

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE PQRSFD

Primer Trimestre – 2021
1 de enero a 31 de marzo del 2021

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

Secretaría Ejecutiva – Departamento de Atención al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.
2. Total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), recibidas en el primer trimestre del 2021.
3. PQRSFD recibidas por canal de atención.
4. PQRSFD recibidas por modalidad de petición.
5. PQRSFD recibidas por canal escrito
6. PQRSFD atendidas por dependencia.
7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSFD.
8. Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
9. Solicitudes de Acceso a la Información
10. Tiempo promedio de respuesta.
11. Sondeo de percepción.
12. Estrategias para la atención al ciudadano.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1: Total de PQRSFD recibidas en el trimestre.

Gráfica 2: Total de PQRSFD, recibidas por canal de atención.

Gráfica 3: PQRSFD recibidas por Canal Escrito.

Gráfica 4: Seguimiento a las respuestas de las PQRSFD.

Gráfica 5: Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones

Gráfica 6: Sondeo de percepción. El tiempo de espera para la atención fue

Gráfica 7: Sondeo de percepción. Conocimiento y Dominio del tema del ciudadano

Gráfica 8: Sondeo de percepción. La respuesta a su inquietud ha sido

Gráfica 9: Sondeo de percepción. La actitud y disposición del servidor durante la atención fue

Gráfica 10: Sondeo de percepción. La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados.

Gráfica 11: Sondeo de percepción. La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna.

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1: Total de PQRSFD, según su tipo documental y su canal de recepción.

Cuadro 2: Departamento responsable de las PQRSFD por canal de atención.

Cuadro 3: Solicitud de Acceso a la Información.

Cuadro 4: Tiempo promedio de respuesta.

1. INTRODUCCIÓN

A través de esta presentación se realiza el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) radicadas en la entidad por medio de los diferentes canales de atención, que fueron debidamente respondidas por las distintas dependencias de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Así mismo se presentan los resultados de la percepción de los servicios evaluados por los titulares de derechos –víctimas y comparecientes–, otros sujetos intervinientes y la ciudadanía en general, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo del 2021, en cumplimiento de la normatividad que rige el tema y en especial la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Resolución 602 de 2020 y Decreto 491 de 2020.

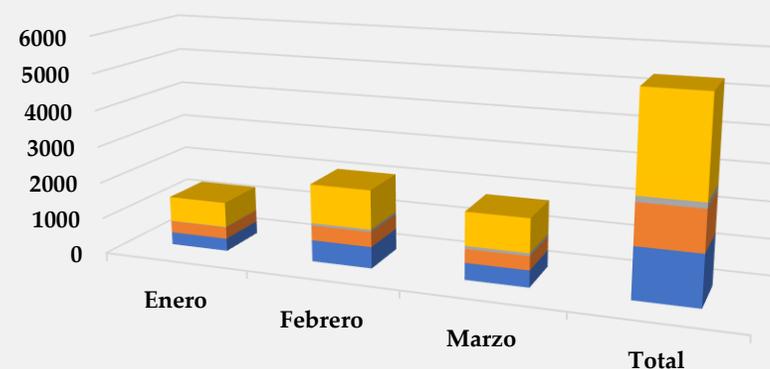
El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios ofrecidos por la JEP e identificar alternativas de mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía por parte de la Entidad.

2. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2021

Durante el primer trimestre del 2021, la JEP recibió un total de 2.683 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias mediante los canales de atención: presencial, telefónico y escrito dispuestos por la entidad.

Gráfica 1

Total de PQRSFD recibidas en el trimestre



	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total	688	1075	920	2683
Canal Presencial	12	66	79	157
Canal Telefónico	328	416	378	1122
Canal Escrito	348	593	463	1404

