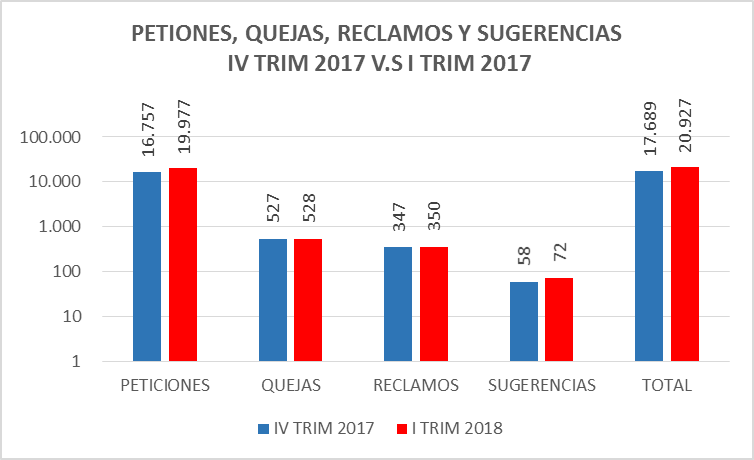
**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER TRIMESTRE 2018**

1. **RESULTADOS GENERALES I TRIM 2018 V.S IV TRIM 2017**

****

La cantidad de PQRS recibidas por la Fiscalía General de la Nación en el primer trimestre de 2018, tuvo un incremento del 18% respecto al cuarto trimestre de 2017.Se pasó de recibir 17.689 PQRS en el IV trimestre de 2017 a 20.927 en el I trimestre de 2018, es decir se recibieron 3.238 PQRS más.

1. **PETICIONES**

**2.1 PETICIONES PRIMER TRIMESTRE 2018 VS. IV TRIMESTRE 2017**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE IV 2017** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** |
| **6.120** | **6.577** | **4.060** | **16.757** |
| **TRIMESTRE I 2018** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **TOTAL** |
| **5.594** | **7.721** | **6.662** | **19.977** |

La cantidad de peticiones allegadas en el primer trimestre de 2018 tuvo un incremento de 19% respecto al IV trimestre de 2017, representado por un aumento de 3.220 peticiones.

De acuerdo a la estructura orgánica de la FGN, las peticiones recibidas durante este trimestre del año 2018 son:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **TOTAL** | **%** |
| **TRIM I** |
| SECCIONALES (35) | 4.258 | 5.848 | 4.638 | 14.744 | 76% |
| NIVEL CENTRAL | 1.336 | 1.873 | 2.024 | 5.233 | 24% |
| **TOTAL** | **5.594** | **7.721** | **6.662** | **19.977** | **100%** |

Las seccionales con mayor ingreso de este tipo de solicitudes fueron:

Seccional Bogotá con 2.553 peticiones, seguida por la Seccional Tolima con 2.276 y Chocó con 1.603. tal y como lo muestra la siguiente tabla:

**SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES EN EL I TRIMESTRE 2018**



* 1. **CAUSAS QUE MOTIVARON LAS PETICIONES**



La causa más frecuente de las peticiones durante el primer trimestre de 2018, fué la “*Solicitud de información particular”* con el 42% del total. El mes en el que se registraron más solicitudes de este tipo fué febrero con 3.323, seguido por marzo con 2.630 y por último enero con 2.462.

En segundo lugar, se encuentran las peticiones entre autoridades con 2.599 y en tercer lugar tenemos otras causas ( es decir peticiones que no están clasificadas dentro de nuestra tipificación) con 2.309.

La causa que más incremento tuvo respecto al IV trim 2017 fue la “*Prestación de un servicio*” que paso de 550 a 1.352, lo que representa un incrementó de 802 solicitudes de este tipo, seguida por “*Peticiones entre autoridades”* que pasó de 1.810 a 2.599 durante el respectivo trimestre, es decir 789 solicitudes más por esta categoría.

1. **QUEJAS**
   1. **CANTIDAD DE QUEJAS, PRIMER TRIMESTRE 2018 VS. IV TRIMESTRE 2017**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE IV 2017** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** |
| **203** | **212** | **112** | **527** |
| **TRIMESTRE I 2018** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **TOTAL** |
| **175** | **182** | **171** | **528** |

La cantidad de quejas registradas en el primer trimestre de 2018 tuvo un incremento de 0,2% respecto al IV trimestre de 2017, representado por un aumento de 1 queja. El mes en el que más se recibieron quejas fue febrero, con 182 que representan el 34% del total del trimestre.

De acuerdo a la estructura orgánica de la FGN, las quejas allegadas durante este trimestre, se registran en el siguiente cuadro:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **TOTAL** | **%** |
| **TRIM I** |
| NIVEL CENTRAL | 19 | 13 | 11 | 43 | 73% |
| SECCIONALES (35) | 156 | 169 | 160 | 485 | 27% |
| **TOTAL** | **175** | **182** | **171** | **528** | **100%** |

Las seccionales con mayor ingreso de quejas fueron:

La Seccional Bogotá fue la dependencia que mayor número de quejas, al recibir (134), seguida por la Seccional Medellín con 52 y Atlántico con 39 tal y como lo muestra la siguiente tabla:

**SECCIONALES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS EN EL I TRIMESTRE 2018**



* 1. **CAUSAS QUE MOTIVARON LAS QUEJAS**



La causa más frecuente de las quejas presentadas por los ciudadanos durante el primer trimestre de 2018 fué la categoria de “*otras”* ( es decir quejas que no están clasificadas dentro de nuestra tipificación) con el 166 quejas, representando el 31% del total, en segundo lugar tenemos “*el incumplimiento de tareas o funciones”* con 130 quejas representandas en el 25% del total y en tercer lugar tenemos “*trato irrespetuoso o descortés”* con 98 quejas, correpondiente al (19%).

1. **RECLAMOS**
   1. **CANTIDAD DE RECLAMOS, PRIMER TRIMESTRE 2018 VS. IV TRIMESTRE 2017**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIMESTRE IV 2017** | **OCTUBRE** | **NOVIEMBRE** | **DICIEMBRE** | **TOTAL** |
| **149** | **130** | **68** | **347** |
| **TRIMESTRE I 2018** | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **TOTAL** |
| **115** | **141** | **94** | **350** |

La cantidad de reclamos registrados en el primer trimestre de 2018, tuvo un incremento del 1% respecto al IV trimestre de 2017, representado por un aumento de 3 reclamos. Se recibieron 347 reclamos en el IV trimestre 2017 en comparación de los 350 recibidos en el I trimestre de 2018. El mes en el que los ciudadanos allegaron más reclamos fue febrero, con 141, representado en el 40% del total del trimestre.

De acuerdo a la estructura orgánica de la FGN, los reclamos allegados durante este trimestre de 2018 fueron:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** | **TOTAL** | **%** |
| **TRIM I** |
| NIVEL CENTRAL | 9 | 13 | 8 | 30 | 73% |
| SECCIONALES (35) | 106 | 128 | 86 | 320 | 27% |
| **TOTAL** | **115** | **141** | **94** | **350** | **100%** |

**CAUSAS QUE MOTIVARON LOS RECLAMOS**



Fuente. Matriz consolidado I Trimestre 2018

La causa que más motivó los reclamos durante el primer trimestre de 2018 fue la “*inactividad procesal*” con el 43% del total. De 99 reclamos interpuestos por esta causa en el IV trimestre de 2017, se pasó a 151 en el I trimestre de 2018 .Es decir, hubo un incremento de 52 reclamos por esta causa. El mes en el que más se presentó fue en febrero, lo que se explica por la temporada de vacancia judicial de mitad de diciembre a principios de enero.

1. **CANALES DE INGRESO DE LAS PQRS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CANAL DE INGRESO** | **PETICIONES** | **QUEJAS** | **RECLAMOS** | **SUGERENCIAS** | **TOTAL** |
| PRESENCIAL | 1.774 | 30 | 43 | 1 | 1.848 |
| ESCRITO | 16.549 | 338 | 188 | 46 | 17.121 |
| TELEFÓNICO | 24 | - | - | - | 24 |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | 6 | 41 | 35 | 20 | 102 |
| CORREO ELECTRÓNICO | 1.624 | 119 | 84 | 5 | 1.832 |
| TOTAL | 19.977 | 528 | 350 | 72 | 20.927 |

Del total de PQRS que ingresaron a la entidad durante el I trimestre de 2018, el 82% entró de forma escrita, el 9% de manera presencial y el 9% a través de correo electrónico. Se mantiene la misma tendencia de uso de canales con respecto al IV trimestre del año 2017, excepto lo ingresado por medio del buzón de sugerencias, canal que presentó un decremento de 185 PQRS vs. el trimestre inmediatamente anterior, como se refleja en la siguiente gráfica:

* 1. **CANALES DE ENTRADA - PETICIONES**



Del 100% de las **Peticiones** recibidas en el primer trimestre del año 2018, representadas en 19.997, se evidencia que de acuerdo con los medios de recepción, el 83% (16.549) de las mismas fueron recibidas por medio escrito, el 9% representado en 1.774 peticiones ingresaron por medio presencial, seguido de 8% (1.624) por medio de correo electrónico.

* 1. **CANAL DE ENTRADA - QUEJAS**



Del 100% de las **Quejas** recibidas en el primer trimestre del año 2018, representadas en 527, se evidencia que de acuerdo con los medios de recepción, el 59% de las mismas fueron recibidas por medio escrito (311), el 16% representado en 83 quejas ingresaron por medio de Buzón de sugerencias, el 13% a través del correo electrónico (71) y el 12% de forma presencial (61).

* 1. **CANALES DE ENTRADA - RECLAMOS**



Del 100% de los **Reclamos** recibidos en el primer trimestre del año 2018, representados en 350, se evidencia que de acuerdo con los medios de recepción, el 54% (188) de los mismos fueron recibidos de forma escrita, el 24% (84) ingresaron por correo electrónico, 12% (43) ingresaron de manera presencial y el restante 10%(35) por medio del buzón de sugerencias.

**5.4 CANALES DE ENTRADA – SUGERENCIAS**



De los 100% de las **sugerencias** recibidos en el primer trimestre del año 2018, representados en 72 sugerencias, se evidencia que de acuerdo con los medios de recepción, el 64%(46) de las mismas fueron recibidas por medio escrito, el 28% representado en 20 sugerencias ingresaron a través del Buzón de Sugerencias, el 7% (5) por correo electrónico y el restante 1% (1) de forma presencial.

1. **NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN:**

De las 1.113 de solicitudes a las que se les dio traslado por competencia a otras entidades durante el primer trimestre de 2018, el 39% se hizo en el mes de febrero con 439 traslados, el 32% en el mes de enero con 352 y el 29% en marzo con 322.

1. **TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD:**

De acuerdo a lo reportado por las seccionales y dependencias de la entidad, el tiempo promedio de respuesta durante este trimestre fue de 11,3 días.

1. **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS FORMULARIO VIRTUAL**

La dependencia designada dentro de la Fiscalía General de la Nación para recibir y tramitar las PQRS que ingresan a la entidad por medio del formulario virtual, es la Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones (DAUITA).

Con relación a los resultados del trimestre anterior, se evidencia que este canal tuvo un incremento de 334 PQRS, como resultado de la divulgación que se ha venido realizando a través de medios de comunicación masivos y redes sociales, tal como se ve en la siguiente gráfica:

* 1. **PETICIONES FORMULARIO VIRTUAL PRIMER TRIMESTRE 2018 VS. IV TRIMESTRE 2017**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TRIM IV 2017** | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| 690 | 706 | 633 | 2.029 |
| **TRIM I 2018** | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL |
| 533 | 902 | 703 | 2.138 |

La cantidad de peticiones registradas en el primer trimestre de 2018 tuvo un incremento de 5% respecto al IV trimestre de 2017, representado por un aumento de 109 peticiones.

**8.1.1. CAUSAS QUE MOTIVARON LAS PETICIONES VIRTUALES TRIMESTRE I 2018**



La principal causa que motivó las peticiones allegadas en el canal virtual durante el primer trimestre de 2018, fue la solicitud de información particular con 2.070 solicitudes. Esto representa el 97% del total de peticiones virtuales.

* 1. **QUEJAS FOMULARIO VIRTUAL PRIMER TRIMESTRE 2018 VS. IV TRIMESTRE 2017**



La cantidad de quejas registradas en el primer trimestre de 2018 tuvo un incremento del 91% respecto al IV trimestre de 2017, representado por un aumento de 83 quejas.

**8.2.1. CAUSAS QUE MOTIVARON LAS QUEJAS VIRTUALES TRIMESTRE I 2018**



La principal causa que motivó las quejas allegadas en el canal virtual durante el primer trimestre de 2018, fue el incumplimiento de tareas o funciones con 72 quejas, esto representa el 41% del total de quejas virtuales.

* 1. **RECLAMOS FOMULARIO VIRTUAL PRIMER TRIMESTRE 2018 VS. IV TRIMESTRE 2017**



La cantidad de reclamos registrados en el primer trimestre de 2018 tuvo un incremento del 115% respecto al IV trimestre de 2017, representado por un aumento de 142 reclamos

**8.3.1. CAUSAS QUE MOTIVARON LAS RECLAMOS VIRTUALES TRIMESTRE I 2018**



La principal causa que motivó los reclamos allegados en el canal virtual durante el primer trimestre de 2018, fue la inactividad procesal con 132 reclamos, esto representa el 50% del total de reclamos virtuales.

**9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PARA LAS PQRS VIRTUALES**

En atención al tiempo promedio de respuesta para el trámite de las PQRS, la Dirección de Atención al Usuario, respondió y reasignó las solicitudes allegadas a través del canal virtual, dentro de los términos legales.

1. **NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Para este primer trimestre, la entidad no cuenta con esta información.

Por una mala interpretación de esta variable, se les solicitó a la las seccionales y dependencias que informaran la cantidad de PQRS a las que no se les había dado respuesta dentro del trimestre. Sin embargo en reunión de fecha 09/03/2018 realizada con el DNP, se aclaró que este ítem se refiere a la negación de aquella información que tiene carácter de reserva.

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES**