



# Sistema  
Restaurativo

# TRÁMITE DE PQRSDF IV Trimestre 2025

01 de octubre al 31 de diciembre 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, agendamiento virtual y Click to Call.
- Escrito: Ventanilla Única y buzón de sugerencias.
- Presencial: Bogotá, Cali, Medellín, Villavicencio, Valledupar, Cúcuta, Neiva, Sincelejo y Florencia.
- Telefónico: Línea de Transparencia, Línea Nacional y línea gratuita.



## Software de Apoyo

- Formulario web PQRSDF
- Correo electrónico
- Escrito

CONTi

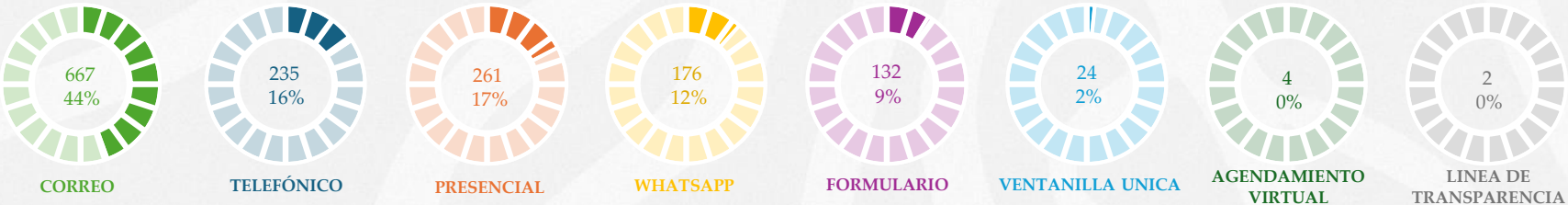
- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual
- Click to call

VISTA

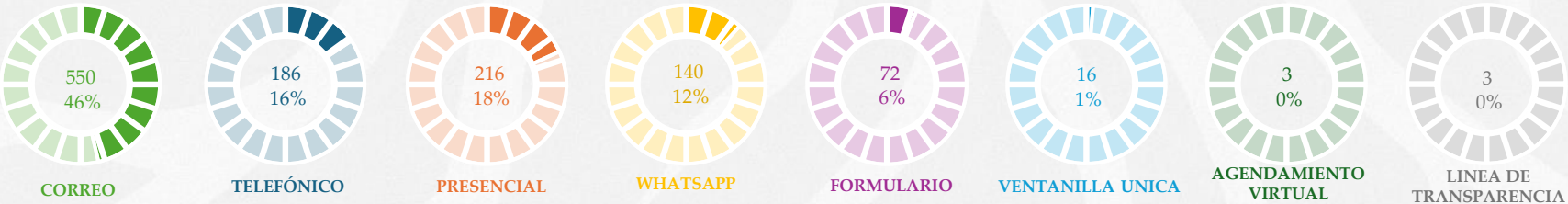
# PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

Gráfico 1: PQRSDF MES A MES POR CANAL DE ATENCIÓN - IV Trimestre 2025\*

## OCTUBRE – 1.501



## NOVIEMBRE – 1.186



## DICIEMBRE – 991

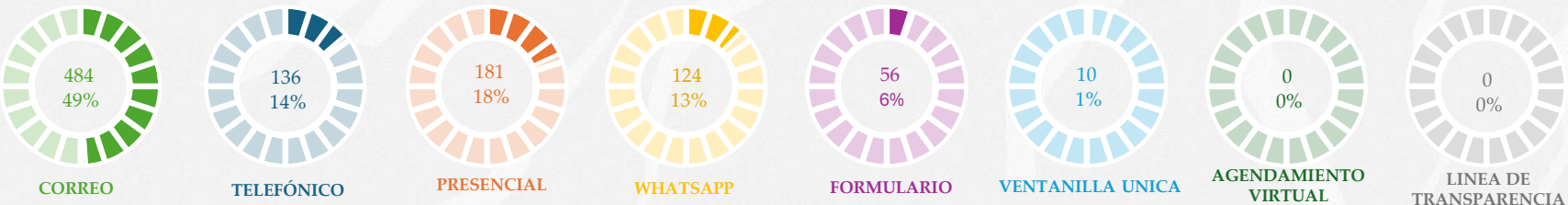
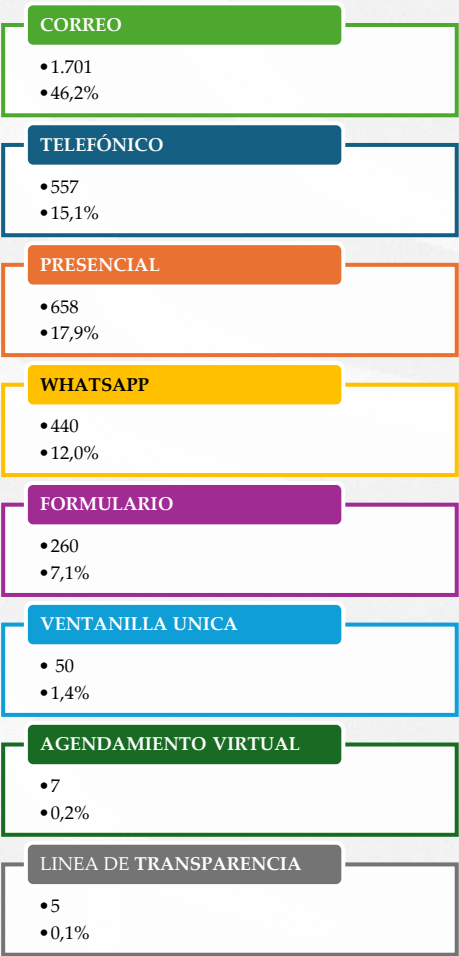


