

#Sistema Restaurativo

TRÁMITE DE PQRSDF
III Trimestre 2026

01 de julio al 30 de septiembre 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

#Sistema Restaurativo

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

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

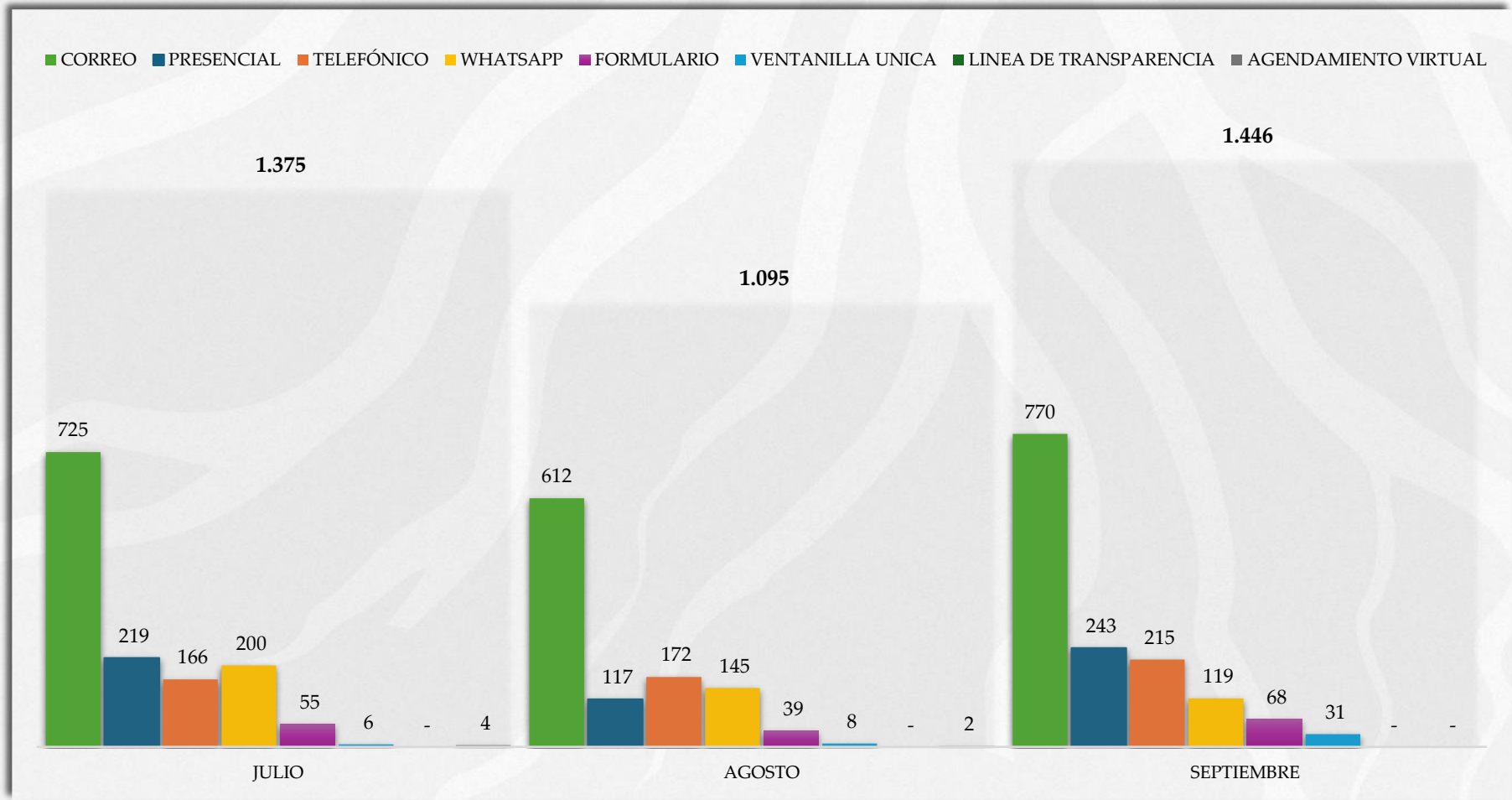


Gráfico 2: PQRSDF TOTALES POR CANAL DE ATENCIÓN - III Trimestre 2026*

CORREO
- 2.107
- 53,8%

PRESENCIAL
- 553
- 14,1%

TELEFÓNICO
- 579
- 14,8%

WHATSAPP
- 464
- 11,8%

FORMULARIO
- 162
- 4,1%

VENTANILLA UNICA
- 45
- 1,1%

AGENDAMIENTO VIRTUAL
- 6
- 0,2%

LINEA DE TRANSPARENCIA
- 0
- 0,0%

#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 noviembre de 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

2.314 PQRSDF Recibidas y tramitadas en el Sistema CONTi

PQRSDF por Áreas

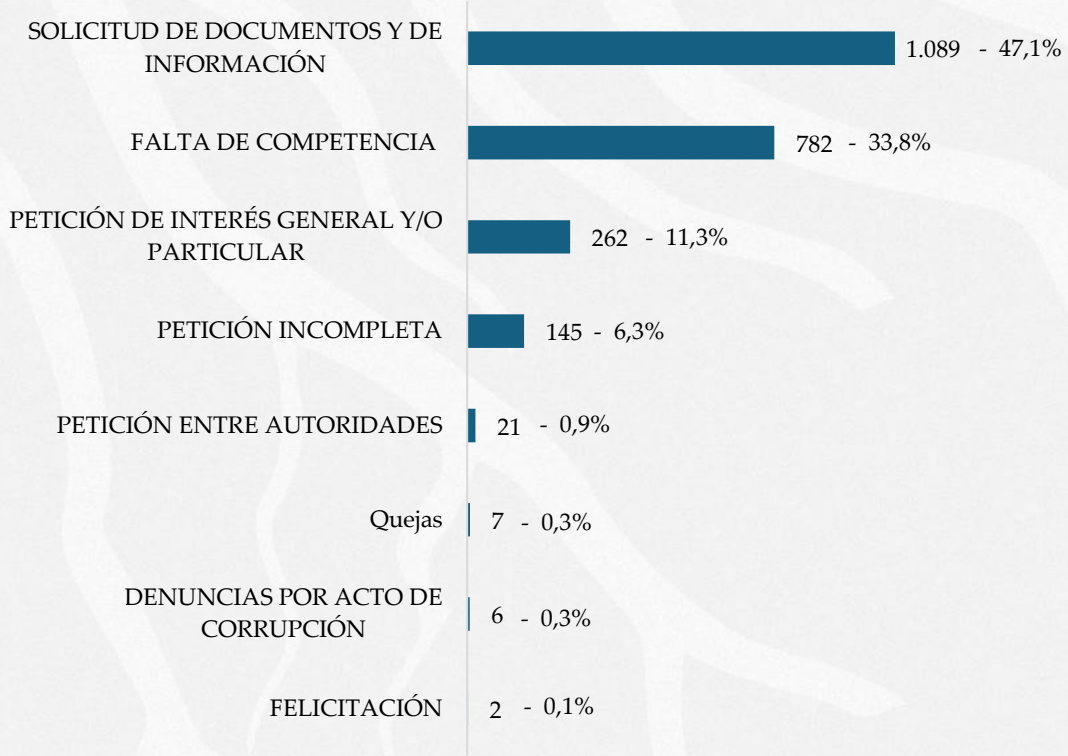
Gráfico 3: PQRSDF POR ÁREA - III Trimestre 2026*

ÁREA	# RADICADOS	% PARTICIPACIÓN
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	1091	47,1%
OFICINA ASESORA DE MONITOREO INTEGRAL	522	22,6%
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A VICTIMAS	125	5,4%
OFICINA ASESORA SAAD DEFENSA A COMPARECIENTES	104	4,5%
DIRECCIÓN UIA	96	4,1%
OFICINA ASESORA SAAD REPRESENTACIÓN A VÍCTIMAS	70	3,0%
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	67	2,9%
SECRETARÍA EJECUTIVA	59	2,5%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	19	0,8%
PRESIDENCIA	18	0,8%
SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	17	0,7%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	17	0,7%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	16	0,7%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	13	0,6%
GRUPO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL GRAI	11	0,5%
OFICINA ASESORA DE ENFOQUES DIFERENCIALES	8	0,3%
GRUPO DE PROTECCIÓN A VICTIMAS TESTIGOS Y DEMAS INTERVINIENTES	7	0,3%
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	6	0,3%
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	6	0,3%
RELATORÍA	5	0,2%
SUBDIRECCIÓN DEL SISTEMA DE JUSTICIA RESTAURATIVA	5	0,2%
GRUPO DE ENFOQUE DE GENERO Y ENFOQUE DIFERENCIAL	4	0,2%
SALA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD DE RESPONSABILIDAD Y DETERMINACION DE HECHOS Y CONDUCTAS	4	0,2%
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	4	0,2%
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN Y ADVERTENCIA OPORTUNA DE RIESGOS Y AMENAZAS	3	0,1%
OFICINA ASESORA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	3	0,1%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	3	0,1%
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2	0,1%
EQUIPO DE INVESTIGACIÓN FISCALES	2	0,1%
GRUPO DE APOYO TÉCNICO FORENSE	2	0,1%
GRUPO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A VICTIMAS	1	0,0%
OFICINA ASESORA DE CONCEPTOS Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA	1	0,0%
OFICINA ASESORA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	1	0,0%
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN TERRITORIAL	1	0,0%
SUBSECRETARÍA	1	0,0%
TOTAL GENERAL	**2314**	**100,0%**

#Sistema Restaurativo

Modalidad PQRSDF

Gráfico 4. PQRSDF POR MODALIDAD – III Trimestre 2026*

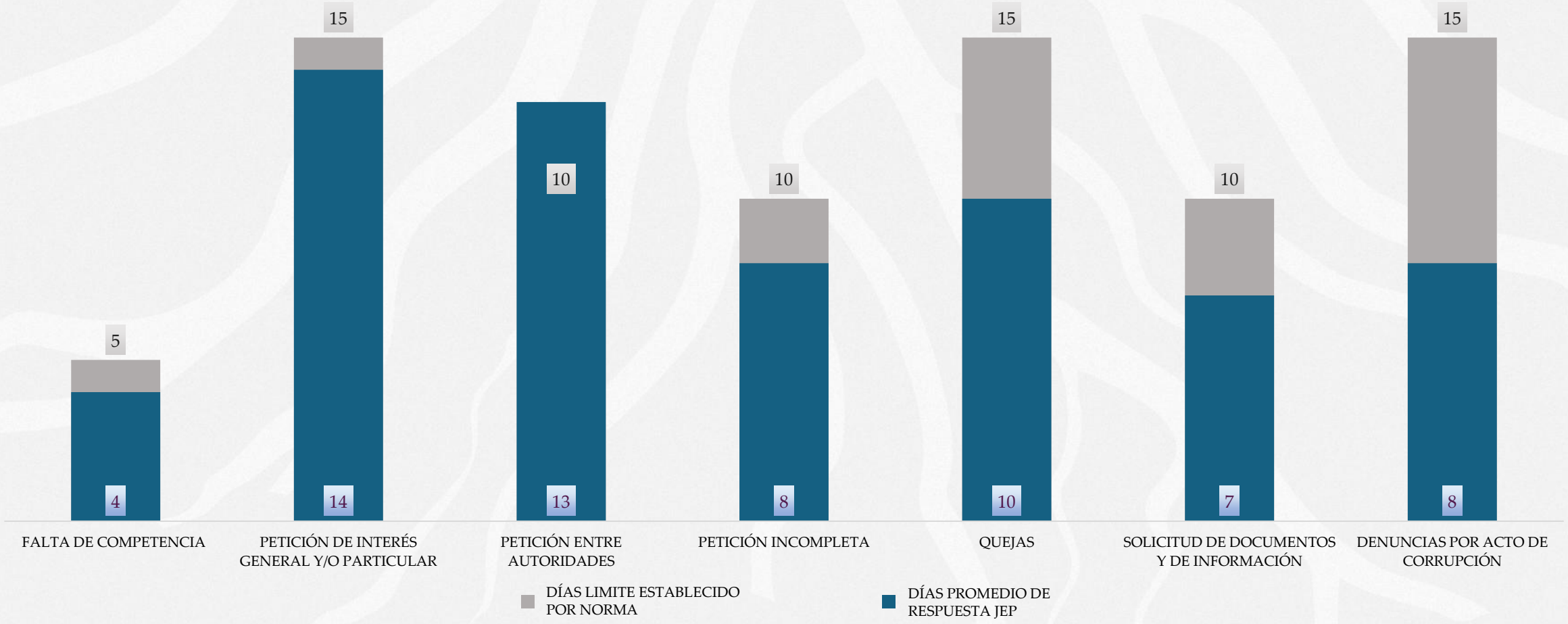


JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Fuente: CONTi: Formularios web, Correo electrónico, Ventanilla única. **Fecha de corte:** 01 de noviembre de 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 2026*



#Sistema Restaurativo

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

JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Fecha de corte: 01 de noviembre de 2026.

