

# 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  <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 PQRS	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 TRIM. 2026

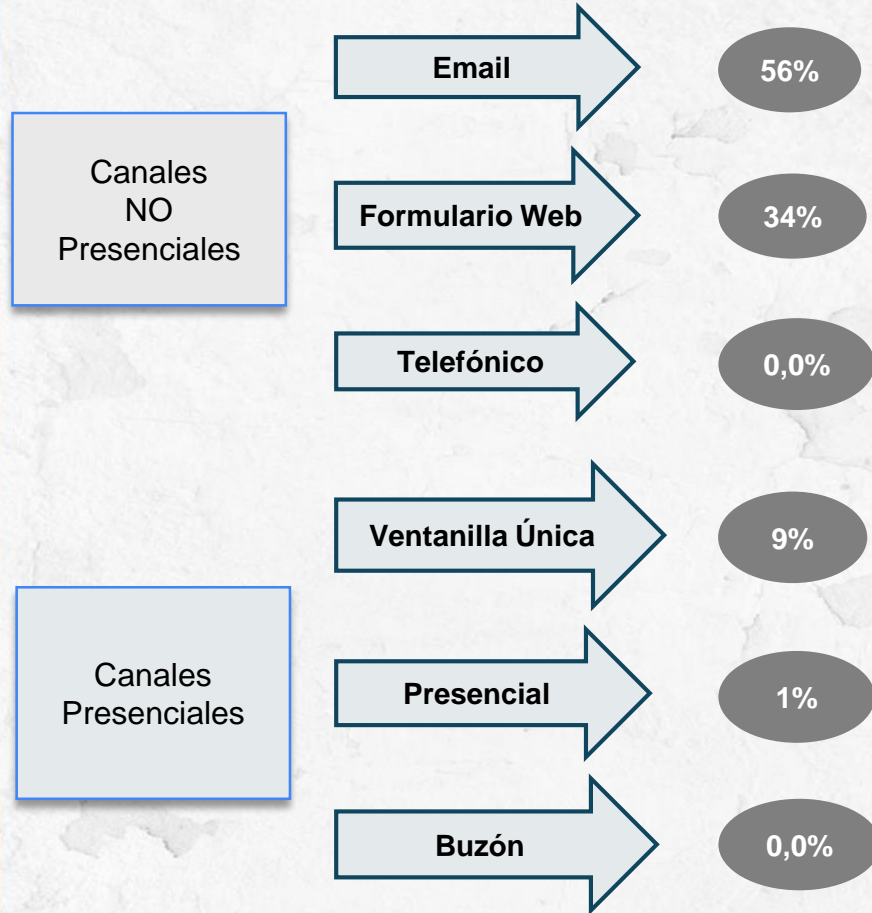
TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRIM.	% PART.
PETICIÓN	12.329	13.775	14.688	40.792	99%
QUEJA	81	86	84	251	1%
RECLAMO	33	48	54	135	0%
SUGERENCIA	7	5	2	14	0%
<b>TOTAL MES</b>	<b>12.450</b>	<b>13.914</b>	<b>14.828</b>	<b>41.192</b>	<b>100%</b>

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.

# PQRS RECIBIDAS I TRIM. 2026



Total recibidas 41.192. 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**



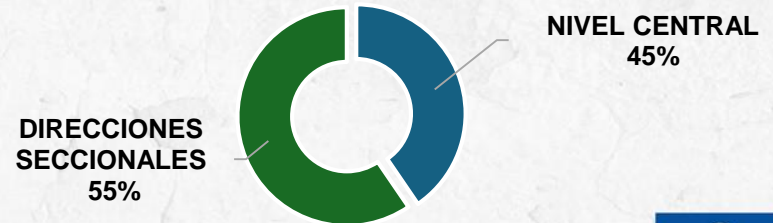
## DISTRIBUCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN ALLEGADOS

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12.329</b>	<b>13.775</b>	<b>14.688</b>	<b>40.792</b>	<b>100%</b>

### 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%
<b>TOTALES</b>	<b>12.329</b>	<b>13.775</b>	<b>14.668</b>	<b>40.792</b>	<b>100%</b>

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 DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y ESTRATEGIA	0	599	1	600	3%
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	687	644	2.046	11%
<b>TOTALES</b>	<b>5.471</b>	<b>6.428</b>	<b>6.603</b>	<b>18.502</b>	<b>100%</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>28.204</b>
<b>TOTAL RECIBIDAS</b>	<b>40.792</b>

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

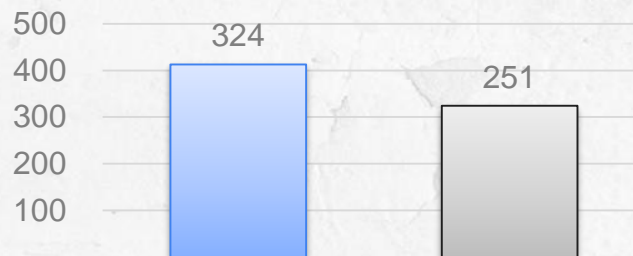
TRIMESTRE	OCT	NOV	DIC	TOTAL
IV 2025	144	90	90	324
TRIMESTRE	ENE	FEB	MAR	TOTAL
I 2026	81	86	84	251

Entre el IV trimestre de 2025 y I trimestre de 2026, se registró una disminución del 23% 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	89
TOTAL	324	251

Las Quejas radicadas en el I Trim. De 2026 en las Direcciones Seccionales representan el 65% 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	48	50	136	54%
OTRAS	15	6	14	35	14%
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTÉS	9	21	9	39	16%
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	3	1	5	2%
INASISTENCIA NO JUSTIFICADA A AUDIENCIA	3	0	1	4	2%
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES	2	3	1	6	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	2	0	5	2%
ACOSO LABORAL	0	0	0	0	0%
SOLICITUD DE DÁDIVAS	0	0	0	0	0%
TOTALES	81	86	84	251	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.

## QUEJAS ATENDIDAS NIVEL CENTRAL

DEPENDENCIAS	ENE	FEB	MAR	TOTAL TRI I	%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	11	10	7	28	31%
DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN Y ASISTENCIA	12	9	2	23	26%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	9	4	7	20	22%
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y ESTRATEGIA	0	9	0	9	10%
DESPACHO DEL VICEFISCAL GENERAL DE LA NACIÓN	0	1	1	2	2%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	1	0	1	2	2%
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%
<b>TOTALES</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

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

## 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%
<b>TOTALES</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>64</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

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	33	32	82	61%
MALA ATENCIÓN	6	7	5	18	13%
INACTIVIDAD PROCESAL	6	4	4	14	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%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

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.

ORIGEN	TOTAL
Direcciones seccionales	104
Nivel central	31
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>135</b>

De las 135 reclamaciones recibidas en el I trimestre, el 77% fueron remitidas a las Direcciones Seccionales. Mientras que el 23% 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	39%
DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL	4	3	0	7	23%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO INTERVENCIÓN TEMPRANA Y ASIGNACIONES	2	0	2	4	13%
DIRECCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y ESTRATEGIA	0	3	0	3	10%
SUBDIRECCIÓN DE BIENES	1	0	1	2	6%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1	3%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	1	1	3%
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	0	0	1	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

De las 8 dependencias con un total de 31 reclamaciones, 4 de ellas — ‘Dirección de Protección y Asistencia’, ‘Delegada para la Seguridad Territorial’, ‘Dirección de Atención al Usuario, Intervención Temprana y Asignaciones’ y ‘Dirección de Políticas Públicas’—, equivalentes al 50%, concentran el 85% del total registrado.

## 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%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

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	<b>68</b>
SECCIONAL	7	1	0	<b>8</b>
<b>TOTALES</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>66</b>	<b>76</b>

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	172	310	168	650	<b>100%</b>

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