



#Sistema
Restaurativo

TRÁMITE DE PQRSDF

III Trimestre 2025

01 de julio al 30 de septiembre 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

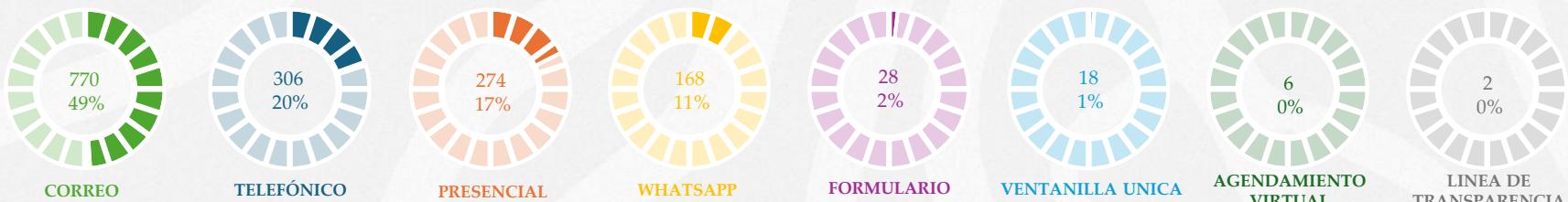
- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual
- Click to call

VISTA

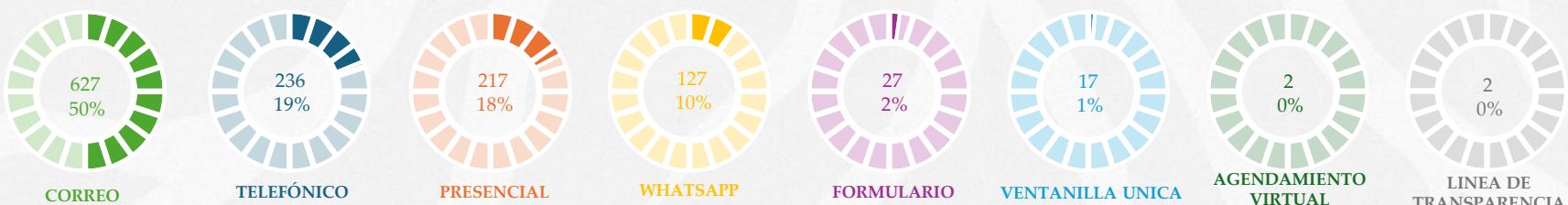
PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

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

JULIO – 1.572



AGOSTO – 1.255



SEPTIEMBRE – 1.563

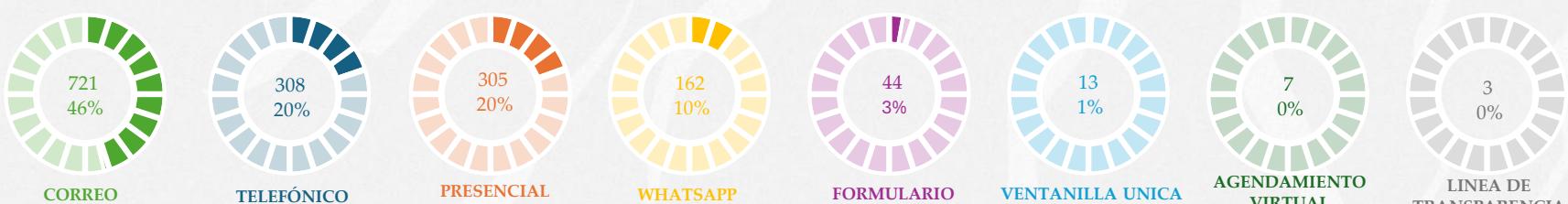
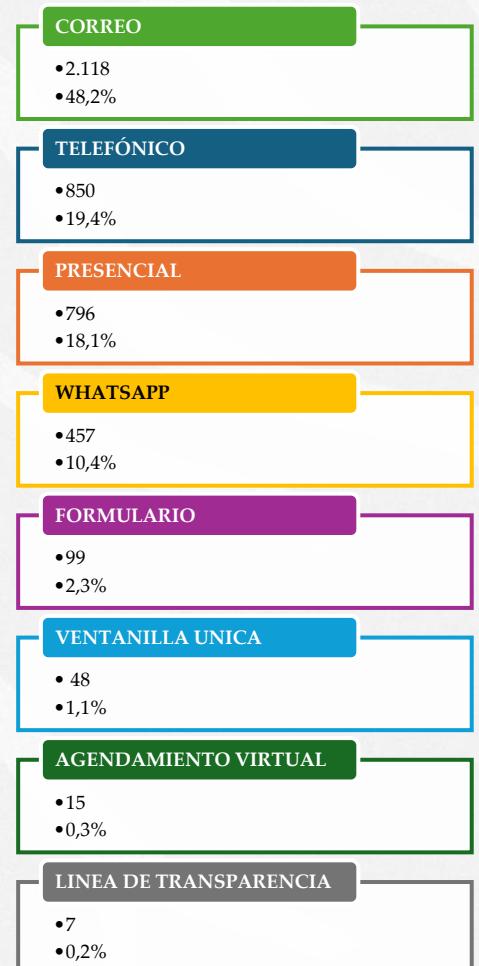


Gráfico 2: PQRSDF TOTALES POR CANAL DE ATENCIÓN - III Trimestre 2025



- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

2.265 PQRSDF Recibidas y
tramitadas en el Sistema CONTi

PQRSDF por Áreas

Gráfico 3: PQRSDF POR ÁREA –III Trimestre 2025*

Área	# Radicados	% Participación
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1.079	47,7%
OFICINA ASESORA DE MONITOREO INTEGRAL	362	16,0%
OFICINA ASESORA SAAD DEFENSA A COMPARCIENTES	202	8,9%
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A VICTIMAS	192	8,5%
DIRECCIÓN UIA	108	4,8%
OFICINA ASESORA SAAD REPRESENTACIÓN A VÍCTIMAS	61	2,7%
GRUPO DE PROTECCIÓN A VICTIMAS TESTIGOS Y DEMAS INTERVINIENTES	57	2,5%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	25	1,1%
PRESIDENCIA	24	1,1%
OFICINA ASESORA DE ENFOQUES DIFERENCIALES	16	0,7%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	14	0,6%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	13	0,6%
OFICINA ASESORA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	12	0,5%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	12	0,5%
SALA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD DE RESPONSABILIDAD Y DETERMINACION DE HECHOS Y CONDUCTAS	11	0,5%
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	11	0,5%
SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	10	0,4%
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN FISCALES	9	0,4%
GRUPO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL GRAI	6	0,3%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	5	0,2%
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN TERRITORIAL	5	0,2%
OFICINA ASESORA DE CONCEPTOS Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA	4	0,2%
OFICINA ASESORA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	4	0,2%
OFICINA ASESORA DE MEMORIA INSTITUCIONAL Y DEL SISTEMA INTEGRAL PARA LA PAZ	3	0,1%
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	3	0,1%
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN Y ADVERTENCIA OPROTUNA DE RIESGOS Y AMENAZAS	3	0,1%
SECRETARIA JUDICIAL	2	0,1%
SECCIÓN DE AUSENCIA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD Y RESPONSABILIDAD	2	0,1%
SUBDIRECCIÓN DEL SISTEMA DE JUSTICIA RESTAURATIVA	2	0,1%
SALA DE AMnistía O INDULTO	2	0,1%
SECRETARÍA EJECUTIVA	2	0,1%
GRUPO DE APOYO TÉCNICO FORENSE	2	0,1%
SALA DE DEFINICIÓN DE SITUACIONES JURÍDICAS	1	0,0%
GRUPOS TERRITORIALES PASTO	1	0,0%
Total general	2.265	100,0%



Modalidad PQRSDF

Gráfico 4. PQRSDF POR MODALIDAD – III Trimestre 2025

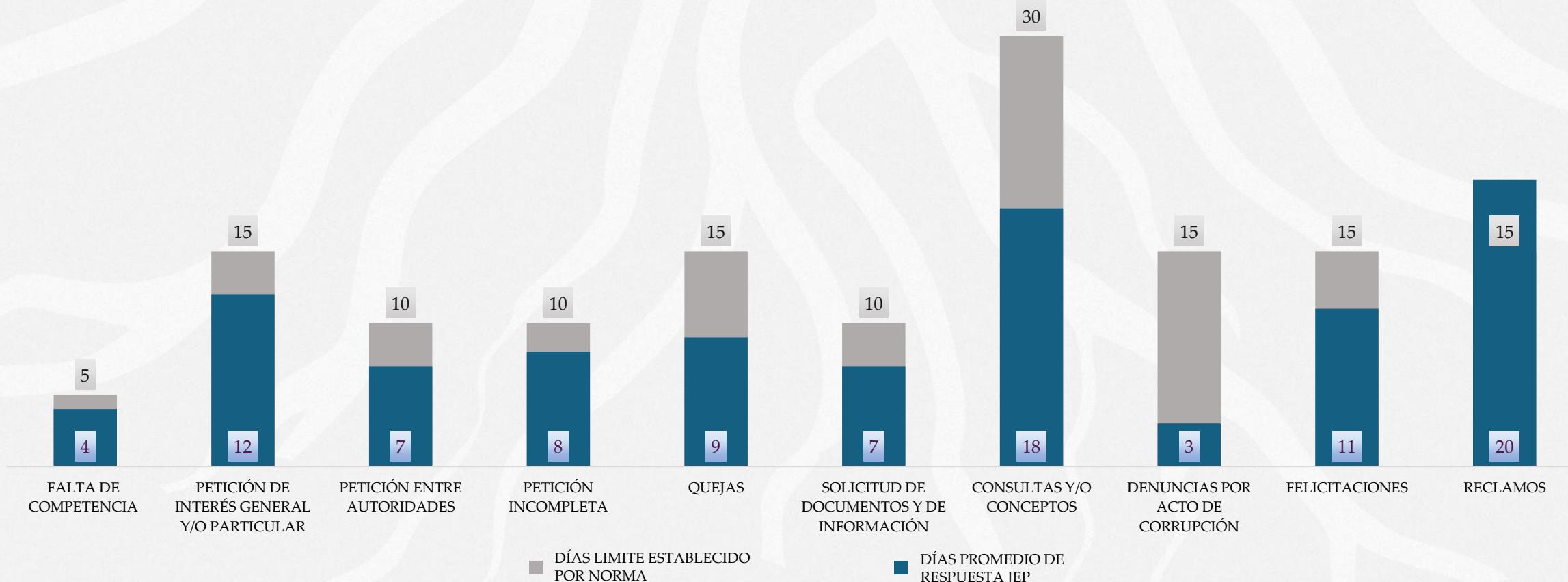


JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

Fuente: CONTi: canal escrito, formularios web. Fecha de corte: 09 de febrero 2026. *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 – III Trimestre 2025



- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

2.125 PQRSDF Recibidas,
Registradas y tramitadas en el
Sistema VISTA

Número de atenciones por mes y mecanismo

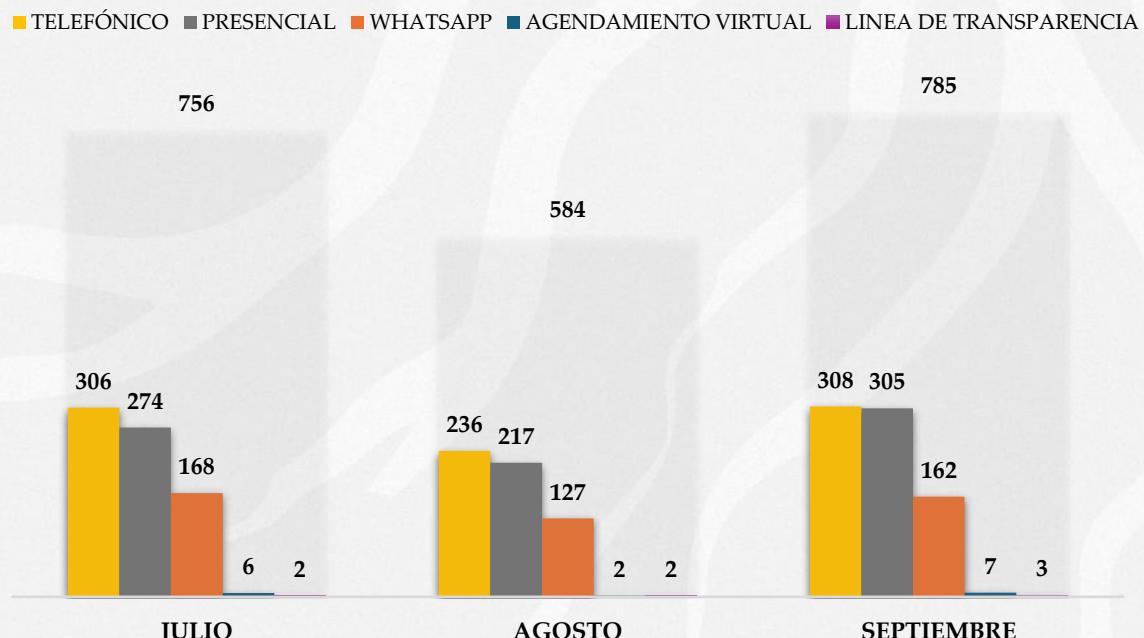
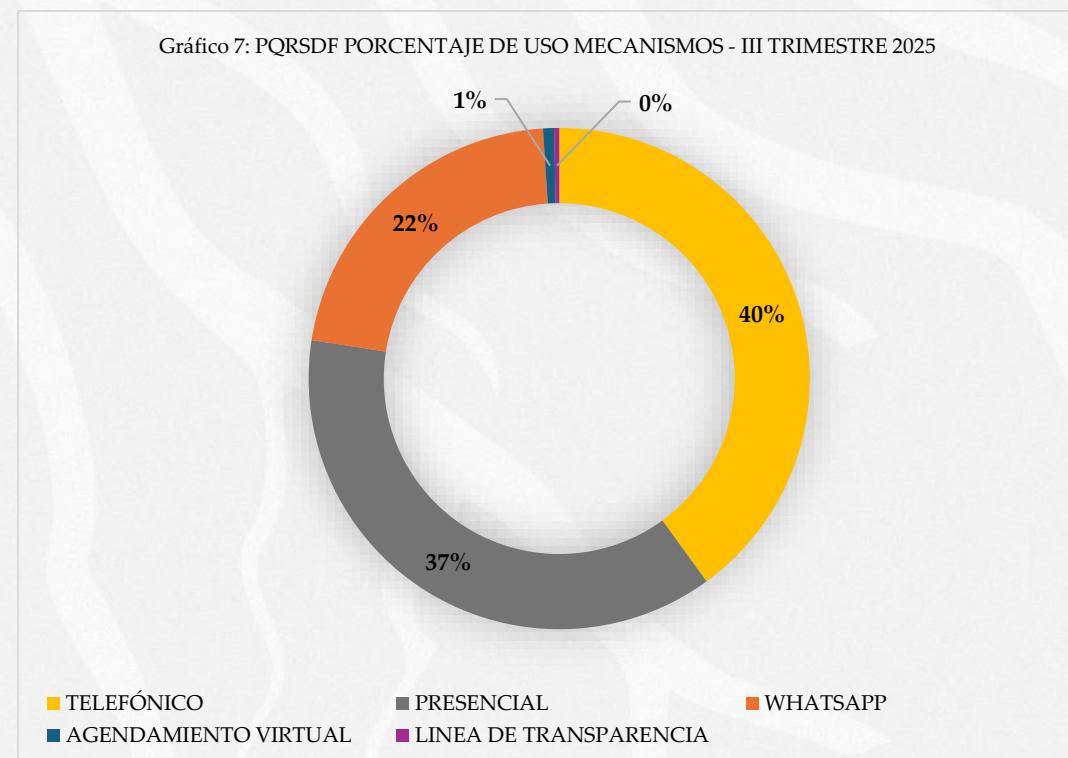


Gráfico 6. PQRSDF TOTALES VISTA - III Trimestre 2025

Porcentaje de uso de los mecanismos



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

Fecha de corte: 09 de febrero 2026. *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 - III Trimestre 2025*

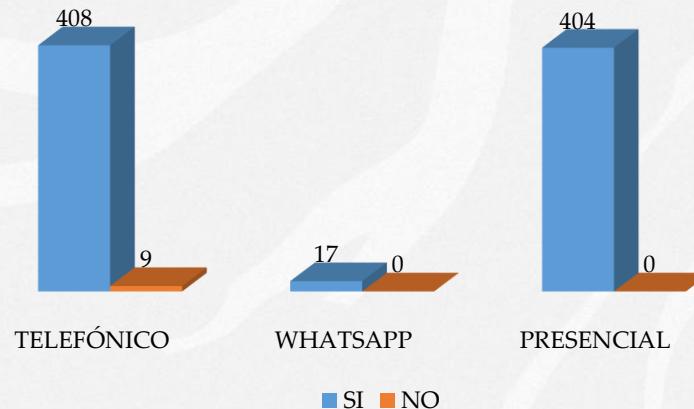


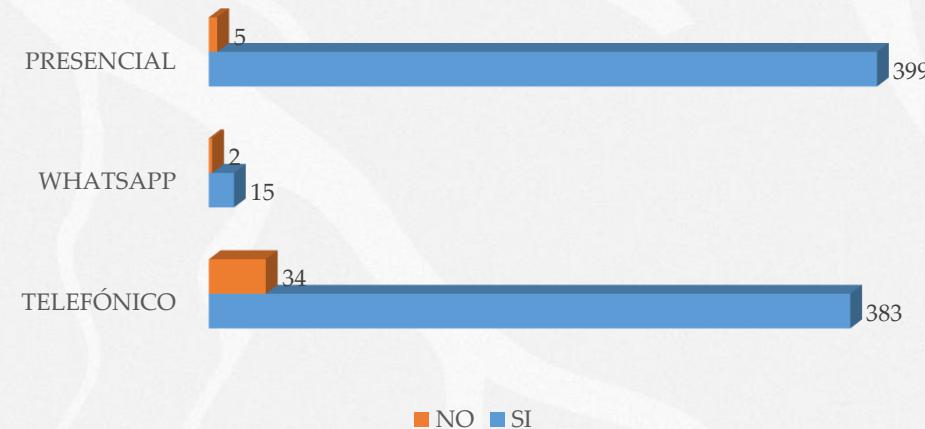
Gráfico 9: Pregunta 2 Encuesta de percepción - III Trimestre 2025*



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

¿Su inquietud fue resuelta
en esta atención?

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



SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 1: Tabla de información por categoría – III 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 ***
4.390	302	2	4.281	98	11	0	14	1	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.

*** En el número de quejas relacionadas se encuentra que 11 son formuladas por una misma persona y otras 3 son formuladas igualmente por una misma persona. Para un total de 2 quejosos.

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

Fecha de corte: 09 de febrero 2026. *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.



#Sistema Restaurativo

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