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

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

1.602 PQRSDF Recibidas, Registradas y tramitadas en el Sistema VISTA

Número de atenciones por mes y mecanismo

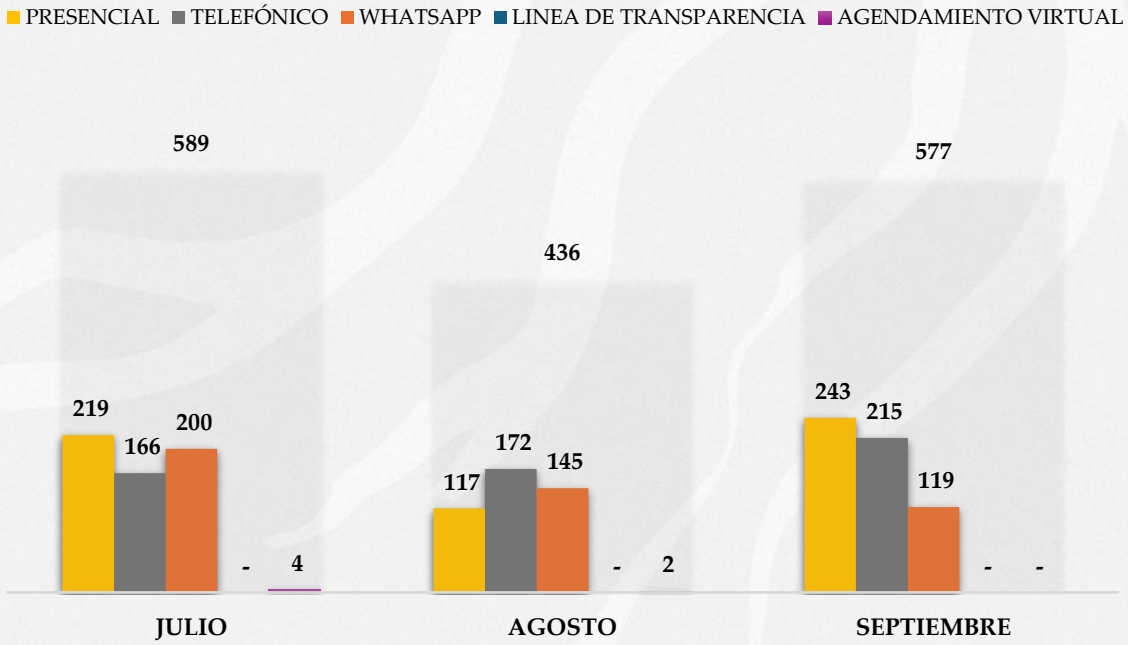
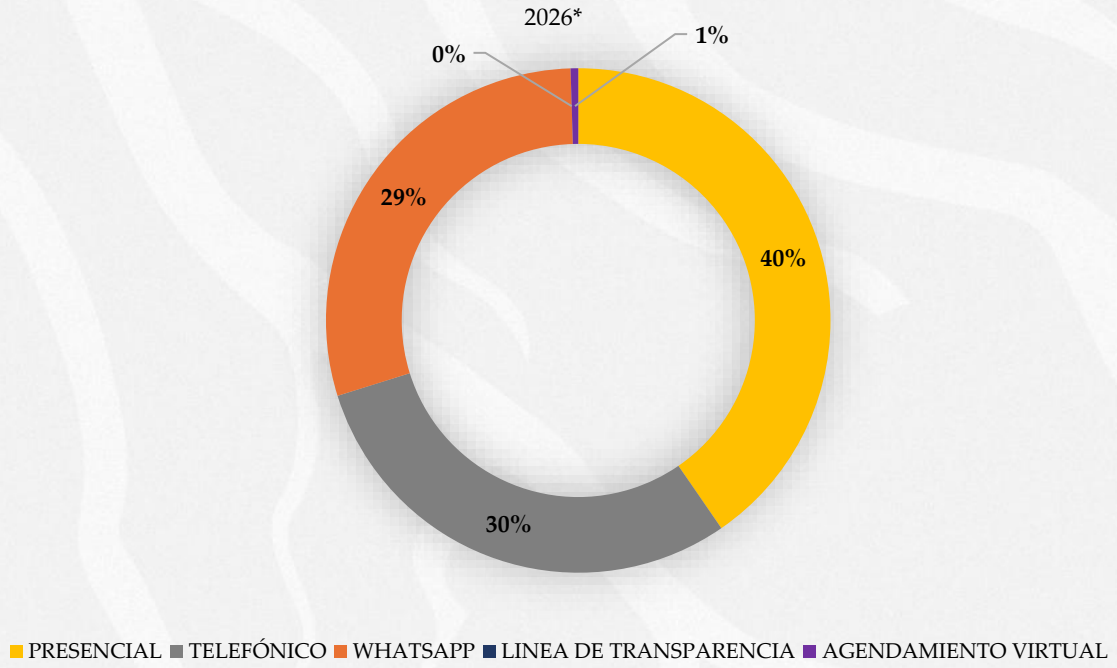


Gráfico 6. PQRSDF TOTALES VISTA - III Trimestre 2026*

Porcentaje de uso de los mecanismos

Gráfico 7: PQRSDF PORCENTAJE DE USO MECANISMOS - III TRIMESTRE 2026*



#Sistema Restaurativo

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

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

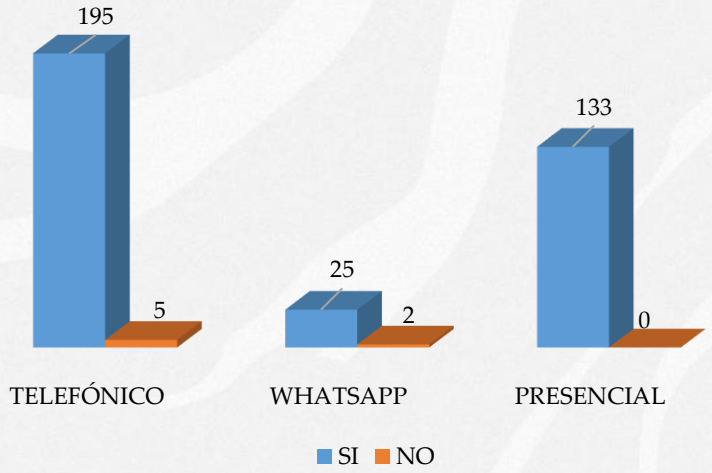
JEP | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción respondidas

