



# Pazalavoz

La ruta de la participación

## RUTA PARA CONOCER EL ESTADO DE SU SOLICITUD: JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ



**Ruta elaborada por la Línea de Paz y Justicia Transicional de la Universidad de la Sabana.**

**Estudiantes participantes:**

Ana María Moya Silva

Michelle Valeria Infante Beltrán

Laura Alejandra Mora Rendón

Julián Ricardo Murcia Rodríguez

Valentina Montero Triviño

Juana Beatriz Padilla Cuervo

Susana Montaña

Ana Gabriela Puentes

**Directora de la Clínica Jurídica de la Universidad de la Sabana:**

Juana Inés Acosta López

**Coordinadores de la línea de Paz y Justicia Transicional**

Cindy vanessa Espitia Murcia

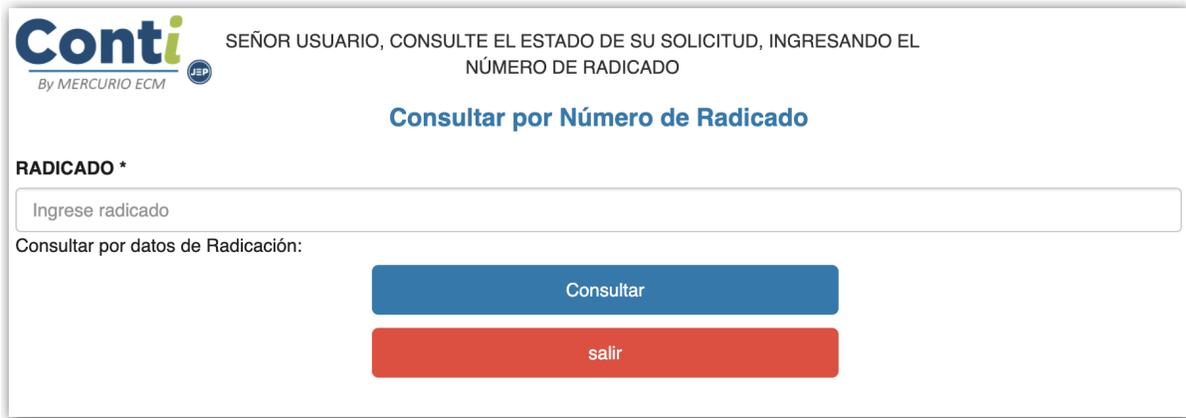
Santiago Ramírez Jaramillo

María del Pilar Gutierre

# RUTA PARA CONOCER EL ESTADO DE MI SOLICITUD

1. Si presentó una solicitud y ya le dieron número de radicado, puede **consultar** el estado de la solicitud en el siguiente enlace:

<https://conti.jep.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00003&indicador=3>



The screenshot shows the Conti web portal interface. At the top left is the Conti logo with the text 'By MERCURIO ECM' and 'JEP'. To the right, it says 'SEÑOR USUARIO, CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD, INGRESANDO EL NÚMERO DE RADICADO'. Below this is the heading 'Consultar por Número de Radicado'. There is a text input field labeled 'RADICADO \*' with the placeholder text 'Ingrese radicado'. Below the input field, it says 'Consultar por datos de Radicación:'. There are two buttons: a blue button labeled 'Consultar' and a red button labeled 'salir'.

Al ingresar, diligencie el **número de radicado** y, posteriormente, haga clic en **consultar**.

2. **Radique una petición** solicitando la remisión de la respuesta al requerimiento previamente presentado. Para tal fin:

2.1. Acceda el formato de PQRS:

- Si es **adulto**, haga clic [aquí](#).
- Si es **menor de edad**, haga clic [aquí](#).
- Si es **adulto mayor**, haga clic [aquí](#).

**2.2.** Diligencie todos los campos obligatorios y haga clic en enviar.

**3.** La JEP cuenta con diversos **mecanismos de atención** como lo son:

### **3.1. Oficinas para atención presencial:**

#### **1. Valledupar**

**Dirección:** Calle 20 No. 11 - 105 (Barrio La Granja) - Centro Regional de Atención a Víctimas (CRAV).

**Horario:** Lunes, miércoles y viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

**Responsable:** Romys Evelis Gutiérrez Arias ([romys.gutierrez@jep.gov.co](mailto:romys.gutierrez@jep.gov.co))

#### **2. Corozal**

**Dirección:** Carrera 28 #31a-08. Barrio San Juan - Centro Integrado de Servicios Corozal - Sucre.

**Horario:** Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Bolívar, Atlántico, Sucre, Norte de Córdoba, Magdalena, Guajira y Norte del Cesar

**Responsable:** María Bernarda Diaz Arroyo ([maria.diaz@jep.gov.co](mailto:maria.diaz@jep.gov.co))

#### **3. Turbo**

**Dirección:** Carrera 15 #99a 20-22

**Horario:** Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Sur de Córdoba, Urabá antioqueño y chocoano

**Responsable:** Lázaro Francisco Vivero León ([lazaro.vivero@jep.gov.co](mailto:lazaro.vivero@jep.gov.co))

#### **4. Cúcuta**

**Dirección:** Calle 10 # 5-50. Edificio Agrobancario segundo piso oficina 24 y 26. Barrio centro.

**Horario:** Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Norte de Santander, Arauca

**Responsable:** Carlos Jesús Arocha Camargo ([carlos.arocha@jep.gov.co](mailto:carlos.arocha@jep.gov.co)).



Profesional de Atención a la Ciudadanía: Mónica Liliana Parra Cáceres  
([monica.parra@jep.gov.co](mailto:monica.parra@jep.gov.co))

## 5. Bucaramanga

**Dirección:** Calle 35 # 19-65, piso 10. Edificio Banco Popular - Parque Santander.

**Horario:** Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Sur de Bolívar, Santander, Sur del Cesar, Magdalena medio: antioqueño y santandereano

**Responsable:** Hernando Villamizar Gonzalez ([hernando.villamizar@jep.gov.co](mailto:hernando.villamizar@jep.gov.co))

## 6. Medellín

**Dirección:** Cra. 46 #50-63, Edf. Playa Oriental Piso 13.

**Horario:** Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Antioquia, y Eje cafetero

**Responsable:** William Ramón Hernández Barreto  
([william.hernandez@jep.gov.co](mailto:william.hernandez@jep.gov.co)). Profesional de Atención a la Ciudadanía: Valeria Correa Barrera ([valeria.correa@jep.gov.co](mailto:valeria.correa@jep.gov.co))

## 7. Quibdó

**Dirección:** Calle 31 # 3-29 piso 3. Barrio Cristo Rey de Quibdó.

**Horario:** Lunes a viernes. de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Chocó

**Responsable:** Diana María Mosquera Martínez ([diana.mosquera@jep.gov.co](mailto:diana.mosquera@jep.gov.co))

## 8. Bogotá

**Dirección:** Carrera 7 # 63-44 - Piso 7. Barrio Chapinero.

**Horario:** Lunes a viernes. de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Cundinamarca, Boyacá, Amazonas, San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

**Responsable:** Giovanni Álvarez Santoyo ([giovani.alvarez@jep.gov.co](mailto:giovani.alvarez@jep.gov.co))

## 9. Villavicencio

**Dirección:** Calle 38 No. 30a - 25 Barrio El Centro - Edificio Banco Popular piso 5 oficina 502.



**Horario:** Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Guaviare, Vichada, Vaupés, Meta, Casanare y Guainía.

**Responsable:** Ayda Luz Acosta González ([ayda.acosta@jep.gov.co](mailto:ayda.acosta@jep.gov.co)).

Profesional de Atención a la Ciudadanía: María Alexandra Barrera Torres

[María.BarreraT@jep.gov.co](mailto:María.BarreraT@jep.gov.co)

## 10. Cali

**Dirección:** Carrera 16 No. 15-75 (Barrio Guayaquil) - Centro Regional de Atención a Víctimas (CRAV).

**Horario:** Lunes, miércoles y viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Carrera 41 No. 5A-48 (Barrio Tequendama) - Oficina Agencia de Reincorporación y Normalización (ARN) - Sede Tequendama

**Horario:** Martes y jueves de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

**Cobertura:**

**Responsable:** María Isabel Garzón Valencia ([maria.garzonv@jep.gov.co](mailto:maria.garzonv@jep.gov.co))

## 11. Neiva

**Dirección:** Calle 7 #6-59 Local 202. Frente a la DIAN.

**Horario:** Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Huila, Tolima y Putumayo

## 12. Florencia

**Dirección:** Carrera 14 #13-35 piso 2.

**Horario:** Lunes a viernes de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Caquetá y Sur del Putumayo

**Responsable:** Luis Fernando Robles Munar ([luis.robles@jep.gov.co](mailto:luis.robles@jep.gov.co))

## 13. Pasto

**Dirección:** Carrera 23 #18-61. Edificio Ama a Pasto. Piso 4.

**Horario:** Lunes a viernes. de 8:00 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm.

**Cobertura:** Cauca, Nariño y Valle del Cauca

**Responsable:** Pablo Emilio González Zambrano ([pablo.gonzalez@jep.gov.co](mailto:pablo.gonzalez@jep.gov.co))

Para consultar el nombre y contacto de los funcionarios de la JEP en cada departamento haga clic [aquí](#) y visualice la ilustración 3 de la página 31.

### 3.1.2. Atención telefónica:

- **Conmutador:** (+57) [\(601\) 7440041](#) Bogotá y [01 8000 180602](#) para el resto del país
- **WhatsApp:** (+57) 320 779 0909, horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m, en jornada continua. Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la JEP.

**3.1.3. Atención virtual:** Portal web <https://www.jep.gov.co/> y correo electrónico: [info@jep.gov.co](mailto:info@jep.gov.co)

### 3.1.4. Recepción de escritos:

- **Ventanilla única:** ubicada en la carrera 7 No. 63-44. Bogotá, Colombia.
- **Buzón de sugerencias:** ubicado en el segundo piso de la sede principal Carrera 7 No. 63-44. Bogotá. Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

**Recuerde que para facilitar su solicitud o la obtención de una atención de acuerdo a sus necesidades, resulta pertinente que adjunte la comunicación inicial recibida por la entidad y, de contar con un radicado, inclúyalo señalando los antecedentes de la solicitud.**

**Los horarios de atención a la ciudadanía de la entidad son los siguientes:**

**Atención presencial:** De lunes a viernes, de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm

**Recepción de correspondencia:** De lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm jornada continua.

## RECUERDE

Si usted ha presentado una solicitud ante cualquier entidad y esta no ha sido respondida o desea recibir más información de la que le ofrecieron, siempre tendrá la posibilidad de presentar un derecho de petición ante las entidades.

Para conocer más sobre el derecho de petición, acceda a la **Caja de herramientas** que está a su disposición haciendo clic [aquí](#).