



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

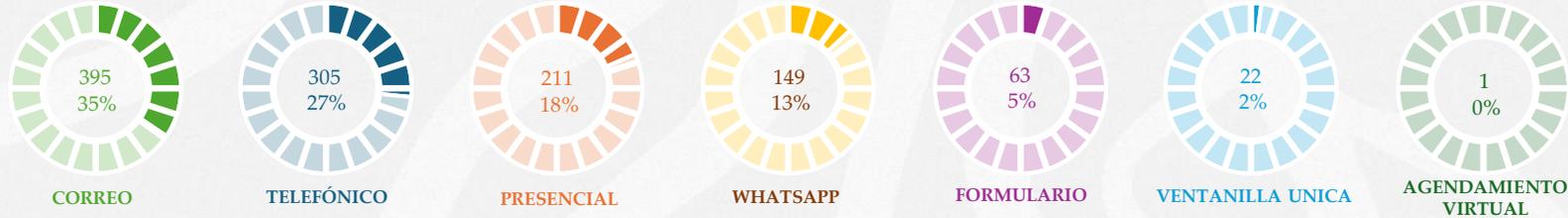
- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual
- Click to call

VISTA

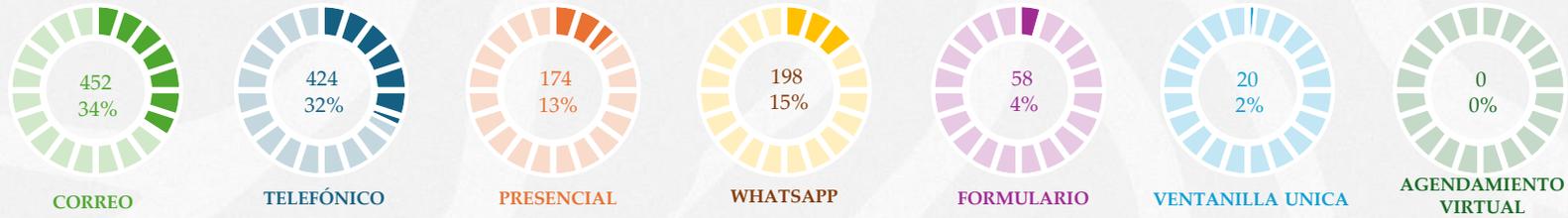
PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

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

ENERO – 1.146



FEBRERO – 1.326



MARZO – 1.433

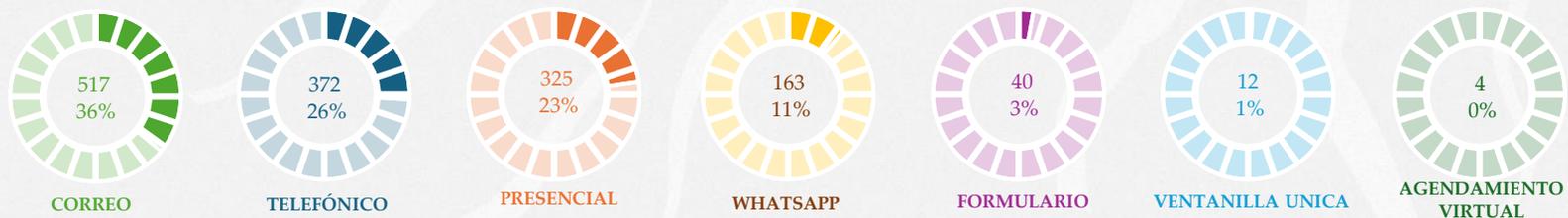
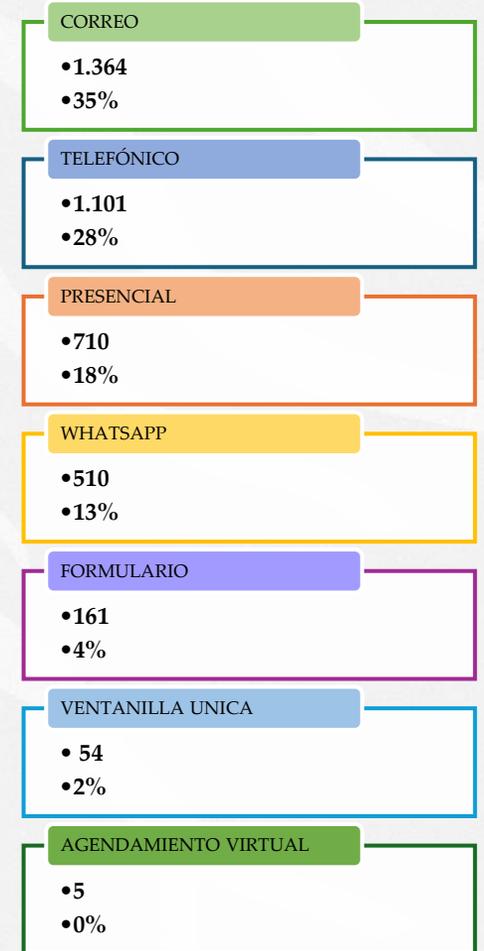


