



#Sistema
Restaurativo

TRÁMITE DE PQRSDF II Trimestre 2026

01 de abril al 30 de junio 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

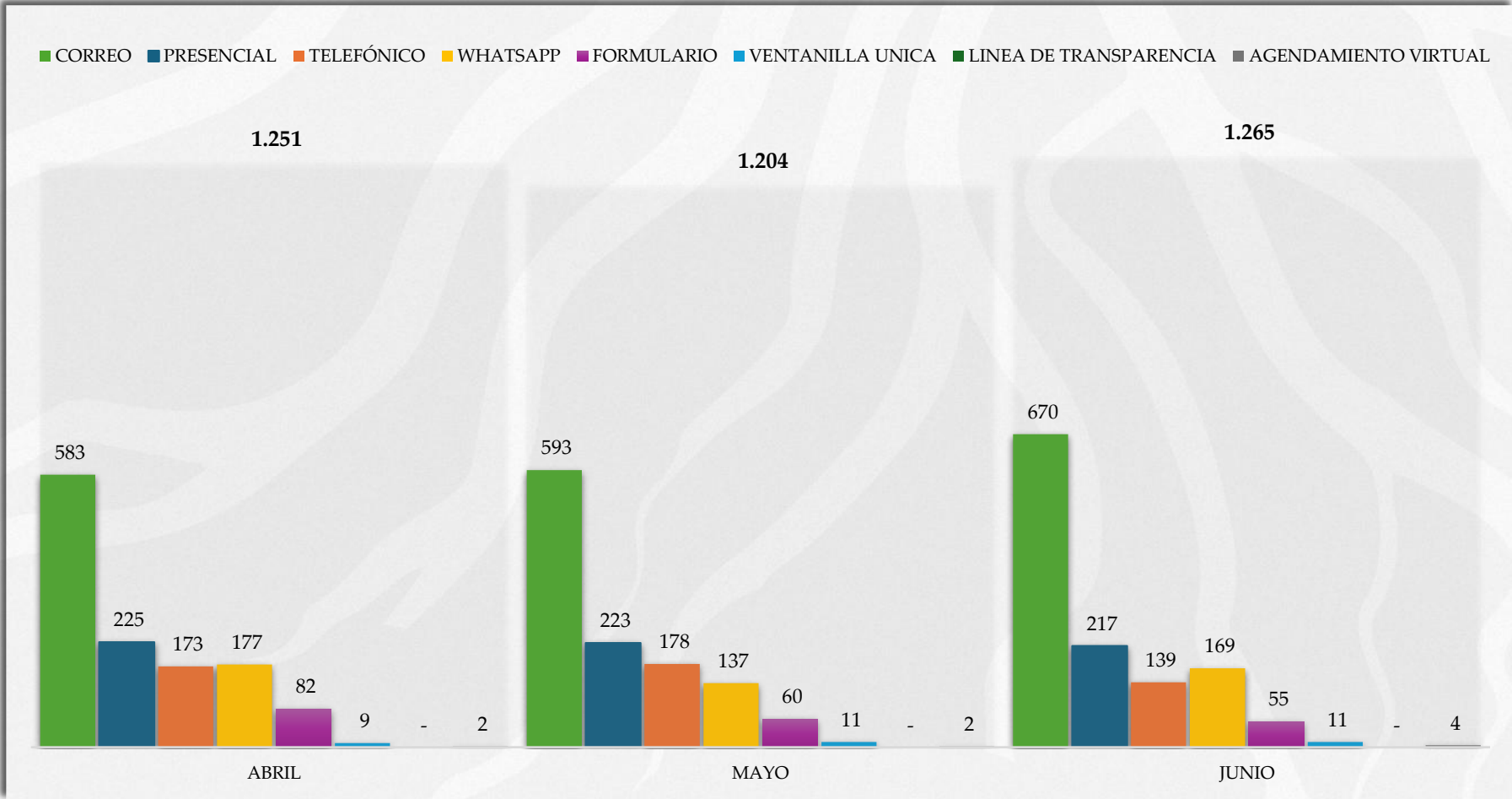
- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual
- Click to call

VISTA

PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

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

Gráfico 1: PQRSDF MES A MES POR CANAL DE ATENCIÓN - II Trimestre 2026*



CORREO	•1.846	•49,7%
PRESENCIAL	•665	•17,9%
TELEFÓNICO	•490	•13,2%
WHATSAPP	•483	•12,9%
FORMULARIO	•197	•5,3%
VENTANILLA UNICA	•31	•0,8%
LINEA DE TRANSPARENCIA	•0	•0,0%
AGENDAMIENTO VIRTUAL	•8	•0,2%



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

- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

2.074 PQRSDF Recibidas y tramitadas en el Sistema CONTi

PQRSDF por Áreas

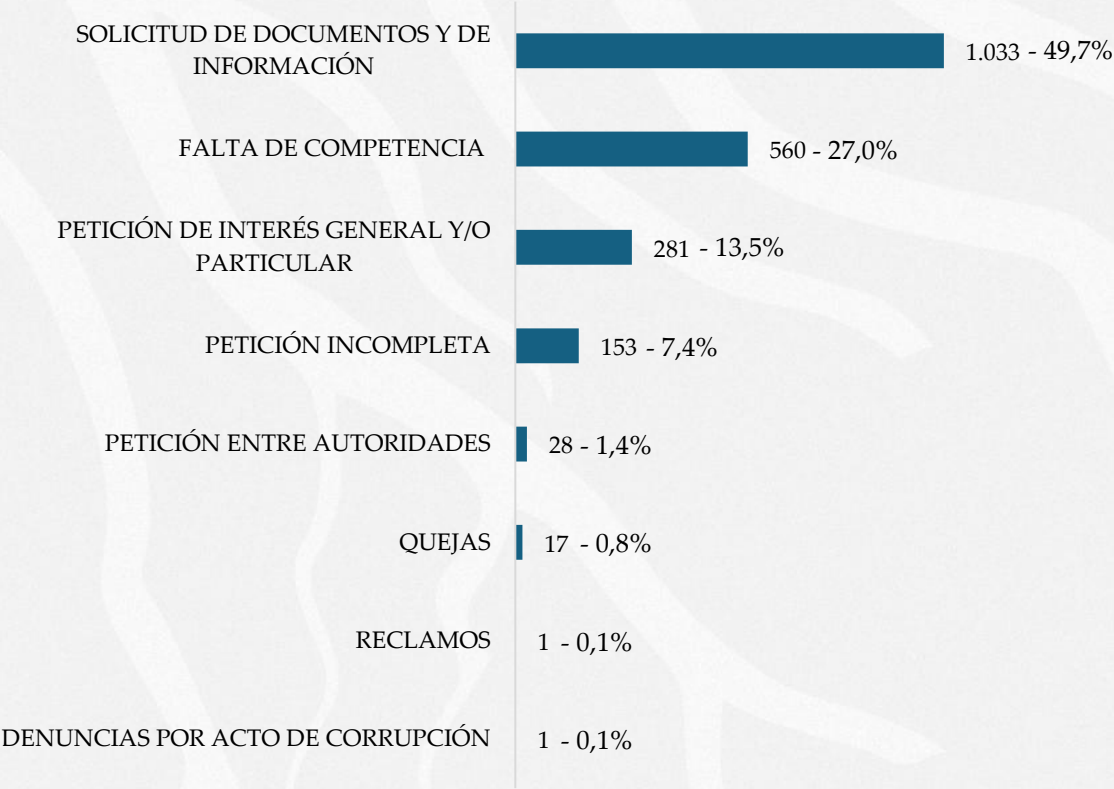
Gráfico 3: PQRSDF POR ÁREA - II Trimestre 2026*

ÁREA	# RADICADOS	% PARTICIPACIÓN
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	923	44,6%
OFICINA ASESORA DE MONITOREO INTEGRAL	437	21,2%
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	216	10,4%
OFICINA ASESORA SAAD DEFENSA A COMPARECIENTES	154	7,4%
DIRECCIÓN UIA	78	3,8%
OFICINA ASESORA SAAD REPRESENTACIÓN A VÍCTIMAS	70	3,4%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	32	1,5%
SECRETARÍA EJECUTIVA	25	1,2%
PRESIDENCIA	20	1,0%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	16	0,8%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	12	0,6%
GRUPO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL GRAI	11	0,5%
SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	11	0,5%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	10	0,5%
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	7	0,3%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	6	0,3%
OFICINA ASESORA DE ENFOQUES DIFERENCIALES	6	0,3%
RELATORÍA	5	0,2%
SUBDIRECCIÓN DEL SISTEMA DE JUSTICIA RESTAURATIVA	4	0,2%
SALA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD DE RESPONSABILIDAD Y DETERMINACION DE HECHOS Y CONDUCTAS	4	0,2%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	4	0,2%
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN FISCALES	3	0,1%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2	0,1%
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN Y ADVERTENCIA OPORTUNA DE RIESGOS Y AMENAZAS	2	0,1%
OFICINA ASESORA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	2	0,1%
GRUPO DE PROTECCIÓN A VICTIMAS TESTIGOS Y DEMAS INTERVINIENTES	2	0,1%
OFICINA ASESORA DE MEMORIA INSTITUCIONAL Y DEL SISTEMA INTEGRAL PARA LA PAZ	2	0,1%
SECRETARIA JUDICIAL	2	0,1%
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2	0,1%
OFICINA ASESORA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	2	0,1%
GRUPOS TERRITORIALES PASTO	1	0,0%
OFICINA ASESORA DE RECURSOS FÍSICOS E INFRAESTRUCTURA	1	0,0%
SALA DE AMNISTÍA O INDULTO	1	0,0%
SECCIÓN DE AUSENCIA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD Y RESPONSABILIDAD	1	0,0%
TOTAL GENERAL	2.074	100,0%



Modalidad PQRSDF

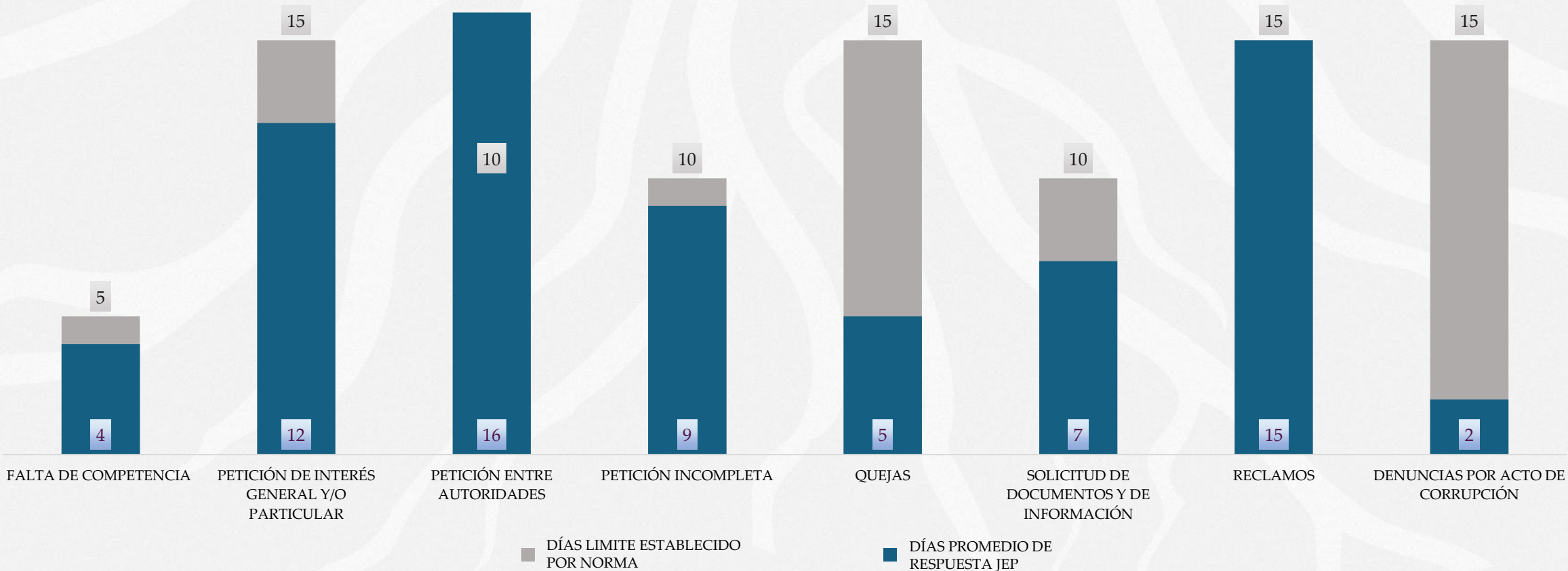
Gráfico 4. PQRSDF POR MODALIDAD – II Trimestre 2026*



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 – II 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

1.646 PQRSDF Recibidas,
Registradas y tramitadas en el
Sistema VISTA

Número de atenciones por mes y mecanismo

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

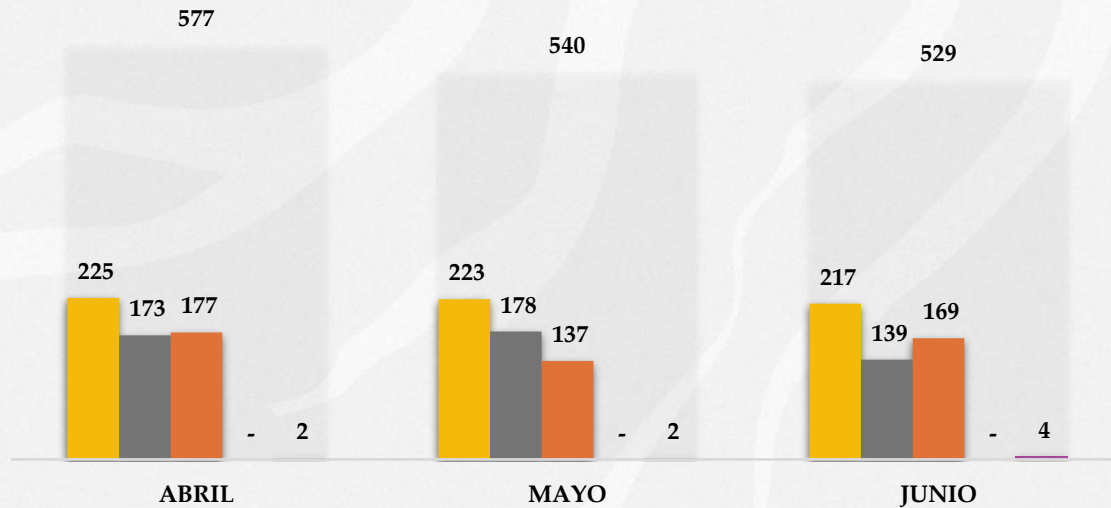
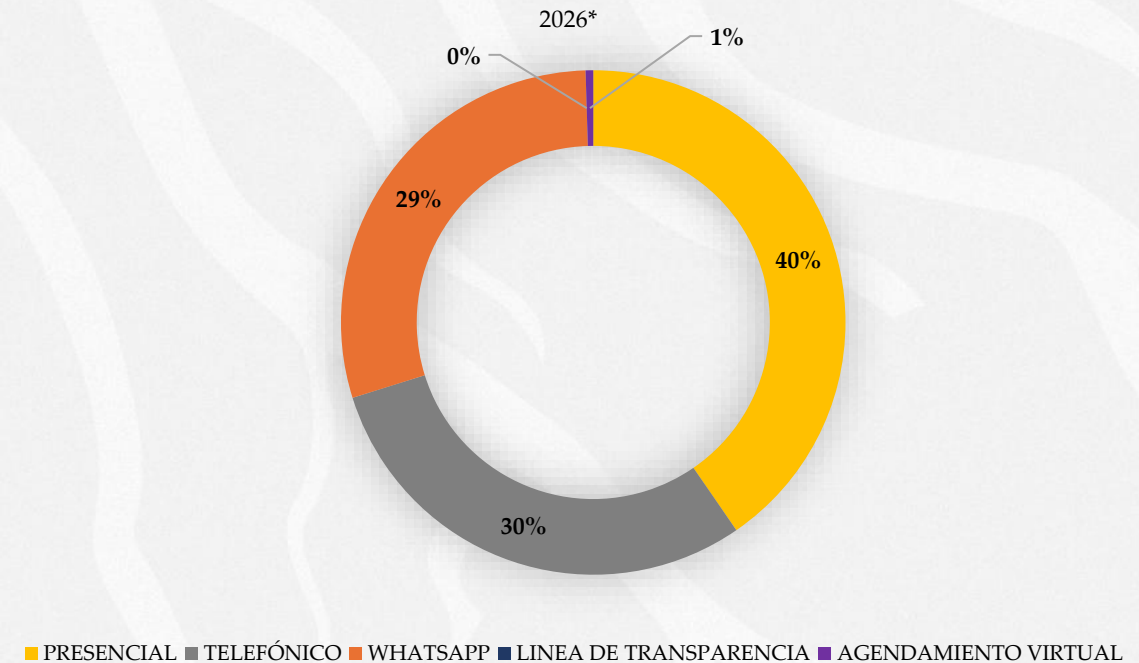


Gráfico 6. PQRSDF TOTALES VISTA - II Trimestre 2026*

Porcentaje de uso de los mecanismos

Gráfico 7: PQRSDF PORCENTAJE DE USO MECANISMOS - II 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.

