



# Sistema  
Restaurativo

# TRÁMITE DE PQRSDF I Trimestre 2025

01 de enero al 31 de marzo del 2025

Secretaría Ejecutiva  
Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía  
2025

**JEP** JURISDICCIÓN  
ESPECIAL PARA LA PAZ

# Canales de Atención

- Virtual: Formulario web, Correo electrónico, WhatsApp y Agendamiento Virtual, Click to Call.
- Escrito: Ventanilla Única y buzón de sugerencias.
- Presencial: Bogotá, Cali, Medellín, Villavicencio, Valledupar, Cúcuta, Neiva, Sincelejo, Quibdó, Florencia.
- Telefónico: Línea de transparencia, Línea Nacional y Línea gratuita.



## Software de Apoyo

- Formulario web PQRSDF
- Correo electrónico
- Escrito

CONTi

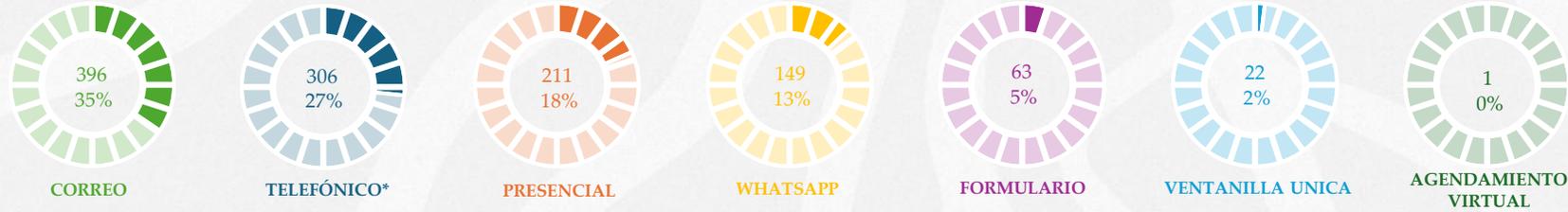
- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual
- Click to call

VISTA

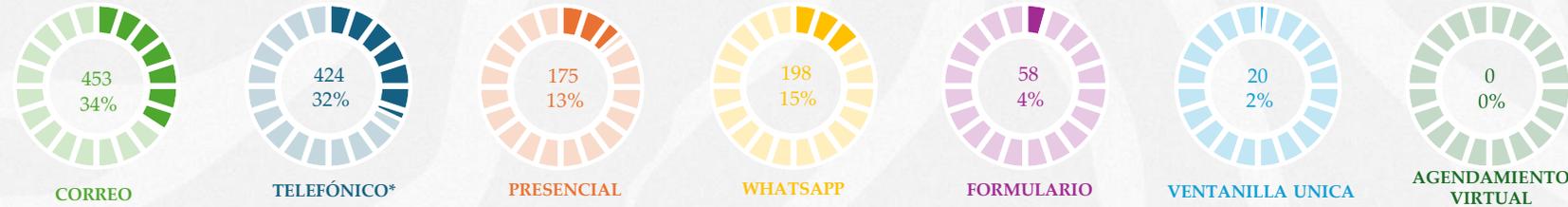
# PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

