



FISCALÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN



# INFORME TRIMESTRAL PQRS JULIO – SEPTIEMBRE 2024

INFORME DIRIGIDO A LA CIUDADANÍA



# INTRODUCCIÓN

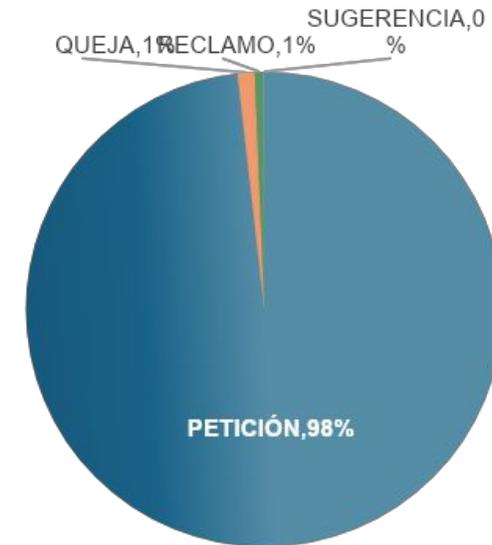
La Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional, pone a disposición de la ciudadanía, los resultados de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre del 2024 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  <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.documentalpqs@fiscalia.gov.co">ges.documentalpqs@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 III TRIMESTRE DE 2024

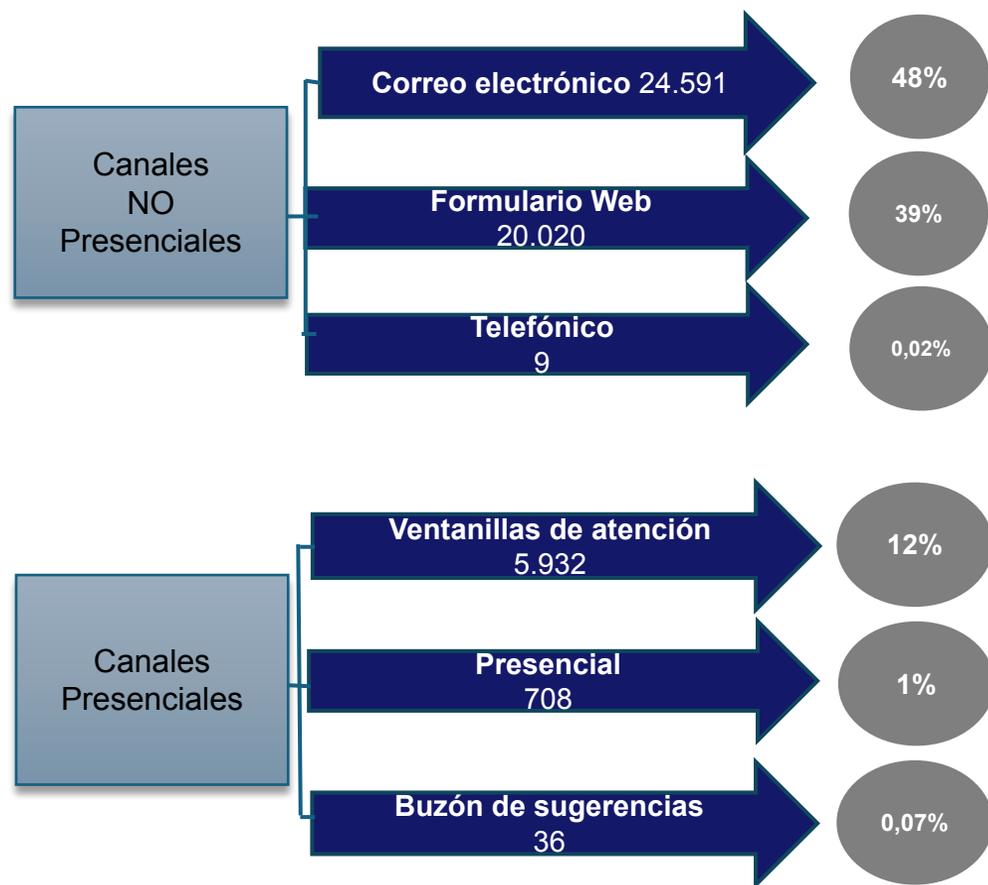
TIPOLOGÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIM.
PETICIÓN	17.459	15.441	17.470	50.370
QUEJA	209	174	211	594
RECLAMO	92	91	128	311
SUGERENCIA	9	8	4	21
<b>TOTAL MES</b>	<b>17769</b>	<b>15714</b>	<b>17813</b>	<b>51296</b>



