

# Informe trimestral del trámite de PQRSDF

## Segundo Trimestre 2019

### DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### Secretaría Ejecutiva

Bogotá D.C. Julio de 2019



## PRESENTACIÓN

A través de este informe, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2019, el Departamento de Atención al Ciudadano de la Jurisdicción Especial para La Paz (JEP), presenta el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf, formuladas ante esta entidad, a través de los diferentes canales de atención, caracterizando el requerimiento y aportando información sobre la gestión de este y el tiempo de respuesta.

En virtud del cumplimiento de sus funciones, el Departamento de Atención al Ciudadano de la JEP ha dado inicio a la implementación progresiva de las herramientas necesarias para la gestión de las PQRSDf, siendo este el segundo periodo informado, donde los resultados se constituyen en material esencial del proceso de mejora continua a través del cual se implementa la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, las actuaciones de la entidad en materia de atención al ciudadano y presentar de esta manera recomendaciones para mejorar le prestación del servicio de la JEP.



## 1. CANALES DE ATENCIÓN DE PQRSDF

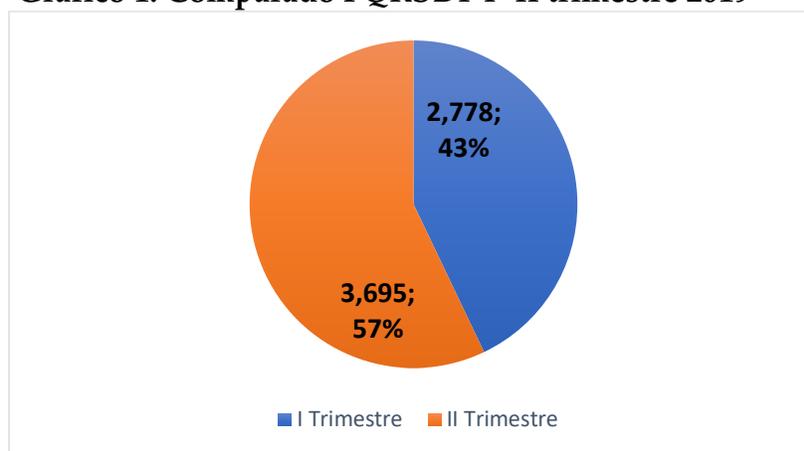
La JEP pone a disposición de la ciudadanía, usuarios y/o grupos de valor los siguientes canales para la presentación de las PQRSDF.

Canal	Ubicación / Ruta	Horario de atención	Descripción
Presencial	Carrera 7 No. 63-44. Piso 3º. Edificio JEP. Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua.	Se brinda atención personalizada de segundo nivel.
Telefónico	Contact Center (+57) (1)4846980 Opción 3	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua.	Se brinda información de segundo nivel de manera personalizada.
Virtual	Formato de PQRSDF que se encuentra en la Página Web: <a href="http://www.jep.gov.co">www.jep.gov.co</a> en el link Atención al Público – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF).	El formato Web PQRSDF se encuentra activo las 24 horas, sin embargo, las solicitudes se radican en día y hora hábil por parte de la Ventanilla de Correspondencia.	Se reciben todo tipo de solicitudes de índole judicial o administrativo.
	Correo electrónico institucional: <a href="mailto:info@jep.gov.co">info@jep.gov.co</a>	El Correo electrónico institucional se encuentra activo las 24 horas, no obstante, se radica en día y hora hábil por parte de la Ventanilla de Correspondencia.	Se reciben todo tipo de solicitudes de índole judicial o administrativo.
Escrito	Ventanilla de Correspondencia del Edificio JEP en la carrera 7 No. 63-44. Piso 1º. Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua.	Se reciben todo tipo de documentos de índole judicial o administrativo.
	Buzón de Sugerencias ubicado en la carrera 7 No. 63-44. Piso 3º. Edificio JEP. Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua.	Urna ubicada en el 3º piso de la JEP, en donde el interesado/a puede depositar su PQRSDF.

## **2. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF.**

En el periodo de análisis se recibió un total de **4.214 (100%) PQRSDF**, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la JEP, evidenciando un aumento del 51% con relación al primer trimestre de esta vigencia, correspondientes a 1.425 PQRSDF más.

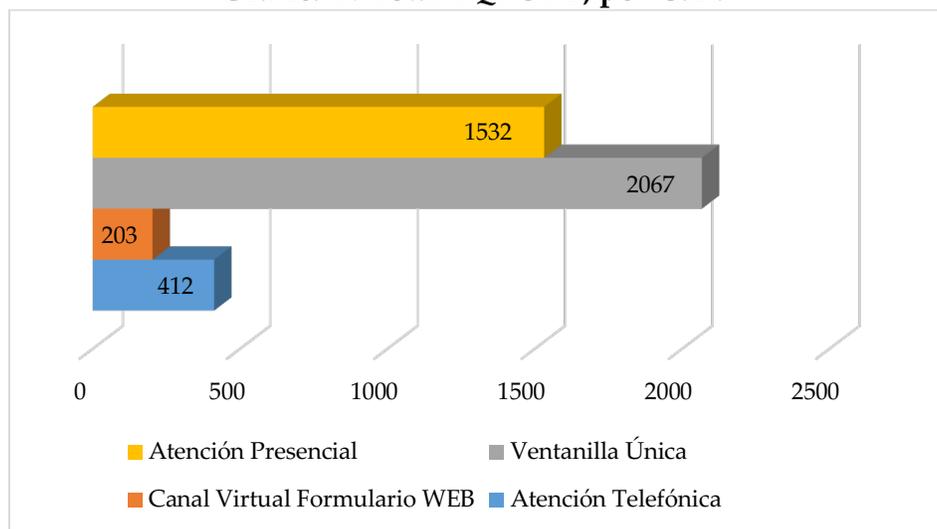
**Gráfico 1. Comparado PQRSDF I- II trimestre 2019**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

En el trimestre informado se puede observar que, el canal presencial cuenta con la mayor participación sobre el total de PQRSDF, correspondiente a un utilizado por los ciudadanos, seguido del canal escrito - virtual y telefónico.

