

INFORME TRIMESTRAL PQRS

ENERO - MARZO 2026

INFORME DIRIGIDO A LA CIUDADANÍA



FISCALÍA

GENERAL DE LA NACIÓN

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 2026, 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 I TRIM. 2026*

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIM.	% PART.
PETICIÓN	12.329	13.775	14.688	40.792	99%
QUEJA*	81	77	84	242	1%
RECLAMO*	33	45	54	132	0%
SUGERENCIA	7	5	2	14	0%
TOTAL MES	12.450	13.902	14.828	41.180	100%

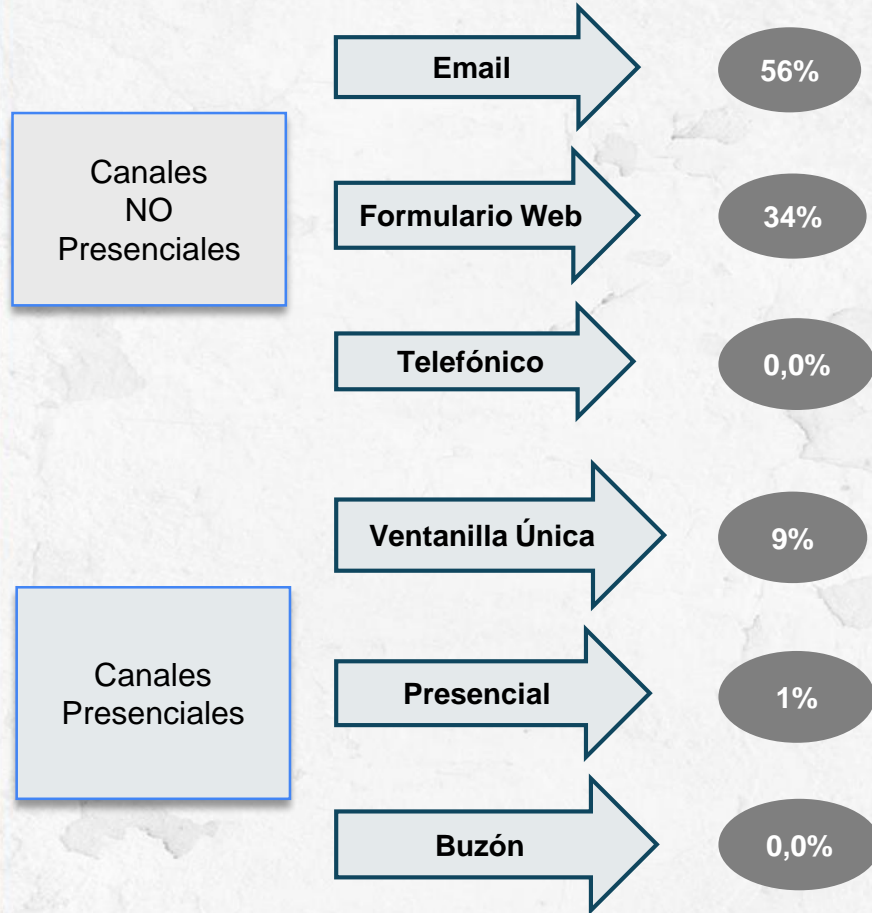
TOTAL PQRS I TRIM - 2026.



Las PQRS recibidas en el primer trimestre de 2026, indican que los Derechos de Petición representa un 99%, siendo el recurso más utilizado por la Ciudadanía.

*Las cantidades reportadas en el mes de febrero y la columna de total de datos de la dispositiva fueron ajustadas teniendo en cuenta lo reportado por las Dependencias, con relación al informe publicado el 29 de abril 2026

PQRS RECIBIDAS I TRIM. 2026



Total recibidas 41.180. siendo las mas representativas email con un 56% y el formulario web con un 34%. Representando el 90%.

