



Sistema
Restaurativo

TRÁMITE DE PQRSDF II Trimestre 2025

01 de abril al 30 de junio 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

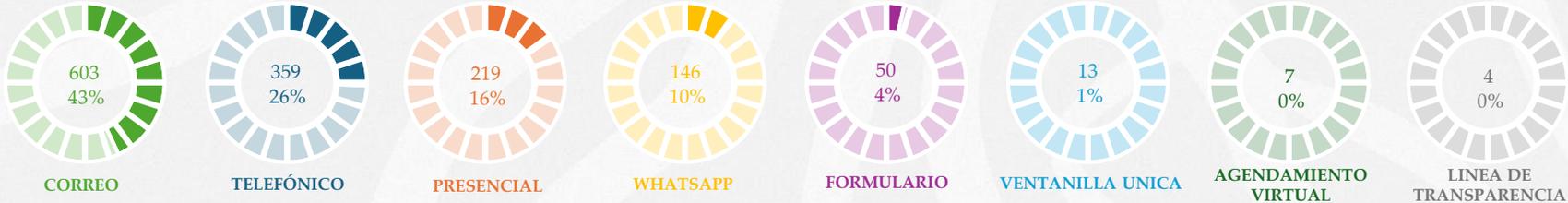
- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual
- Click to call

VISTA

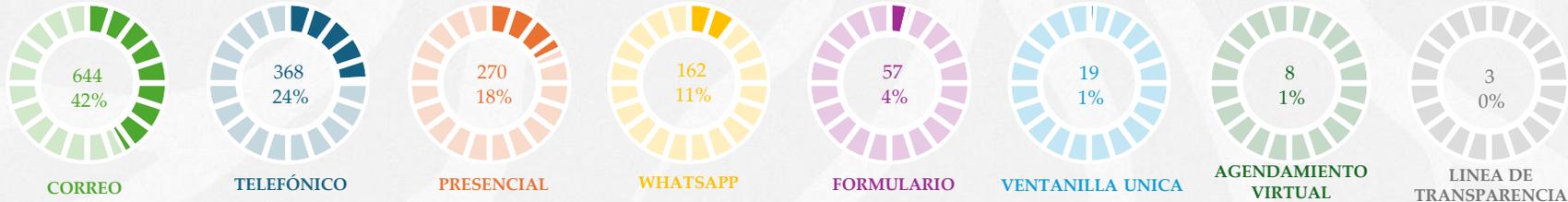
PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

Gráfico 1: PQRSDF MES A MES POR CANAL DE ATENCIÓN - II Trimestre 2025

ABRIL – 1.401



MAYO – 1.531



JUNIO – 1.195

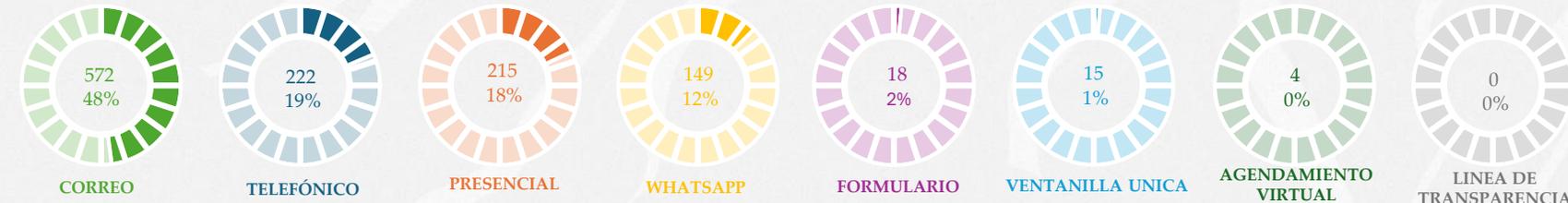
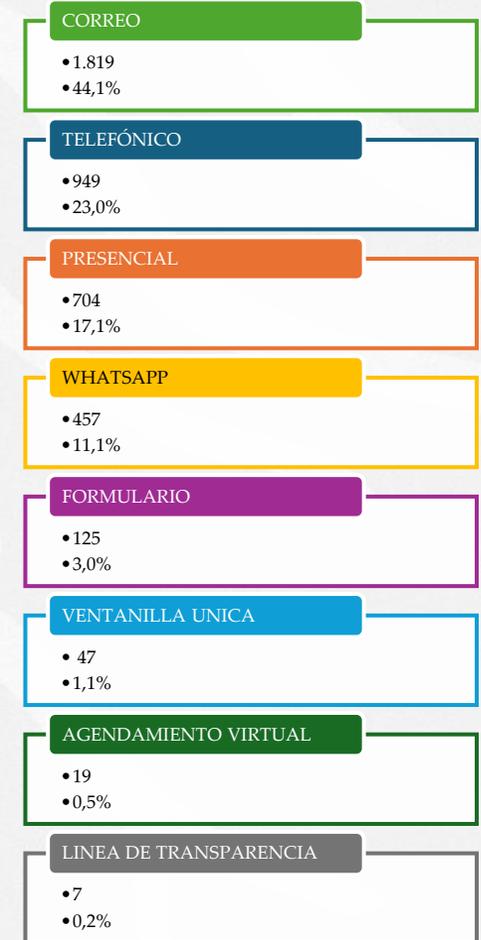


