



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



INFORME TRIMESTRAL PQRS

OCTUBRE – DICIEMBRE 2024

INFORME DIRIGIDO A LA CIUDADANÍA



INTRODUCCIÓN

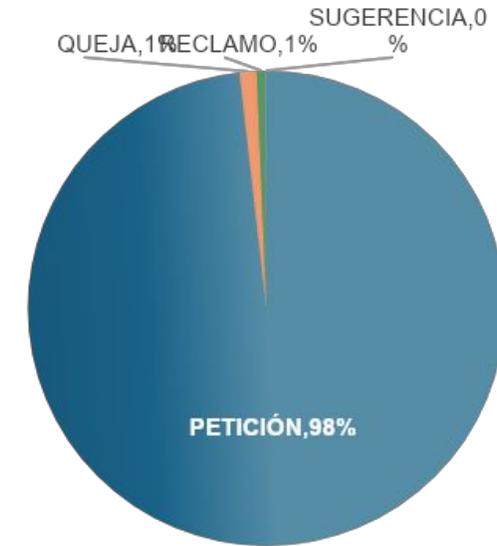
La Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, mediante la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho al Acceso a la Información Pública Nacional, pone a disposición de la ciudadanía los resultados de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 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 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.documentalpqs@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 TRIMESTRE DE 2024

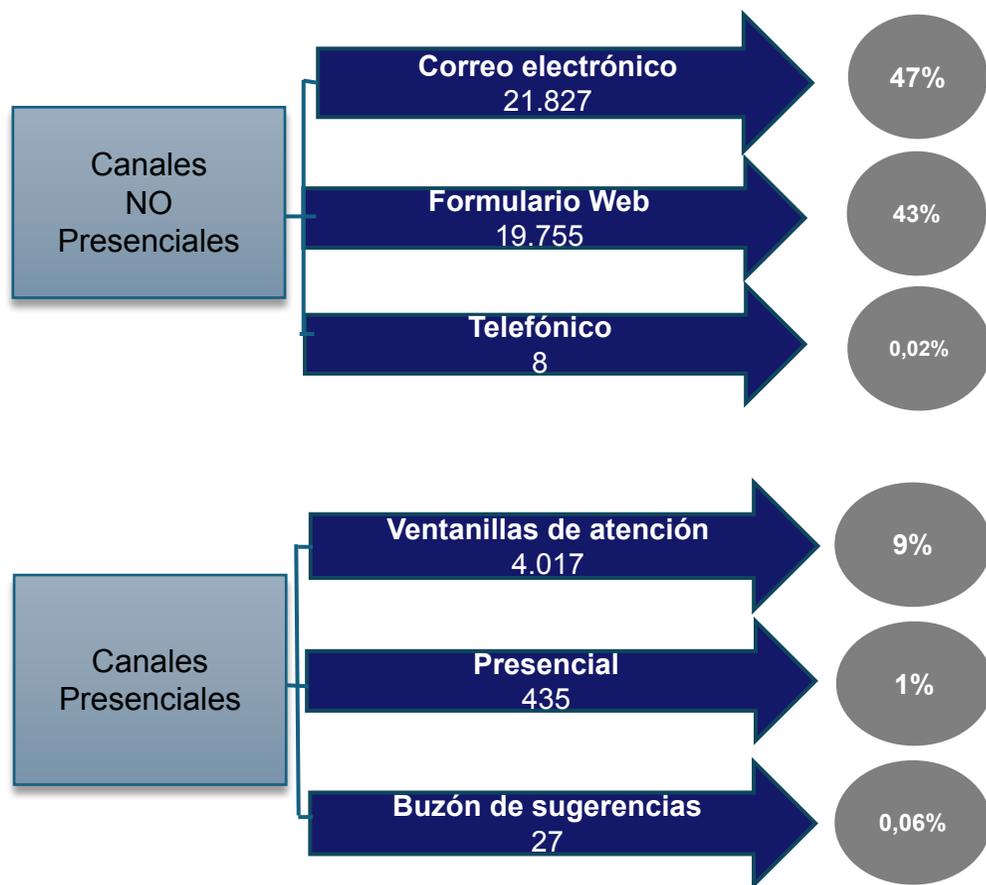
TIPOLOGÍA	OCT	NOV	DEC	TOTAL TRIM.	% PART.
PETICIÓN	17.624	14.588	13.135	45.347	98%
QUEJA	185	146	108	439	1%
RECLAMO	108	103	62	273	1%
SUGERENCIA	5	3	2	10	0,02%
TOTAL MES	17.922	14.840	13.307	46.069	100%



