	5%
TOLIMA	1	10	3	14	4%
HUILA	2	4	5	11	3%
CALDAS	3	1	5	9	3%
RISARALDA	2	4	3	9	3%
BOLÍVAR	2	0	6	8	2%
CALI	3	4	0	7	2%
CÉSAR	2	2	2	6	2%
CHOCÓ	1	0	3	4	1%
QUINDÍO	1	1	2	4	1%
ARAUCA	1	0	2	3	1%
CAQUETÁ	2	1	0	3	1%
MAGDALENA MEDIO	1	1	1	3	1%
ANTIOQUIA	1	1	0	2	1%
CASANARE	0	0	2	2	1%
CÓRDOBA	2	0	0	2	1%
META	0	0	2	2	1%
AMAZONAS	0	1	0	1	0%
<b>Total general</b>	<b>109</b>	<b>107</b>	<b>110</b>	<b>326</b>	<b>100%</b>

De las 35 Direcciones Seccionales a nivel nacional, 27 recibieron quejas, siendo la Seccional Bogotá, la que registró el mayor número, con un 13% del total recibido.

Se evidencia que durante el trimestre se mantuvo el promedio de quejas recibidas.



---

# RECLAMOS

Enero – Marzo de 2025

# RECLAMACIONES RECIBIDAS POR ASUNTO

ASIGNACIÓN DE RECLAMACIONES	TOTAL
DIRECCIONES SECCIONALES	226
NIVEL CENTRAL	36
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>262</b>

CAUSAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL	PART %
FALTA DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES	30	42	58	130	50%
INACTIVIDAD PROCESAL	14	20	18	52	20%
FALTA DE PERSONAL	32	1	0	33	13%
OTRAS	4	9	1	14	5%
MALA ATENCIÓN	4	4	4	12	5%
LARGOS TIEMPOS DE ESPERA ANTES DE LA ATENCIÓN	3	2	3	8	3%
RESPUESTAS INOPORTUNAS	0	5	3	8	3%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	1	1	1	3	1%
SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN	2	0	0	2	1%
NO HAY ESQUEMA DE SEGUIRIDAD A TESTIGO	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>84</b>	<b>88</b>	<b>262</b>	<b>100%</b>

De 262 reclamaciones recibidas a nivel nacional, el 86% fueron remitidas a las Direcciones Seccionales para trámite y respuesta, mientras que el 14% fueron asignadas a Nivel Central.

Se evidencia en estas cifras relacionadas, que el asunto de mayor radicación fue la 'falta de respuesta a las solicitudes realizadas', con una incidencia del 50% sobre el total.

## DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES RECIBIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIA NIVEL CENTRAL	ENE	FEB	MAR	TOTAL	PART. %
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	4	2	8	14	39%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	4	1	4	9	25%
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	0	1	4	5	14%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	1	1	1	3	8%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	0	0	2	2	6%
SUBDIRECCIÓN DE BIENES	0	1	1	2	6%
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1	0	0	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

De las 36 dependencias del Nivel Central, a 7 se les asignaron las 36 reclamaciones recibidas.

La Dirección de Protección y Asistencia y la Dirección de Control Interno fueron las que recibieron el mayor número de radicados, con un 25% y 39% respectivamente.

En el mes de marzo se observa un aumento significativo en el número de reclamaciones recibidas para el Nivel Central.

## DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES RECIBIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

DIRECCION SECCIONAL	ENE	FEB	MAR	TOTAL	PART %
BOGOTÁ	33	1	4	38	17%
CALI	9	8	9	26	12%
CUNDINAMARCA	5	11	9	25	11%
MEDELLÍN	5	9	7	21	9%
ATLÁNTICO	9	4	5	18	8%
MAGDALENA	1	7	5	13	6%
VALLE DEL CAUCA	2	8	1	11	5%
HUILA	1	4	4	9	4%
TOLIMA	2	5	2	9	4%
BOLÍVAR	1	3	4	8	4%
RISARALDA	0	3	5	8	4%
BOYACÁ	2	2	2	6	3%
NORTE DE SANTANDER	1	3	2	6	3%
CASANARE	2	3	0	5	2%
CÉSAR	1	1	2	4	2%
QUINDÍO	1	1	2	4	2%
MAGDALENA MEDIO	2	0	1	3	1%
SANTANDER	0	2	1	3	1%
ANTIOQUIA	2	0	0	2	1%
CÓRDOBA	1	0	1	2	1%
NARIÑO	0	2	0	2	1%
ARAUCA	0	0	1	1	0,44%
CHOCÓ	0	1	0	1	0,44%
VICHADA	0	0	1	1	0,44%
<b>Total general</b>	<b>80</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>