Gráfico 2: PQRSDF TOTALES POR CANAL DE ATENCIÓN - II Trimestre 2025



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

Fecha de corte: 06 de agosto 2025.

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



- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

1.991 PQRSDF Recibidas y tramitadas en el Sistema CONTi



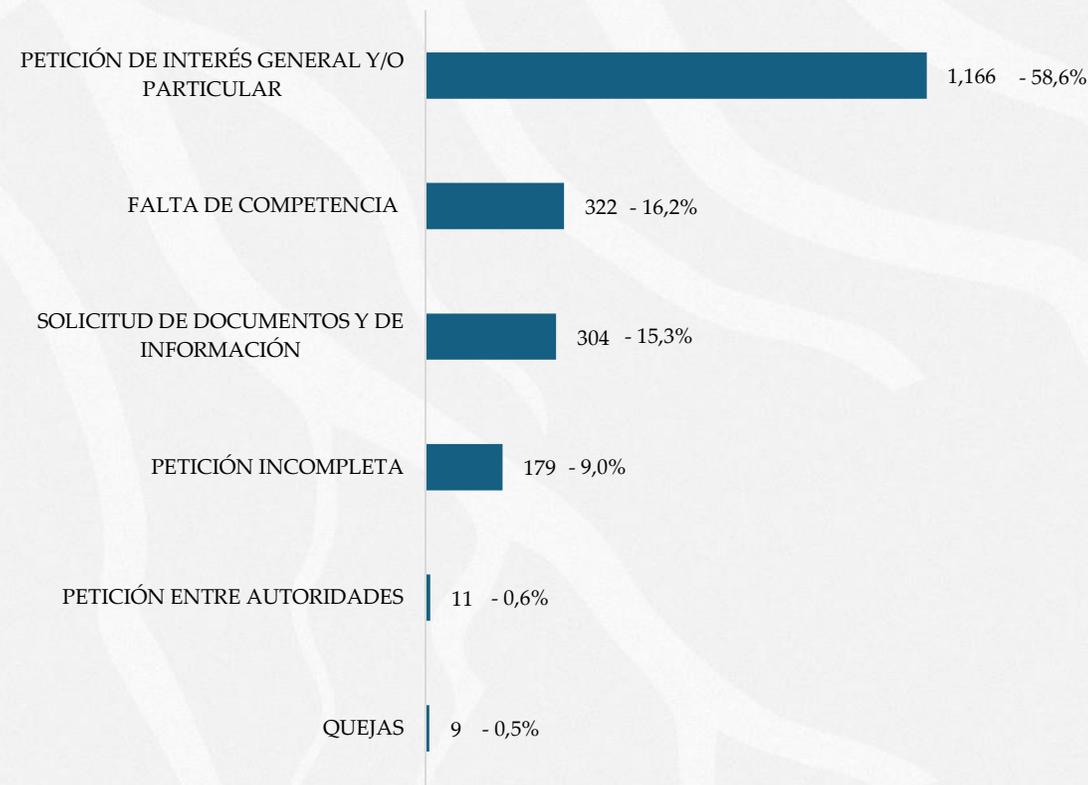
PQRSDF por Áreas

Gráfico 3: PQRSDF POR ÁREA –II Trimestre 2025*

| Área | # Radicados | % Participación |
|---|--------------|-----------------|
| OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | 1.004 | 50,4% |
| OFICINA ASESORA SAAD DEFENSA A COMPARECIENTES | 203 | 10,2% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS | 203 | 10,2% |
| OFICINA ASESORA DE MONITOREO INTEGRAL | 111 | 5,6% |
| OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS | 110 | 5,5% |
| SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | 77 | 3,9% |
| OFICINA ASESORA SAAD REPRESENTACIÓN A VÍCTIMAS | 62 | 3,1% |
| DIRECCIÓN UIA | 37 | 1,9% |
| OFICINA ASESORA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS | 35 | 1,8% |
| GRUPO DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS TESTIGOS Y DEMAS INTERVINIENTES | 25 | 1,3% |
| OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL | 18 | 0,9% |
| SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES | 16 | 0,8% |
| OFICINA ASESORA DE ENFOQUES DIFERENCIALES | 10 | 0,5% |
| SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN | 9 | 0,5% |
| SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | 7 | 0,4% |
| PRESIDENCIA | 7 | 0,4% |