Gráfico 2: PQRSDF TOTALES POR CANAL DE ATENCIÓN - IV Trimestre 2025\*





PQRSDF por Áreas

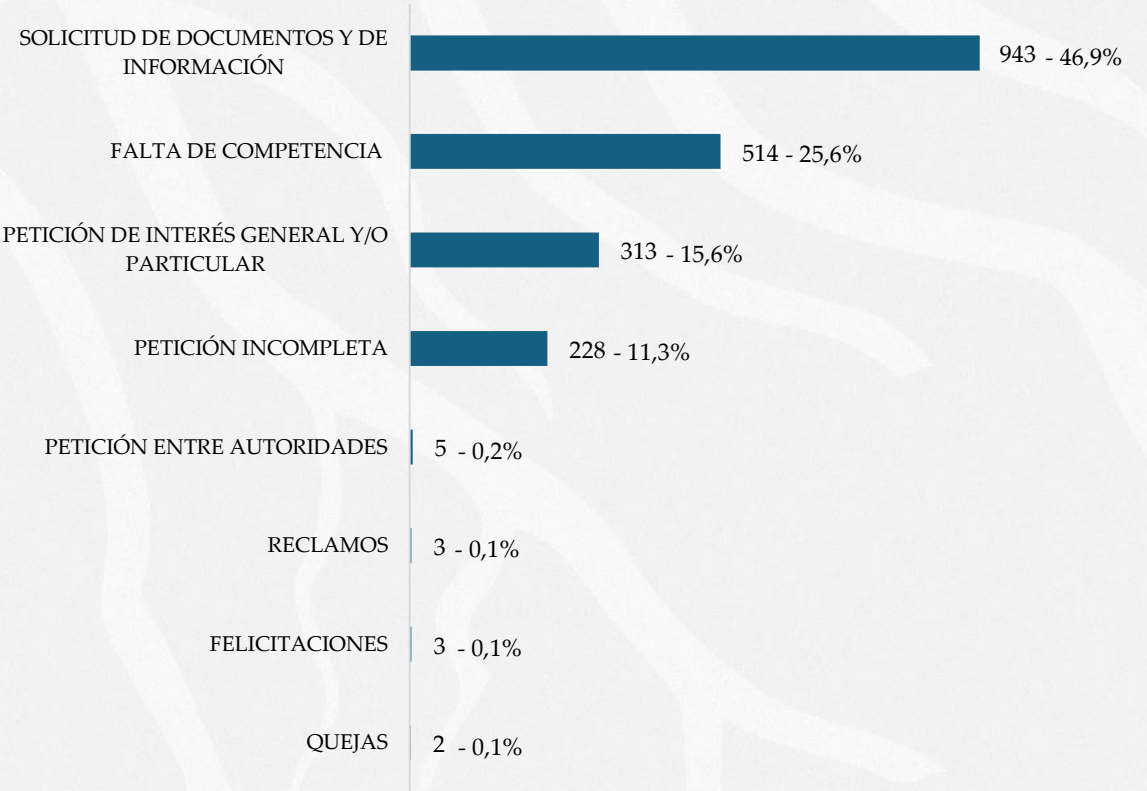
Gráfico 3: PQRSDF POR ÁREA –IV Trimestre 2025\*