Los medios no presenciales equivalen al 10%.

| DERECHOS DE PETICIÓN

ENERO – MARZO 2026

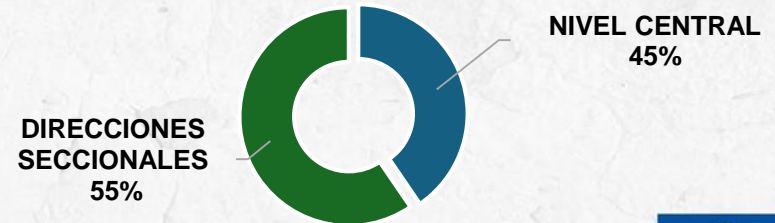
DISTRIBUCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS

De 40.792 Derechos de Petición allegados en el I trimestre de 2026, el 55% fueron direccionados para atención, trámite y respuesta desde las Direcciones Seccionales a nivel nacional y un 45% desde el Nivel Central.

En marzo se evidencia un aumento del 13% de los Derechos de Petición allegados respecto a los meses anteriores del trimestre.

ORIGEN	ENE	FEB	MAR	TOTAL	% PART.
Nivel central	5.471	6.428	6.603	18.502	45%
Direcciones seccionales	6.858	7.347	8.085	22.290	55%
TOTAL GENERAL	12.329	13.775	14.688	40.792	100%

DISTRIBUCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS A LA FGN



ASUNTOS MÁS REITERADOS EN DERECHOS DE PETICIÓN

CAUSAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7.992	9.443	10.807	28.242	69%
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	1.751	1.845	698	4.294	11%
OTRAS SOLICITUDES	780	721	1.347	2.848	7%
RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO	741	731	708	2.180	5%
INTERVENCIÓN DE UNA ENTIDAD O FUNCIONARIO	398	368	268	1.034	3%
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	329	309	349	987	2%
COPIA DE DOCUMENTOS	248	281	343	872	2%
RESOLUCIÓN SITUACIÓN JURÍDICA	62	32	132	226	1%
SOLICITUD SUSPENSIÓN DE INVESTIGACIÓN	21	22	18	61	0%
CONSULTAS EN RELACIÓN CON LAS MATERIAS A SU CARGO	5	16	9	30	0%
INTERPONER RECURSOS	2	7	9	18	0%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	0	0	0	0	0%
INFORMES A CONGRESISTAS	0	0	0	0	0%
TOTALES	12.329	13.775	14.668	40.792	100%

Las causales “**Solicitud de Información**” y “**Prestación de un Servicio**” genera el 80% de requerimientos.

La causal “**Prestación de un Servicio**” tuvo una disminución del 61% para el mes de marzo y la causal “**Otras Solicitudes**” tuvo un aumento del 79%.

PETICIONES ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	1.164	1.477	1.519	4.160	22%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	798	879	1.393	3.070	17%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	799	720	787	2.306	12%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	542	599	633	1.774	10%
SUBDIRECCIÓN DE APOYO A LA COMISIÓN DE CARRERA ESPECIAL	521	450	411	1.382	7%
DIRECCIÓN DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA	386	471	459	1.316	7%
DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL	293	200	345	838	5%
DIRECCIÓN ESPECIALIZADA DE EXTINCIÓN DEL DERECHO DEL DOMINIO	137	171	264	572	3%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	116	175	147	438	2%
DEMÁS DEPENDENCIAS	715	1,286	645	2.046	15%
TOTALES	5.471	6.428	6.603	18.502	100%

Siete (7) dependencias concentran el 80% del total que ingresan atendidas desde el Nivel Central.

La Dirección de Asuntos Jurídicos, concentra la mayor participación equivalente al 22%.

Se evidencia que la “Dirección de Atención al usuario, Intervención Temprana y Asignaciones” en el mes de marzo tuvo un aumento de las peticiones atendidas en un 66%.

PETICIONES ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONAL	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
BOGOTA	821	681	1.056	2.558	11%
MEDELLÍN	942	817	687	2.446	11%
NORTE DE SANTANDER	362	564	596	1.522	7%
TOLIMA	396	558	493	1.447	6%
CALI	403	461	503	1.367	6%
BOLÍVAR	373	406	485	1.264	6%
NARIÑO	295	440	400	1.135	5%
CUNDINAMARCA	417	366	314	1.097	5%
BOYACÁ	241	314	406	961	4%
SANTANDER	312	298	330	940	4%

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

La Dirección Seccional Bogotá y la Seccional Medellín, cada uno con el 11%, reciben la mayor cantidad de solicitudes.