| GRUPO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL GRAI | 6 | 0,3% |
| SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 5 | 0,3% |
| EQUIPO DE INVESTIGACIÓN Y ADVERTENCIA OPORTUNA DE RIESGOS Y AMENAZAS | 4 | 0,2% |
| OFICINA ASESORA DE CONCEPTOS Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA | 4 | 0,2% |
| SALA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD DE RESPONSABILIDAD Y DETERMINACION DE HECHOS Y CONDUCTAS | 4 | 0,2% |
| OFICINA ASESORA DE MEMORIA INSTITUCIONAL Y DEL SISTEMA INTEGRAL PARA LA PAZ | 4 | 0,2% |
| SUBDIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | 3 | 0,2% |
| OFICINA ASESORA DE GESTIÓN TERRITORIAL | 3 | 0,2% |
| SALA DE AMNISTÍA O INDULTO | 3 | 0,2% |
| RELATORÍA | 2 | 0,1% |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN | 2 | 0,1% |
| SUBDIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO | 2 | 0,1% |
| EQUIPO DE INVESTIGACIÓN FISCALES | 2 | 0,1% |
| GRUPO RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES | 2 | 0,1% |
| SECRETARÍA EJECUTIVA | 2 | 0,1% |
| GRUPOS TERRITORIALES CÚCUTA | 1 | 0,1% |
| GRUPOS TERRITORIALES MEDELLIN | 1 | 0,1% |
| OFICINA ASESORA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN | 1 | 0,1% |
| DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | 1 | 0,1% |
| SUBSECRETARÍA | 1 | 0,1% |
| SALA DE DEFINICIÓN DE SITUACIONES JURÍDICAS | 1 | 0,1% |
| GRUPO DE ENFOQUE DE GENERO Y ENFOQUE DIFERENCIAL | 1 | 0,1% |
| GRUPO DE APOYO TÉCNICO FORENSE | 1 | 0,1% |
| SECRETARIA JUDICIAL | 1 | 0,1% |
| Total general | 1.991 | 100,0% |

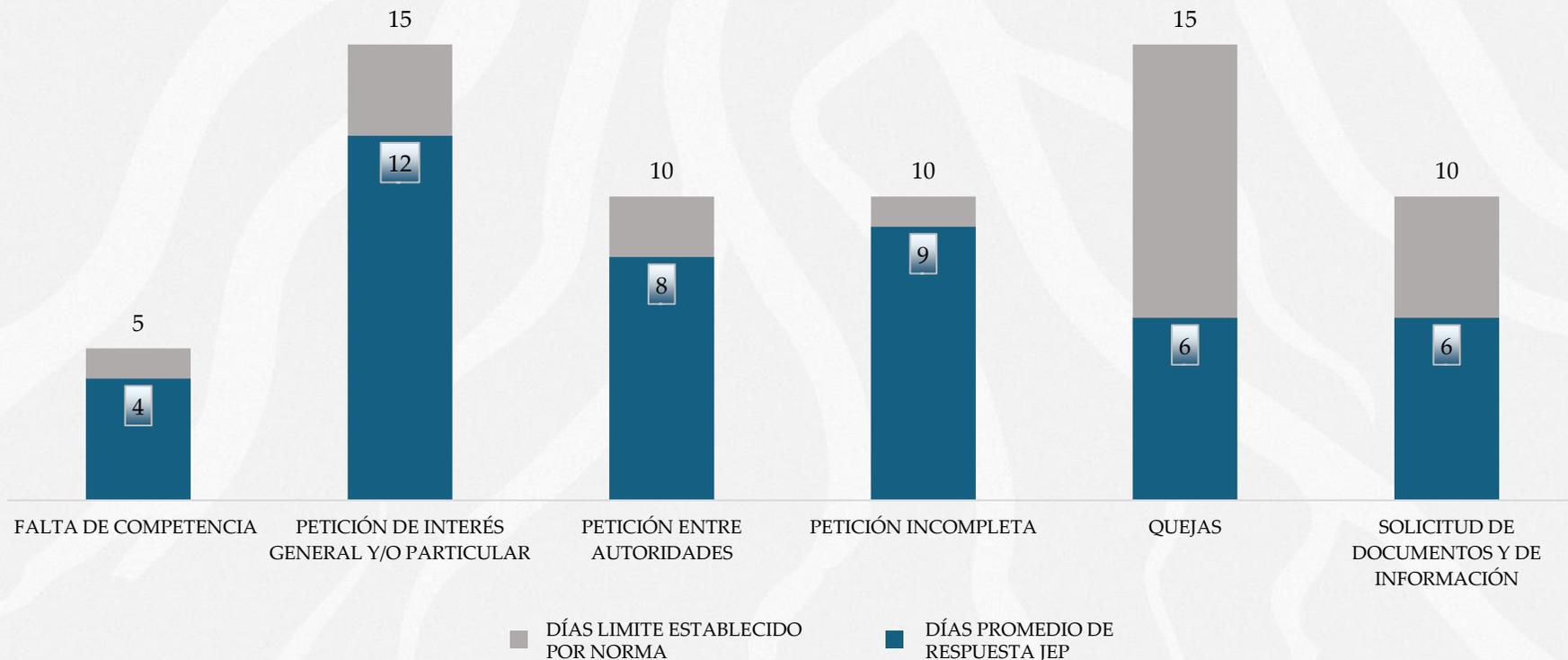
Modalidad PQRSDF

Gráfico 4. PQRSDF POR MODALIDAD – II Trimestre 2025



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA

Gráfico 5: DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA – II Trimestre 2025



- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

2.136 PQRSDf Recibidas,
Registradas y tramitadas en el
Sistema VISTA

Número de atenciones por mes y mecanismo

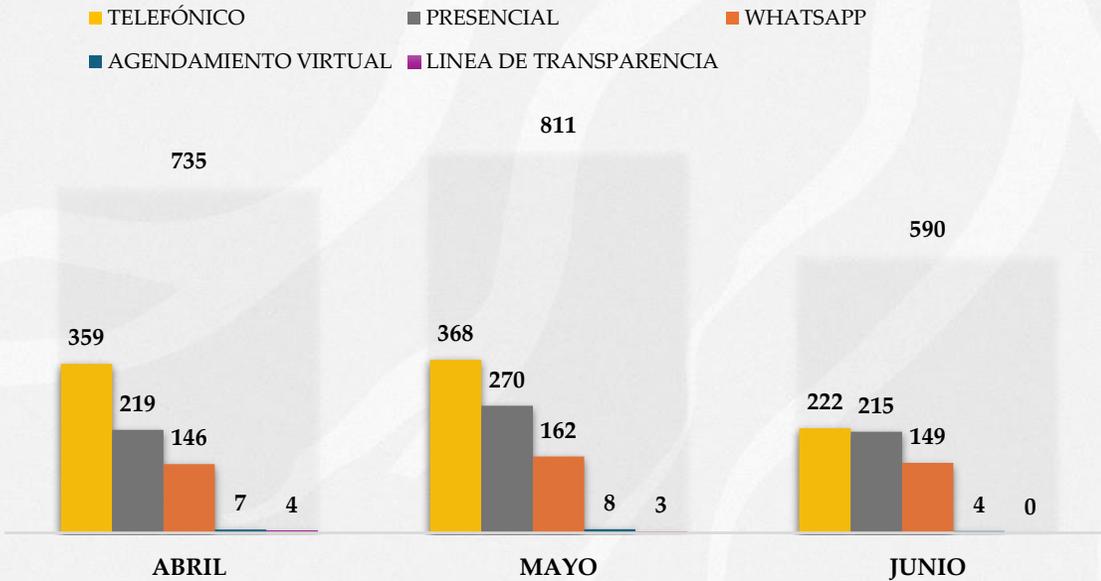
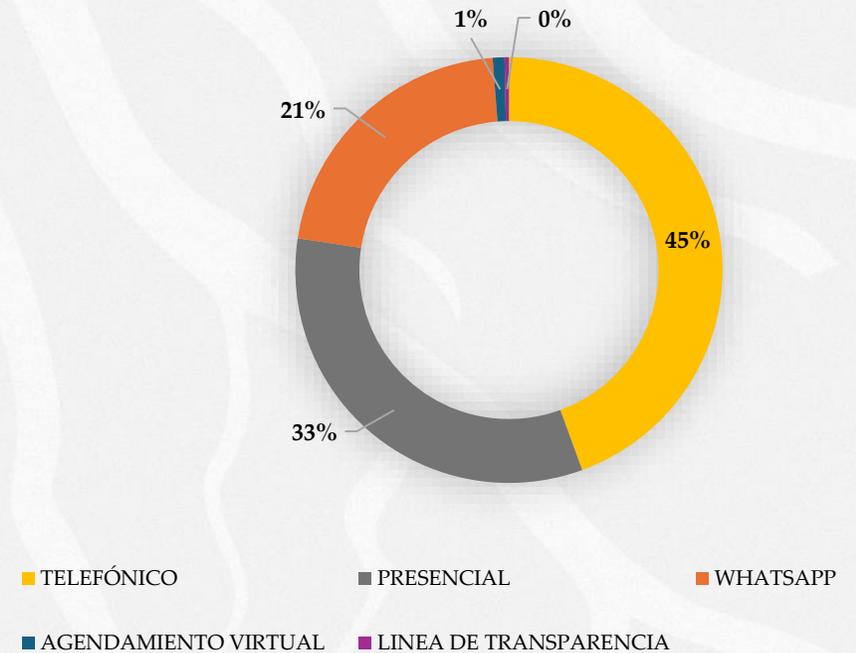


Gráfico 6. PQRSDf TOTALES VISTA - II Trimestre 2025

Porcentaje de uso de los mecanismos

Gráfico 7: PQRSDf PORCENTAJE DE USO MECANISMOS - II TRIMESTRE 2025



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

Fecha de corte: 06 de agosto 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 - II Trimestre 2025*



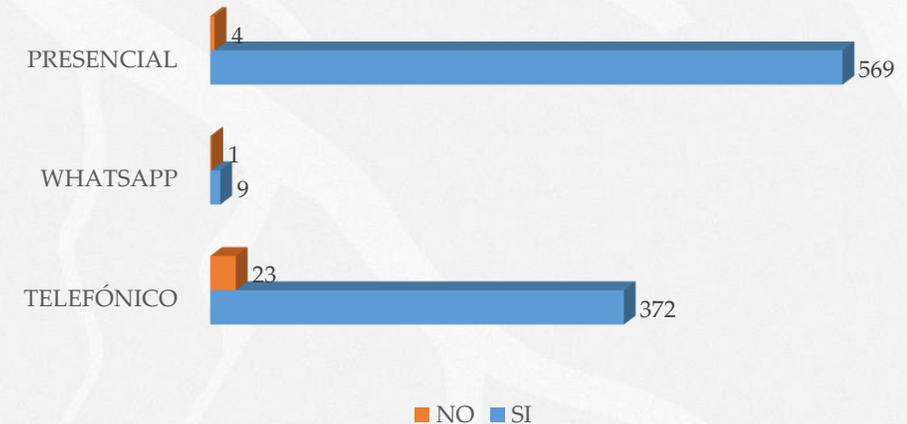
¿Considera que el asesor fue amable durante toda la atención?

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



¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

Gráfico 10: Pregunta 3 Encuesta de percepción - II 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: 06 de agosto 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 – II 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 *** |
|-------------------------------------|---|--------------|----------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------|------------|-------------|--|
| 4.127 | 322 | 0 | 4.064 | 47 | 14 | 2 | 9 | 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. Dos de los radicados relacionados corresponden a una misma queja.

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

Fecha de corte: 06 de agosto 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