ÁREA	# RADICADOS	% PARTICIPACIÓN
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1.054	52,4%
OFICINA ASESORA DE MONITOREO INTEGRAL	264	13,1%
OFICINA ASESORA SAAD DEFENSA A COMPARECIENTES	207	10,3%
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	203	10,1%
DIRECCIÓN UIA	95	4,7%
OFICINA ASESORA SAAD REPRESENTACIÓN A VÍCTIMAS	46	2,3%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	20	1,0%
GRUPO DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS TESTIGOS Y DEMAS INTERVINIENTES	18	0,9%
PRESIDENCIA	14	0,7%
SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	13	0,6%
GRUPO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL GRAI	10	0,5%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	9	0,4%
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	8	0,4%
SALA DE AMNISTÍA O INDULTO	5	0,2%
OFICINA ASESORA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	5	0,2%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	4	0,2%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	4	0,2%
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	4	0,2%
OFICINA ASESORA DE ENFOQUES DIFERENCIALES	3	0,1%
RELATORÍA	3	0,1%
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN Y ADVERTENCIA OPORTUNA DE RIESGOS Y AMENAZAS	3	0,1%
SALA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD DE RESPONSABILIDAD Y DETERMINACION DE HECHOS Y CONDUCTAS	3	0,1%
OFICINA ASESORA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	2	0,1%
SECRETARÍA EJECUTIVA	2	0,1%
GRUPO APOYO LEGAL Y ADMINISTRATIVO	1	0,0%
SECCIÓN DE AUSENCIA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD Y RESPONSABILIDAD	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1	0,0%
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN FISCALES	1	0,0%
SECRETARIA JUDICIAL	1	0,0%
GRUPOS TERRITORIALES VALLEDUPAR	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0,0%
SUBDIRECCIÓN DEL SISTEMA DE JUSTICIA RESTAURATIVA	1	0,0%
GRUPO ESPECIALIZADO TÉCNICO INVESTIGATIVO JUDICIAL	1	0,0%
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN TERRITORIAL	1	0,0%
OFICINA ASESORA DE MEMORIA INSTITUCIONAL Y DEL SISTEMA INTEGRAL PARA LA PAZ	1	0,0%
TOTAL GENERAL	2.011	100,0%



Modalidad PQRSDF

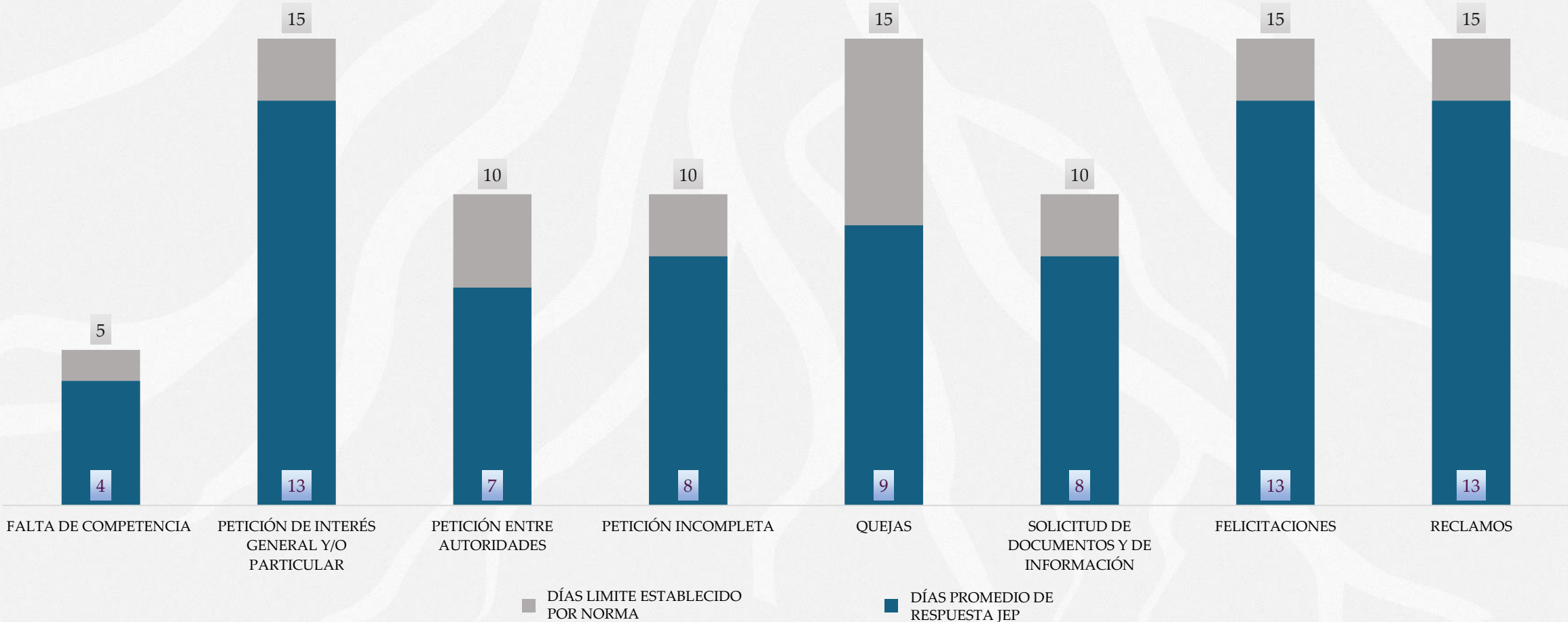
Gráfico 4. PQRSDF POR MODALIDAD PQRSDF – IV Trimestre 2025\*