PETICIONES RESPONDIDAS - I TRIM 2026

PETICIONES RESPONDIDAS EN EL MES	
ENE	7.048
FEB	11.072
MAR	10.084
TOTAL	28.204
TOTAL RECIBIDAS	40.792

Las 28.204 equivalen al 69% de las 40.792 peticiones recibidas en el I trimestre.

Las 12.588 peticiones restantes aún se encontraban dentro de los términos, al cierre del presente informe.

QUEJAS

ENERO – MARZO 2026



No. QUEJAS POR TRIMESTRE 2026

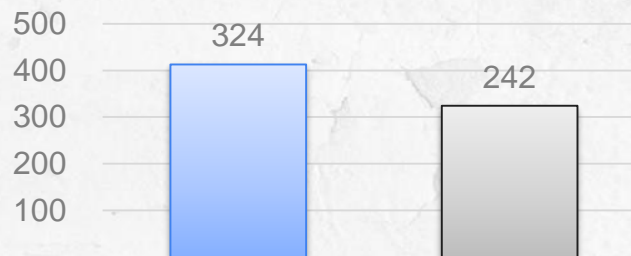
TRIMESTRE	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IV 2025	144	90	90	324
TRIMESTRE	ENE	FEB	MAR	TOTAL
I 2026	81	77	84	242

Entre el IV trimestre de 2025 y I trimestre de 2026, se registró una disminución del 25% en el No. de Quejas. Mostrando un comportamiento equilibrado durante los meses del trimestre.

ORIGEN	IV TRIM 2025.	I TRIM 2026
Direcciones seccionales	223	162
Nivel central	101	80
TOTAL	324	242

Las Quejas radicadas en el I Trim. De 2026 en las Direcciones Seccionales representan el 67% del total.

QUEJAS IV TRIM 2025 VS. I TRIM 2026



No. QUEJAS POR ASUNTO*

MOTIVO	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
INCUMPLIMIENTO DE TAREAS O FUNCIONES	38	43	50	131	54%
OTRAS	15	6	14	35	14%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTÉS	9	18	9	36	15%
NEGACIÓN ACCESO A LA JUSTICIA	4	2	3	9	4%
INDEBIDO ASESORAMIENTO POR PARTE DEL SERVIDOR Y/O FUNCIONARIO	1	1	2	4	2%
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN IMPRECISA, INCOMPLETA ERRONEA	5	0	1	6	2%
NEGACIÓN A SUMINISTRAR INFORMACIÓN	1	2	1	4	2%
INASISTENCIA NO JUSTIFICADA A AUDIENCIA	3	0	1	4	2%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	2	2	1	5	2%
ACOSO SEXUAL	0	0	1	1	0%
USO INDEBIDO DE LOS BIENES DE LA ENTIDAD	0	0	1	1	0%
NEGATIVA A RECIBIR DENUNCIA	3	1	0	4	2%
ACOSO LABORAL	0	0	0	0	0%
SOLICITUD DE DÁDIVAS	0	0	0	0	0%
TOTALES	81	77	84	242	100%

La causal “**Incumplimiento de tareas o funciones**”, que representa el 7.14%, genera el 54% de requerimientos.

El número de quejas tuvo un comportamiento estable durante los meses del trimestre.

*Las cantidades reportadas en el mes de febrero y la columna de total de datos de la dispositiva fueron ajustadas teniendo en cuenta lo reportado por las Dependencias, con relación al informe publicado el 29 de abril 2026

QUEJAS ATENDIDAS NIVEL CENTRAL*

DEPENDENCIAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	11	10	7	28	35%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	12	9	2	23	29%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	9	4	7	20	25%
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	0	1	1	2	3%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	1	0	1	2	3%
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	0	1	0	1	1%
DIRECCIÓN DEL CUERPO TÉCNICO DE INVESTIGACIÓN	0	0	1	1	1%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	0	0	1	1	1%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	1	0	1	1%
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	1	0	1	1%
TOTALES	33	27	20	80	100%

Del total de 80 quejas, el 89% son atendidas por la “Dirección de Control Interno”, “Dirección de Protección y Asistencia” y la “Delegada para la Seguridad Territorial”