Grafico 2: PQRSDF TOTALES POR CANAL DE ATENCIÓN - I Trimestre 2025



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

Fecha de corte: 04 de mayo 2025.

*Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.



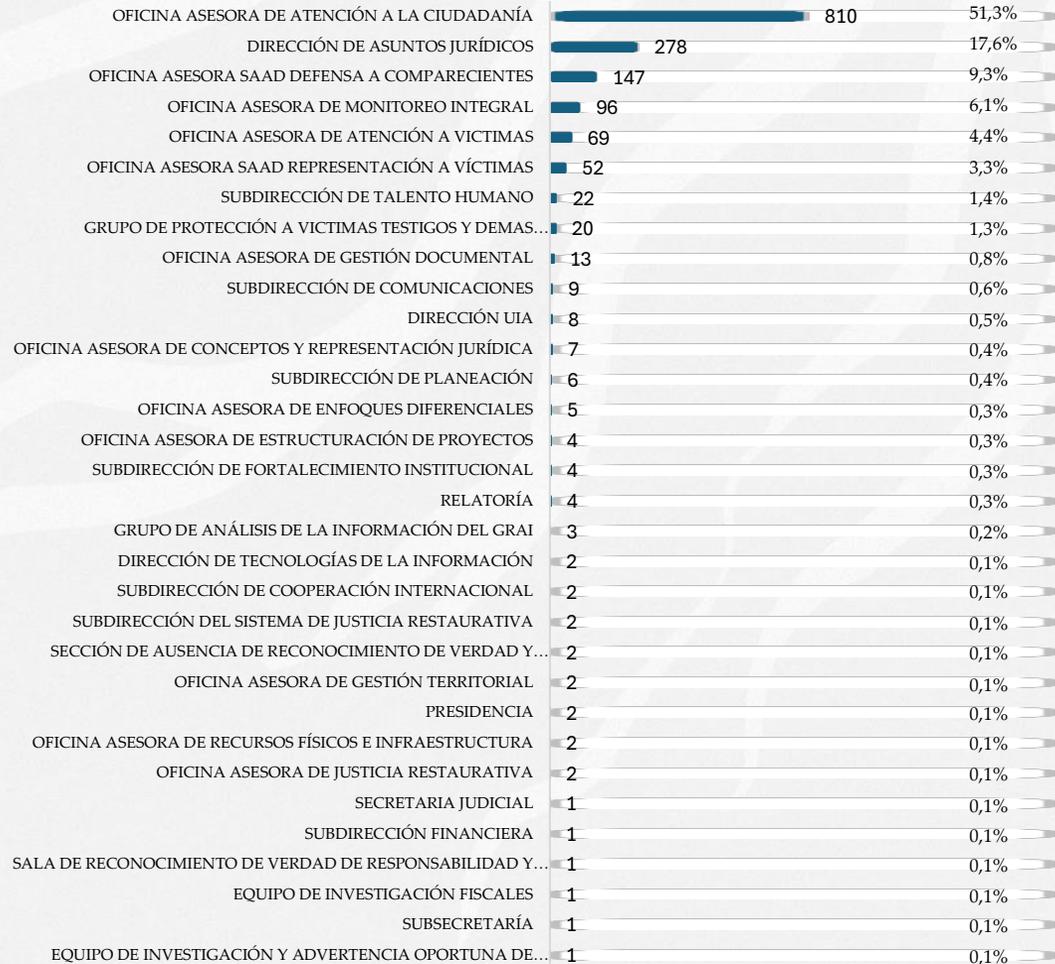
- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