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 – IV 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:** 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

1.667 PQRSDF Recibidas,  
Registradas y tramitadas en el  
Sistema VISTA

## Número de atenciones por mes y mecanismo

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

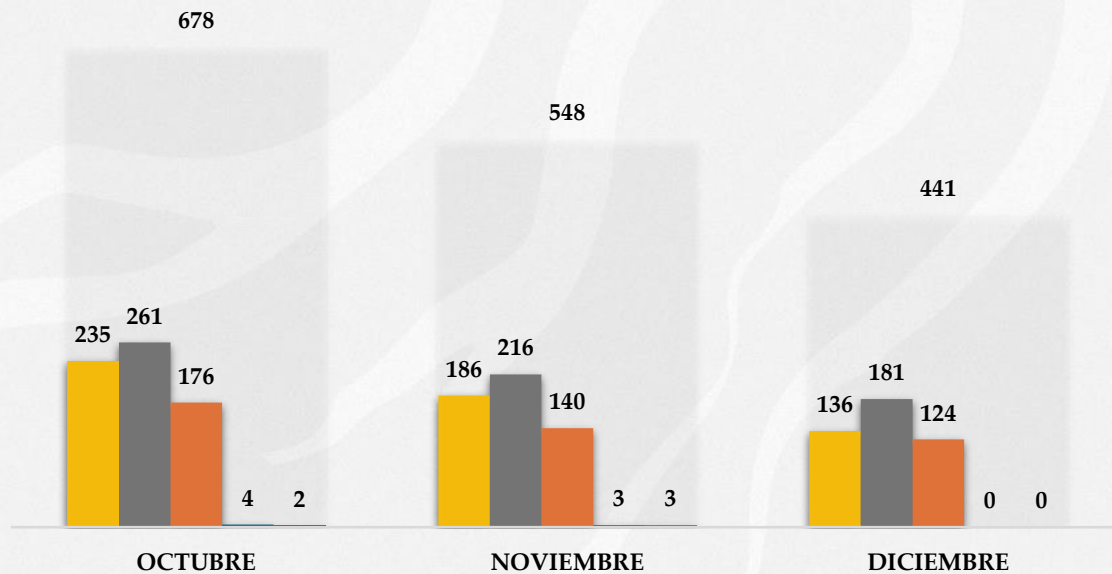
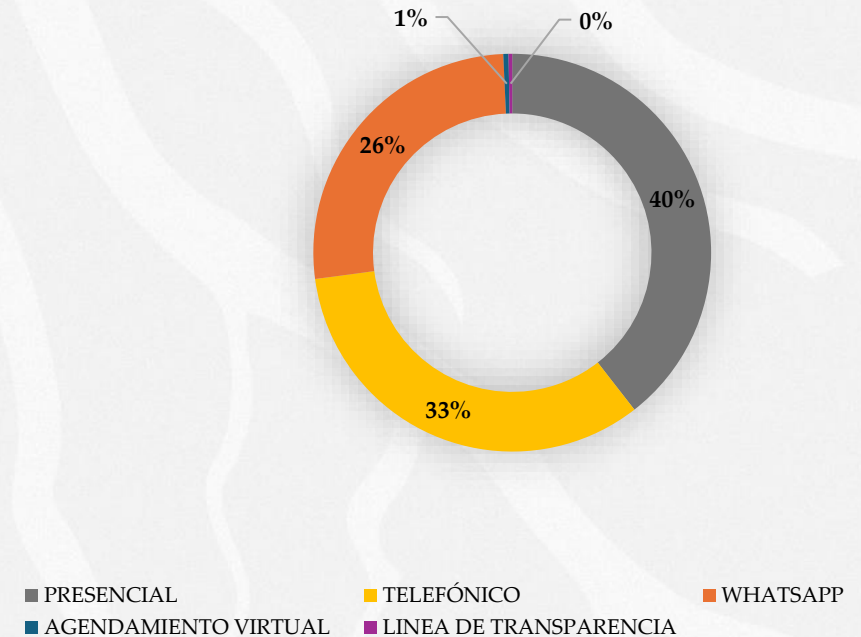


Gráfico 6. PQRSDF TOTALES VISTA - IV Trimestre 2025\*

## Porcentaje de uso de los mecanismos

Gráfico 7: PQRSDF PORCENTAJE DE USO MECANISMOS - IV Trimestre 2025\*



**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.



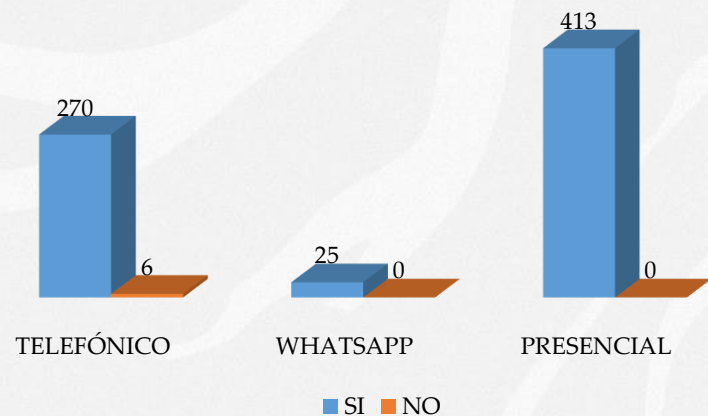


- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción respondidas

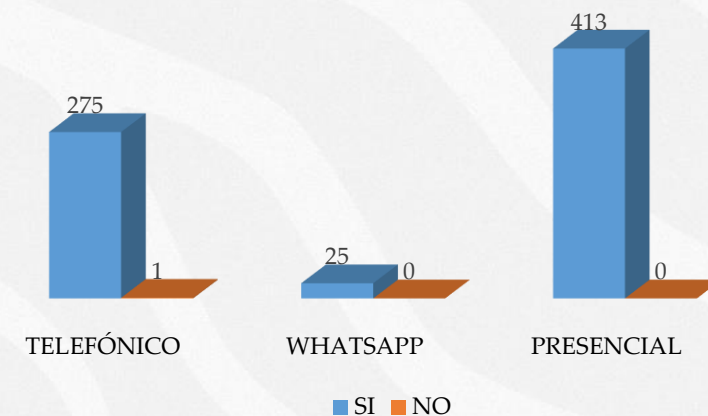
¿La información suministrada por el asesor fue clara y comprensible?

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



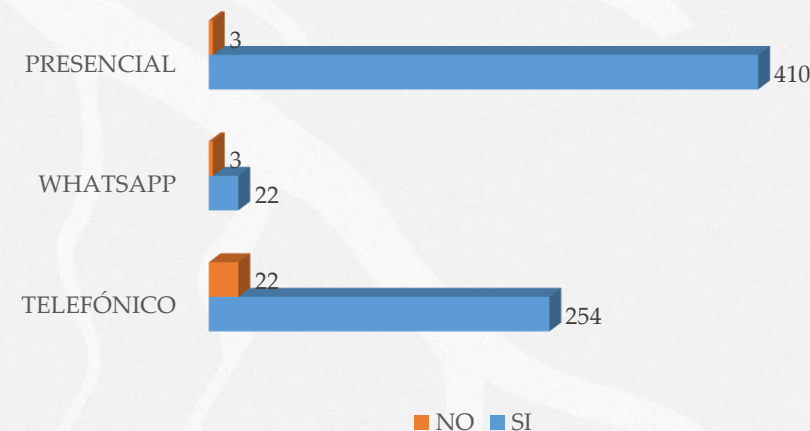
¿Considera que el asesor fue amable durante toda la atención?

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



¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

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



# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 1: Tabla de información por categoría – IV 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 ***
3.678	514	1	3.614	63	0	1	2	3	0

\*\* El número de solicitudes recibidas corresponde a la suma de las casillas de color azul oscuro.

\*\*\* La información de las casillas de color neutro está 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:** 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