

Informe Semestral del trámite de PQRSDF

El Departamento de Atención al Ciudadano de la Jurisdicción Especial para La Paz, por medio de este documento, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, radicadas en la entidad, a través de los diferentes canales de atención en cumplimiento a la normatividad que rige el tema y en especial dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, y Decreto 0103 de 2015, correspondiente al I semestre de 2019

I. Trimestre de 2019				
Mes	Escritas - Ventanilla	Escritas-Formulario WEB	Presencial	Teléfono
Enero	263	47	409	72
Febrero	361	62	582	62
Marzo	278	100	518	24
Total	902	209	1.509	158

Fuente, I trimestre 2019 – Estadística de PQRSDF 2019

II. Trimestre de 2019				
Mes	Escritas- Ventanilla	Escritas-Formulario WEB	Presencial	Teléfono
Abril	413	50	496	107
Mayo	970	76	578	132
Junio	684	77	458	173
Total	2067	203	1.532	412

Fuente, II trimestre 2019 – Estadística de PQRSDF

Total - I Semestre de 2019				
Escritas- Ventanilla	Escritas-Formulario WEB	Presencial	Teléfono	Total
2969	412	3.041	570	6992

- **Número total de PQRSDF recibidas en el semestre, discriminadas por categoría PQRSDF:**

Primer Semestre 2019				
Clasificación	Escritas- Ventanilla	Escritas- Formulario WEB	Presencial	Teléfono
Petición	2922	314	3.041	570
Queja	4	24	0	0
Reclamo	7	10	0	0
Sugerencias	18	10	0	0
Denuncias	0	47	0	0
Felicitaciones	18	7	0	0
Total	2.969	412	3.041	570

Fuente, – Estadística de PQRSDF 2019

NOTA. Se aclara que las 47 denuncias del reporte de estadística de PQRSDF del sistema ORFEO, no corresponden a dicha denominación, no obstante se colocan así porque son radicadas a través del botón de la página con esa denominación por el usuario.

De las 25 felicitaciones del reporte de estadística de PQRSDF del sistema ORFEO, solamente 7 corresponden a dicha denominación, por la misma razón.

- **Denuncias por corrupción**

Durante el primer semestre de 2019 no se recibieron denuncias por corrupción.



- **Resultados de la evaluación del servicio prestado al ciudadano, a través del aplicativo de encuesta de satisfacción:**

Con el objeto de asegurar un óptimo, eficiente, transparente y participativo servicio a nuestros titulares de derechos y ciudadanía en general, el Departamento de Atención al Ciudadano estableció herramientas de medición para evaluar la calidad de la atención brindada por los servidores a través del canal presencial.

Una de estas herramientas, opera a través de las tabletas ubicadas en cada uno de los módulos de atención, las cuales contienen una encuesta de satisfacción de cuatro preguntas. La misma, es diligenciada por los ciudadanos al finalizar las atenciones presenciales y, estos son los resultados:

I. Trimestre de 2019				
Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
El tiempo de espera para la atención fue	4	16	52	553
Conocimiento y dominio del tema del funcionario	1	1	42	563
La respuesta a su inquietud ha sido	0	7	46	555
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	0	0	22	586
Total	5	24	162	2.257

Del 25 de junio de 2019 al 12 de julio de 2019, se realizó una encuesta a los ciudadanos que utilizaron el canal presencial durante los cinco primeros meses del año, a través del correo electrónico. Se efectuaron 437 envíos electrónicos, dando respuesta 101 personas, correspondientes al 23% del total de los encuestados.



- **Acciones de seguimiento en tiempo real a la gestión realizada por la JEP y cada una de sus dependencias frente al estado de las PQRSDF:**

El Departamento de Atención al Ciudadano hace seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante la Jurisdicción Especial para la Paz, recibidas a través del aplicativo ORFEO y del formulario de la página web. Este seguimiento a **las peticiones formuladas ante la JEP se realiza** manualmente a través de la herramienta de apoyo ORFEO, de forma permanente y dentro de los términos que establece la Ley. Se hace el control con el envío de correos electrónicos al superior inmediato del responsable del documento, para informarle si el requerimiento se encuentra en términos, si esta por vencerse o está vencido sin respuesta. Así mismo, se trabaja con el área que presente inconvenientes para generar mecanismos de respuesta.

- **Documentos dirigidos a la Entidad radicados como anónimos y tramites correspondiente**

Actualmente, no se han recibido anónimos en el Departamento de Atención al Ciudadano, no obstante de acuerdo con la información suministrada por el Departamento de Gestión Documental, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019 solamente llegó una petición anónima a la JEP y fue reasignada a la Secretaria Judicial.

- **Seguimientos periódicos de la gestión, cumplimiento y oportunidad de las diferentes dependencias en la atención de las PQRSDF se han presentado en el periodo evaluado:**

Durante el primer trimestre se realizaron 4 seguimientos a las distintas áreas de la JEP a través de mensajes de correo electrónico enviados los días 6, 21, 26 y 28 de marzo de 2019, dirigidos a los presidentes de las Salas y Secciones, Directores, Subdirectores y Jefes de Departamentos, indicando el número del radicado pendiente de respuesta, solicitando indicación de la fecha de respuesta y el número de radicado, de haberse otorgado.

Durante el segundo trimestre se realizaron 12 seguimientos a las distintas áreas de la JEP a través de mensajes de correo electrónico enviados los días 2, 5 de abril de 2019;



8, 15, 16 23, 24 de mayo de 2019 y 7,12,13,14,27 de junio de 2019, dirigidos a los presidentes de las Salas y Secciones, Directores, Subdirectores y Jefes de Departamentos, indicando el número del radicado pendiente de respuesta, solicitando indicación de la fecha de respuesta y el número de radicado, de haberse otorgado.

Cordialmente,

CONSTANZA CAÑÓN CHARRY

Jefe Departamento de Atención al Ciudadano
Jurisdicción Especial para la Paz