1.579 PQRSDF Recibidas y tramitadas en el Sistema CONTi



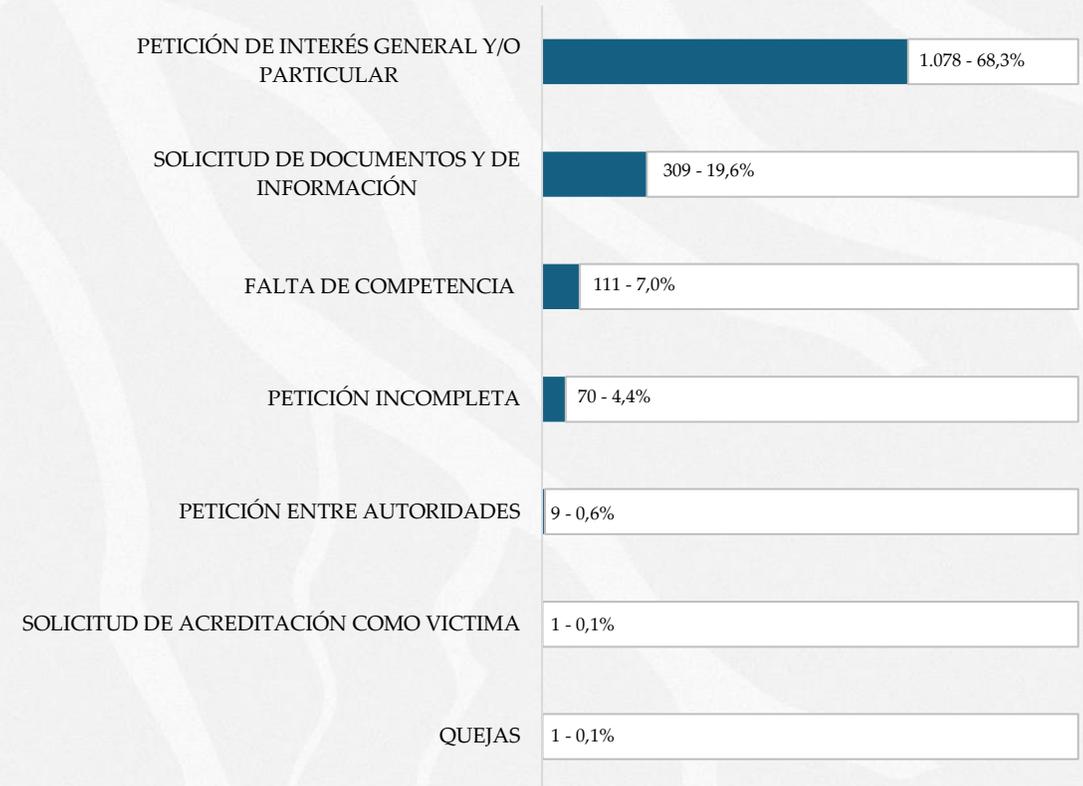
PQRSDF por Áreas

Gráfico 3: PQRSDF POR ÁREA –I Trimestre 2025*



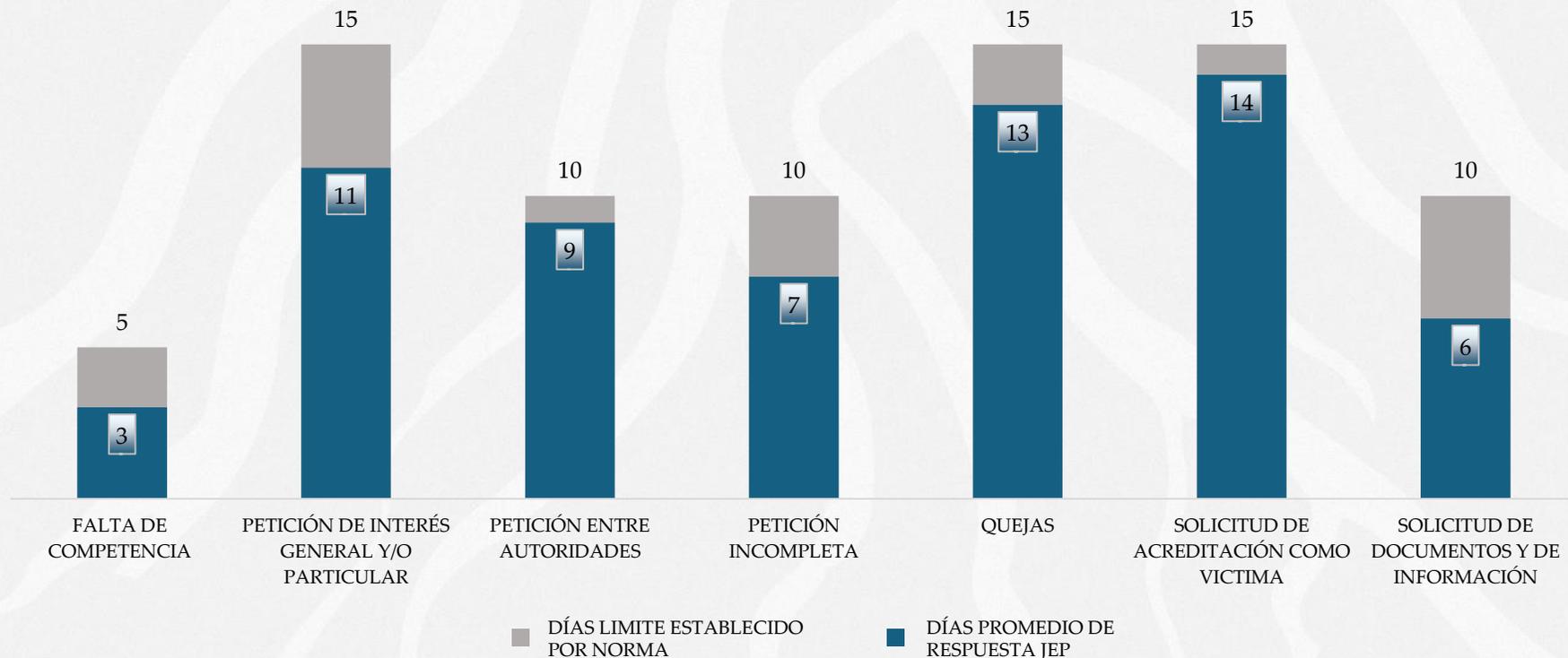
Modalidad PQRSDF

Gráfico 4. PQRSDF POR MODALIDAD – I Trimestre 2025*



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA

Gráfico 5: DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA – I Trimestre 2025



- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

2.326 PQRSDF Recibidas,
Registradas y tramitadas en el
Sistema VISTA

Número de atenciones por mes y mecanismo

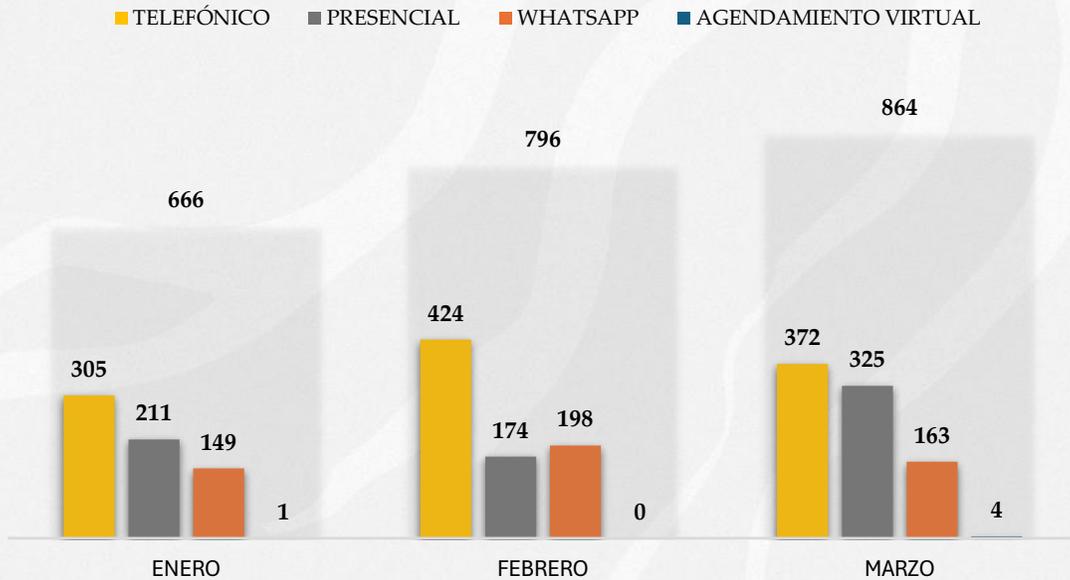
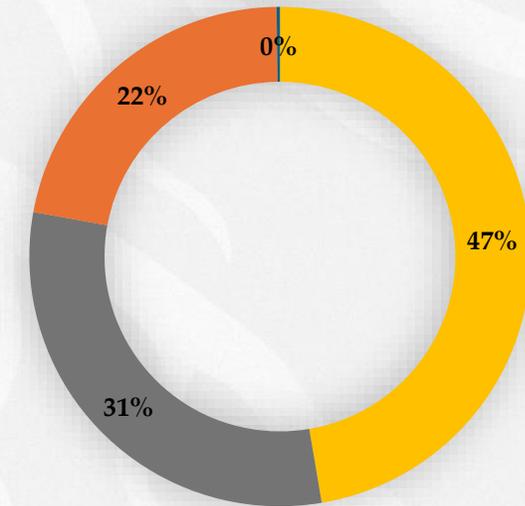


Gráfico 6: PQRSDF TOTALES VISTA - I Trimestre 2025

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: 04 de mayo 2025. *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.



- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción respondidas

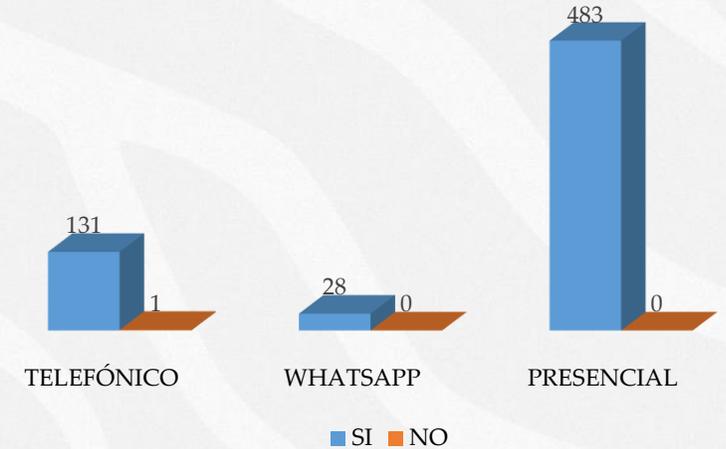
¿La información suministrada por el asesor fue clara y comprensible?

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



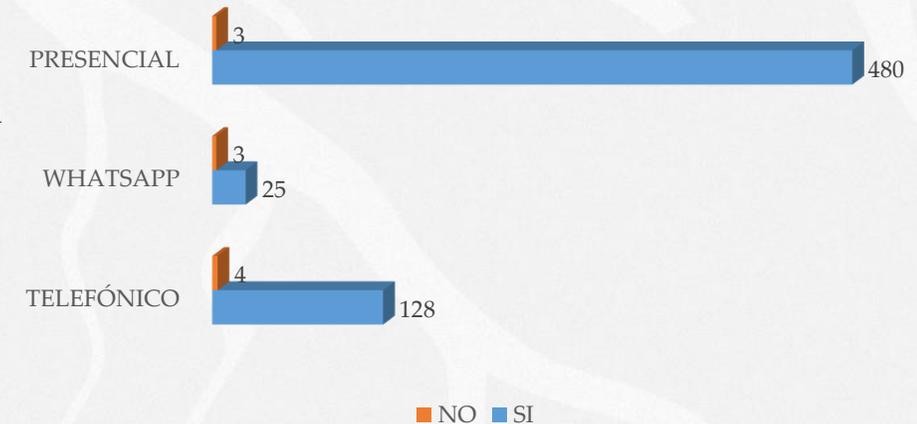
¿Considera que el asesor fue amable durante toda la atención?

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: 04 de mayo 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 ***
3.905	111	0	3.862	37	3	3	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: 04 de mayo 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