■ PETICIÓN ■ QUEJA ■ RECLAMO ■ SUGERENCIA

Las cifras referenciadas corresponden a las PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2024 encontrando que la más utilizada por los ciudadanos es la petición de interés general y/o particular con un 98% de participación.

# PQRS RECIBIDAS III TRIMESTRE DE 2024



En el tercer trimestre de 2024, la FGN recibió un total de 51.296 PQRS ingresando mayoritariamente por los canales virtuales siendo estos el correo electrónico con un 48% y el formulario web con un 39%.

Lo anterior denota una facilidad de acceso a los peticionarios quien concentraron un 87% de PQRS por medios que no requieren desplazamiento.



FISCALÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN



# DERECHOS DE PETICIÓN

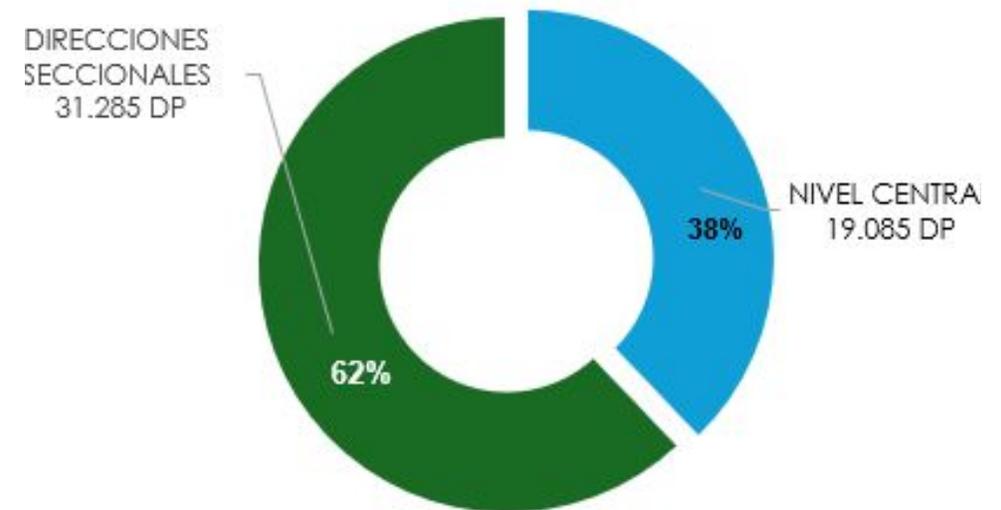
Julio – Septiembre de 2024

# DISTRIBUCIÓN DE ASIGNACIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

De 50.370 Derechos de Petición allegados en el tercer trimestre de 2024, el 38% fueron direccionados para atención desde el Nivel Central en la Ciudad de Bogotá y el 62% para atención en las Seccionales a nivel nacional.

Por su parte, se evidencia un aumento de Peticiones para el Nivel Central de un 21,6% en referencia al mes anterior.

Etiquetas de fila	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
NIVEL CENTRAL	6240	5797	7048	19085
DIRECCIONES SECCIONALES	11219	9644	10422	31285
<b>Total general</b>	<b>17459</b>	<b>15441</b>	<b>17470</b>	<b>50370</b>