*Las cantidades reportadas en el mes de febrero y la columna de total de datos de la dispositiva fueron ajustadas teniendo en cuenta lo reportado por las Dependencias, con relación al informe publicado el 29 de abril 2026

QUEJAS ATENDIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONAL	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
BOLÍVAR	8	8	4	20	12%
TOLIMA	8	7	5	20	12%
CÉSAR	8	3	4	15	9%
NARIÑO	5	2	7	14	9%
VALLE DEL CAUCA	1	3	9	13	8%
BOYACÁ	3	5	4	12	7%
HUILA	1	8	1	10	6%
CÓRDOBA	1	2	5	8	5%
SANTANDER	2	1	5	8	5%
BOGOTÁ	3	1	2	6	4%
CALI	0	1	5	6	4%
RISARALDA	0	2	4	6	4%
MAGDALENA	2	1	2	5	3%
CALDAS	2	1	1	4	2%
CUNDINAMARCA	0	2	2	4	2%
QUINDÍO	2	1	0	3	2%
LA GUAJIRA	0	1	1	2	1%
AMAZONAS	1	0	0	1	1%
CASANARE	1	0	0	1	1%
GUAINIA-VAUPES	0	0	1	1	1%
META	0	0	1	1	1%
VAUPÉS	0	0	1	1	1%
VICHADA	0	1	0	1	1%
TOTALES	48	50	64	162	100%

Durante el trimestre, se registraron quejas en el 66% de las Seccionales. De estas, 11, que representan el 31%, concentran el 80% del total de quejas.

RECLAMOS

ENERO – MARZO 2026



RECLAMACIONES RECIBIDAS POR ASUNTO*

CAUSAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
FALTA DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES	17	32	32	81	61%
MALA ATENCIÓN	6	6	5	17	13%
INACTIVIDAD PROCESAL	6	3	4	13	10%
LARGOS TIEMPOS DE ESPERA ANTES DE LA ATENCIÓN	1	3	8	12	9%
OTRAS	2	0	2	4	3%
RESPUESTAS INOPORTUNAS	0	1	1	2	1%
INSTALACIONES FISICAS INADECUADAS	1	0	1	2	1%
SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN	0	0	1	1	1%
NO HAY ESQUEMA DE SEGUIRIDAD A TESTIGO	0	0	0	0	0%
FALTA DE PERSONAL	0	0	0	0	0%
TOTAL	33	45	54	132	100%

Las causales '**Falta de respuesta a las solicitudes**', '**Mala atención**' e '**Inactividad procesal**' corresponden al 30% de las tipologías, pero concentran el 84% del total de quejas recibidas.

*Las cantidades reportadas en el mes de febrero y la columna de total de datos de la dispositiva fueron ajustadas teniendo en cuenta lo reportado por las Dependencias, con relación al informe publicado el 29 de abril 2026

ORIGEN	TOTAL
Direcciones seccionales	104
Nivel central	28
TOTAL GENERAL	132

De las 132 reclamaciones recibidas en el I trimestre, el 79% fueron remitidas a las Direcciones Seccionales. Mientras que el 21% fueron asignadas a Nivel Central.

RECLAMACIONES RECIBIDAS NIVEL CENTRAL *

DEPENDENCIAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	4	3	5	12	43%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	4	3	0	7	25%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	2	0	2	4	14%
SUBDIRECCIÓN DE BIENES	1	0	1	2	7%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1	4%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	1	1	4%
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	1	1	4%
TOTAL	12	6	10	28	100%

De las 7 dependencias con un total de 28 reclamaciones, 3 de ellas — ‘Dirección de Protección y Asistencia’, ‘Delegada para la Seguridad Territorial’, y ‘Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones’, equivalentes al 43%, concentran el 82% del total registrado.