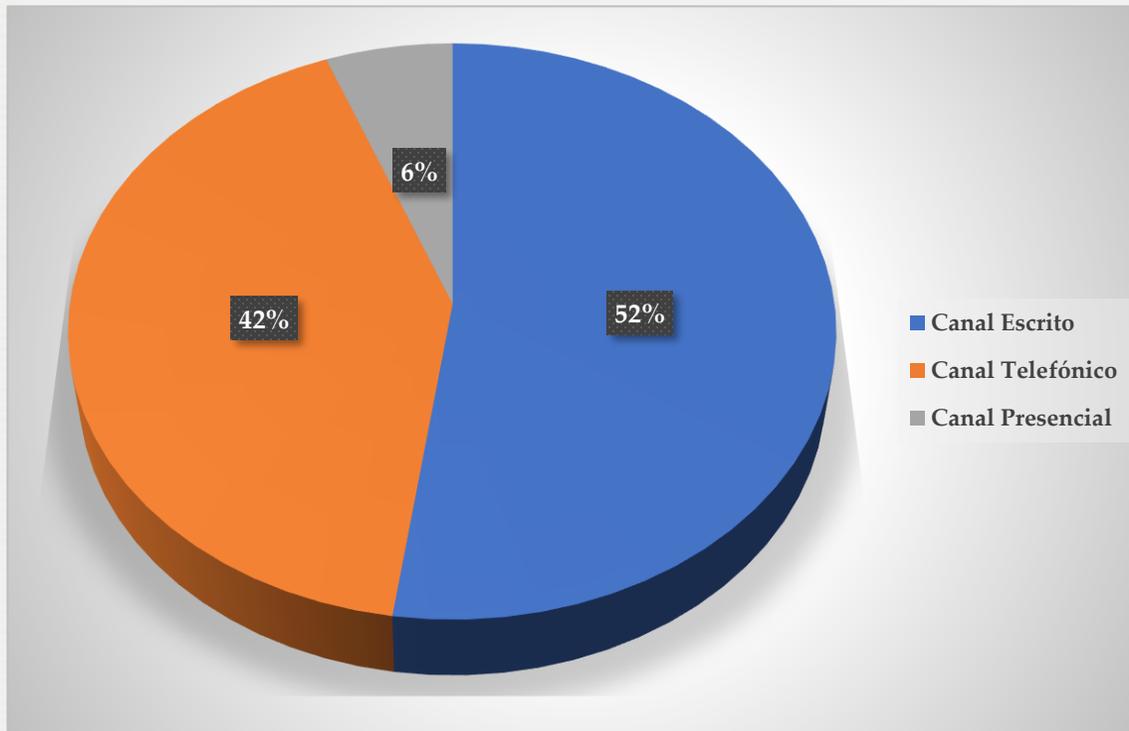
■ Canal Escrito ■ Canal Telefónico ■ Canal Presencial ■ Total

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de marzo 2021.

3. PQRSFD RECIBIDAS POR

Gráfica 2

Total de PQRSFD recibidas por canal de atención



Entre enero y marzo del 2021, el mayor porcentaje de participación correspondió al uso del canal escrito con un 52,33% equivalente a 1.404 solicitudes recibidas; un 41,82% equivalente al canal telefónico con 1.122 atenciones y un 5,85% equivalente al canal presencial con 157 solicitudes atendidas.

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito),
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-
Secretaría Ejecutiva JEP.

Fecha de corte: 31 de marzo 2021.

4. PQRSFD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN Y CANAL DE RECEPCIÓN.

Cuadro 1

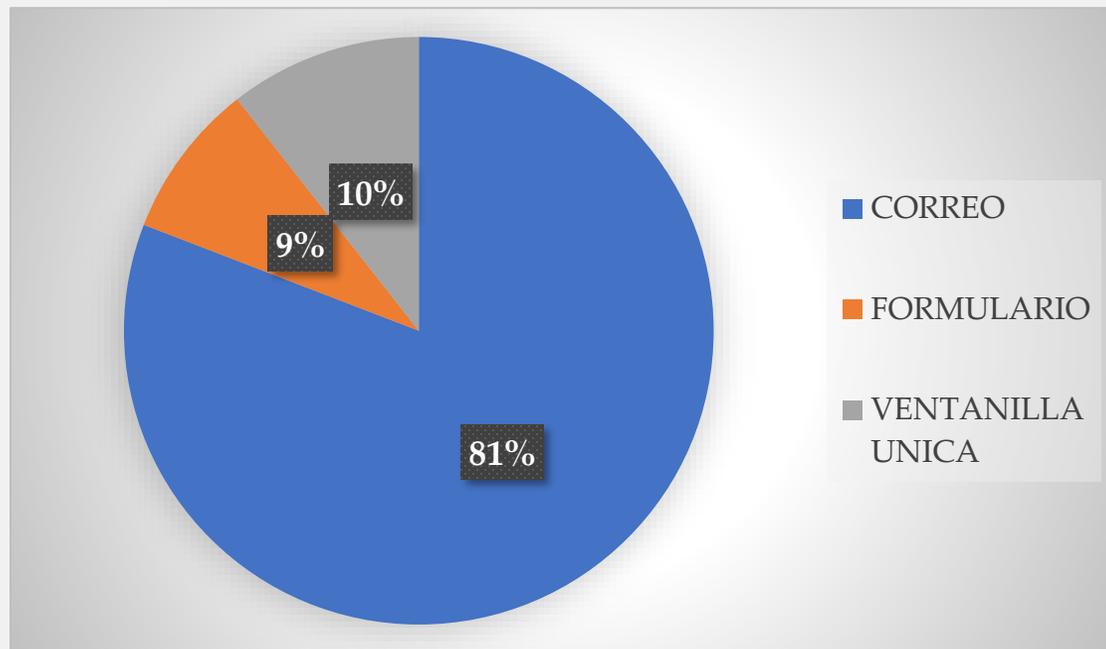
Total de PQRSFD según su tipo documental

Modalidad de Petición	Canal Escrito	Canal Telefónico	Canal Presencial
Consulta	2	0	0
Falta de competencia	109	0	0
Petición	1.254	1.122	157
Petición incompleta	36	0	0
Queja	1	0	0
Respuesta felicitación	2	0	0
Reclamos	0	0	0
Solicitudes a las que se negó el acceso a la información	0	0	0
Total general	1.404	1.122	157

Para el primer trimestre del 2021, la Petición, constituyó el 94,41% de la totalidad de PQRSDF recibidas por la JEP.

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de marzo 2021.

5. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL ESCRITO



Gráfica 3
PQRSFD Recibidas por canal escrito

Fuente: Base de datos CONTI (canal escrito) - Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de marzo 2021.

Canal Escrito	No de PQRSDF
Correo	1.136
Formulario Web	120
Ventanilla Única	148
Total general	1.404

6. PQRSFD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

Entre el 1 de enero al 31 de marzo del 2021, se registró que el 62,76% de las peticiones fueron tramitadas por el Departamento de Atención al Ciudadano de la Secretaría Ejecutiva por los diferentes canales de atención.

Área	N° PQRSFD	N° PQRSFD	N° PQRSFD
	Canal Escrito	Canal Telefónico	Canal Presencial
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	405	1.122	157
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	380	0	0
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	286	0	0
5120-Departamento de Atención a Víctimas	104	0	0
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	88	0	0
2001-Secretaría Judicial	36	0	0
5410-Subdirección de Talento Humano	20	0	0
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	14	0	0
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	9	0	0
5230-Subdirección de Comunicaciones	7	0	0
5440-Departamento de Gestión Documental	7	0	0
3230-Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	6	0	0
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	6	0	0
5110-Departamento de Enfoques Diferenciales	5	0	0
3120-Sección de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	4	0	0
5100-Subsecretaría	4	0	0
1000-Presidencia	3	0	0
4100-Dirección UIA	3	0	0
5510-Subdirección de Contratación	3	0	0
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	2	0	0
3220-Sala de Amnistía o Indulto	2	0	0
5150-Departamento de Gestión Territorial	2	0	0
5400-Dirección Administrativa y Financiera	2	0	0
5210-Subdirección de Asuntos Disciplinarios	1	0	0
5220-Subdirección de Cooperación Internacional	1	0	0
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	1	0	0
5420-Subdirección Financiera	1	0	0
5431-Oficina Asesora de Seguridad y Protección	1	0	0
9999-BPO SERVISOFTE S.A.	1	0	0
Total general	1.404	1.122	157

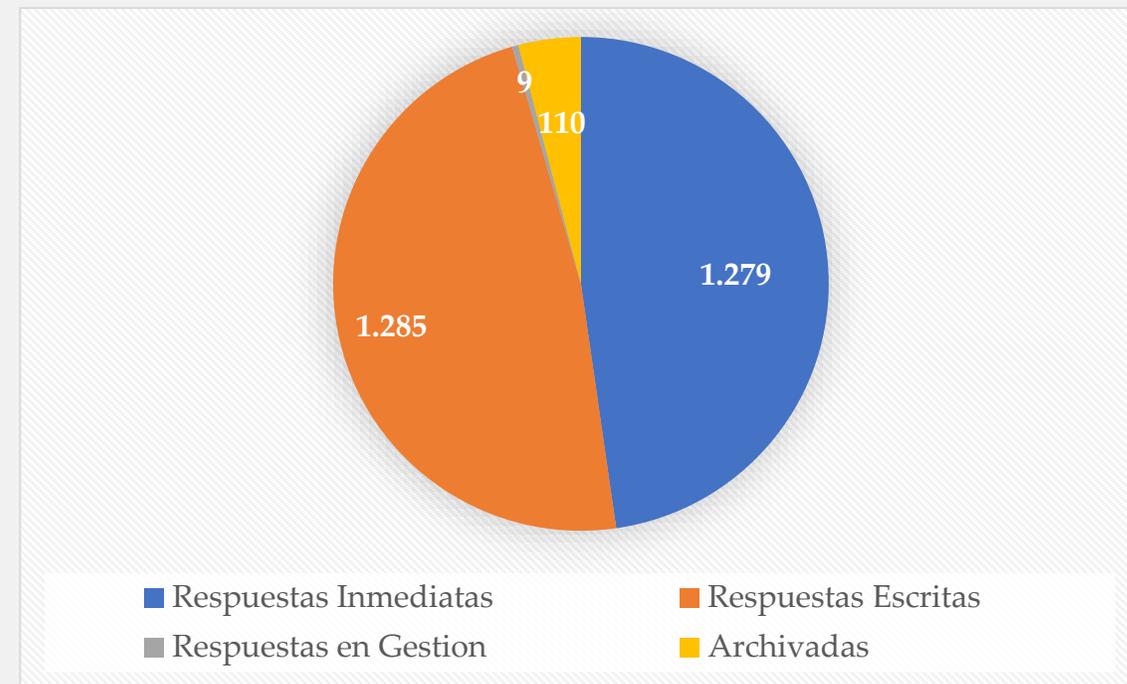
Cuadro 2
Área responsable de las
PQRSFD por canal de
atención

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de marzo 2021.

7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD

En el trimestre informado 1.279 (47,67%) PQRSFD, fueron respondidas de manera inmediata (canal telefónico y presencial) a través de un agente o contratista; 1.285 (47,89%) PQRSFD, fueron respondidas de manera escrita; 9 (0,34%) PQRSFD se encuentran en gestión, de las cuales 5 se deben responder en el siguiente trimestre y 110 (4,10%) corresponden a archivadas o no requiere respuesta.

Gráfica 4
Seguimiento a las respuestas de las PQRSFD



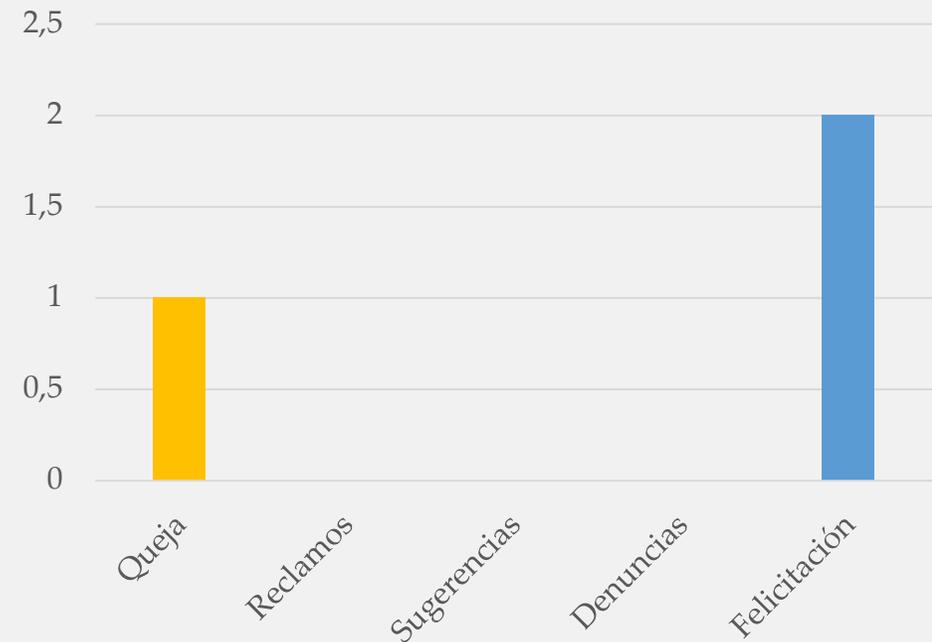
Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de marzo 2021.

8 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 3 QRSDF, correspondientes a 1 queja y 2 felicitaciones radicadas a través de correo electrónico, ventanilla única y formulario web.

QRSDF	No
Queja	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitación	2

Gráfica 5
Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones



Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.

Fecha de corte: 31 de marzo 2021.

9. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”* en su artículo 11 literal H, a continuación, se presenta el informe sobre el número de solicitudes de información recibidas en la Jurisdicción durante el presente trimestre, el cual corresponde a 2.683 PQRSDF.

Cuadro 3
Solicitud de Acceso a la Información.

I TRIMESTRE 2021	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	PQRSDF ANONIMAS					NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
				Atendidos en Términos	Atendidos Fuera de Términos	Archivadas	En Trámite de Respuesta	
Total	2.683	109	9	2.519	26	110	28	0

10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Cuadro 4
Tiempo promedio de respuestas de las PQRSDF*

Tipo	CPACA	Decreto 491 del 2020	Transcurridos
Consulta	30	35	18,5
Falta de competencia	5	5	2,5
Petición de interés general y/o particular	15	30	10,8
Petición entre autoridades	10	10	8,8
Petición incompleta	10	10	10,1
Queja	15	15	2,0 *

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito),
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de marzo 2021.
* Respuesta reservada.

El tiempo promedio de respuesta (en días), por modalidad de petición, se calculó sumando los días hábiles transcurridos desde el día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento hasta la fecha de entrega de respuesta al peticionario, y posteriormente se dividió entre el número de solicitudes realizadas por modalidad entre el 01 de enero al 31 de marzo del 2021.

* Se hace referencia a respuestas de PQRSDF del canal escrito

11. SONDEO DE PERCEPCIÓN

A todos los titulares de derechos y ciudadanía en general que se comunicaron a través de los canales presenciales y telefónico de la JEP, se les invitó a realizar un breve sondeo relacionado con el servicio brindado, obteniendo la siguiente información:

Sondeo de percepción canal presencial:

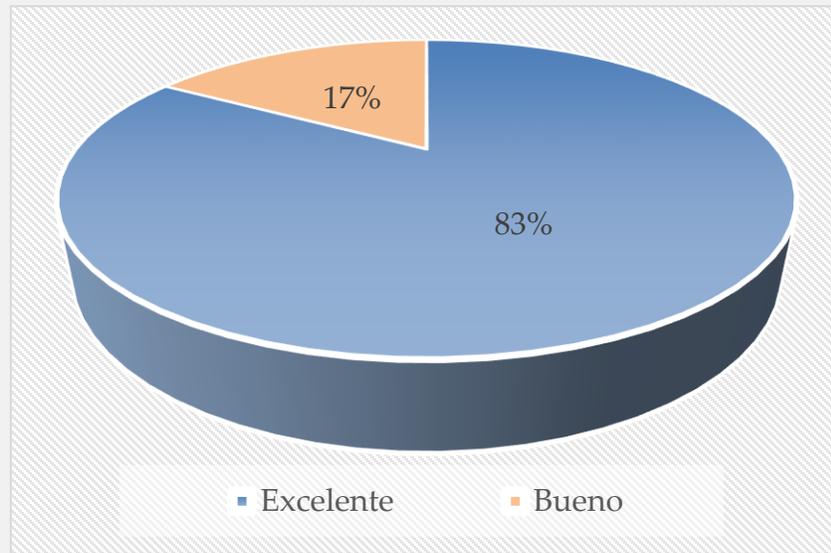
A las personas atendidas presencialmente (157) en el trimestre analizado, se les realizó una encuesta de percepción sobre los siguientes aspectos y niveles de respuesta

Personas encuestadas	Pregunta	No de respuestas
157	<i>Tiempo de espera</i>	151
	<i>Conocimiento y Dominio sobre el tema consultado</i>	108
	<i>Calidad de la respuesta</i>	107
	<i>Actitud y disposición de la persona que atendió la consulta</i>	104

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

Gráfica 6

¿El tiempo de espera para la atención fue?



