



# 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

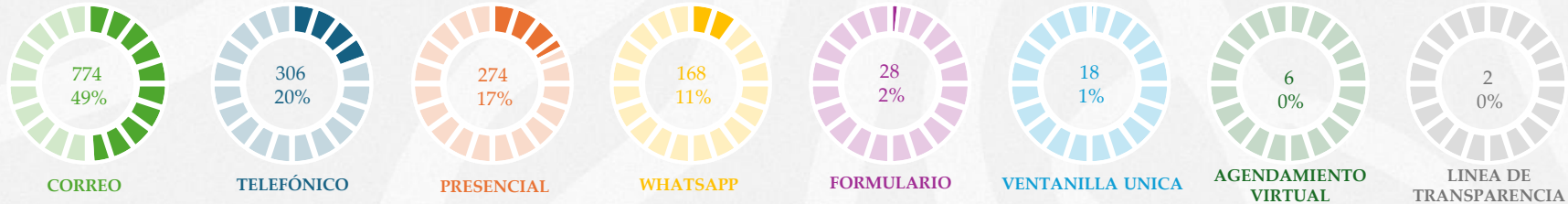
- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual
- Click to call

VISTA

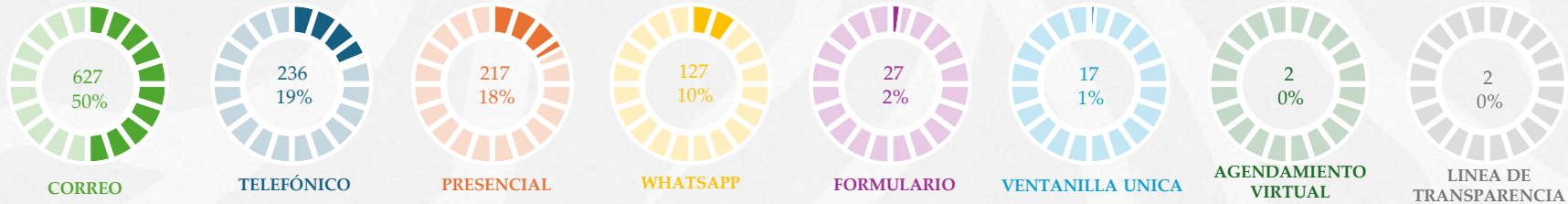
# PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

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

## JULIO – 1.576



## AGOSTO – 1.255



## SEPTIEMBRE – 1.564

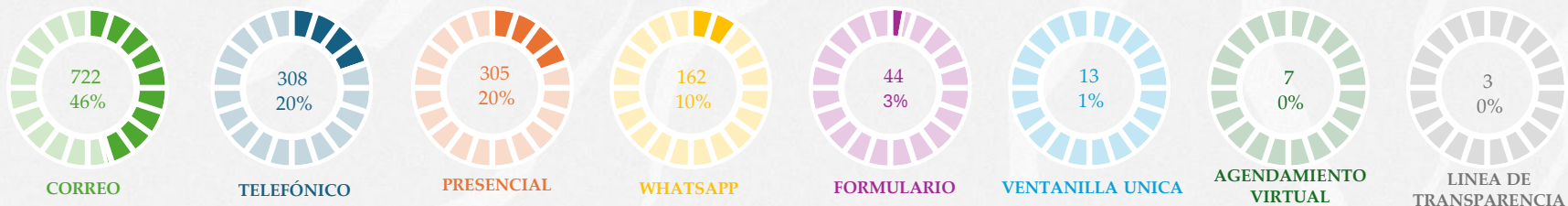
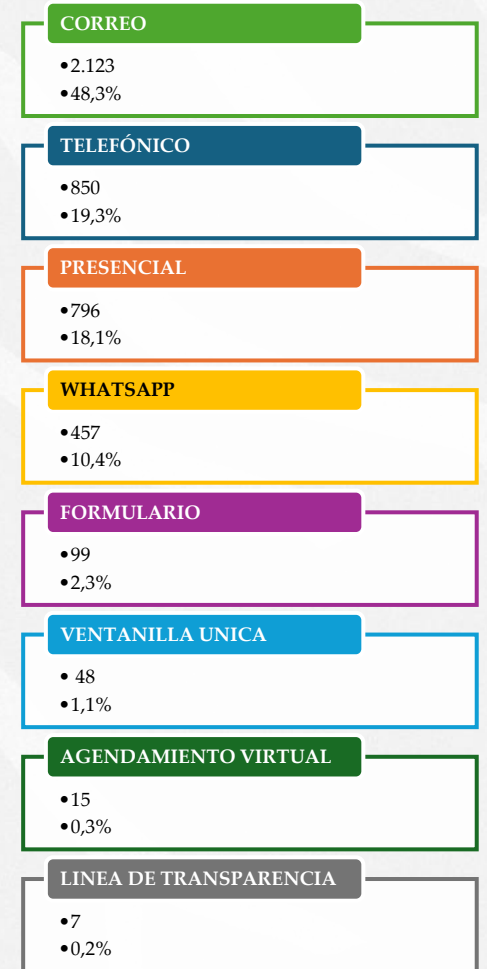


Gráfico 2: PQRSDF TOTALES POR CANAL DE ATENCIÓN - III Trimestre 2025



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

Fecha de corte: 25 de mayo 2026.

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



- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

2.270 PQRSDF Recibidas y tramitadas en el Sistema CONTi



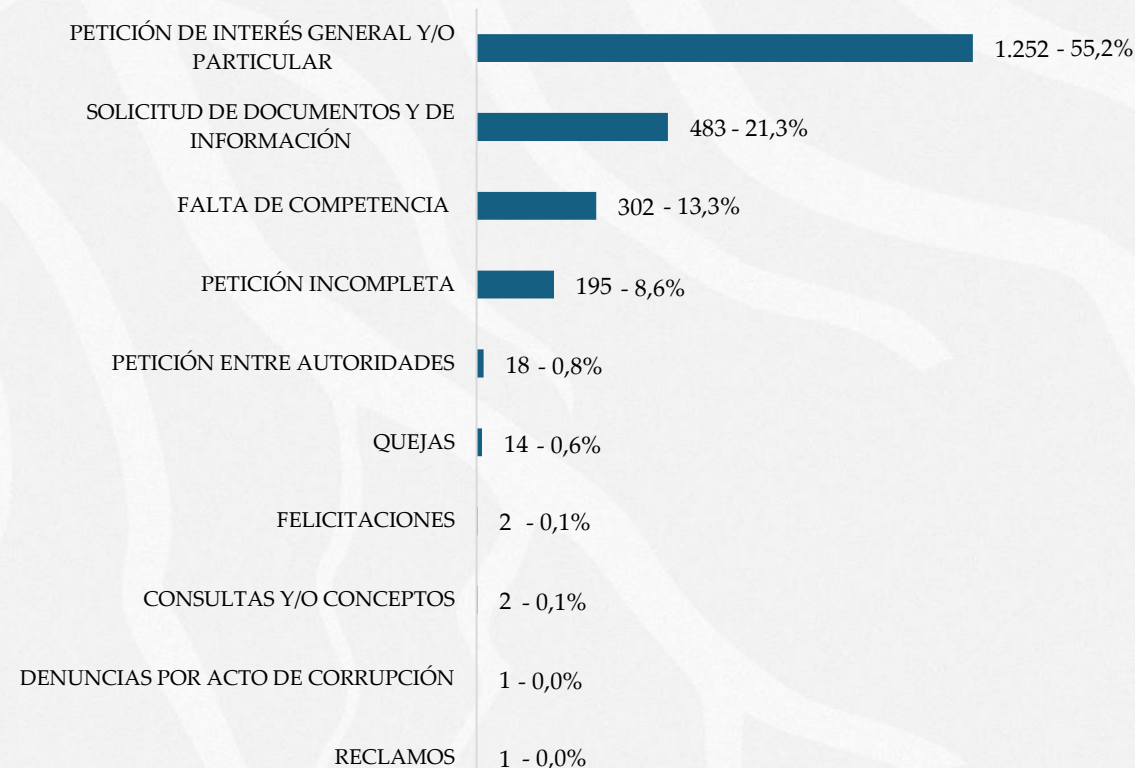
## PQRSDF por Áreas

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

Área	# Radicados	% Participación
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1.083	47,7%
OFICINA ASESORA DE MONITOREO INTEGRAL	363	16,0%
OFICINA ASESORA SAAD DEFENSA A COMPARECIENTES	202	8,9%
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	192	8,5%
DIRECCIÓN UIA	108	4,8%
OFICINA ASESORA SAAD REPRESENTACIÓN A VÍCTIMAS	61	2,7%
GRUPO DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS 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 OPORTUNA DE RIESGOS Y AMENAZAS	3	0,1%
SECRETARÍA 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%
<b>Total general</b>	<b>2.270</b>	<b>100,0%</b>

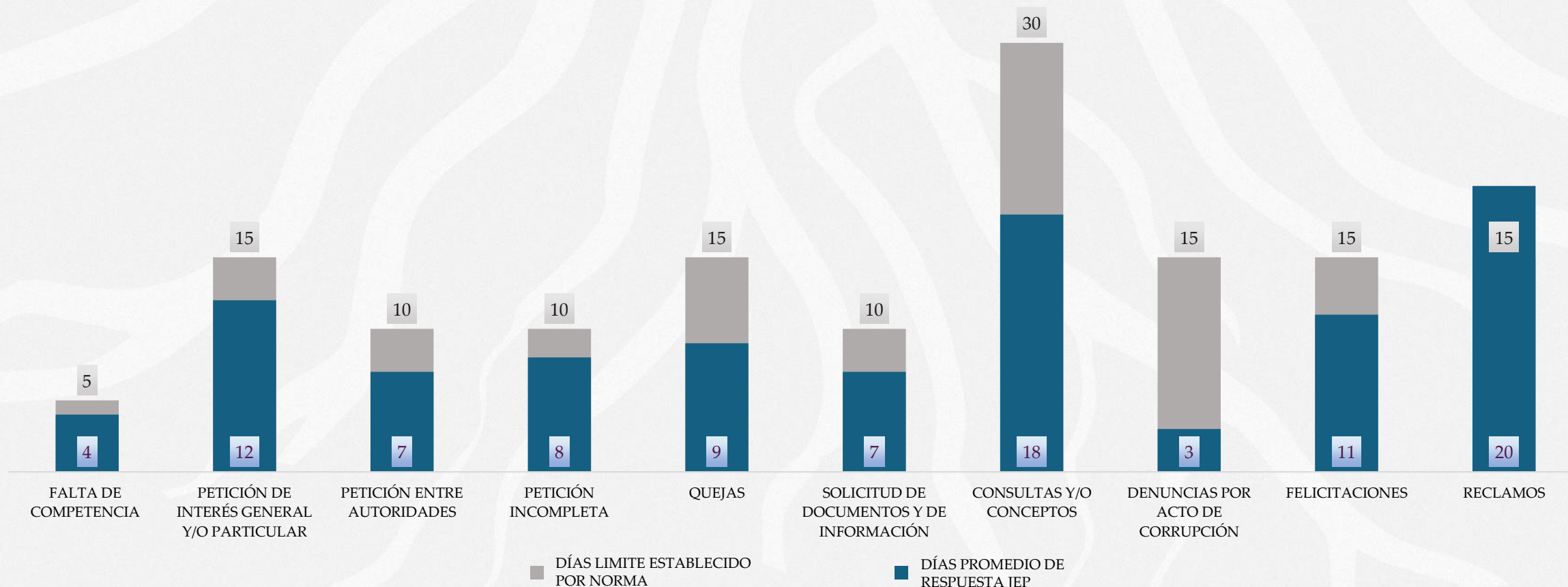
## Modalidad PQRSDF

Gráfico 4. PQRSDF POR MODALIDAD – III Trimestre 2025



# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA

Gráfico 5: DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA – III 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:** 25 de mayo 2026.

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



- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

2.125 PQRSDf Recibidas,  
Registradas y tramitadas en el  
Sistema VISTA

## Número de atenciones por mes y mecanismo

■ TELEFÓNICO ■ PRESENCIAL ■ WHATSAPP ■ AGENDAMIENTO VIRTUAL ■ LINEA DE TRANSPARENCIA

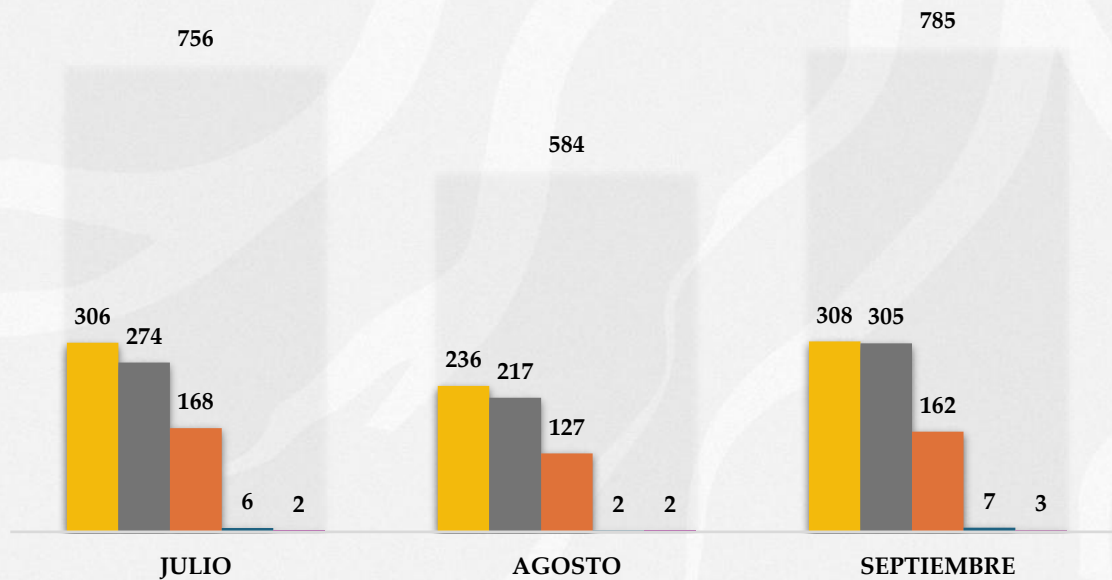
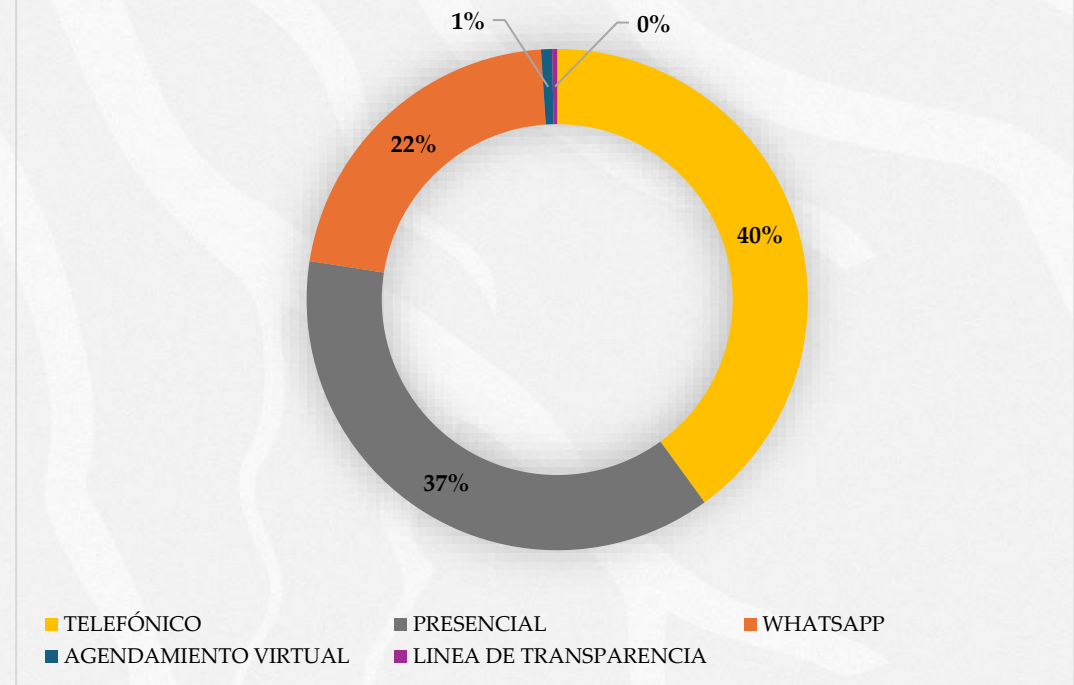


Gráfico 6. PQRSDf TOTALES VISTA - III Trimestre 2025

## Porcentaje de uso de los mecanismos

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



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

Fecha de corte: 25 de mayo 2026. \*Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

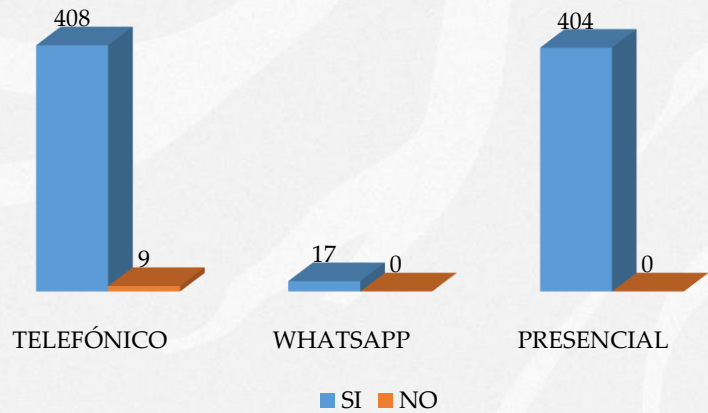


- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción respondidas

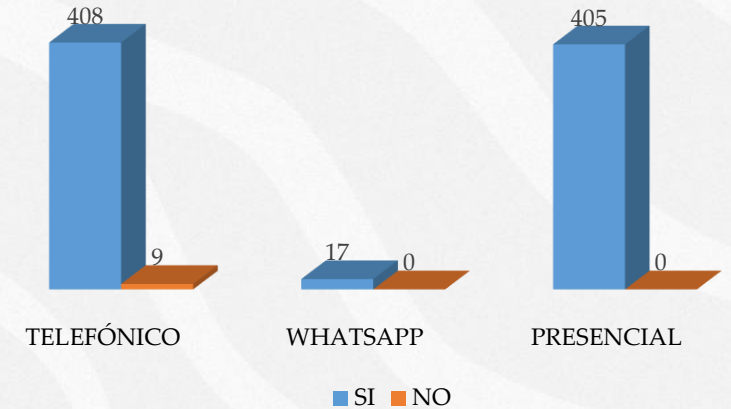
¿La información suministrada por el asesor fue clara y comprensible?

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



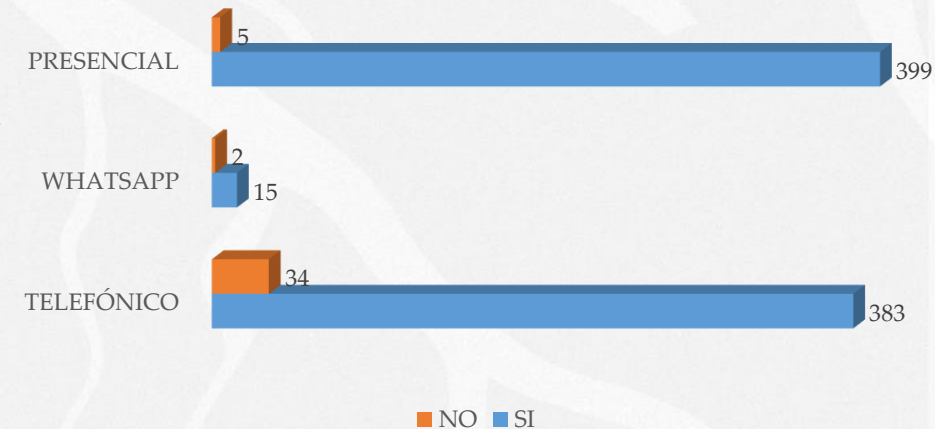
¿Considera que el asesor fue amable durante toda la atención?

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



¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

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



Fuente: Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp y Click to Call.  
 Fecha de corte: 25 de mayo 2026. \*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 – 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 ***
4.395	302	2	4.284	100	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:** 25 de mayo 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