*Las cantidades reportadas en el mes de febrero y la columna de total de datos de la dispositiva fueron ajustadas teniendo en cuenta lo reportado por las Dependencias, con relación al informe publicado el 29 de abril 2026

RECLAMACIONES RECIBIDAS DIRECCIONES SECCIONALES

SECCIONALES	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
CALI	10	11	2	23	22%
CÉSAR	0	6	17	23	22%
VALLE DEL CAUCA	0	1	12	13	13%
HUILA	1	9	1	11	11%
BOGOTA	5	3	0	8	8%
BOLÍVAR	2	1	2	5	5%
BOYACÁ	0	2	2	4	4%
NARIÑO	1	0	3	4	4%
MAGDALENA	0	2	1	3	3%
RISARALDA	0	0	3	3	2%
TOLIMA	1	2	0	3	2%
CUNDINAMARCA	1	1	0	2	2%
SANTANDER	0	1	1	2	2%
TOTAL	21	39	44	104	100%

El 37% de las seccionales recibieron 104 reclamaciones para trámite.

Las seccionales Cali, César, Valle del Cauca, Huila y Bogotá concentran el 76% del total de reclamaciones.

SUGERENCIAS

ENERO – MARZO 2026



SUGERENCIAS RECIBIDAS POR ASUNTO

TRIMESTRE IV 2025	OCT	NOV	DIC	TOTAL
	38	15	13	66
TRIMESTRE I 2026	ENE	FEB	MAR	TOTAL
	7	5	2	14

Entre el IV trimestre de 2025 y el I trimestre de 2026 se registró una disminución del 79% en el número de sugerencias (de 66 a 14).

CAUSAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
OTRAS	5	5	2	12	86%
MEJORAS DE INFRAESTRUCTURA	2	0	0	2	14%
INCREMENTAR LA CANTIDAD DE PERSONAL PARA LA ATENCIÓN	0	0	0	0	0%
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	7	5	2	14	100%

Durante el I trimestre de 2026, la causal '**otras**' concentra el 86% de las sugerencias recibidas.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ENERO – MARZO 2026



SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ORIGEN	ENE	FEB	MAR	TOTAL
NIVEL CENTRAL	2	0	66	68
SECCIONAL	7	1	0	8
TOTALES	9	1	66	76

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 76 solicitudes.

Del total el 89% de estas solicitudes son del Nivel Central y el 11% de las Direcciones Seccionales.

En el último mes del trimestre las solicitudes representan un 87% del total del trimestre.

TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

ENERO – MARZO 2026



TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES

ORIGEN	ENE	FEB	MAR	TOTAL	%
NIVEL CENTRAL	110	273	131	514	79%
SECCIONAL	62	37	37	136	21%
TOTAL GENERAL	172	310	168	650	100%

En el I trimestre 650 solicitudes se trasladaron a otras entidades, el 79% se realizaron desde las dependencias del Nivel Central.

El mes de febrero registró el mayor volumen, con 310 traslados realizados, lo que representa un incremento del 82% respecto al promedio de enero y marzo.

ACCIONES DE MEJORA

ENERO – MARZO 2026



ACCIONES DE MEJORA

En concordancia con los lineamientos de la Alta Dirección, actualmente se trabaja de manera articulada con la Dirección Ejecutiva y la Subdirección de Gestión Documental en la definición e implementación de estrategias orientadas al mejoramiento continuo del proceso de PQRS. En este marco, se han desarrollado las siguientes acciones:

- **Sensibilizaciones masivas** dirigidas a los responsables de PQRS a nivel nacional, junto con la asignación de personal para garantizar el adecuado trámite de las solicitudes y la generación de estadísticas confiables. Asimismo, se ha socializado material didáctico e instructivos con el propósito de unificar criterios en la atención y respuesta al ciudadano.
- **Seguimiento y control** al incremento de PQRS que ingresan a través del canal virtual y el correo electrónico, con el fin de evitar represamientos y asegurar su direccionamiento oportuno.
- **Actualización permanente del directorio de responsables** a nivel nacional, facilitando la orientación, el acompañamiento efectivo en el trámite de las PQRS y la adecuada consolidación de la información.
- **Fortalecimiento de capacidades del talento humano** del grupo PQRS en el Nivel Central, promoviendo la actualización de conocimientos y la generación de nuevas iniciativas que contribuyan a garantizar un trámite oportuno y adecuado de las solicitudes recibidas a través del buzón de correo electrónico y el canal virtual.”

**SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN
DOCUMENTAL**



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN