



#Sistema
Restaurativo

TRÁMITE DE PQRSDF I Trimestre 2026

01 de enero al 31 de marzo del 2026

Secretaría Ejecutiva
Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía
2026

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, 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 - I Trimestre 2026*

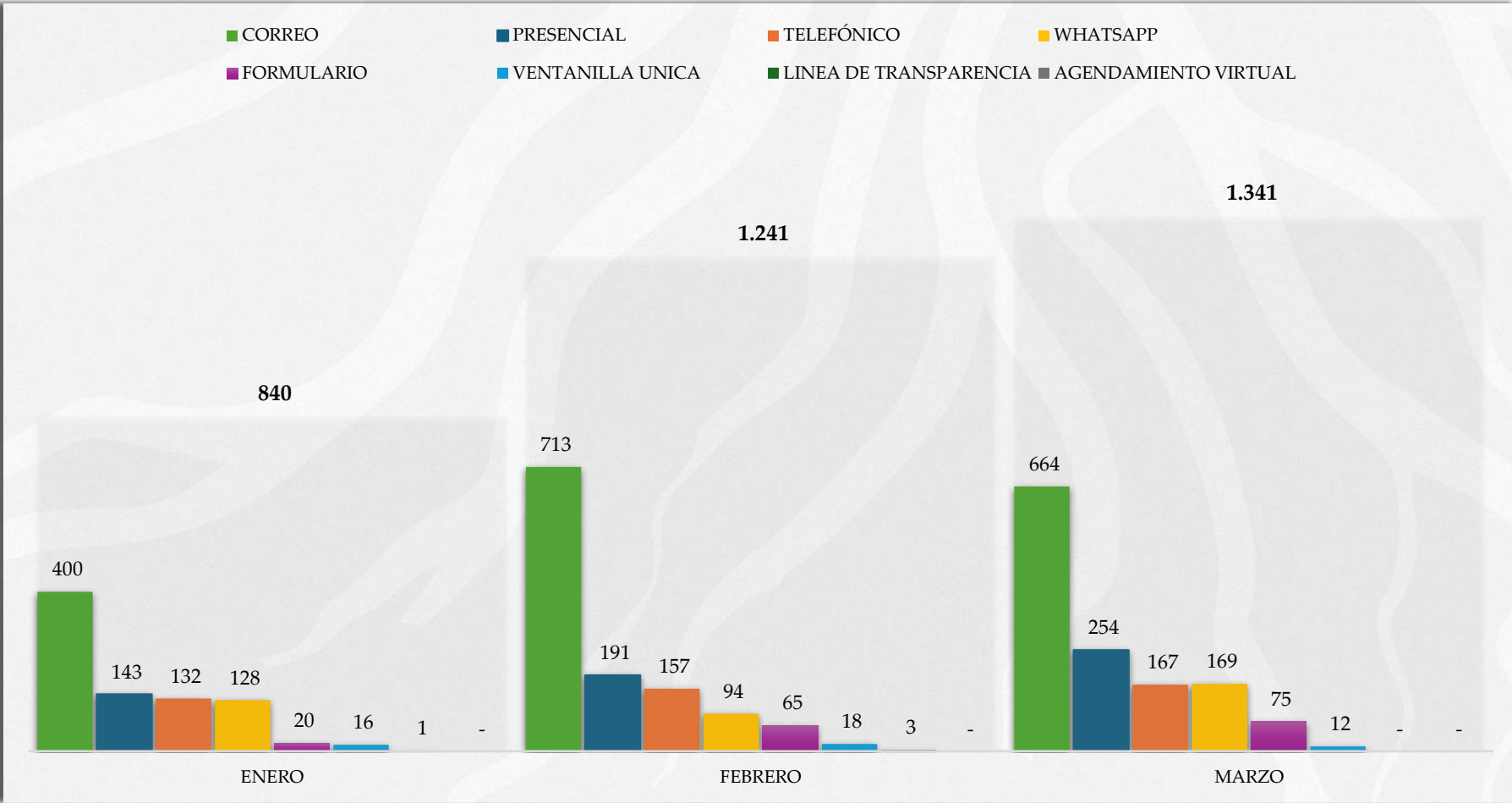
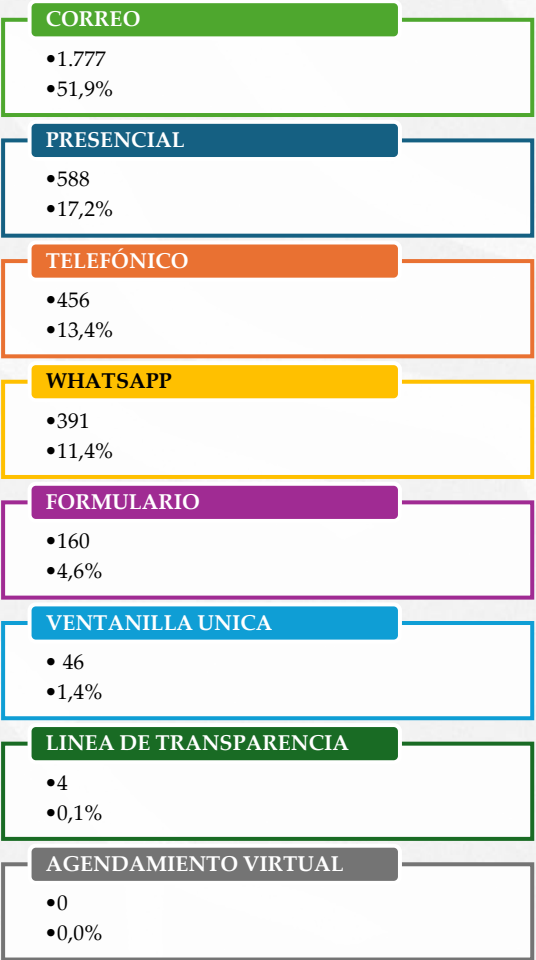


Gráfico 2: PQRSDF TOTALES POR CANAL DE ATENCIÓN - I Trimestre 2026*



Sistema Restaurativo

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

Fecha de corte: 01 de septiembre 2026.

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

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

PQRSDF por Áreas

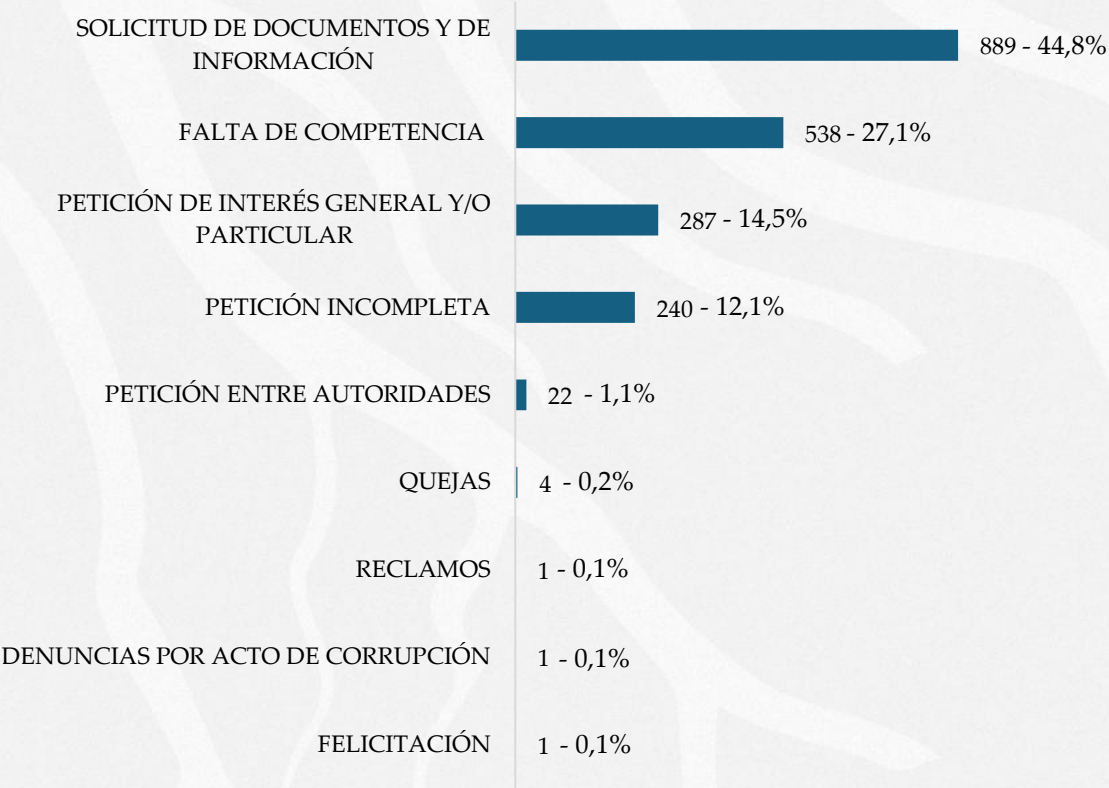
Gráfico 3: PQRSDF POR ÁREA - I Trimestre 2026*

ÁREA	# RADICADOS	% PARTICIPACIÓN
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	971	49,0%
OFICINA ASESORA DE MONITOREO INTEGRAL	274	13,4%
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A VICTIMAS	227	11,2%
OFICINA ASESORA SAAD DEFENSA A COMPARECIENTES	198	10,0%
DIRECCIÓN UIA	86	4,3%
OFICINA ASESORA SAAD REPRESENTACIÓN A VÍCTIMAS	59	3,0%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	22	1,1%
PRESIDENCIA	18	0,9%
SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	15	0,8%
SECRETARÍA EJECUTIVA	13	0,7%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	13	0,7%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	12	0,6%
GRUPO DE PROTECCIÓN A VICTIMAS TESTIGOS Y DEMAS INTERVINIENTES	12	0,6%
GRUPO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL GRAI	11	0,6%
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	10	0,5%
OFICINA ASESORA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	5	0,3%
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN FISCALES	4	0,2%
SUBDIRECCIÓN DEL SISTEMA DE JUSTICIA RESTAURATIVA	4	0,2%
RELATORÍA	4	0,2%
OFICINA ASESORA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	4	0,2%
OFICINA ASESORA DE ENFOQUES DIFERENCIALES	3	0,2%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	0,2%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	2	0,1%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0,1%
GRUPO DE APOYO TÉCNICO FORENSE	2	0,1%
SALA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD DE RESPONSABILIDAD Y DETERMINACION DE HECHOS Y CONDUCTAS	2	0,1%
SECRETARÍA JUDICIAL	1	0,1%
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN TERRITORIAL	1	0,1%
GRUPO ESPECIALIZADO TÉCNICO INVESTIGATIVO JUDICIAL	1	0,1%
OFICINA ASESORA DE JUSTICIA RESTAURATIVA	1	0,1%
GRUPO DE ENFOQUE DE GENERO Y ENFOQUE DIFERENCIAL	1	0,1%
GRUPOS TERRITORIALES NEIVA	1	0,1%
OFICINA ASESORA DE MEMORIA INSTITUCIONAL Y DEL SISTEMA INTEGRAL PARA LA PAZ	1	0,1%
TOTAL GENERAL	1.983	100,0%



Modalidad PQRSDF

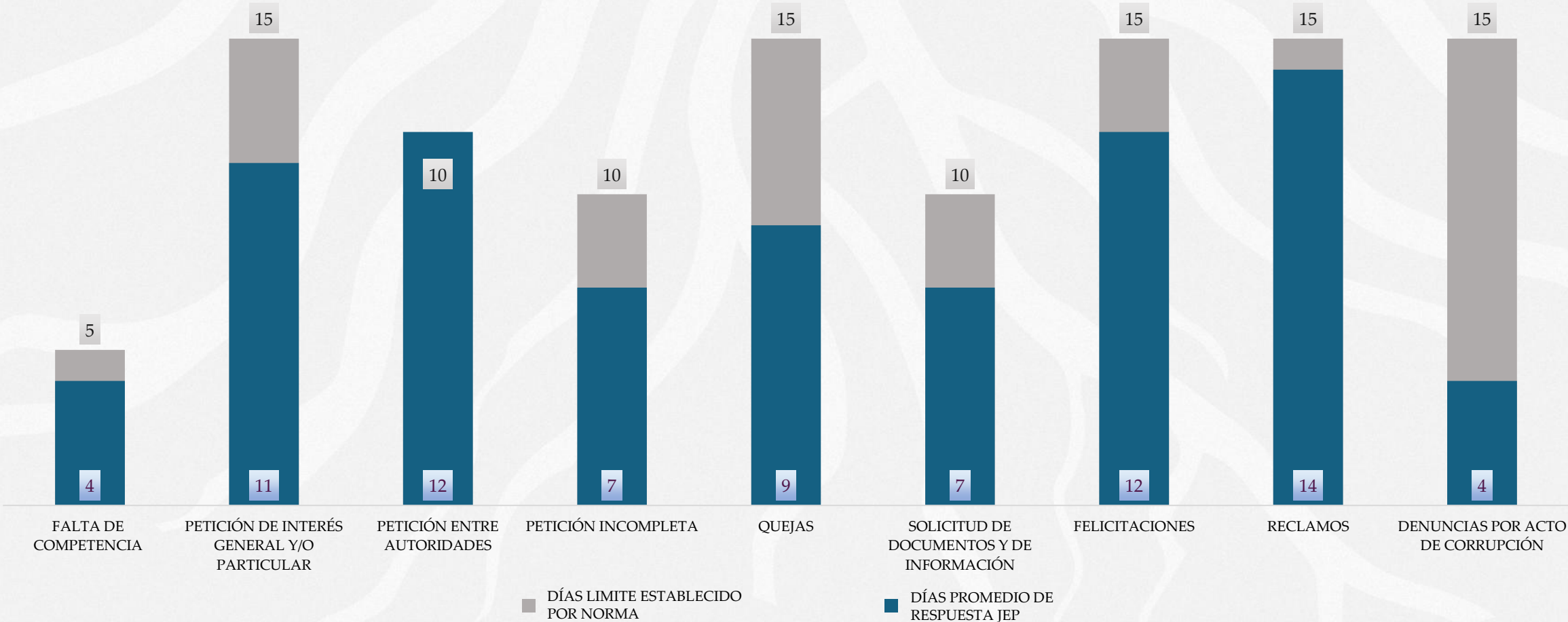
Gráfico 4: PQRSDF POR MODALIDAD – I Trimestre 2026*



Fuente: CONTi: canal escrito, formularios web. Fecha de corte: 01 de septiembre 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 – I Trimestre 2026*



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

Fecha de corte: 01 de septiembre 2026.

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



- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

1.439 PQRSDf Recibidas,
Registradas y tramitadas en el
Sistema VISTA

Número de atenciones por mes y mecanismo

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

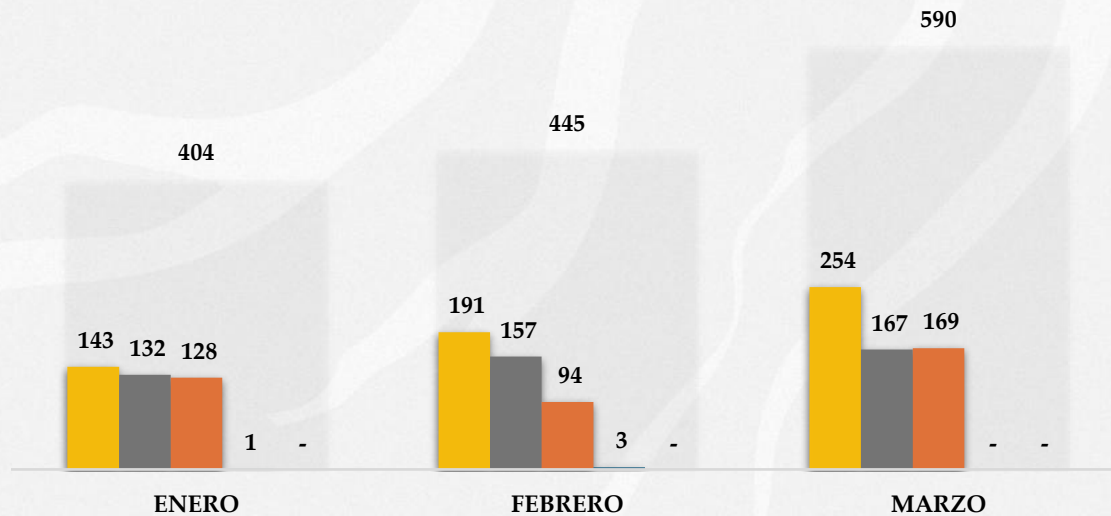
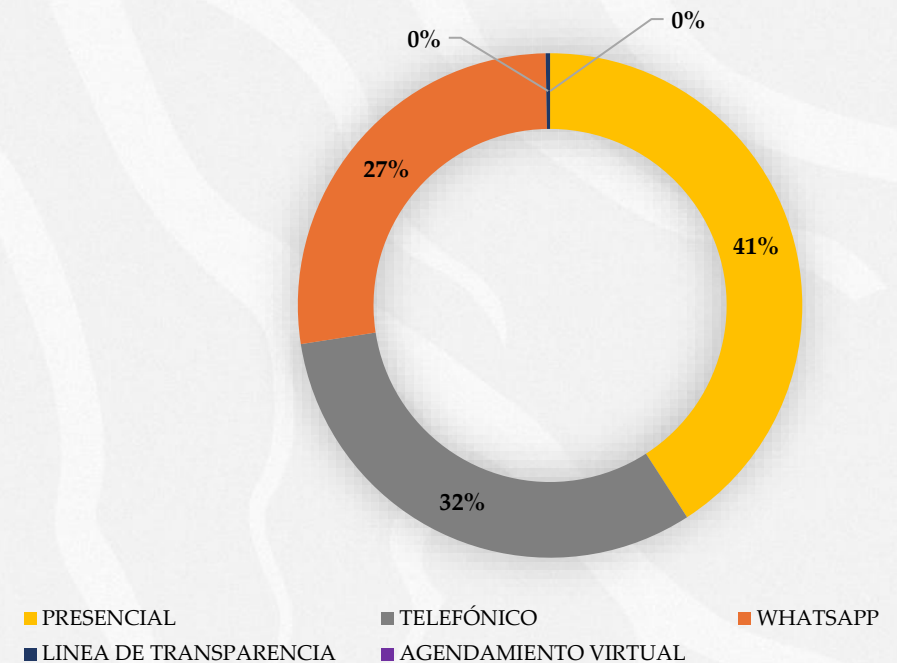


Gráfico 6. PQRSDf TOTALES VISTA - I Trimestre 2026*

Porcentaje de uso de los mecanismos

Gráfico 7: PQRSDf PORCENTAJE DE USO MECANISMOS - I TRIMESTRE 2026*



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

Fecha de corte: 01 de septiembre 2026. ***Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

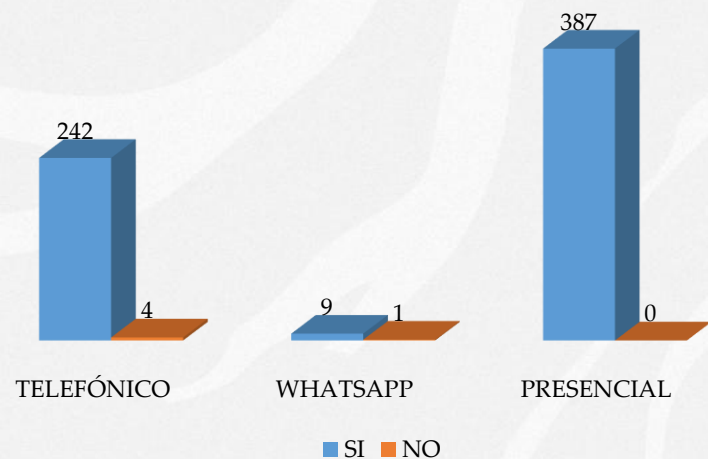


- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción respondidas

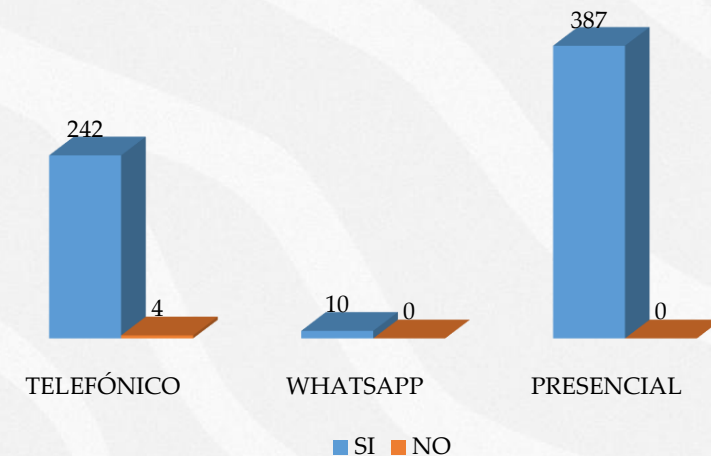
¿La información suministrada por el asesor fue clara y comprensible?

Gráfico 8: Pregunta 1 Encuesta de percepción - I Trimestre 2026*



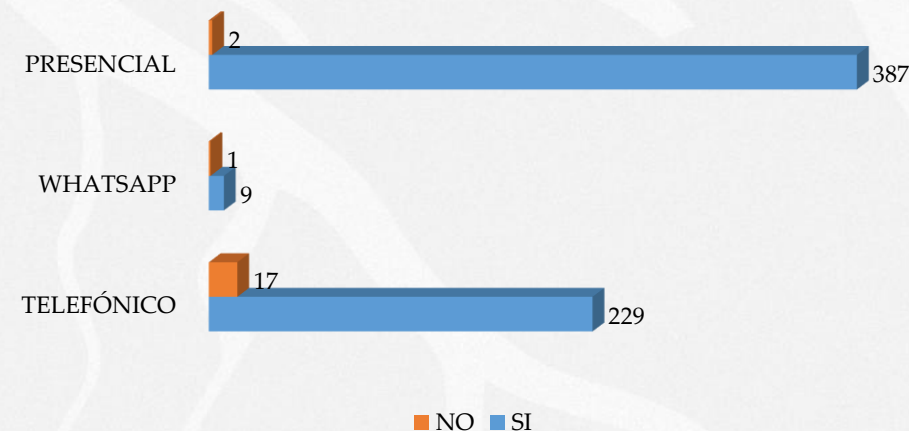
¿Considera que el asesor fue amable durante toda la atención?

Gráfico 9: Pregunta 2 Encuesta de percepción - I Trimestre 2026*



¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

Gráfico 10: Pregunta 3 Encuesta de percepción - I Trimestre 2026*



SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 1: Tabla de información por categoría – I Trimestre 2026*

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 ***
3.422	538	0	3.389	31	0	2	4	1	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: 01 de septiembre 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