■ PETICIÓN ■ QUEJA ■ RECLAMO ■ SUGERENCIA

Las cifras referenciadas corresponden a las PQRS recibidas en el cuarto trimestre de 2024, encontrando que el Derecho de Petición, representa un 98%, siendo el recurso más utilizado por la ciudadanía para la presentación de solicitudes a la FGN.

PQRS RECIBIDAS IV TRIMESTRE DE 2024



En el cuarto trimestre de 2024, la FGN recibió un total de 46.069 PQRS, ingresando mayoritariamente a través de los canales virtuales, siendo el correo electrónico el más utilizado con un 47% y el formulario web con un 43%.

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



DERECHOS DE PETICIÓN

Octubre – Diciembre de 2024

DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS A LA FGN

De un total de 45.347 Derechos de Petición allegados en el cuarto trimestre de 2024, el 60% fueron direccionados para atención, trámite y respuesta desde las Direcciones Seccionales a nivel nacional, y un 40% fueron gestionados desde el Nivel Central en la ciudad de Bogotá.

Por su parte, se evidencia una disminución sostenida en el número de Peticiones allegadas a la FGN durante el trimestre, principalmente en las Direcciones Seccionales.

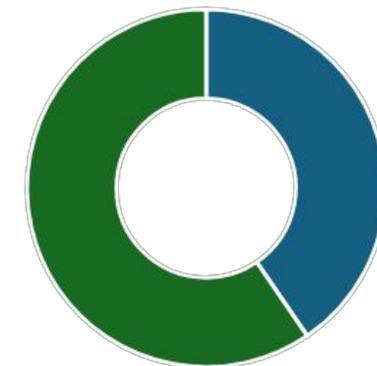
Etiquetas de fila	OCT	NOV	DIC	Total general	% PART.
NIVEL CENTRAL	6.976	4.770	6.600	18.346	40%
DIRECCIONES SECCIONALES	10.648	9.818	6.535	27.001	60%
Total general	17.624	14.588	13.135	45.347	100%