# ASUNTOS MÁS REITERADOS EN LOS DERECHOS DE PETICIÓN

ASUNTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIM II
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12928	11267	13181	37376
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	1139	1187	1305	3631
OTRAS SOLICITUDES	799	719	823	2341
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	901	768	573	2242
INTERVENCIÓN DE UNA ENTIDAD O FUNCIONA	594	544	563	1701
COPIA DE DOCUMENTOS	566	545	527	1638
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	328	225	303	856
RESOLUCIÓN SITUACIÓN JURÍDICA	82	72	85	239
SOLICITUD SUSPENSIÓN DE INVESTIGACIÓN	33	51	58	142
CONSULTAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS	36	42	41	119
INTERPONER RECURSOS	53	21	11	85
<b>TOTALES</b>	<b>17459</b>	<b>15441</b>	<b>17470</b>	<b>50370</b>



De acuerdo a la gráfica anterior, se registra que la “Solicitud de Información” es el asunto de mayor radicación en el tercer trimestre de 2024, con una participación de un 74% de la sumatoria general y un incremento del 17% en la cantidad con relación al mes anterior.

## DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES RADICADAS PARA EL NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PART.
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	1623	1102	2564	5289	28%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	1044	1000	1190	3234	17%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	716	763	487	1966	10%
DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL	558	521	448	1527	8%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	483	428	403	1314	7%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE EXTINCIÓN DEL DERECHO DEL DOMINIO	239	275	379	893	5%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS	196	245	202	643	3%
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	145	272	204	621	3%
SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA COMISIÓN DE CARRERA ESPECIAL	192	240	179	611	3%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	258	161	178	597	3%

La relación anterior evidencia las 10 Dependencias que concentran más del 85% de las peticiones que ingresan a la Entidad siendo la de mayor número de requerimientos, la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones “DAUITA” con un 28% del total del trimestre. Igualmente, la misma tuvo un incremento del 132% en la cantidad de Derechos de Petición asignados para gestión.

## DIRECCIONES SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES RADICADAS EN EL TRIMESTRE

SECCIONAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PART.
DIRECCIÓN SECCIONAL BOGOTÁ	2219	2134	2452	6805	22%
DIRECCIÓN SECCIONAL MEDELLÍN	1338	948	910	3196	10%
DIRECCIÓN SECCIONAL ANTIOQUIA	737	511	741	1989	6%
DIRECCIÓN SECCIONAL TOLIMA	531	521	654	1706	5%
DIRECCIÓN SECCIONAL NARIÑO	532	544	505	1581	5%
DIRECCIÓN SECCIONAL CALI	504	449	455	1408	5%
DIRECCIÓN SECCIONAL HUILA	407	395	409	1211	4%
DIRECCIÓN SECCIONAL SANTANDER	492	327	322	1141	4%
DIRECCIÓN SECCIONAL MAGDALENA	456	374	275	1105	4%
DIRECCIÓN SECCIONAL BOYACÁ	357	346	382	1085	3%

El consolidado anterior evidencia las 10 Direcciones Seccionales que concentran más del 65% de los Derechos de Petición que ingresan a FGN. Por su parte, la Dirección Seccional Bogotá es la de mayor participación con un 22%. Sin embargo, las cifras son estables con relación a todo el trimestre.

## PETICIONES RESPONDIDAS EN EL TRIMESTRE

### PQRS ALLEGADAS Y RESPONDIDAS EN EL TRIMESTRE

JULIO	11.348
AGOSTO	10.891
SEPTIEMBRE	12.208
<b>TOTAL</b>	<b>34.447</b>

De 50.370 Derechos de Petición recibidos en el tercer trimestre de 2024, se dio respuesta y trámite respectivo dentro del mismo mes a un total de 34.447 que corresponden al 68% de lo recibido, quedando 15.293 pendientes de respuesta sin embargo las mismas se encontraban en términos.



---

# QUEJAS

Julio – Septiembre de 2024

# DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE QUEJAS POR ASUNTO

RADICADOS ASIGNADOS	CANT.
NIVEL CENTRAL	184
DIRECCIONES SECCIONALES	410
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>594</b>

ASUNTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIM 2024
INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES	98	65	93	256
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTÉS	28	26	20	74
NEGACIÓN ACCESO A LA JUSTICIA	8	14	21	43
NEGACIÓN A SUMINISTRAR INFORMACIÓN	7	10	16	33
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN IMPRECISA, INCOMPLETA ERRONEA	13	9	6	28
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIA	8	5	12	25
INDEBIDO ASESORAMIENTO POR PARTE DEL SERVIDOR Y/O FUNCIONARIO	8	4	6	18
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	5	4	5	14
INASISTENCIA NO JUSTIFICADA A AUDIENCIA	4	2	4	10
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD	0	1	3	4
ACOSO SEXUAL	2	1	1	4
ACOSO LABORAL	0	1	2	3
SOLICITUD DE DÁDIVAS	2	0	1	3
OTRAS	26	32	21	79
<b>TOTALES</b>	<b>209</b>	<b>174</b>	<b>211</b>	<b>594</b>

Respecto al número de Quejas radicadas en el trimestre, se observa que el 69% son dirigidas para trámite en las Direcciones Seccionales y un 31% para el Nivel Central.

El asunto “Incumplimiento de tareas o funciones” fue la queja de mayor participación con un 43% sobre el total del trimestre.

## DEPENDENCIAS DEL NIVEL CENTRAL CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS RADICADAS

DEPENDENCIA ASIGNADA PARA DAR RESPUESTA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	CANT.
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	55	42	30	127
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	4	7	7	18
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	7	3	6	16
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS ORGANIZACIONES CRIMINALES	8	1	1	10
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	1	0	5	6
DEMÁS DEPENDENCIAS	4	2	1	7
<b>DEPENDENCIA ASIGNADA PARA DAR RESPUESTA</b>	<b>79</b>	<b>55</b>	<b>50</b>	<b>184</b>

Las cifras relacionadas corresponden a las 6 dependencias que concentran el 96% de las quejas recibidas en el trimestre. La “Delegada para la Seguridad Territorial” es la más representativa con un 69% de participación.

Es importante resaltar, que a lo largo del trimestre se ha tenido una disminución sostenida de Quejas allegadas a la FGN.

## DIRECCIÓN SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS RADICADAS

DIRECCIÓN SECCIONAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL SECC.
DIRECCIÓN SECCIONAL BOGOTÁ	2	9	30	41
DIRECCIÓN SECCIONAL CUNDINAMARCA	11	13	17	41
DIRECCIÓN SECCIONAL MEDELLÍN	13	10	11	34
DIRECCIÓN SECCIONAL TOLIMA	8	9	15	32
DIRECCIÓN SECCIONAL NARIÑO	11	12	8	31
DIRECCIÓN SECCIONAL ATLÁNTICO	6	9	13	28
DIRECCIÓN SECCIONAL CALI	12	6	8	26
DIRECCIÓN SECCIONAL SANTANDER	10	2	10	22
DIRECCIÓN SECCIONAL BOYACÁ	7	7	7	21
DIRECCIÓN SECCIONAL BOLÍVAR	7	6	5	18
DIRECCIÓN SECCIONAL HUILA	8	8	2	18
DIRECCIÓN SECCIONAL MAGDALENA	8	4	5	17
DIRECCIÓN SECCIONAL RISARALDA	3	6	6	15
DIRECCIÓN SECCIONAL MAGDALENA MEDIO	8	3	4	15
DIRECCIÓN SECCIONAL VALLE DEL CAUCA	2	2	5	9
DIRECCIÓN SECCIONAL CÉSAR	3	1	4	8
DIRECCIÓN SECCIONAL QUINDÍO	3	1	3	7
DIRECCIÓN SECCIONAL ANTIOQUIA	1	4	2	7
DIRECCIÓN SECCIONAL CALDAS	1	3	2	6
DIRECCIÓN SECCIONAL NORTE DE SANTANDER	1	1	1	3
DIRECCIÓN SECCIONAL ARAUCA	1	1	1	3
DIRECCIÓN SECCIONAL META	3	0	0	3
DIRECCIÓN SECCIONAL CÓRDOBA	1	1	0	2
DIRECCIÓN SECCIONAL CHOCÓ	0	0	1	1
DIRECCIÓN SECCIONAL CAUCA	0	1	0	1
DIRECCIÓN SECCIONAL PUTUMAYO	0	0	1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>130</b>	<b>119</b>	<b>161</b>	<b>410</b>

De las 35 Direcciones Seccionales a nivel país, 26 de estas recibieron quejas siendo las de mayor cantidad, las Seccionales de Bogotá y Cundinamarca con un 10% respectivamente.