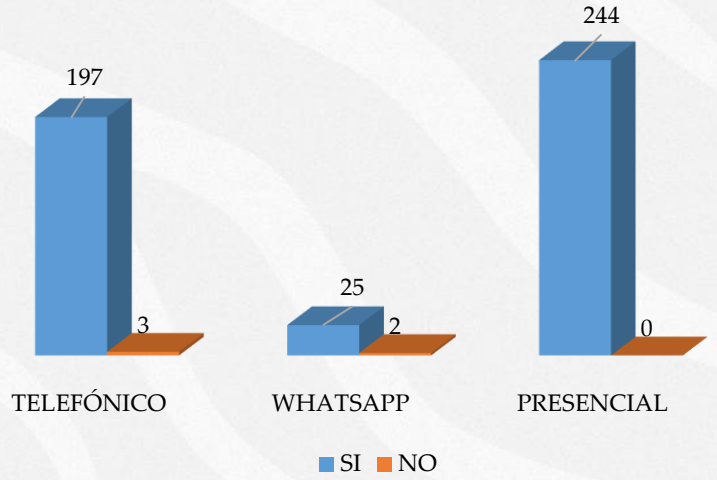
¿El canal de atención fue fácil de usar y respondió a sus expectativas de servicio?

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



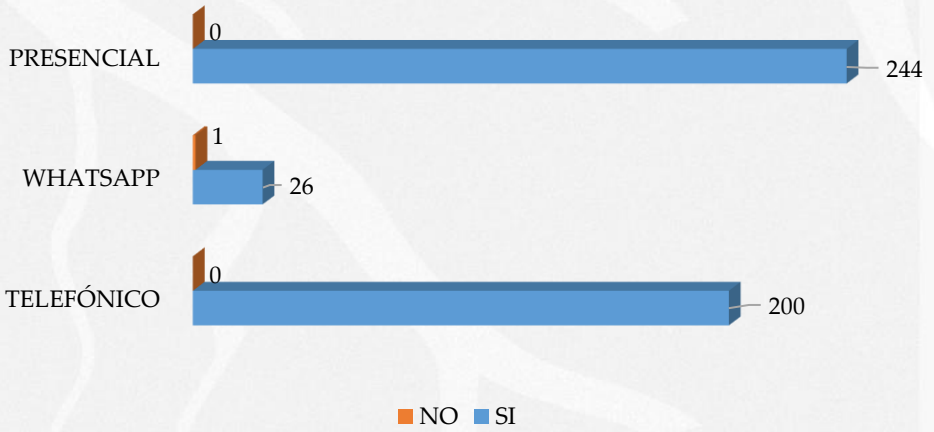
¿Su solicitud o necesidad fue comprendida correctamente?

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



¿La atención recibida fue rápida y oportuna?

Gráfico 10: Pregunta 4 Encuesta de percepción - III Trimestre 2026*



Nota: Los resultados de los Gráficos 8, 9 y 10 contemplan los meses de agosto y septiembre, teniendo en cuenta la actualización de las preguntas de la encuesta realizada en agosto de 2026.

#Sistema Restaurativo

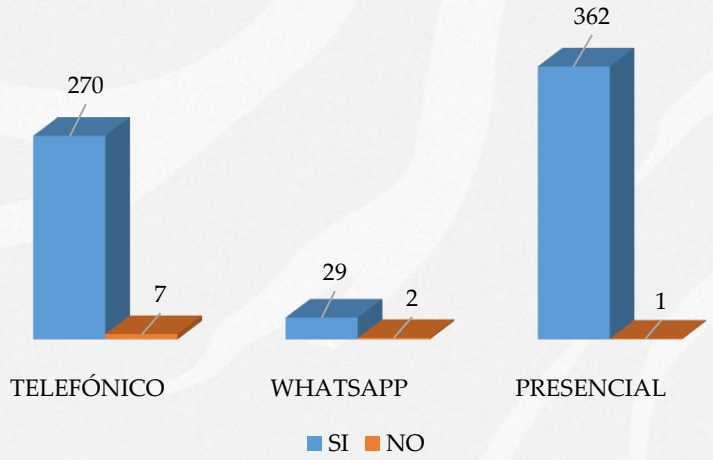
Fuente: Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp y Click to Call.
Fecha de corte: 01 de noviembre de 2026. ***Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción respondidas

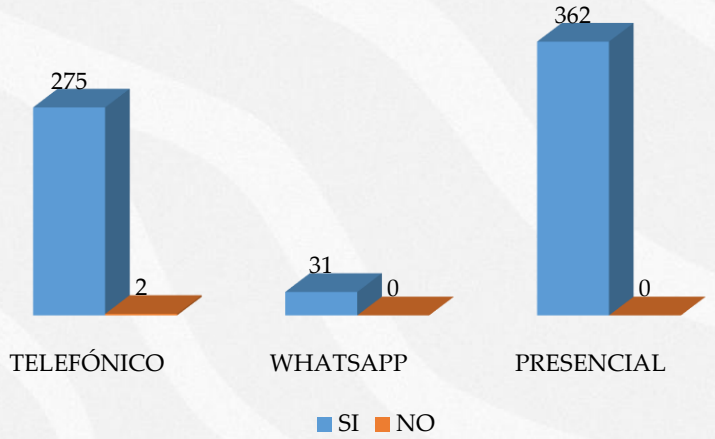
¿La información suministrada por el asesor fue clara y comprensible?

Gráfico 11: Pregunta 3 Encuesta de percepción – III Trimestre 2026*



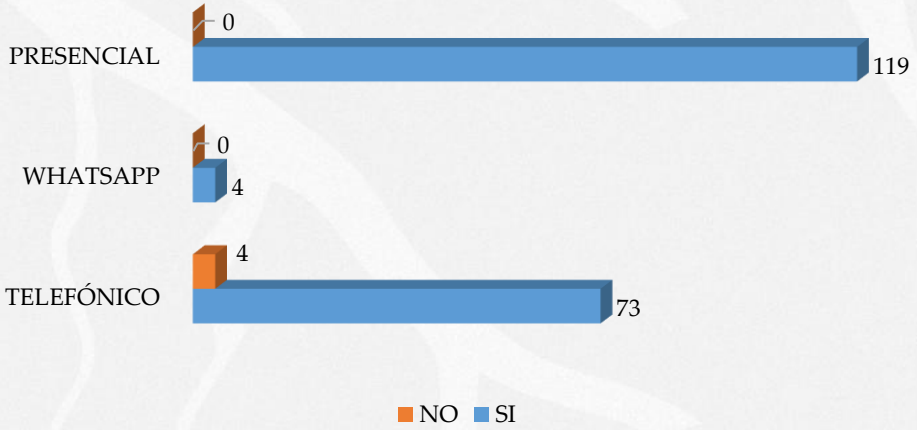
¿El trato brindado fue amable, respetuoso y profesional?

Gráfico 12: Pregunta 5 Encuesta de percepción – III Trimestre 2026*



¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

Gráfico 13: Pregunta 6 Encuesta de percepción - III Trimestre 2026*



Nota: El resultado del Grafico 13 contempla únicamente el mes de julio, teniendo en cuenta que las preguntas de la encuesta fueron actualizadas en agosto de 2026.

#Sistema Restaurativo

Fuente: Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp y Click to Call.
Fecha de corte: 01 de noviembre de 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 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 ***
3.916	149	8	3796	93	0	27	7	0	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 noviembre de 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


#SistemaReslaurativo
JEP
JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