



# Sistema  
Restaurativo

# TRÁMITE DE PQRSDF IV Trimestre 2024

01 de octubre al 31 de diciembre del 2024

Secretaría Ejecutiva  
Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía  
2024

**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.
  - 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

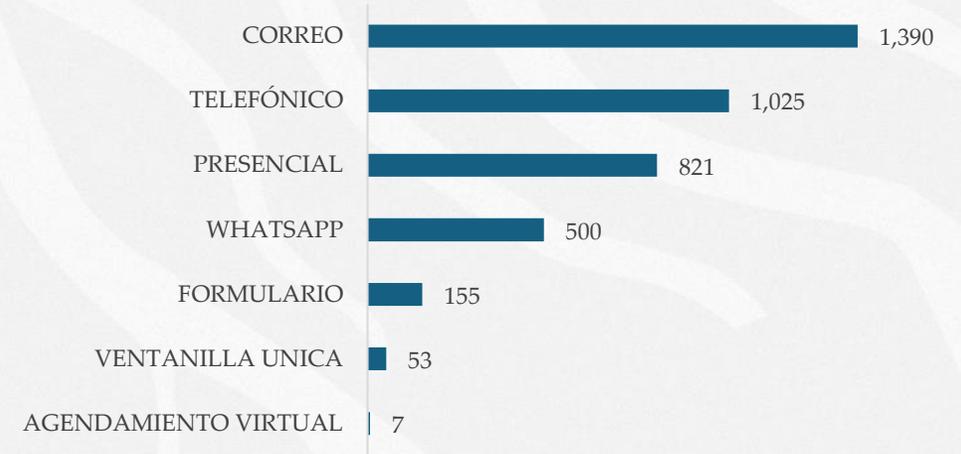
En las imágenes se presentan el número de las PQRSDF recibidas del 01 de octubre al 31 de diciembre por cada canal de atención.

Gráfico 1: PQRSDF POR MES - IV Trimestre 2024\*



En Meses

Gráfico 2: PQRSDF TOTALES - IV Trimestre 2024\*



Total 3.951 PQRSDF

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

**Fecha de corte:** 12 de febrero 2025. **\*Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

1.598 PQRSDF Recibidas y tramitadas en el Sistema CONTi



## PQRSDF por Áreas

Tabla 1: PQRSDF POR ÁREA –IV Trimestre 2024\*

ÁREA	TOTAL
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	814
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS	228
OFICINA ASESORA SAAD DEFENSA A COMPARECIENTES	115
OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS	103
OFICINA ASESORA DE CONCEPTOS Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA	85
OFICINA ASESORA DE MONITOREO INTEGRAL	74
OFICINA ASESORA SAAD REPRESENTACIÓN A VÍCTIMAS	44
GRUPO DE PROTECCIÓN A VÍCTIMAS TESTIGOS Y DEMAS INTERVINIENTES	24
SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	15
SUBDIRECCIÓN DE COMUNICACIONES	14
PRESIDENCIA	14
DIRECCIÓN UIA	13
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	8
OFICINA ASESORA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	8
OFICINA ASESORA DE ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS	5
SALA DE RECONOCIMIENTO DE VERDAD DE RESPONSABILIDAD Y DETERMINACION DE HECHOS Y CONDUCTAS	5
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	5
SECRETARÍA EJECUTIVA	4
SECRETARIA JUDICIAL	4
SALA DE AMNISTÍA O INDULTO	3
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2
OFICINA ASESORA DE JUSTICIA RESTAURATIVA	2
RELATORÍA	2
SUBDIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	1
OFICINA ASESORA DE ENFOQUES DIFERENCIALES	1
GRUPO DE ENFOQUE DE GENERO Y ENFOQUE DIFERENCIAL	1
GRUPO DE APOYO TÉCNICO FORENSE	1
GRUPO DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL GRAI	1
OFICINA ASESORA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.598</b>

## Modalidad PQRSDF

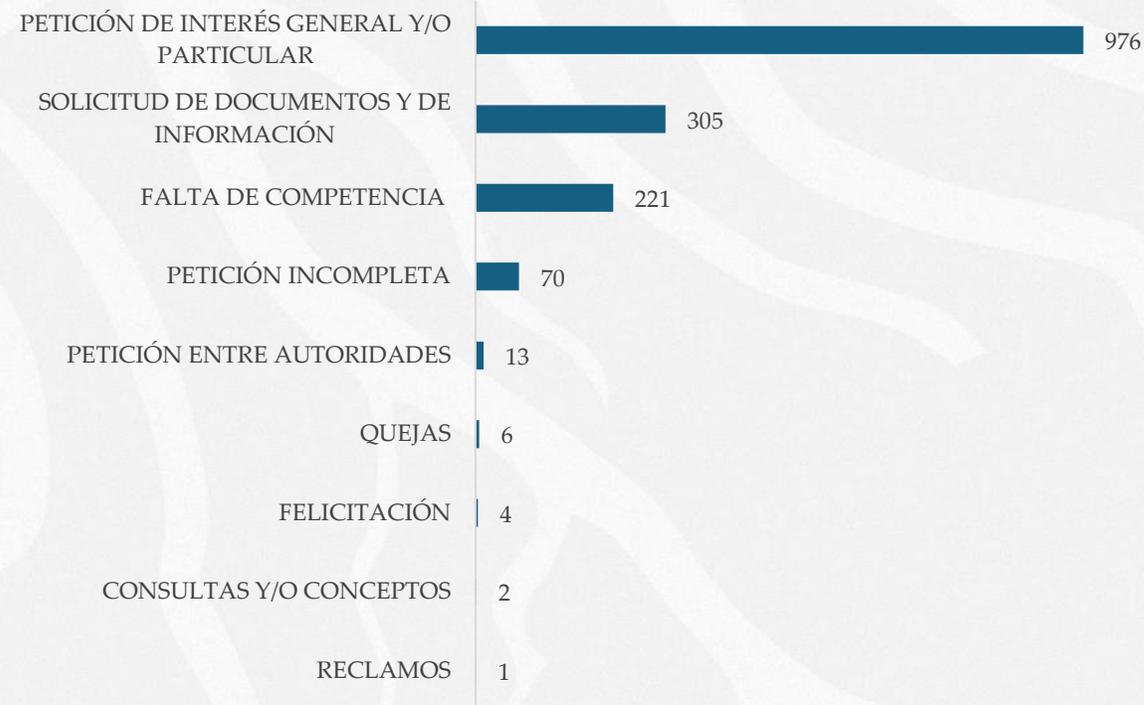


Gráfico 3: PQRSDF POR MODALIDAD - IV Trimestre 2024\*

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

2.353 PQRSDF Recibidas,  
Registradas y tramitadas en el  
Sistema VISTA

### Número de atenciones por mes y mecanismo

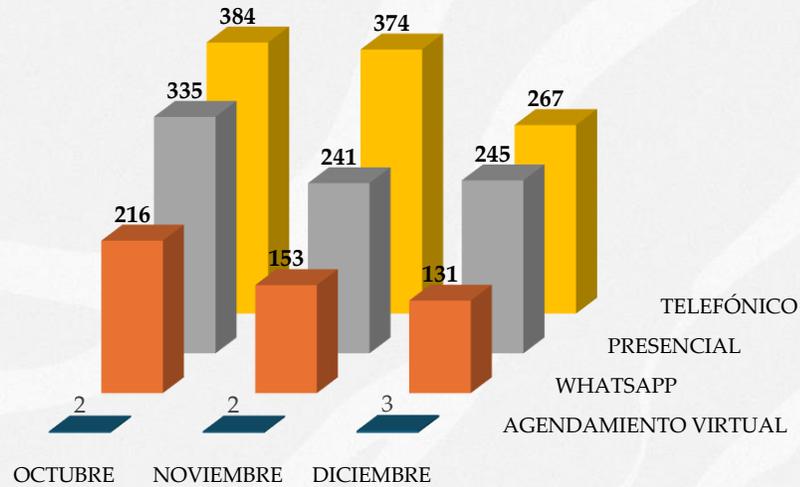


Gráfico 4: PQRSDF TOTALES VISTA - IV Trimestre 2024\*

### Porcentaje de uso de los mecanismos

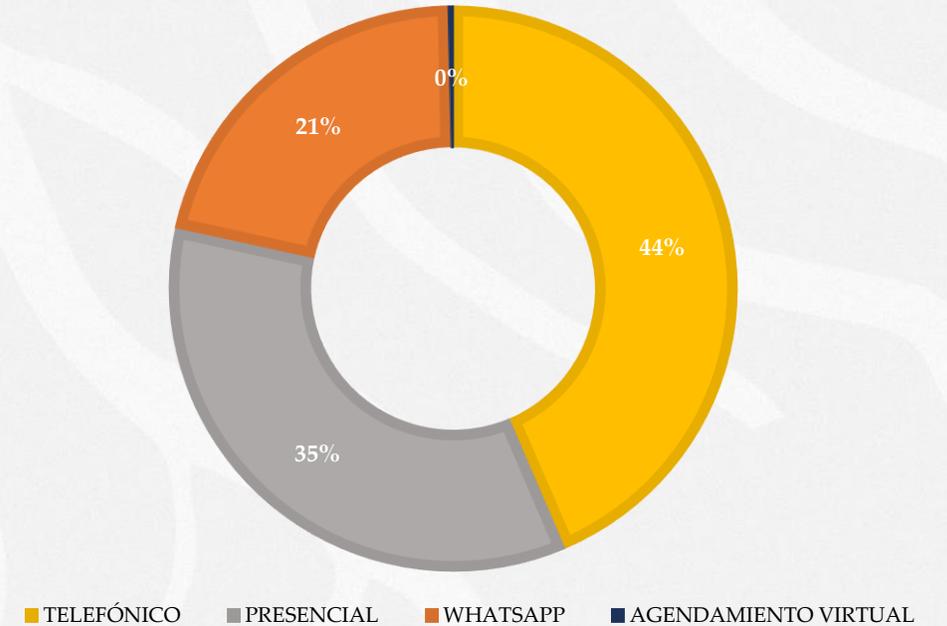


GRÁFICO 5: PQRSDF PORCENTAJE DE USO MECANISMO - IV TRIMESTRE 2024\*

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

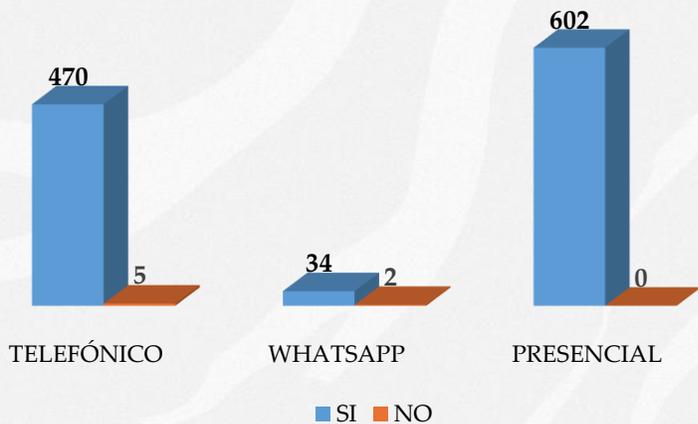
**Fecha de corte:** 12 de febrero 2025. **\*Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción respondidas

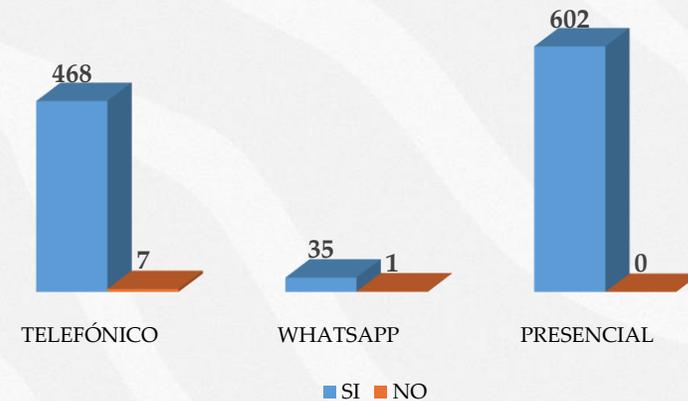
### ¿La información suministrada por el asesor fue clara y comprensible?

Gráfico 6: Pregunta 1 Encuesta de percepción - IV Trimestre 2024\*



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

Gráfico 7: Pregunta 2 Encuesta de percepción - IV Trimestre 2024\*



### ¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

Gráfico 8: Pregunta 3 Encuesta de percepción - IV Trimestre 2024\*



**Nota:** Frente a las respuestas negativas se han identificado los casos particulares y actualmente se adelantan acciones de mejora.

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

**Fecha de corte:** 12 de febrero 2025. **\*Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 2: Tabla de información por categoría – IV Trimestre 2024\*

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 ***
3.951	221	1	3.878	64	4	5	6	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.

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

**Fecha de corte:** 12 de febrero 2025. **\*Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.



# #Sistema Restaurativo

**JEP** | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