Igualmente, se evidencia que en el mes de Septiembre hubo un incremento aproximado del 35% de quejas en relación al mes inmediatamente anterior.



FISCALÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN



# RECLAMOS

Julio – Septiembre de 2024

# RECLAMACIONES RECIBIDAS POR ASUNTO

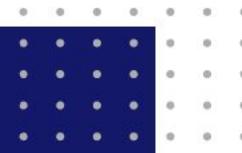
ASIGNACIÓN DE RECLAMACIONES	TOTAL
NIVEL CENTRAL	68
DIRECCIONES SECCIONALES	243
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>311</b>

ASUNTOS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL TRIM III
FALTA DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES	55	45	63	183
INACTIVIDAD PROCESAL	22	25	50	97
OTRAS CAUSAS	4	10	4	18
LARGOS TIEMPOS DE ESPERA ANTES DE LA ATENCIÓN	8	3	5	16
MALA ATENCIÓN	3	5	2	10
RESPUESTAS INOPORTUNAS	0	1	2	3
SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN	0	1	1	2
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	0	0	1	1
FALTA DE PERSONAL	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>91</b>	<b>128</b>	<b>311</b>

Del número de reclamaciones recibidas a nivel país, se evidencia que el 78% fueron dirigidas a las Direcciones Seccionales y el 22% a las Dependencias del Nivel Central.

No obstante, el asunto de mayor radicación fue la “falta de respuesta a las solicitudes realizadas” con una incidencia del 59% sobre el total de reclamaciones y un incremento del 40% en relación a la cantidad del mes anterior.

## RECLAMACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS EN EL NIVEL CENTRAL



Etiquetas de fila	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL DEPEND.
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	23	18	3	44
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	1	2	4	7
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	2	1	2	5
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	0	2	3	5
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	0	0	4	4
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	0	0	1
INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	1	0	0	1
DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL	0	0	1	1
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>68</b>
<b>Variación respecto al mes anterior</b>		<b>-22%</b>	<b>-35%</b>	

De acuerdo a las cifras relacionadas, se evidencia que la Dependencia “Delegada para la Seguridad Territorial” concentra el mayor número de reclamaciones del trimestre con 44 radicados que equivalen al 65% del total recibido.

Durante el trimestre, se evidenció que la cantidad de reclamaciones recibidas han tenido una disminución con respecto al mes anterior.



## RECLAMACIONES RECIBIDAS POR DIRECCIONES SECCIONALES

Etiquetas de fila	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL SECC.	PART.
DIRECCIÓN SECCIONAL CALI	8	15	21	44	18%
DIRECCIÓN SECCIONAL BOGOTÁ	0	3	31	34	14%
DIRECCIÓN SECCIONAL MEDELLÍN	14	6	5	25	10%
DIRECCIÓN SECCIONAL CUNDINAMARCA	4	7	10	21	9%
DIRECCIÓN SECCIONAL TOLIMA	3	13	2	18	7%
DIRECCIÓN SECCIONAL ATLÁNTICO	5	3	6	14	6%
DIRECCIÓN SECCIONAL MAGDALENA	7	1	3	11	5%
DIRECCIÓN SECCIONAL NARIÑO	1	4	5	10	4%
DIRECCIÓN SECCIONAL ANTIOQUIA	3	0	6	9	4%
DIRECCIÓN SECCIONAL MAGDALENA MEDIO	5	1	2	8	3%
DIRECCIÓN SECCIONAL BOYACÁ	3	1	3	7	3%
DIRECCIÓN SECCIONAL BOLÍVAR	1	1	5	7	3%
DIRECCIÓN SECCIONAL META	3	3	0	6	2%
DIRECCIÓN SECCIONAL HUILA	0	4	2	6	2%
DIRECCIÓN SECCIONAL CÓRDOBA	3	0	2	5	2%
DIRECCIÓN SECCIONAL QUINDÍO	1	3	1	5	2%
DIRECCIÓN SECCIONAL SANTANDER	1	2	1	4	2%
DIRECCIÓN SECCIONAL VALLE DEL CAUCA	1	0	2	3	1%
DIRECCIÓN SECCIONAL CASANARE	0	0	2	2	1%
DIRECCIÓN SECCIONAL RISARALDA	0	0	2	2	1%
DIRECCIÓN SECCIONAL CÉSAR	1	0	0	1	0%
DIRECCIÓN SECCIONAL CAQUETÁ	0	1	0	1	0%
<b>Total general</b>	<b>64</b>	<b>68</b>	<b>111</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>

Variación respecto al mes anterior

6%

63%

De las 35 Direcciones Seccionales distribuidas a nivel país, 22 de ellas recibieron reclamos. Las Seccionales de Cali, Bogotá, Medellín y Cundinamarca, reúnen más del 50% de la totalidad del trimestre.

Igualmente se evidencia un incremento sustancial (63%) en el número de reclamaciones recibidas en Septiembre en comparación con los meses anteriores marcada principalmente por la Seccional Bogotá la cual pasó de 3 reclamos en Agosto a 31 en el mes de Septiembre.



---

# SUGERENCIAS

Julio – Septiembre de 2024

## SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ASUNTO

SUGERENCIAS	TOTAL
NIVEL CENTRAL	6
DIRECCIONES SECCIONALES	15
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>21</b>

CAUSAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
INCREMENTAR LA CANTIDAD DE PERSONAL PARA LA ATENCIÓN	5	0	1	6
MEJORAS DE INFRAESTRUCTURA	0	0	1	1
ATENCIÓN PREFERENCIAL POR CONDICIÓN ESPECIAL (EMBARAZO, DISCAPACIDAD,	0	1	0	1
OTRAS CAUSAS	7	4	2	13
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>21</b>

De acuerdo a la relación de sugerencias recibidas durante el trimestre, se evidencia que 15 de ellas fueron allegadas para las Direcciones seccionales y 6 para el nivel central. No obstante, el número de radicados disminuyó significativamente en relación al mes de Julio.

El mayor número de sugerencias está tipificado como "otras causas".



FISCALÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN



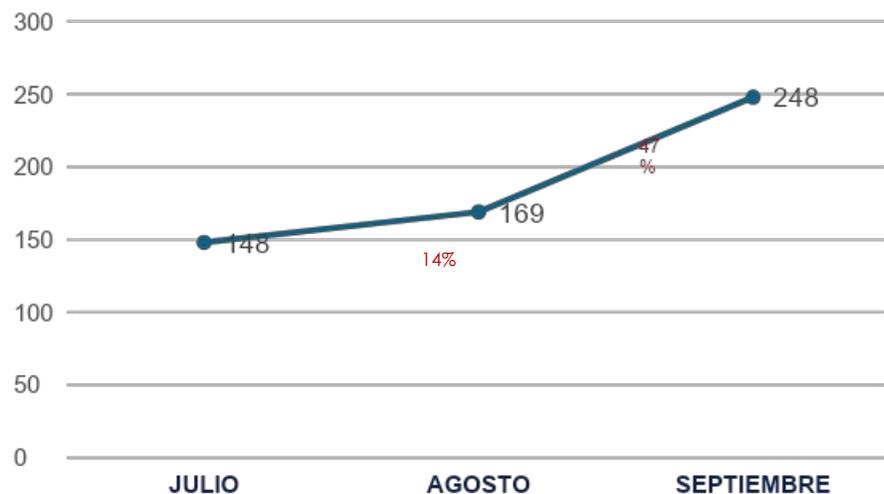
# ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Julio – Septiembre de 2024

# SOLICITUDES DE ACCESO INFORMACIÓN PÚBLICA

ORIGEN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL III TRIM 2024
NIVEL CENTRAL	144	151	234	<b>529</b>
DIRECCIONES SECCIONALES	4	18	14	<b>36</b>
<b>TOTALES</b>	<b>148</b>	<b>169</b>	<b>248</b>	<b>565</b>

## NEGACIÓN DE ACCESO A INFORMACIÓN



De conformidad a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 o “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información” cuyas circunstancias allí descritas establece los casos en que se limita el acceso a la misma, se reporta que en el tercer trimestre de 2024 se negaron 565 solicitudes. El 94% originadas desde el Nivel Central y el 6% desde las Direcciones Seccionales.