De las 35 Direcciones Seccionales distribuidas a nivel nacional, 24 de ellas recibieron para trámite y respuesta las 226.

Las seccionales de Medellín, Cali, Cundinamarca, Atlántico y Bogotá concentran más del 57% del total de reclamaciones.

Se evidencia una disminución sostenida en el número de reclamaciones recibidas.



---

# SUGERENCIAS

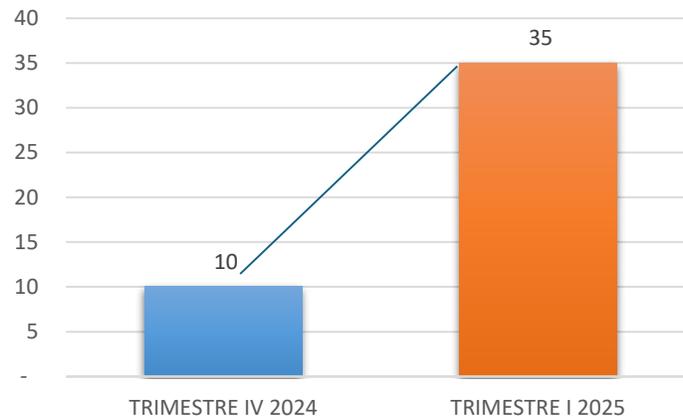
Enero – Marzo de 2025

# SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ASUNTO

TRIMESTRE IV 2024	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	5	3	2	10
TRIMESTRE I 2025	ENE	FEB	MAR	TOTAL
	10	6	19	35

CAUSAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL	PART %
OTRAS	10	5	19	34	97%
MEJORAS DE INFRAESTRUCTURA	0	1	0	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**SUGERENCIAS  
II TRIM 2024 VS. III TRIM 2024**



Se evidencia que más del 50% fueron recibidas durante el mes de marzo. No obstante, el número de radicados aumentó en comparación con el trimestre anterior.

El mayor número de sugerencias está tipificado como 'otras causas' con el 97%, el restante 3% fueron 'mejoras en infraestructura'.



---

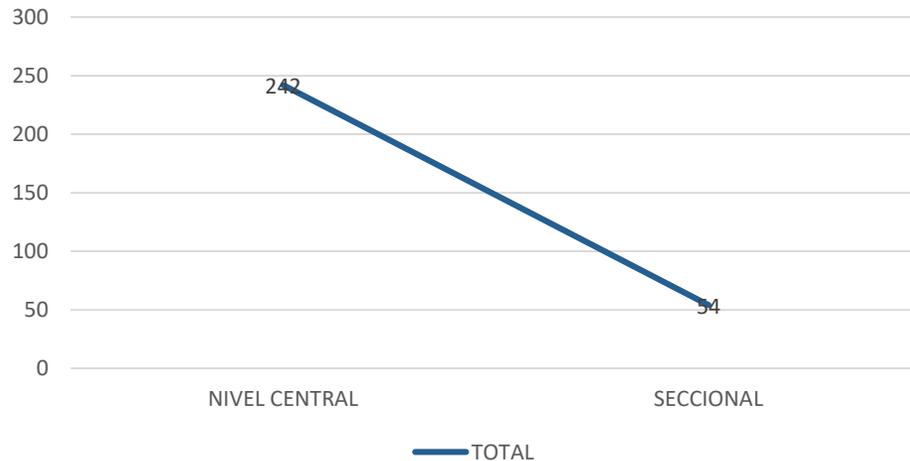
# ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Enero – Marzo de 2025

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ORIGEN	ENE	FEB	MAR	TOTAL
NIVEL CENTRAL	62	136	44	<b>242</b>
SECCIONAL	30	7	17	<b>54</b>
<b>TOTALES</b>	<b>92</b>	<b>143</b>	<b>61</b>	<b>296</b>

NEGACIÓN DE ACCESO A INFORMACIÓN



De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, o 'Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información', que describe las circunstancias en las que se limita el acceso a la misma, se reporta que, en el tercer trimestre de 2025, se negaron 296 solicitudes de información.