**Gráfica 2. Total PQRSDF, por Canal**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

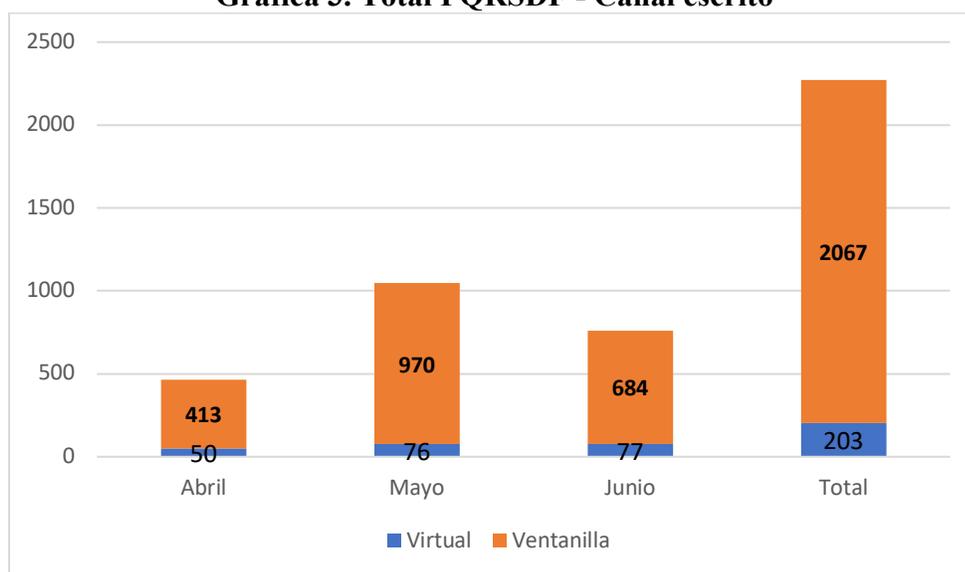


El porcentaje de participación en los diferentes canales de atención evidencia una mayor participación por parte de los ciudadanos del canal escrito por ventanilla única 49,05 %, seguida por presencial 36,36%, telefónico con 9.78%, y con menor participación formulario web 4.82%

### 3. CANAL ESCRITO

Para el periodo informado, del 1 de abril al 30 de junio de 2019, se recibió un total de 2.270 solicitudes que corresponde a un 53,8% del total de las PQRSDf presentadas ante la JEP, a través de la ventanilla única de correspondencia y formulario PQRSDf de la página web de la entidad.

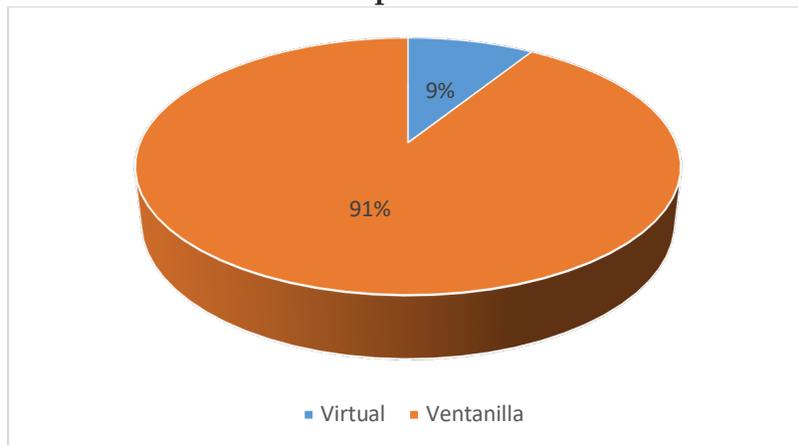
**Gráfica 3. Total PQRSDf - Canal escrito**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

Del total, 2.270 de PQRSDf presentadas por este canal, corresponden un 91% presentadas por la ventanilla única de correspondencia y un 9% por el formulario virtual “botón” de la página web de la JEP.

**Gráfica 4. Participación - Canal escrito**

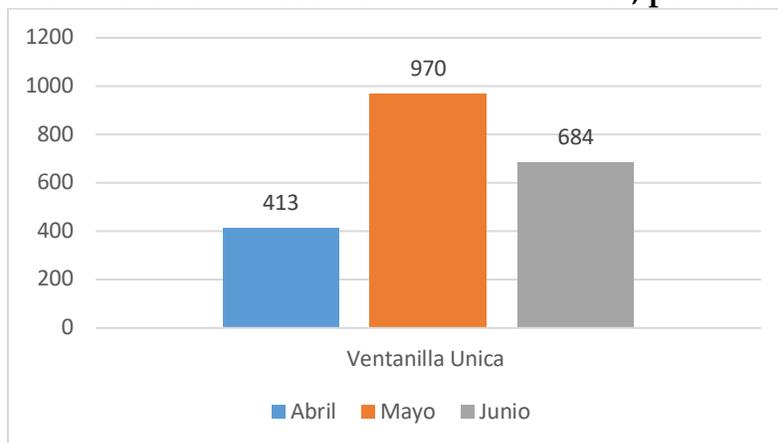


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

### 3.1.CANAL ESCRITO – (ventanilla única)

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2019, por se recibió 2.067 requerimientos escritos por la ventanilla única correspondiente al 91% del total de PQRSDf escritas.