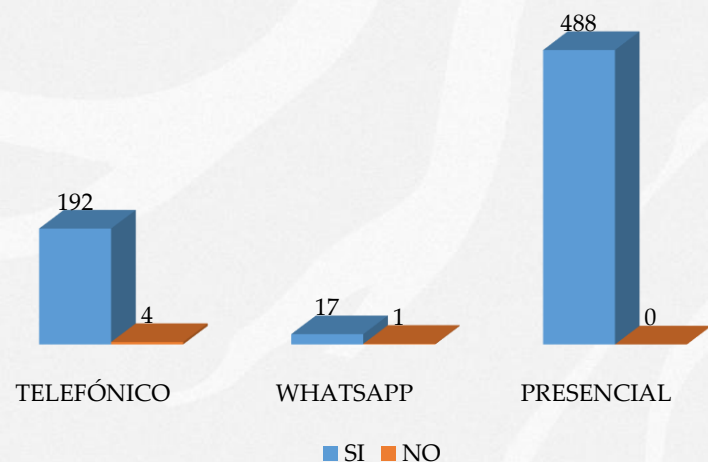
JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción
respondidas

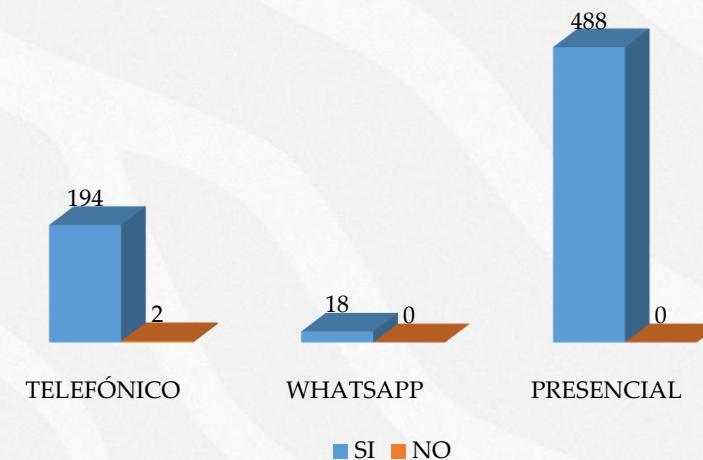
¿La información suministrada por el asesor fue clara y comprensible?

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



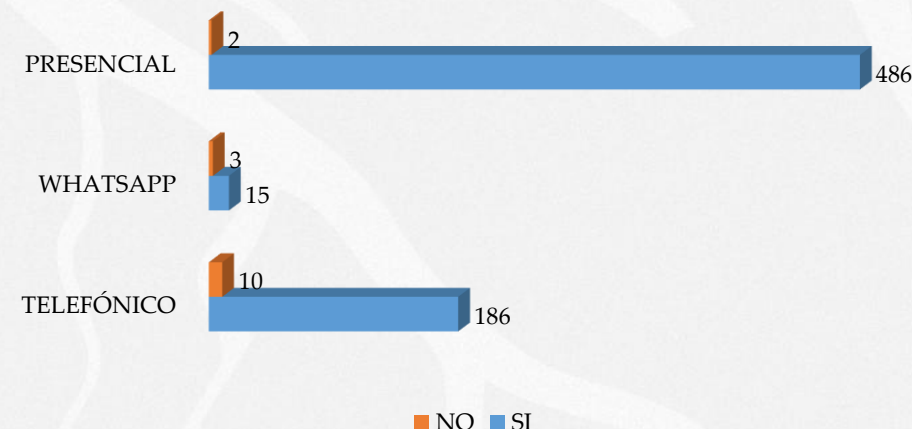
¿Considera que el asesor fue amable durante toda la atención?

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



¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

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



SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 1: Tabla de información por categoría – II 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 ***
3.720	560	17	3.676	41	0	3	17	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