Porcentaje de variación en referencia al mes anterior

-21%

-11%

DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS A LA FGN



ASUNTOS MÁS REITERADOS EN DERECHOS DE PETICIÓN

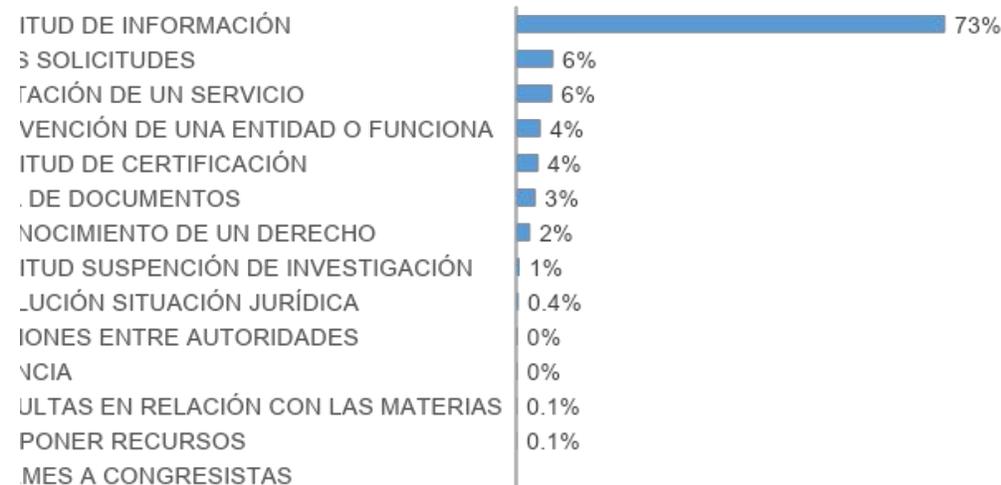
ASUNTOS MÁS REITERADOS EN LOS DERECHOS DE PETICIÓN

ASUNTO	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRIM IV	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12.947	10.709	9.466	33.122	73%
OTRAS SOLICITUDES	1.014	689	1.147	2.850	6%
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	1.111	1.018	629	2.758	6%
INTERVENCIÓN DE UNA ENTIDAD O FUNCIONA	745	597	524	1.866	4%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	728	536	435	1.699	4%
COPIA DE DOCUMENTOS	567	494	416	1.477	3%
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	327	326	405	1.058	2%
SOLICITUD SUSPENSIÓN DE INVESTIGACIÓN	101	99	54	254	1%
RESOLUCIÓN SITUACIÓN JURÍDICA	64	57	41	162	0,4%
CONSULTAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS	9	41	7	57	0,1%
INTERPONER RECURSOS	11	23	10	44	0,1%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	0	0	0	0%
DENUNCIA	0	0	0	0	0%
INFORMES A CONGRESISTAS	0	0	0	0	0%
TOTALES	17.624	14.589	13.134	45.347	100%

Porcentaje de variación en referencia al mes anterior

-21% -11%

ASUNTOS MAS REITERADOS EN DERECHOS DE PETICIÓN



De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que la 'Solicitud de Información' es el subtema de mayor radicación en el cuarto trimestre de 2024, con una participación del 73% en la sumatoria general. Igualmente, el número de peticiones presentó una disminución sostenida en los últimos meses.

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PART.
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	2613	805	3387	6805	37%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	889	886	964	2739	15%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	665	653	558	1876	10%
DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL	614	556	243	1413	8%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	344	447	333	1124	6%
SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA COMISIÓN DE CARRERA ESPECIAL	165	151	296	612	3%
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	207	188	190	585	3%
UNIDAD ESPECIAL DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESMANTELAMIENTO DE LAS ORGANIZACIONES Y CONDUCTAS CRIMINALES	189	163	134	486	3%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE EXTINCIÓN DEL DERECHO DEL DOMINIO	229	157	48	434	2%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS	280	124	15	419	2%
DEMÁS DEPENDENCIAS	781	640	432	1853	10%
TOTALES	6.976	4.770	6.600	18.346	100%

La relación anterior evidencia las 10 dependencias que concentran el 90% de las peticiones que ingresan a la entidad y son atendidas desde el Nivel Central, siendo la de mayor número de solicitudes la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (DAUITA), con un 37% del total del trimestre.

Igualmente, se evidencia que dicha dependencia ha tenido un incremento sostenido en el número de peticiones allegadas durante el último trimestre de 2024.

DISTRIBUCIÓN DE PETICIONES ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

DIRECCIONES SECCIONALES	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PART.
BOGOTÁ	1997	1623	964	4584	17%
MEDELLÍN	949	823	710	2482	9%
ANTIOQUIA	744	739	511	1994	7%
TOLIMA	566	579	360	1505	6%
CALI	492	497	309	1298	5%
HUILA	514	408	342	1264	5%
MAGDALENA MEDIO	143	829	157	1129	4%
NARIÑO	485	313	301	1099	4%
BOLÍVAR	375	403	317	1095	4%
MAGDALENA	442	350	223	1015	4%
CUNDINAMARCA	427	330	223	980	4%
BOYACÁ	352	354	177	883	3%
META	398	211	211	820	3%

El consolidado anterior evidencia que, de las 35 Direcciones Seccionales a nivel nacional, 10 concentran más del 65% de los Derechos de Petición que ingresan a la FGN. Por su parte, la Dirección Seccional Bogotá es la que recibe la mayor cantidad de solicitudes, con un 17%. Sin embargo, en el mes de diciembre disminuyó en un 40% el número de peticiones allegadas a dicha Seccional, en comparación con el mes anterior, que fue el más bajo del trimestre.

PETICIONES RESPONDIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024

PQRS ALLEGADAS Y RESPONDIDAS EN EL TRIMESTRE

OCT	11.746
NOV	8.719
DIC	8.880
TOTAL	29.345

De un total de 45.347 Derechos de Petición recibidos en el cuarto trimestre de 2024, se dio trámite y respuesta dentro del mismo mes a 29.345 solicitudes, lo que corresponde al 65% de lo recibido. Las 16.002 peticiones restantes aún se encontraban dentro de los términos, al cierre del presente informe.



QUEJAS

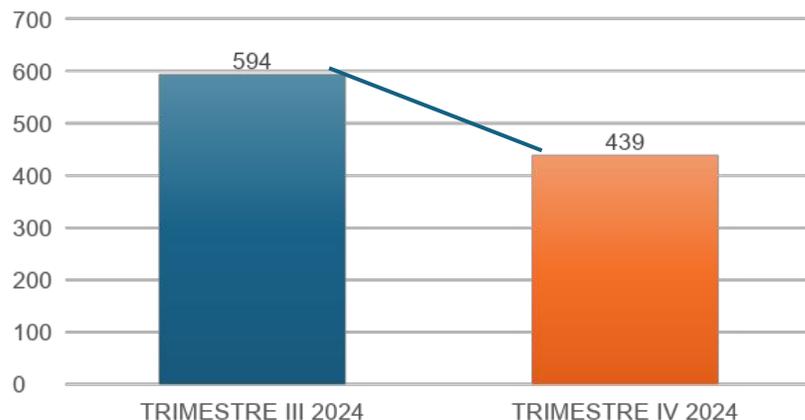
Octubre – Diciembre de 2024

NÚMERO DE QUEJAS POR TRIMESTRE

TRIMESTRE III 2024	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	209	174	211	594
TRIMESTRE IV 2024	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	185	146	108	439

ORIGEN	III TRIM.	IV TRIM
DIRECCIONES SECCIONALES	410	378
NIVEL CENTRAL	184	61
TOTAL	594	439

QUEJAS III TRIM 2024 VS. IV TRIM 2024



Las cifras presentadas indican que en el cuarto trimestre de 2024 se registró una reducción del 26% en el número de Quejas allegadas a la FGN en comparación con el trimestre anterior.

Las Direcciones Seccionales concentran el mayor número de quejas asignadas para trámite; sin embargo, se observa que, para el Nivel Central, hubo una disminución significativa de hasta un 67% en relación con el trimestre anterior.

DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO DE QUEJAS POR ASUNTO

ASUNTO	OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIM 2024	% PART.
INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES	98	77	50	225	51%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTÉS	21	15	12	48	11%
OTRAS	15	7	10	32	7%
NEGACIÓN A SUMINISTRAR INFORMACIÓN	12	10	6	28	6%
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN IMPRECISA, INCOMPLETA ERRÓNEA	8	12	6	26	6%
INDEBIDO ASESORAMIENTO POR PARTE DEL SERVIDOR Y/O FUNCIONARIO	5	10	4	19	4%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	9	4	3	16	4%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIA	5	2	6	13	3%
NEGACIÓN ACCESO A LA JUSTICIA	7	2	3	12	3%
INASISTENCIA NO JUSTIFICADA A AUDIENCIA	3	4	3	10	2%
ACOSO LABORAL	1	2	4	7	2%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD	1	0	1	2	0,5%
ACOSO SEXUAL	0	1	0	1	0,2%
SOLICITUD DE DÁDIVAS	0	0	0	0	0,0%
TOTALES	185	146	108	439	100%

Del total de quejas recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, el 'Incumplimiento de tareas o funciones' fue el asunto con el mayor número de radicados, representando el 51%, seguido del 'Trato irrespetuoso o descortés', con un 11%.

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIA ASIGNADA PARA DAR RESPUESTA	OCT	NOV	DIC	CANT.	PART.
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	5	7	4	16	26%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	9	4	2	15	25%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	8	0	6	14	23%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	3	4	1	8	13%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LAS ORGANIZACIONES CRIMINALES	0	3	0	3	5%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	0	2	0	2	3%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA LA CORRUPCIÓN	0	0	1	1	2%
SUBDIRECCIÓN DE BIENES	1	0	0	1	2%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	1	1	2%
DEPENDENCIA ASIGNADA PARA DAR RESPUESTA	25	20	13	61	100%

Las cifras relacionadas corresponden a 9 de las 36 dependencias a las que se les direccionaron las 61 quejas del Nivel Central allegadas en el cuarto trimestre de 2024. Sin embargo, el 51% de estas quejas 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

DIRECCIÓN SECCIONALES	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRIMESTRE	% PART.
BOGOTÁ	21	17	7	45	12%
CUNDINAMARCA	15	12	5	32	8%
TOLIMA	16	7	8	31	8%
ATLÁNTICO	14	12	3	29	8%
NARIÑO	5	11	12	28	7%
MEDELLÍN	10	7	10	27	7%
BOYACÁ	11	8	3	22	6%
CALI	3	8	9	20	5%
SANTANDER	9	7	2	18	5%
BOLÍVAR	2	9	5	16	4%
NORTE DE SANTANDER	9	3	2	14	4%
HUILA	3	3	6	12	3%
MAGDALENA	4	3	5	12	3%
MAGDALENA MEDIO	6	4	2	12	3%
RISARALDA	6	3	3	12	3%
CESAR	4	3	1	8	2%
VALLE DEL CAUCA	4	1	3	8	2%
QUINDÍO	3	2	2	7	2%
CALDAS	2	3	1	6	2%
PUTUMAYO	3	1	0	4	1%
CHOCÓ	3	0	0	3	1%
ANTIOQUIA	1	1	0	2	1%
CÓRDOBA	0	0	2	2	1%
META	2	0	0	2	1%
AMAZONAS	1	0	0	1	0,3%
ARAUCA	0	0	1	1	0,3%
CAQUETÁ	0	0	1	1	0,3%
CASANARE	0	1	0	1	0,3%
CAUCA	1	0	0	1	0,3%
SUCRE	1	0	0	1	0,3%
Total general	159	126	93	378	100%

Porcentaje de variación en referencia al mes anterior

-26%

-35%

De las 35 Direcciones Seccionales a nivel nacional, 30 recibieron quejas, siendo la Seccional Bogotá la que registró la mayor cantidad, con un 12% del total recibido.

Igualmente, se evidencia que durante el trimestre hubo una disminución sostenida en el número de quejas recibidas, en comparación con el mes inmediatamente anterior, siendo diciembre de 2024 el mes con el menor número de radicados.



RECLAMOS

Octubre – Diciembre de 2024

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR ASUNTO

ASIGNACIÓN DE RECLAMACIONES	TOTAL
DIRECCIONES SECCIONALES	246
NIVEL CENTRAL	27
TOTAL GENERAL	273

ASUNTOS	OCT	NOV	DIC	TOTAL TRIM IV	% PART.
FALTA DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES	53	60	39	152	56%
INACTIVIDAD PROCESAL	36	27	16	79	29%
RESPUESTAS INOPORTUNAS	5	5	3	13	5%
LARGOS TIEMPOS DE ESPERA ANTES DE LA ATENCIÓN	4	3	1	8	3%
OTRAS	4	3	1	8	3%
INSTALACIONES FÍSICAS INADECUADAS	3	1	2	6	2%
MALA ATENCIÓN	2	4	0	6	2%
FALTA DE PERSONAL	1	0	0	1	0%
NO HAY ESQUEMA DE SEGURIDAD A TESTIGO	0	0	0	0	0%
SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN	0	0	0	0	0%
TOTAL	108	103	62	273	100%

De las 273 reclamaciones recibidas a nivel nacional durante el cuarto trimestre de 2024, el 90% fueron remitidas a las Direcciones Seccionales para trámite y respuesta, mientras que el 10% fueron asignadas a Nivel Central.

Por otra parte, como se evidencia en las cifras relacionadas, el asunto de mayor radicación fue la 'falta de respuesta a las solicitudes realizadas', con una incidencia del 56% sobre el total de reclamaciones. No obstante, en el mes de diciembre se observa una disminución en el número de reclamaciones recibidas en todos los asuntos.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES RECIBIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIA	OCT	NOV	DIC	TOTAL DEPEND.	% PART.
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	4	2	0	6	22%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	0	3	3	6	22%
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	2	3	0	5	19%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	3	2	0	5	19%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	0	4	0	4	15%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA CONTRA EL NARCOTRÁFICO	0	1	0	1	4%
TOTAL GENERAL	9	15	3	27	100%

De las 36 dependencias del Nivel Central, a 6 se les asignaron las 27 reclamaciones allegadas en el cuarto trimestre de 2024.