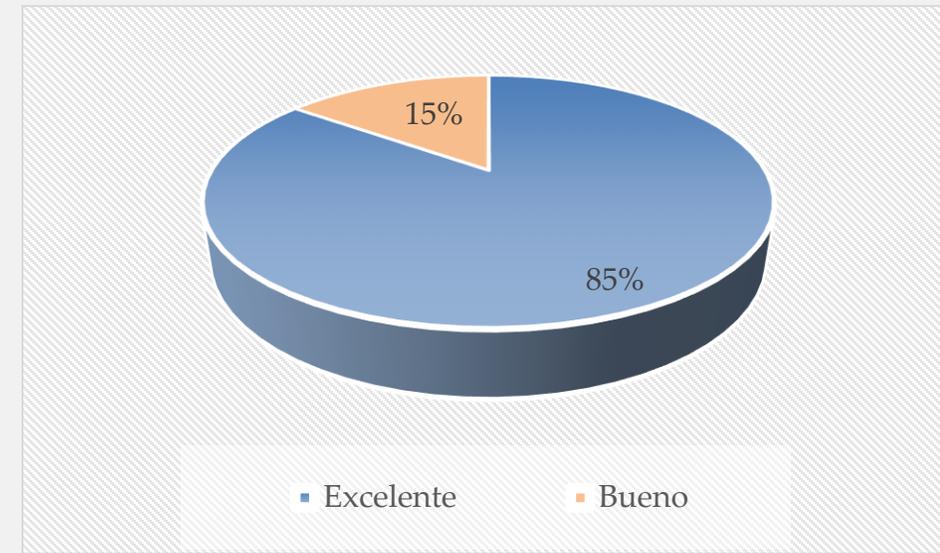
126 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 83,44%;
25 ciudadanos "Buena" correspondiente a un 16,56%;
Ningún ciudadano respondió "Regular"
Ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 151

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)
Fecha de corte: 31 de marzo 2021

Gráfica 7

¿Conocimiento y Dominio del tema del ciudadano?



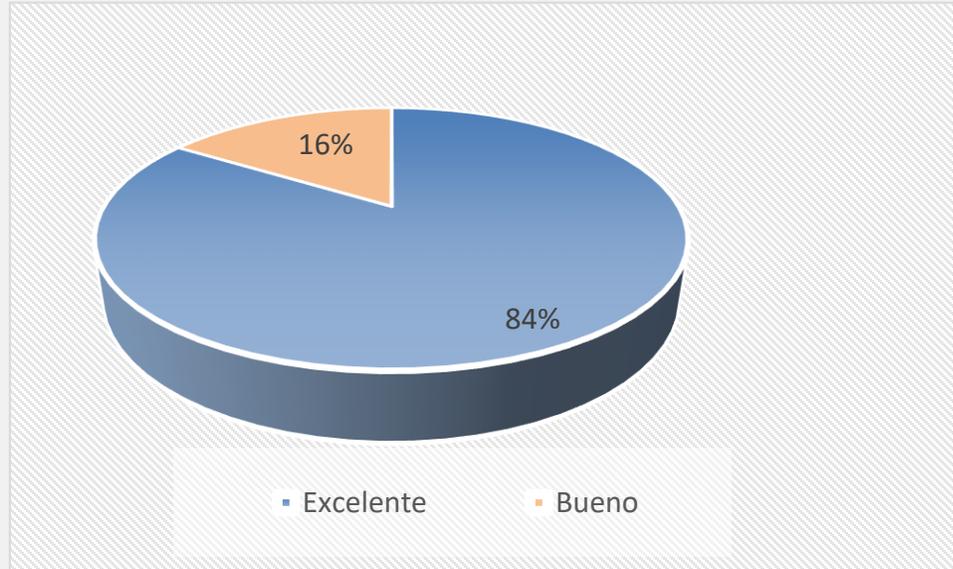
92 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 85,19%;
16 ciudadanos "Buena" correspondiente a un 14,81%;
Ningún ciudadano respondió "Regular"
Ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 108

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

Gráfica 8

¿ La respuesta a su inquietud ha sido?

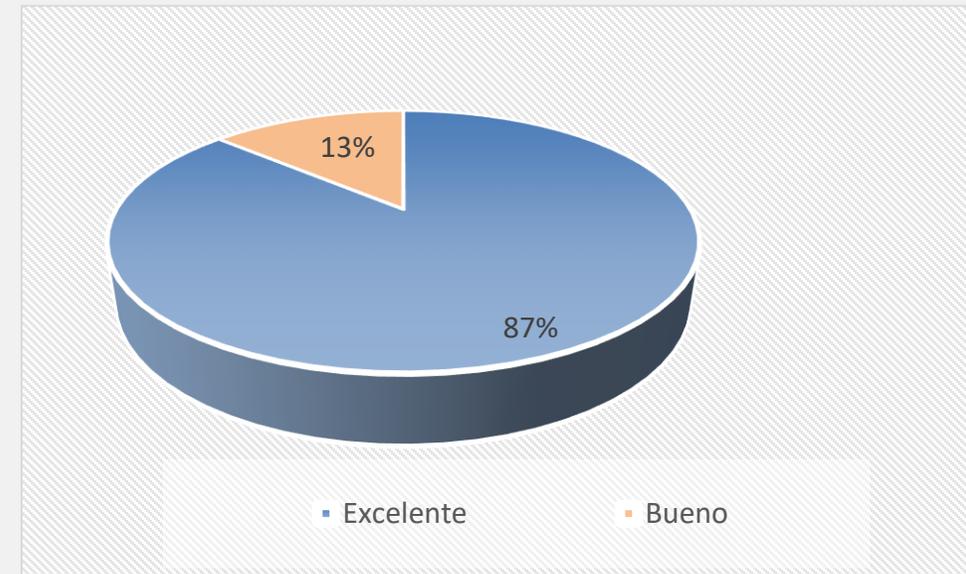


90 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 84,11%;
17 ciudadanos "Bueno" correspondiente a un 15,89%;
Ningún ciudadano respondió "Regular"
Ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 107

Gráfica 9

¿ La actitud y disposición del servidor durante la atención fue?



90 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 86,54%;
14 ciudadanos "Bueno" correspondiente a un 13,46%;
Ningún ciudadano respondió "Regular"
Ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 104

11. SONDEO DE PERCEPCIÓN

Sondeo de percepción canal telefónico:

De las 1.122 llamadas recibidas,

701 ciudadanos, respondieron *bueno, regular o malo* a la pregunta

“¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?”; y,

666 ciudadanos, respondieron *entre: si fue claro o no fue clara*, a la pregunta:

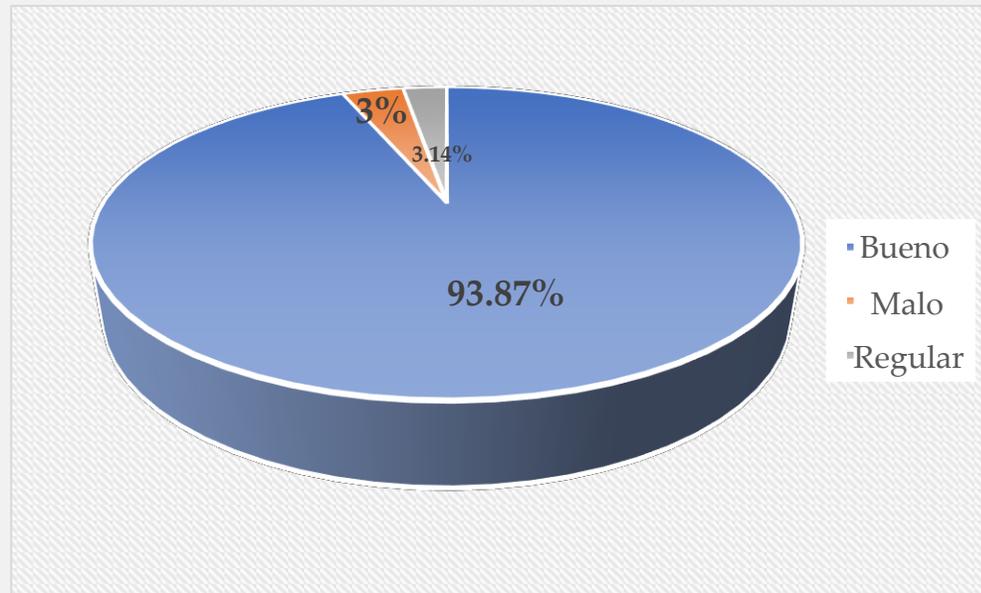
“¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?”,

obteniendo los siguientes resultados:

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Gráfica 10

¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?

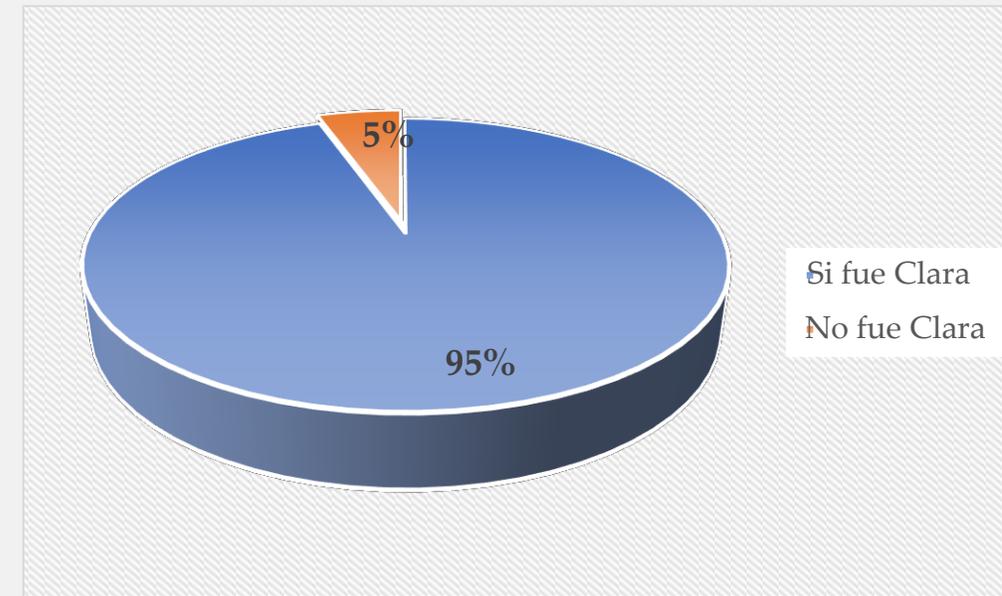


658 ciudadanos respondieron "Buena", correspondiente a un 93.87%;
22 ciudadanos respondieron "Regular" correspondiente a 3.14%; y
21 ciudadanos respondieron "malo" correspondiente a 3%

Total: 701

Gráfica 11

¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?



631 ciudadanos respondieron que "si fue clara" la información suministrada, esto corresponde a un 95% y 35 ciudadanos contestaron que "No fue clara" la información, equivalente al 5%.

Total: 666

12. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Carta de trato Digno

Se actualizó y publicó la carta de trato digno de la JEP, en la que se informan los derechos y deberes de los ciudadanos así como los canales dispuestos para la atención de peticiones

[Link carta de trato digno](#)



2. Fortalecimiento de los canales de atención

Para fortalecer el relacionamiento con los titulares de derecho, sujetos intervinientes y ciudadanía en general se mejoró la accesibilidad de los canales así :

- Canal Virtual: Se habilitó un nuevo formulario² de niños niñas y adolescentes para facilitar la presentación de las peticiones.
- Generación automática del radicado de la PQRSDF, por los formularios WEB.
- Canal Escrito: Se realizaron actualizaciones y mejoras del sistema de información documental, Conti, con el objetivo de obtener reportes a las PQRSDF y poder realizar un seguimiento y control efectivo a las respuestas que deben emitirse por la entidad.
- Fortalecimiento encuestas³ de percepción a través de publicación en la pagina web de la JEP, para conocer la satisfacción de los titulares de derechos, terceros intervinientes y ciudadanía en general de los servicios prestados en los diferentes canales

² [Formulario de niños niñas y adolescentes](#)

³ [Encuesta de percepción de atención al ciudadano](#)