Grafico 1: PQRSDF MES A MES POR CANAL DE ATENCIÓN - I Trimestre 2025

## ENERO – 1.148



## FEBRERO – 1.328



## MARZO – 1.437

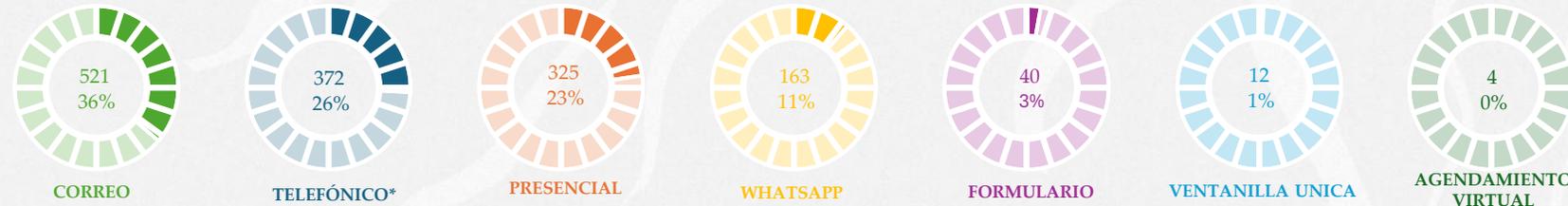
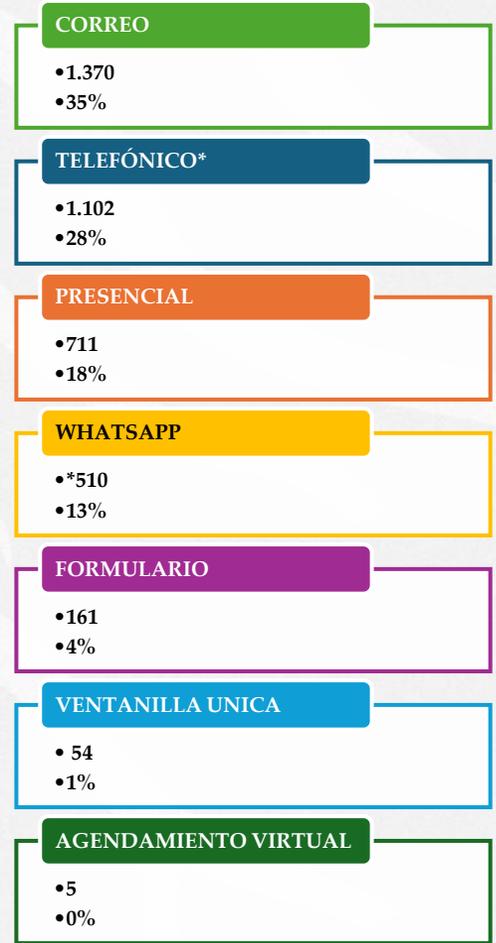


Grafico 2: PQRSDF TOTALES POR CANAL DE ATENCIÓN - I Trimestre 2025



Fuente: CONTi: canal escrito, formularios web. Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp y Click to Call.

Fecha de corte: 30 de julio 2025.



\*Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.  
 \* Nota: Se tienen 2 atenciones telefónicas en el mes de Enero realizadas desde el número personal de la usuaria que gestiona.

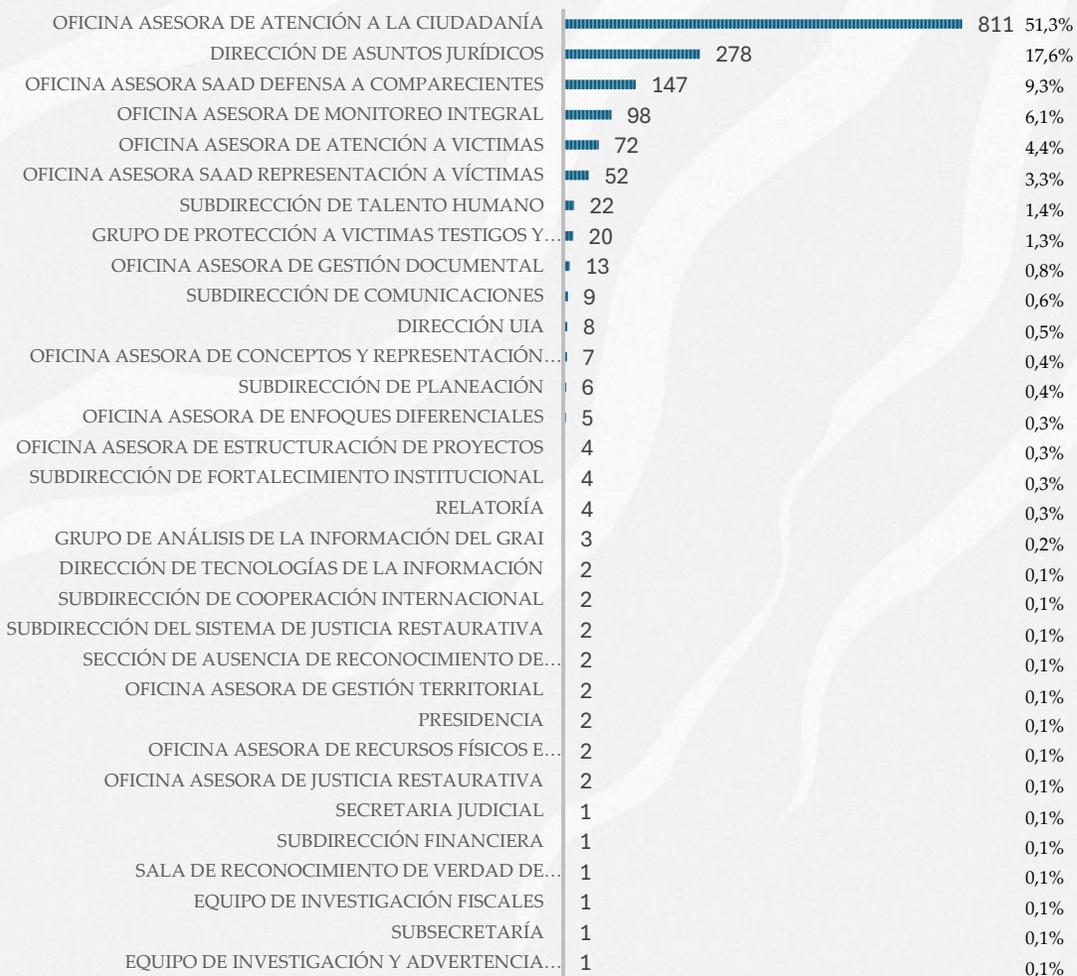
- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

1.585 PQRSDF Recibidas y tramitadas en el Sistema CONTi



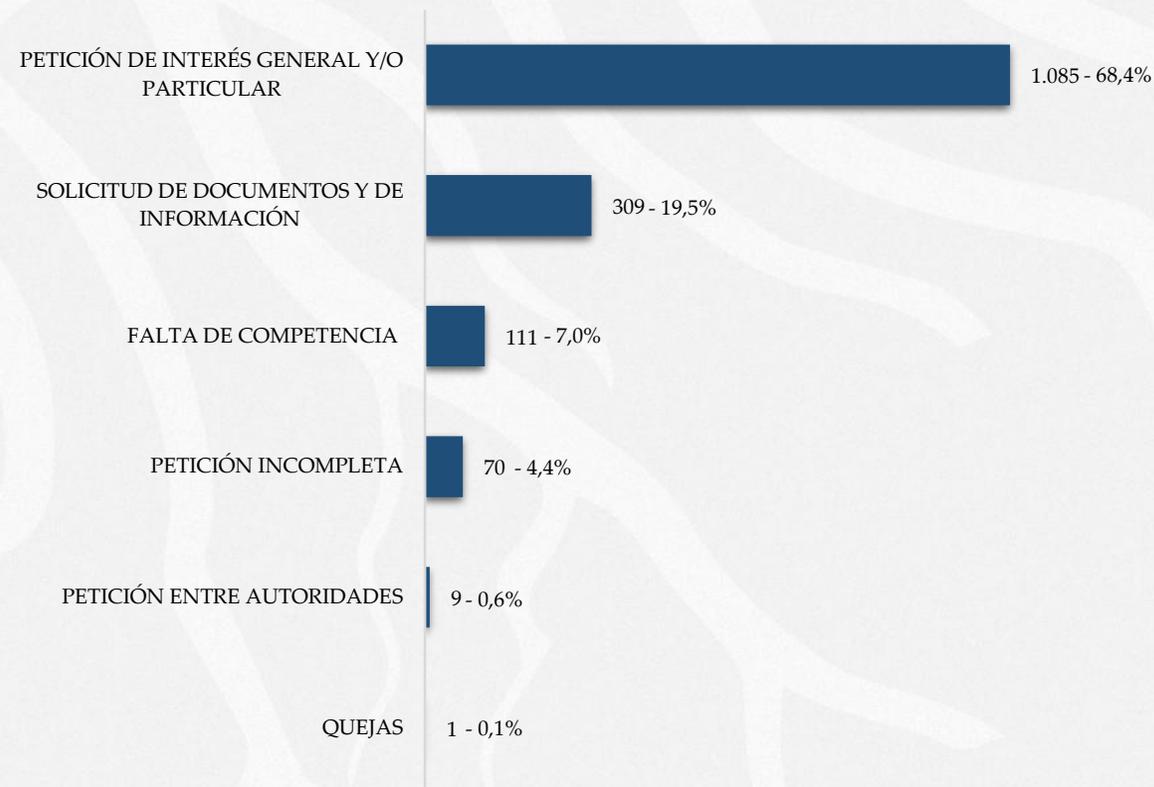
## PQRSDF por Áreas

Gráfico 3: PQRSDF POR ÁREA – I Trimestre 2025\*



## Modalidad PQRSDF

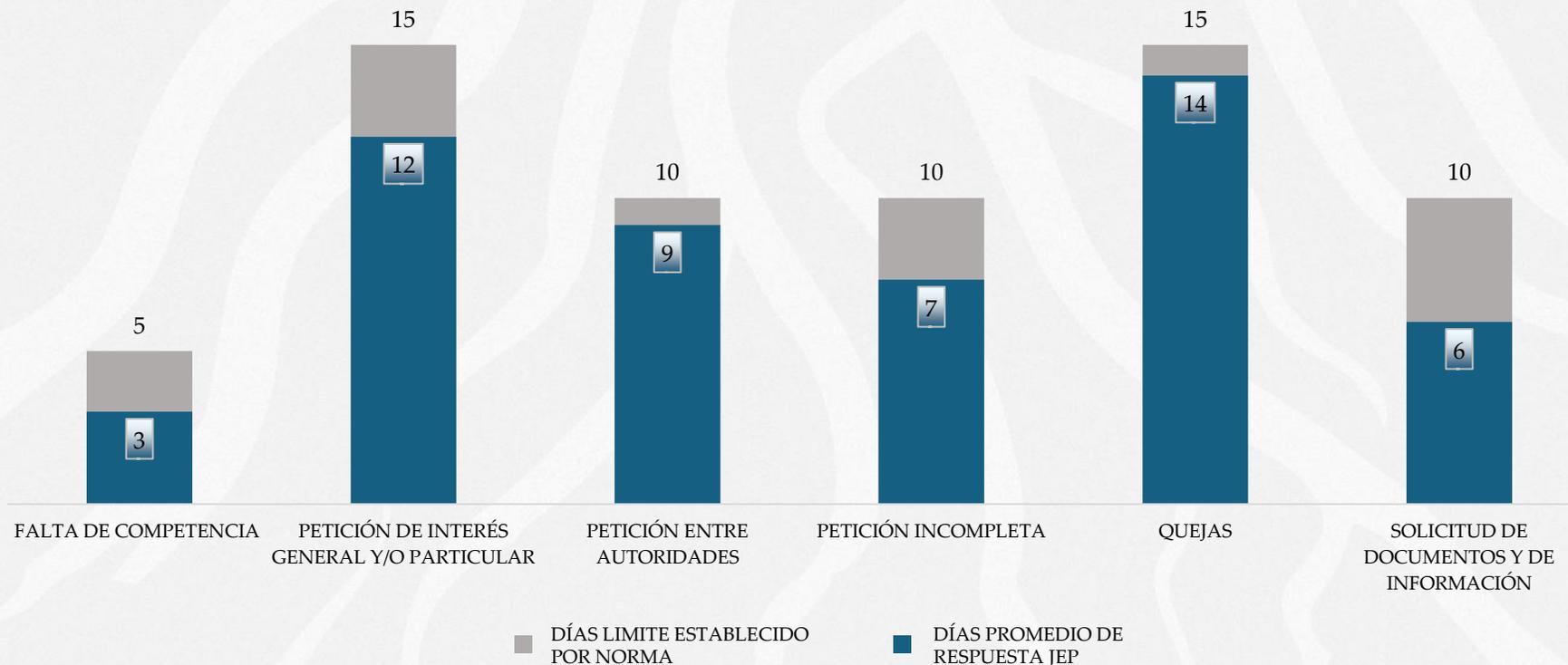
Gráfico 4. PQRSDF POR MODALIDAD – I trimestre 2025\*



Fuente: CONTi: canal escrito, formularios web. Fecha de corte: 30 de julio 2025. \*Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA

Gráfico 5: DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA – I Trimestre 2025



- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

2.328 PQRSDF Recibidas,  
Registradas y tramitadas en el  
Sistema VISTA

## Número de atenciones por mes y mecanismo

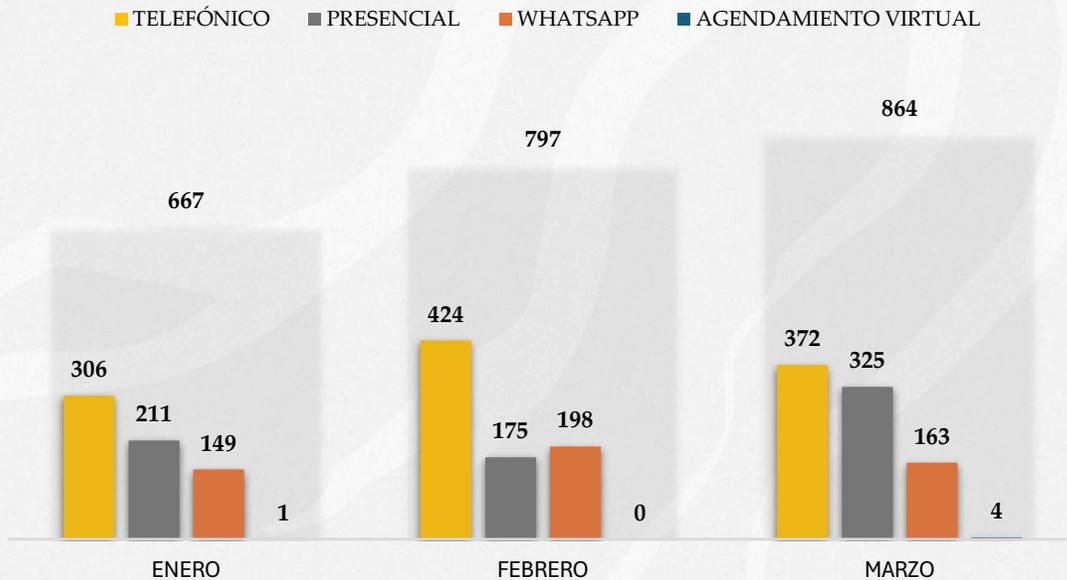
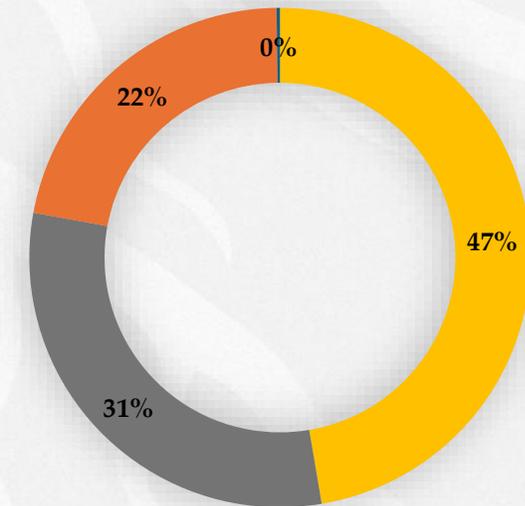


Gráfico 6: PQRSDF TOTALES VISTA - I Trimestre 2025

## Porcentaje de uso de los mecanismos

Gráfico 7: PQRSDF PORCENTAJE DE USO MECANISMOS - I TRIMESTRE 2025



TELEFÓNICO PRESENCIAL WHATSAPP AGENDAMIENTO VIRTUAL



Fuente: Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp y Click to Call.

Fecha de corte: 30 de julio 2025. \*Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte. \* Nota: Se tienen 2 atenciones telefónicas en el mes de Enero realizadas desde el número personal de la usuaria que gestiona.



- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción respondidas

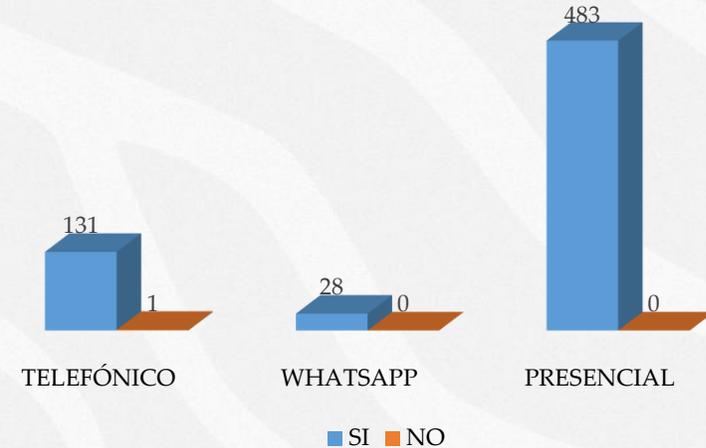
### ¿La información suministrada por el asesor fue clara y comprensible?

Gráfico 8: Pregunta 1 Encuesta de percepción - I Trimestre 2025\*



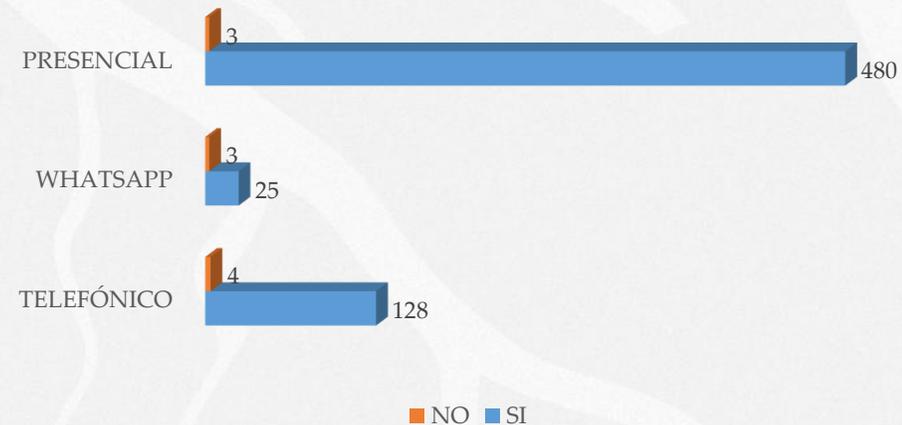
### ¿Considera que el asesor fue amable durante toda la atención?

Gráfico 9: Pregunta 2 Encuesta de percepción - I Trimestre 2025\*



### ¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

Gráfico 10: Pregunta 3 Encuesta de percepción - I Trimestre 2025\*



**Nota:** Frente a las respuestas negativas se han identificado los casos particulares y actualmente se adelantan acciones de mejora.

**Fuente:** Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp y Click to Call.  
**Fecha de corte:** 30 de julio 2025. **\*Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 1: Tabla de información por categoría – I Trimestre 2025\*

NÚMEROS DE SOLICITUDES RECIBIDAS **	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN ***	ANÓNIMAS ***	ATENDIDAS EN TÉRMINO	ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINO	ARCHIVADAS. NO REQUIERE RESPUESTA	EN TRAMITE DE RESPUESTA	QUEJAS ***	RECLAMO ***	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACIÓN ***
3.913	111	0	3.848	62	3	0	1	0	0

\*\* El número de solicitudes recibidas es la suma de las Casillas de color azul oscuro.

\*\*\* La información de las Casillas de color neutro se encuentra incluida dentro de las solicitudes atendidas en término y fuera de término.

**Fuente:** CONTi: canal escrito, formularios web. Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp y Click to Call.

**Fecha de corte:** 30 de julio 2025. **\*Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.



# #Sistema Restaurativo

**JEP** | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