El 82% de estas solicitudes se genera en el Nivel Central y el 18% en las Direcciones Seccionales.

En el mes de febrero se evidenció la mayor cantidad de solicitudes con un 48%, en comparación con los otros meses del trimestre.



---

# TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

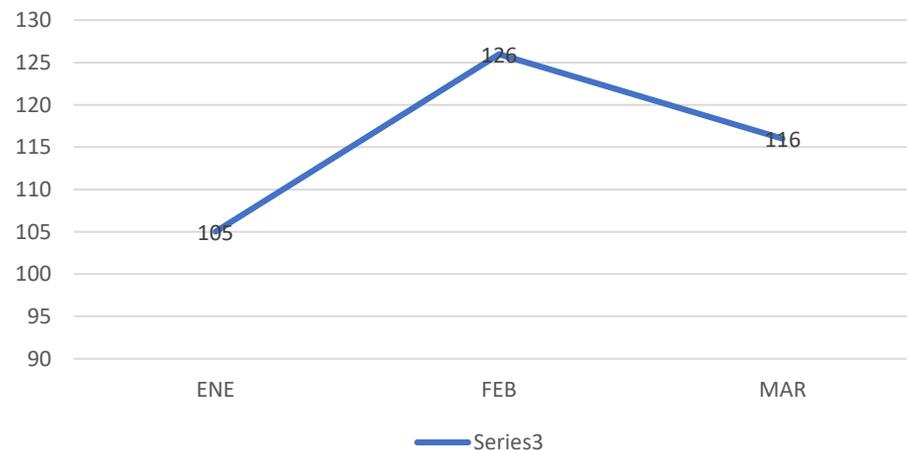
Enero – Marzo de 2025

# TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

ORIGEN	ENE	FEB	MAR	TOTAL	PART %
NIVEL CENTRAL	54	79	69	202	58%
SECCIONAL	51	47	47	145	42%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>105</b>	<b>126</b>	<b>116</b>	<b>347</b>	<b>100%</b>

En el trimestre se tipificaron 347 solicitudes como peticiones de no competencia y/o traslados a otras entidades. El 58% de estas se realizaron desde el Nivel Central.

## TRASLADOS I TRIMESTRE



Los radicados objeto de traslado, tuvieron un comportamiento constante durante el trimestre.



---

# ACCIONES DE MEJORA

Enero – Marzo 2025

## ACCIONES DE MEJORA

Como objetivo principal y en concordancia con los lineamientos de la Alta Dirección, se trabaja de manera mancomunada entre la Dirección Ejecutiva y La Subdirección de Gestión Documental en la búsqueda de estrategias que permitan el mejoramiento continuo en el proceso de PQRS, se han implementado las siguientes estrategias:

- Seguimiento al volumen de PQRS que ingresan por el canal virtual y correo electrónico, evitando congestiones que afecten el direccionamiento oportuno de las solicitudes.
- Se reforzó el recurso humano del grupo que maneja PQRS en la entidad, con el fin de potenciar la calidad y efectividad del trámite de las comunicaciones allegadas al buzón de correo electrónico y al canal virtual.
- Actualización constante del directorio de Destacados a nivel país de manera que se permita una orientación y acompañamiento efectivo en el trámite de las PQRS y la consolidación de datos.
- Sensibilizaciones masivas y asignación de personal para atender directamente a los Destacados y personal inmerso en la captura de datos para la generación de estadísticas de PQRS gestionadas mensualmente desde la Dependencias y Direcciones Seccionales.



SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE  
GESTIÓN DOCUMENTAL