En el mes de Septiembre se observa un incremento del 47% en relación al mes anterior.



FISCALÍA  
GENERAL DE LA NACIÓN



# TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

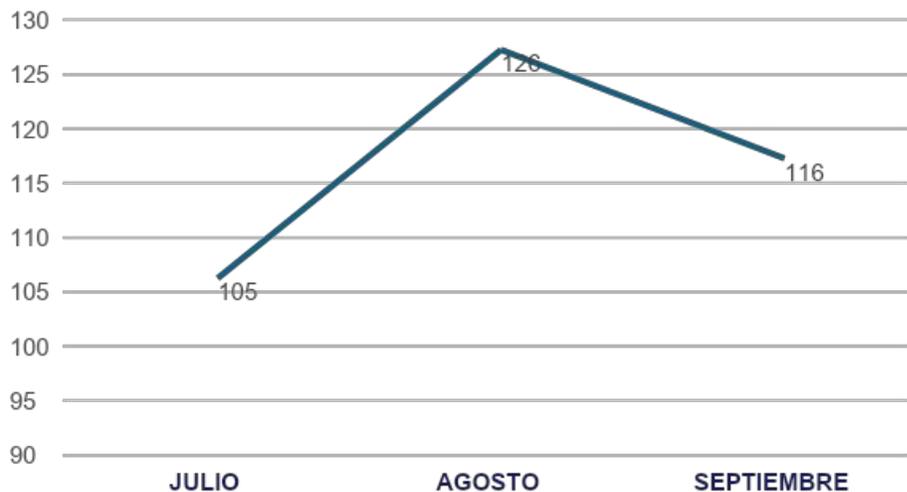
Julio – Septiembre de 2024

# TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

ORIGEN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
NIVEL CENTRAL	54	79	69	202
SECCIONAL	51	47	47	145
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>126</b>	<b>116</b>	<b>347</b>

Durante el tercer trimestre del 2024, fueron tipificadas como petición de no competencia y/o traslados a otras Entidades, un total de 347.

**TRASLADOS III TRIMESTRE**



Los radicados objeto de traslado, tuvieron un comportamiento similar a lo largo del trimestre tanto en el Nivel Central como en las Direcciones Seccionales.



---

# ACCIONES DE MEJORA

ABRIL – MAYO 2024

## ACCIONES DE MEJORA

Como objetivo principal y en consonancia con los lineamientos de la Alta Dirección, actualmente se trabaja de manera mancomunada entre la Subdirección de Tecnologías de la Información (SubTics) y La Subdirección de Gestión Documental en un nuevo desarrollo del Gestor Documental, cuya finalidad se basa en optimizar el total gobierno de la información, permitiendo así una mayor captura de datos respecto a las PQRS recepcionadas y gestionadas a nivel institucional. Aunado a lo anterior, se trabaja en una mejora continua de las siguientes gestiones:

- ❖ Reforzar los lineamientos socializados a los servidores de la entidad, respecto a dar respuesta en términos a las PQRS que sean allegadas a la Entidad de conformidad con la normatividad vigente.
- ❖ Retroalimentar a las dependencias sobre lo identificado durante el informe trimestral de PQRS.
- ❖ Adelantar Jornadas de descongestión del Canal Virtual de PQRS y del correo electrónico [ges.documentalpqr@gmail.com](mailto:ges.documentalpqr@gmail.com) con miras a mantener los canales de recepción al día.
- ❖ Brindar socializaciones a las dependencias con respecto al Gestor Documental e insistir en el cumplimiento de Procedimiento para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.



SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE  
GESTIÓN DOCUMENTAL