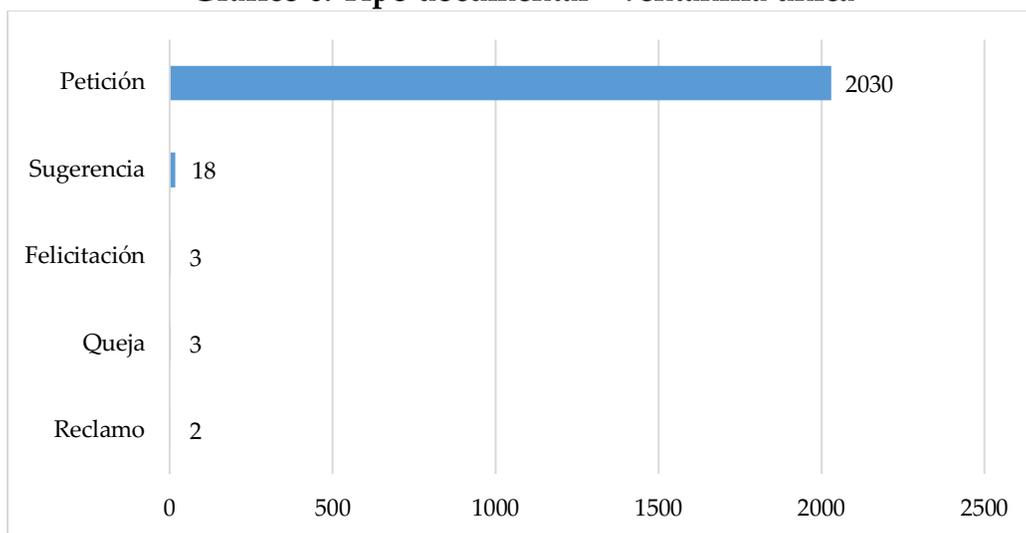
**Gráfica 5. Canal escrito - ventanilla única, por mes**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

Con relación a la totalidad de las PQRSDf presentadas a través de la ventanilla única de correspondencia, se asignó tipo documental de la siguiente manera: 2.030 como peticiones que corresponden al 98%, seguido por sugerencias con un 0.88%, felicitaciones y quejas con un 0.15% cada uno y reclamos con 0.10%.

**Gráfico 6. Tipo documental – ventanilla única**

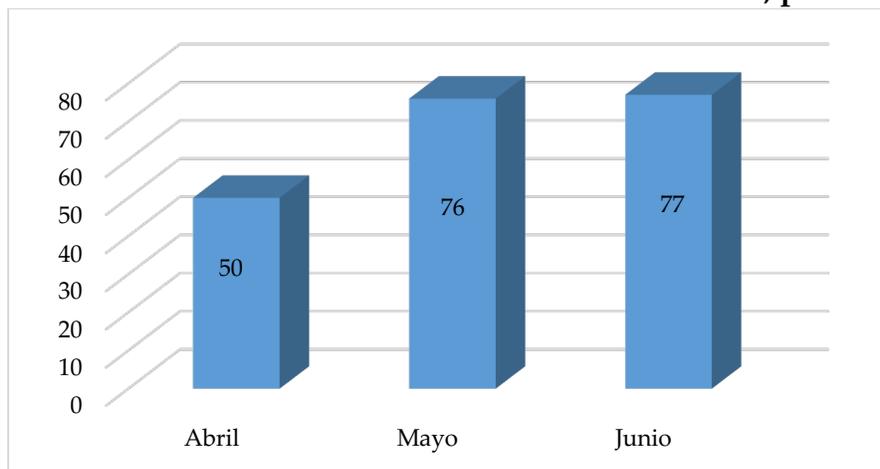


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

### 3.2. CANAL ESCRITO - Virtual “Botón”.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2019, se recibió un total de 203 PQRSDF por medio del botón virtual de la página web., correspondientes al 9% del total de 2.067 PQRSDF formuladas por canal escrito.

**Gráfico 7. Canal escrito - Formulario virtual “Botán”, por mes**

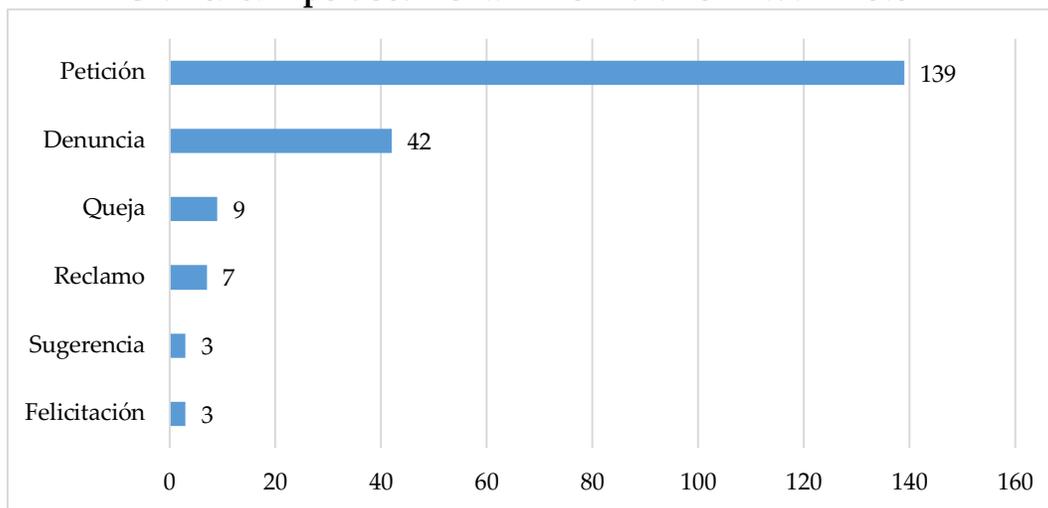


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

Con relación a la totalidad de las PQRSDF presentadas a través de la ventanilla única de correspondencia, se asignó tipo documental de la siguiente manera: 139 como peticiones correspondientes al 95%, seguido de denuncias con un 20.69%, quejas con un 4.43%, reclamos con 3.45% y felicitaciones y sugerencias con 1.48% cada uno.



**Gráfica 8. Tipo documental – Formulario virtual “Botón”**

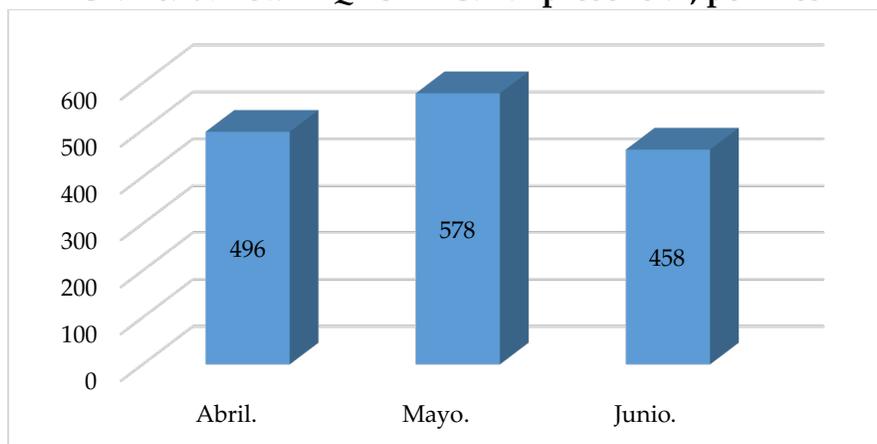


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

#### 4. CANAL PRESENCIAL

El Departamento de Atención al Ciudadano – DAC- brinda información, orientación y atención a 1.532 usuarios que corresponden a un 36,35% del total de PQRSDF, discriminadas por mes, así:

**Gráfica 9. Total PQRSDF Canal presencial, por mes**

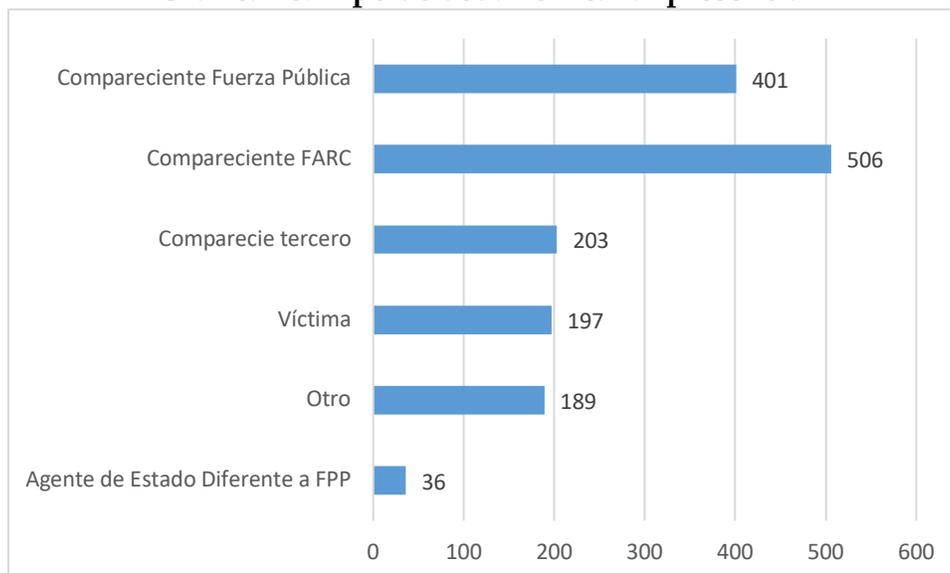


Fuente II trimestre 2019 -Atención Presencial II

En este periodo se brindó información a 197 víctimas, centrando la atención en garantizar su participación, asegurar su dignificación y contribuir a la satisfacción de sus derechos, de igual manera a 506 comparecientes FARC, 401 comparecientes Fuerza Pública, 203 comparecientes terceros, 36 comparecientes diferentes a Fuerza Pública y 189 otros.

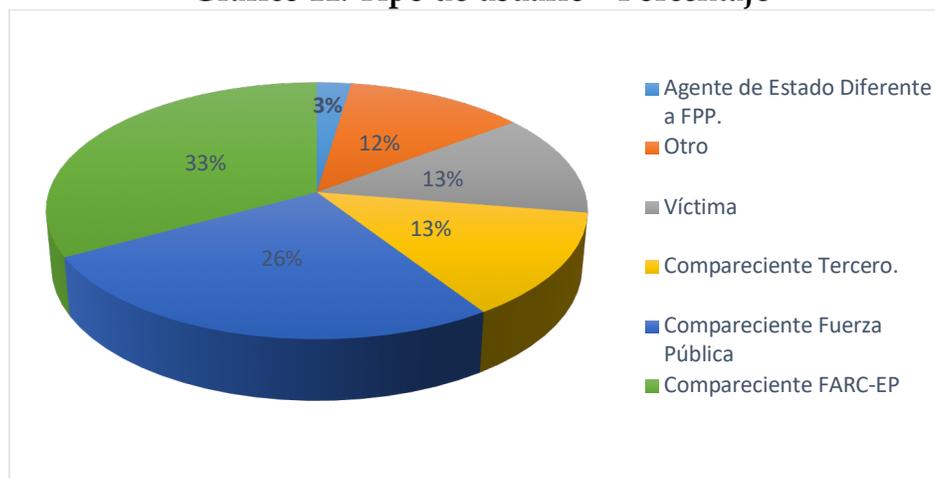


**Gráfica 10. Tipo de usuario – canal presencial**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

**Gráfico 11. Tipo de usuario – Porcentaje**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

Los temas de consulta de información que se realizaron con mayor frecuencia corresponden al estado de solicitud con un 72,32% (1108) seguido de información relacionada con víctimas con un 12,5% (184) e información de acogimiento con un 4,37%, (67), entre otros.

En cuanto al estado de la solicitud, los titulares de derechos buscan saber si está ya fue asignada a un despacho de una determinada Sala o Sección y cuál es la última

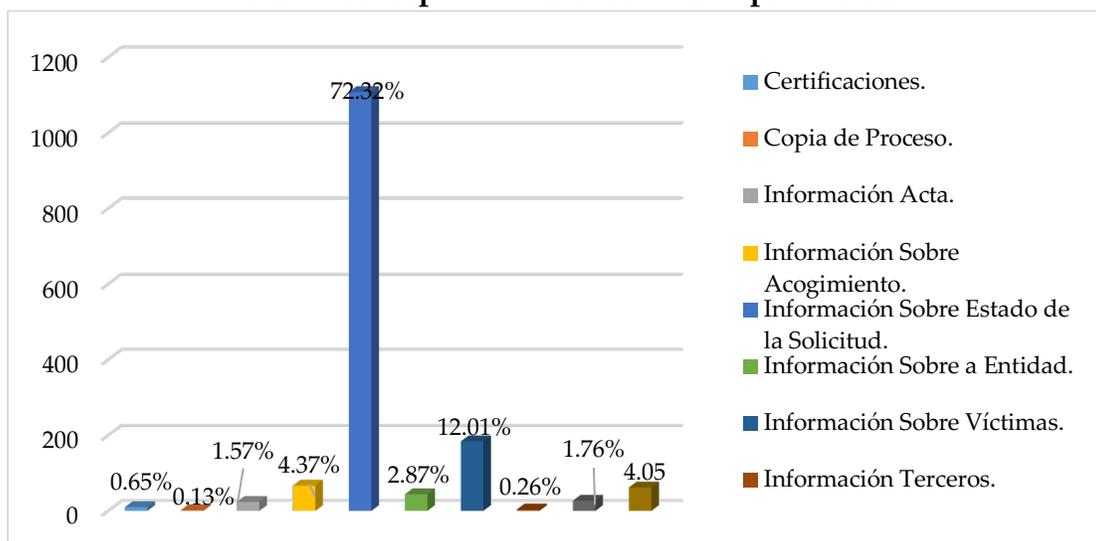


actuación judicial realizada. Asimismo, quienes preguntan en su mayoría son los comparecientes, sus abogados o dependientes judiciales y familiares autorizados por los mismos.

En relación con la información solicitada por las víctimas, estas requieren saber cómo es su participación en la JEP, en qué consisten los informes colectivos y como deben presentarse, qué significa el trámite de acreditación y cuál es la ruta del procedimiento judicial. Igualmente, solicitan saber si la Jurisdicción realizará eventuales reparaciones económicas.

Respecto de la solicitud de información de acogimiento, los posibles comparecientes se acercan a la JEP para saber qué representa acogerse, cuál es el procedimiento para solicitar el sometimiento y una vez radicado cuál es la ruta del procedimiento judicial y cuanto se demora en resolver la Sala o Sección correspondiente. Así como, qué beneficios pueden adquirir y qué deben hacer para obtenerlos.

**Gráfica 12. Tipo de solicitud – canal presencial**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

Se puede establecer que los ciudadanos que presentaron PQRSDF de manera presencial ante la JEP, participan en su mayoría desde el Departamento de Cundinamarca con 454,85%, seguido de Boyacá 3,2% y de Norte de Santander con 2,80%.



**Gráfica 13. Participación por departamentos – Canal presencial**



Fuente Elaboración propia DAC.

El canal presencial del DAC es el primer punto de contacto, a través del cual se brinda información básica de la JEP. En este sentido, todos los requerimientos presentados por esta vía fueron atendidos en esta instancia sin necesidad de escalarlos internamente a otros departamentos.

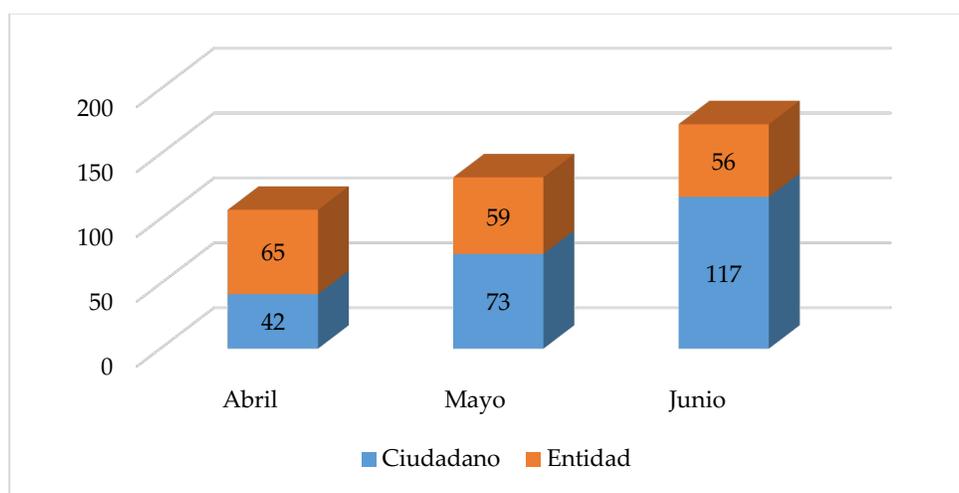


## 5. CANAL TELEFÓNICO

Durante el primer trimestre de la vigencia 2019, se recibió un total de 158 PQRSDF por medio del canal telefónico equivalentes a un 9.77% del total del PQRSDF recibidas.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2019, se recibió un total de 412 llamadas de las cuales 180 fueron de entidades públicas o privadas correspondiente al 37.66% y ciudadanía en general 232 con un 48.54%.

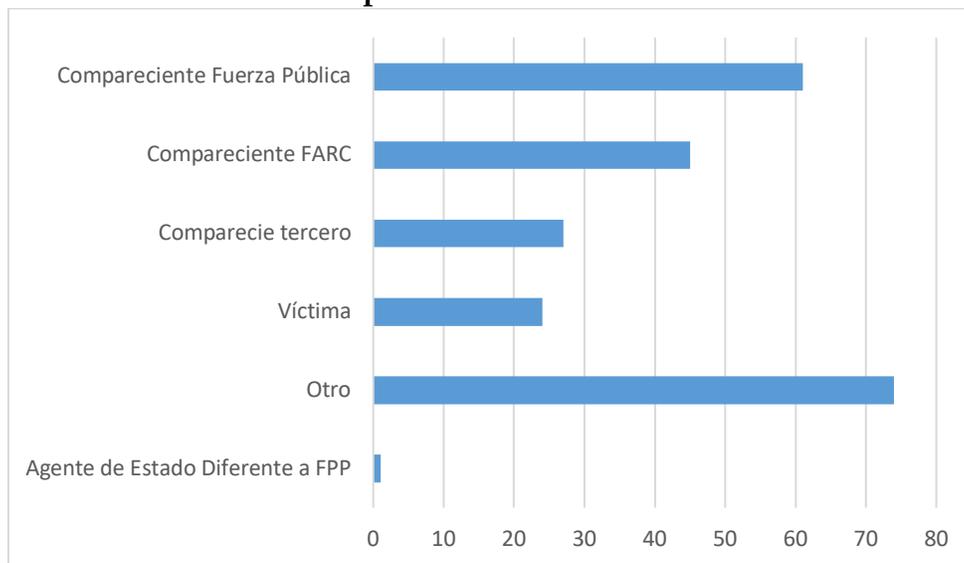
**Gráfica 14. Total PQRSDF Canal telefónico**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

De las cuales solicitaron información de 61 comparecientes Fuerza Pública, 45 comparecientes FARC-EP, 24 víctimas, 27 compareciente tercero, 1 de agente diferente a Fuerza Pública y 74 otros.

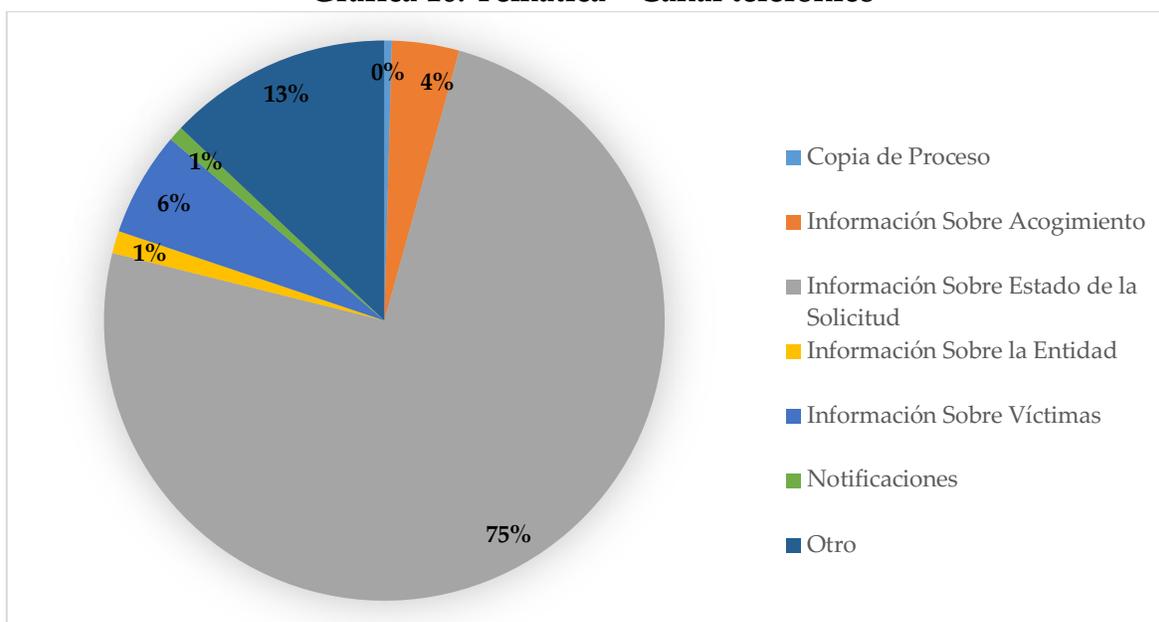
**Gráfico 15. Tipo de usuario – canal telefónico**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

Los temas de consulta fueron, información sobre estado de solicitud con 173 atenciones, información de víctimas 14, información sobre acogimiento 9, entre otros.

**Gráfica 16. Temática – Canal telefónico**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP



Se puede establecer que los ciudadanos que presentaron PQRSDF de manera presencial ante la JEP, lo hicieron desde los Departamentos de Cundinamarca con un 33.51%, seguido de Cauca con un 10.81%, entre otros

**Gráfica 17. Participación por Departamentos – canal telefónico**

Fuente: Elaboración propia DAC JEP



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

## 6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

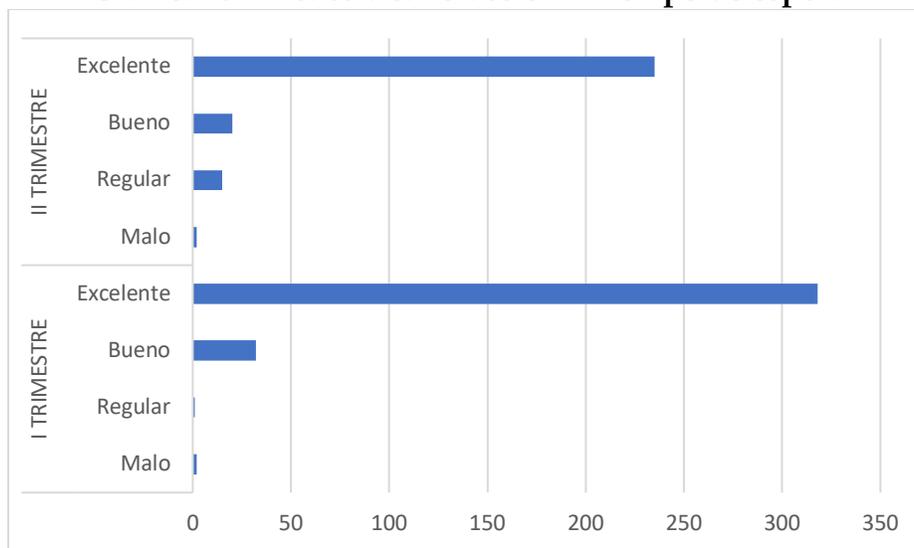
Durante el segundo trimestre de 2019, frente a las 1.532 atenciones brindadas, 359 ciudadanos realizaron encuesta de satisfacción la cual arrojó la siguiente información:

**Grafica 18. Resultados encuestas de satisfacción**

Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
El tiempo de espera para la atención fue	2	15	20	235
Conocimiento y dominio del tema del funcionario	1	0	21	233
La respuesta a su inquietud ha sido	0	2	24	229
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	0	0	11	244

Fuente: Infoticket, Encuesta

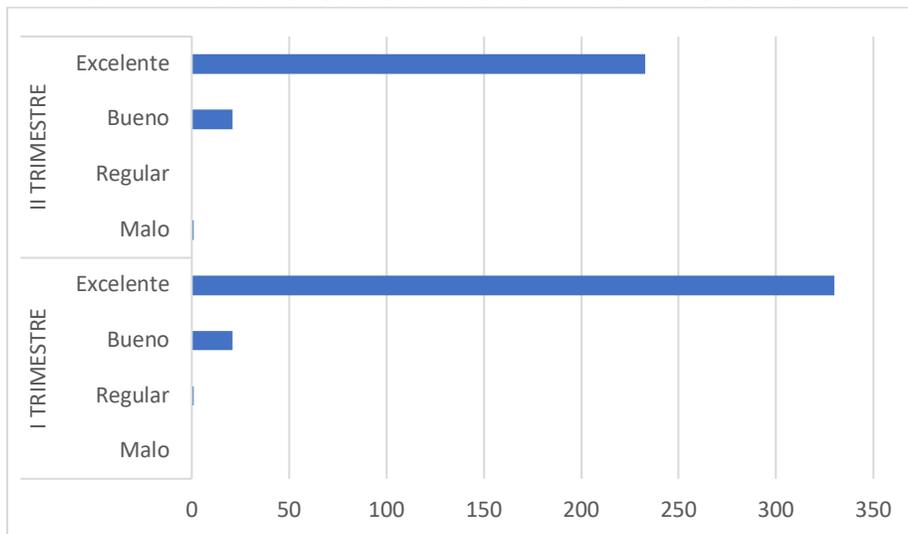
**Gráfica 19. Encuesta satisfacción - Tiempo de espera**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

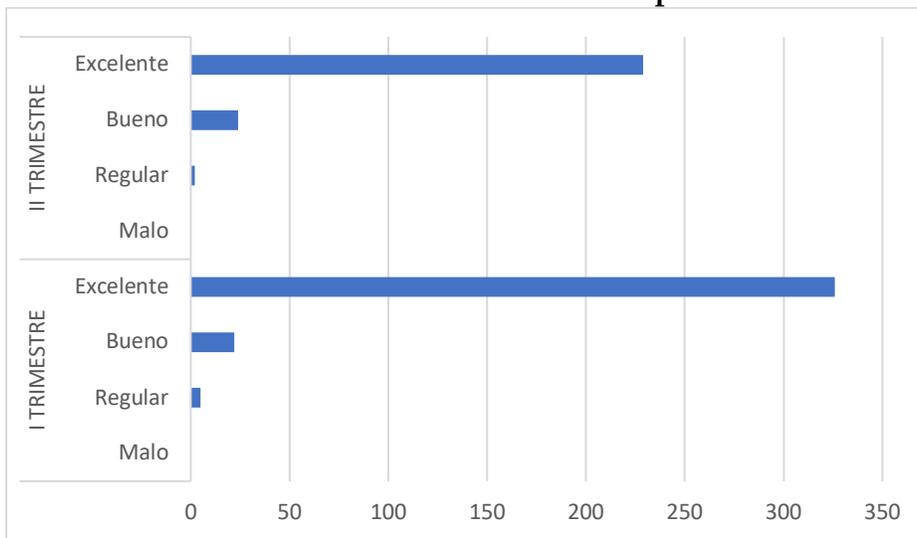


**Gráfica 20. Encuesta satisfacción – Dominio del tema**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

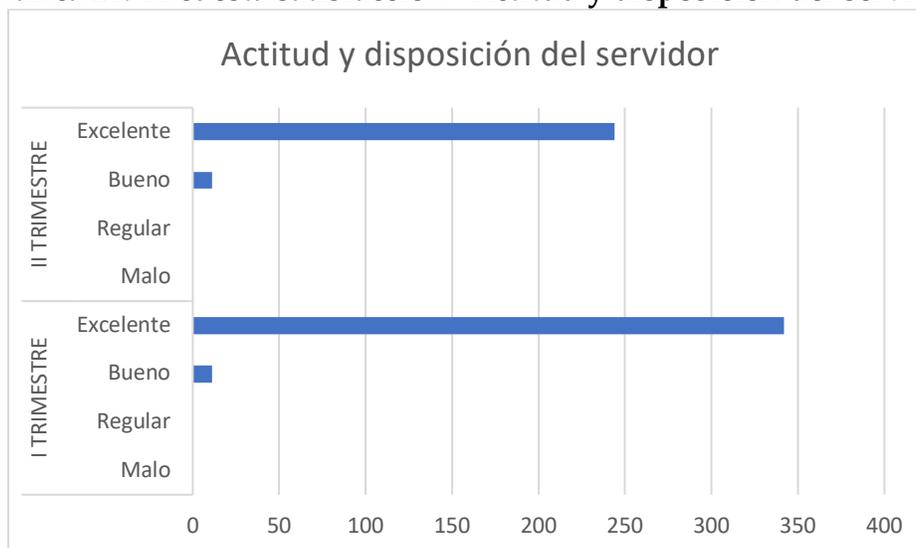
**Gráfica 21. Encuesta satisfacción – Respuesta Clara**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP



**Gráfica 21. Encuesta satisfacción –Actitud y disposición del servidor**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

Con los datos obtenidos se concluyó que el 88% de los encuestados se encontraban satisfechos en cuanto al tiempo de la respuesta, el 24,51% calificó la atención como bueno y en un mismo porcentaje con el 0,8% como regular y malo.

## 7. ACCIONES DE MEJORA

- Se llevan a cabo mesas de trabajo con el Departamento de Gestión Documental con el fin de determinar e implementar tiempos de respuesta de las PQRSDF acordes a la ley.
- En colaboración con el Departamento de Gestión Documental se adelantó la verificación e implementación de las Tablas de Retención Documental en materia del Derecho de petición.
- Se adelanto proceso a través de Colombia Compra Eficiente para fortalecer el acceso al canal telefónico por parte de los usuarios a la información general de la JEP.

- Se llevaron a cabo capacitaciones frente a la atención al ciudadano, generalidades y términos de PQRSDF de información general de la JEP al Departamento de Gestión Documental

## **8. RECOMENDACIONES:**

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRSDF y el manejo del aplicativo de Gestión Documental al interior de la entidad.
- Desarrollar una estrategia de comunicaciones internas de los procesos de atención al ciudadano y de PQRSDF y los documentos que lo integren, enfatizando en las generalidades de los términos de respuestas de las PQRSDF.
- Fortalecer la atención a PQRSDF en el Departamento de Atención al Ciudadano Institucional, que permite atender un mayor número de requerimientos formulados por los grupos de valor a través de los diferentes canales de atención.
- Solicitar nuevamente al Departamento de Gestión Documental la revisión de los reportes generados por Orfeo, a fin de que se incluyan las variables solicitadas para la elaboración de los informes.