La Delegada para la Seguridad Territorial y la Dirección de Control Interno fueron las que recibieron el mayor número de radicados, con un 22% respectivamente sobre el total de reclamaciones.

En el mes de diciembre se observa una disminución significativa en el número de reclamaciones recibidas para el Nivel Central.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES RECIBIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

DIRECCIONES SECCIONALES	OCT	NOV	DIC	TOTAL SECC.	PART.
MEDELLÍN	10	12	8	30	12%
CALI	12	13	4	29	12%
CUNDINAMARCA	11	6	12	29	12%
ATLÁNTICO	12	6	9	27	11%
META	9	5	5	19	8%
BOGOTÁ	7	7	4	18	7%
MAGDALENA	2	10	1	13	5%
TOLIMA	10	2	0	12	5%
CHOCÓ	0	7	2	9	4%
HUILA	2	2	5	9	4%
RISARALDA	6	2	1	9	4%
MAGDALENA MEDIO	4	2	2	8	3%
BOLÍVAR	3	2	1	6	2%
SANTANDER	4	2	0	6	2%
CESAR	1	2	1	4	2%
VALLE DEL CAUCA	2	0	2	4	2%
CASANARE	0	2	1	3	1%
NARIÑO	0	2	0	2	1%
NORTE DE SANTANDER	0	2	0	2	1%
ANTIOQUIA	1	0	0	1	0,4%
BOYACÁ	0	0	1	1	0,4%
CALDAS	1	0	0	1	0,4%
CAUCA	1	0	0	1	0,4%
CÓRDOBA	0	1	0	1	0,4%
GUAINIA-VAUPES	0	1	0	1	0,4%
QUINDÍO	1	0	0	1	0,4%
Total general	99	88	59	246	100%

De las 35 Direcciones Seccionales distribuidas a nivel nacional, 26 de ellas recibieron para trámite y respuesta las 246 reclamaciones correspondientes al cuarto trimestre de 2024.

Las seccionales de Medellín, Cali, Cundinamarca, Atlántico y Meta concentran más del 50% del total de reclamaciones del trimestre.

Igualmente, se evidencia una disminución sostenida en el número de reclamaciones allegadas durante el trimestre.



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



SUGERENCIAS

Octubre – Diciembre de 2024

SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ASUNTO

ORIGEN	TOTAL
NIVEL CENTRAL	3
DIRECCIONES SECCIONALES	7
TOTAL GENERAL	21

CAUSAS	OCT	NOV	DIC	TOTAL GENERAL
INCREMENTAR LA CANTIDAD DE PERSONAL PARA LA ATENCIÓN	3	1	0	4
OTRAS CAUSAS	2	2	2	6
TOTAL	5	3	2	10

TRIMESTRE III 2024	JUL	AGO	SEP	TOTAL
	9	8	4	21
TRIMESTRE IV 2024	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	5	3	2	10

De acuerdo con la relación de sugerencias recibidas durante el trimestre, se evidencia que 7 de ellas fueron allegadas a las Direcciones Seccionales y 3 al Nivel Central. No obstante, el número de radicados disminuyó en comparación con el trimestre anterior.

El mayor número de sugerencias está tipificado como 'otras causas', seguido de 'incrementar la cantidad de personal para atención'.



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



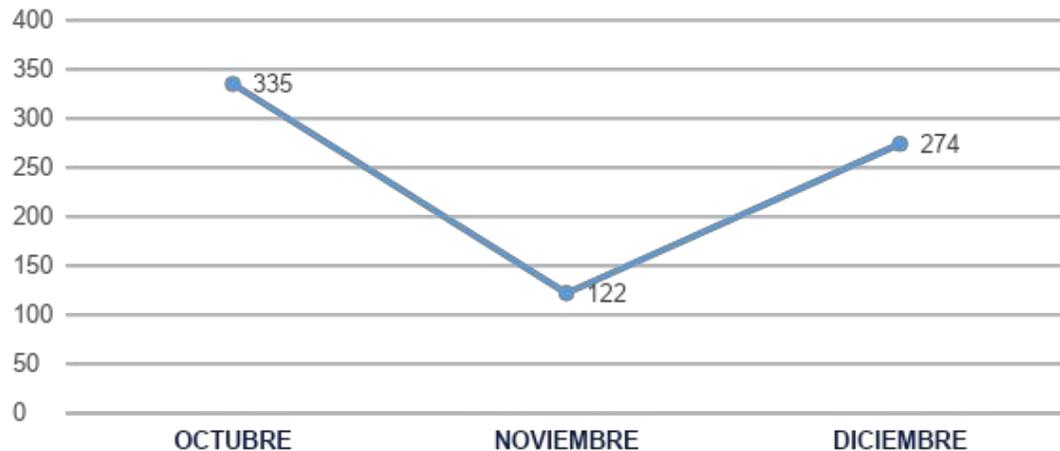
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Octubre – Diciembre de 2024

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ORIGEN	OCT	NOV	DIC	TOTAL IV TRIM 2024
NIVEL CENTRAL	321	110	266	697
DIRECCIONES SECCIONALES	14	12	8	34
TOTALES	335	122	274	731

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 cuarto trimestre de 2024, se negaron 731 solicitudes de información.

El 95% de estas solicitudes provino del Nivel Central y el 5% de las Direcciones Seccionales.

En el mes de diciembre, se observa un incremento del 55% en comparación con el mes anterior.



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN



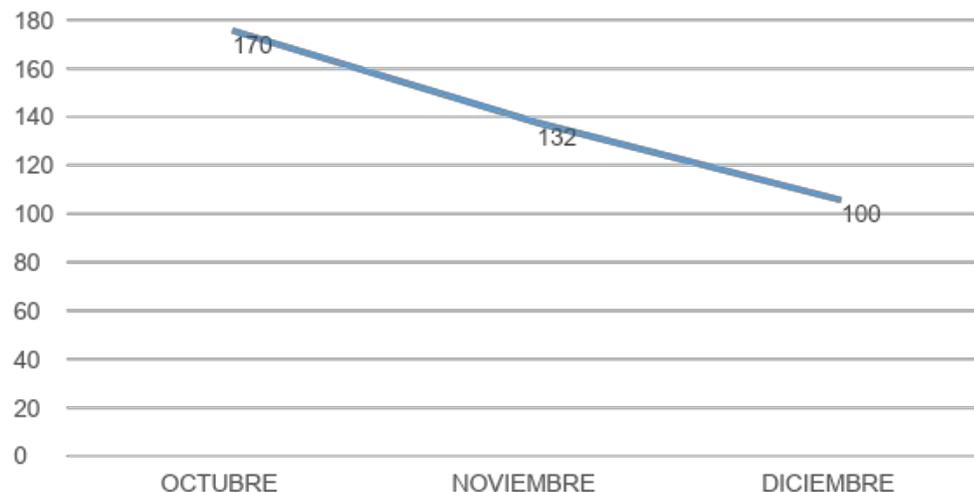
TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

Octubre – Diciembre de 2024

TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

ORIGEN	OCT	NOV	DEC	TOTAL	% PART.
NIVEL CENTRAL	113	64	54	231	57%
SECCIONAL	57	68	46	171	43%
TOTAL	170	132	100	402	100%

TRASLADOS IV TRIMESTRE



Durante el cuarto trimestre de 2024, se tipifican 402 solicitudes como peticiones de no competencia y/o traslados a otras entidades. El 57% de estas se realizaron desde el Nivel Central.

Los radicados objeto de traslado, experimentaron una disminución a lo largo del trimestre.



ACCIONES DE MEJORA

Octubre – Diciembre 2024

ACCIONES DE MEJORA

Como objetivo principal y en concordancia con los lineamientos de la Alta Dirección, actualmente 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. Para lo anterior se han implementado las siguientes estrategias:

- Se redujo hasta en un 70% el tiempo de direccionamiento de las PQRS recibidas en el correo electrónico ges.documentalpqrsg@fiscalia.gov.co, lo que ha facilitado un traslado más ágil y oportuno a las dependencias y direcciones seccionales.
- 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.
- Capacitaciones 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.
- Monitoreo constante al volumen de PQRS que ingresan por el canal virtual y correo electrónico, evitando congestiones que afecten el direccionamiento oportuno de las solicitudes.
- Para el mes de febrero de 2025, se hará actualización de la versión del Procedimiento para la Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias FGN-AP03-P-03.



SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL

