

TRÁMITE DE PQRSDF III TRIMESTRE 2023

01 de Julio al 30 de Septiembre del 2023

Secretaria Ejecutiva
Departamento de Atención al Ciudadano
2023



JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

Canales de Atención

- Virtual: Formulario web, correo electrónico, WhatsApp y Agendamiento Virtual.
 - Escrito: Recepción de solicitudes por Ventanilla Única y buzón de sugerencias.
 - Presencial: Carrera 7 # 63 - 44
 - Telefónico: Línea de transparencia, Línea Nacional y Línea gratuita
-



Software de Apoyo



- Formulario web PQRSDF
- Correo electrónico
- Escrito

CONTI

-
- Presencial
 - Telefónico
 - WhatsApp
 - Agendamiento Virtual

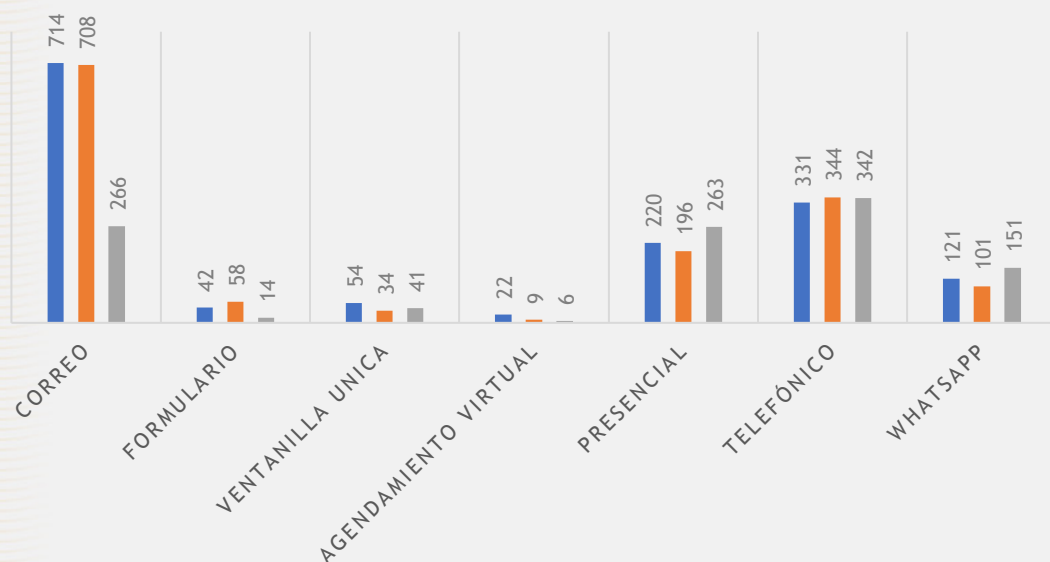
VISTA

PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

En las siguientes imágenes se presenta el número de las PQRSDF recibidas por cada canal de atención.

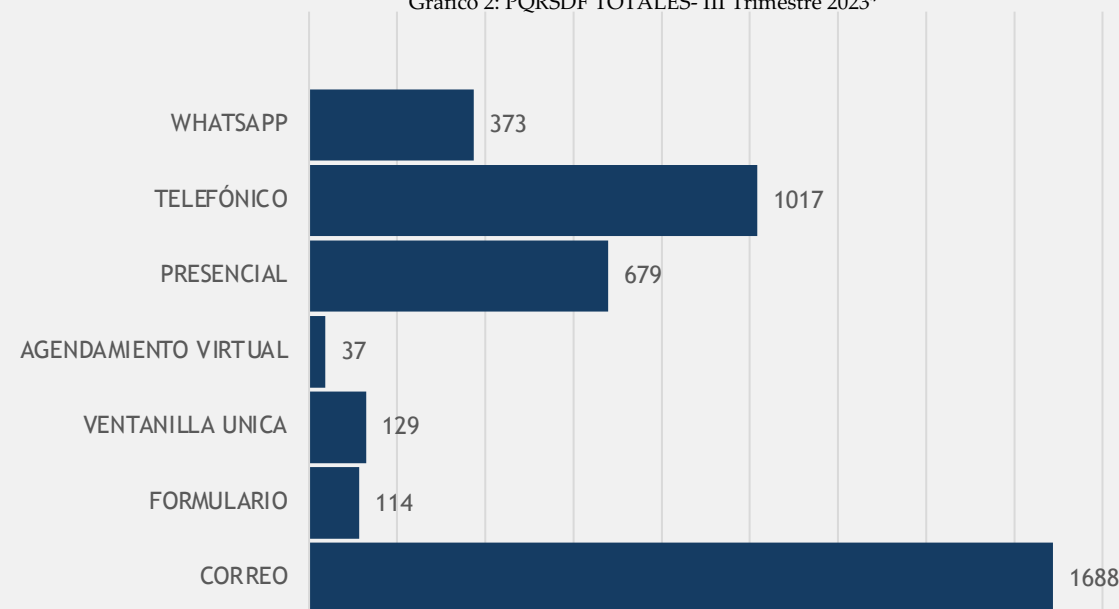
Gráfico 1: PQRSDF POR MES – III Trimestre 2023*

■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre



En Meses

Gráfico 2: PQRSDF TOTALES- III Trimestre 2023*



Total 4037 PQRSDF

* **Fuente:** CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual ,canal telefónico y agendamiento virtual

Fecha de corte: 30 de Septiembre 2023.

- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

1931 PQRSDF Recibidas y Atendidas

Tabla 1 PQRSDF POR ÁREA – III Trimestre 2023*

Área	No
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	1
3220-Sala de Amnistía o Indulto	1
4307-Grupo Territorial Neiva	1
5010-Oficina Asesora de Justicia Restaurativa	1
5030-Oficina Asesora de Memoria Institucional y del Sistema Integral para la Paz	1
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	1
5430-Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura	1
5431-Oficina Asesora de Seguridad y Protección	2
5110-Departamento de Enfoques Diferenciales	3
5420-Subdirección Financiera	3
5440-Departamento de Gestión Documental	3
5000-Secretaría Ejecutiva	4
1001-Relatoría	5
5150-Departamento de Gestión Territorial	5
5250-Subdirección de Planeación	5
1000-Presidencia	7
5230-Subdirección de Comunicaciones	7
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	7
5020-Oficina Asesora de Monitoreo Integral	8
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	9
4100-Dirección UIA	14
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	18
5410-Subdirección de Talento Humano	32
5100-Subsecretaría	77
2001-Secretaría Judicial	146
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	172
5120-Departamento de Atención a Víctimas	175
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	180
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	335
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	707
Total general	1931

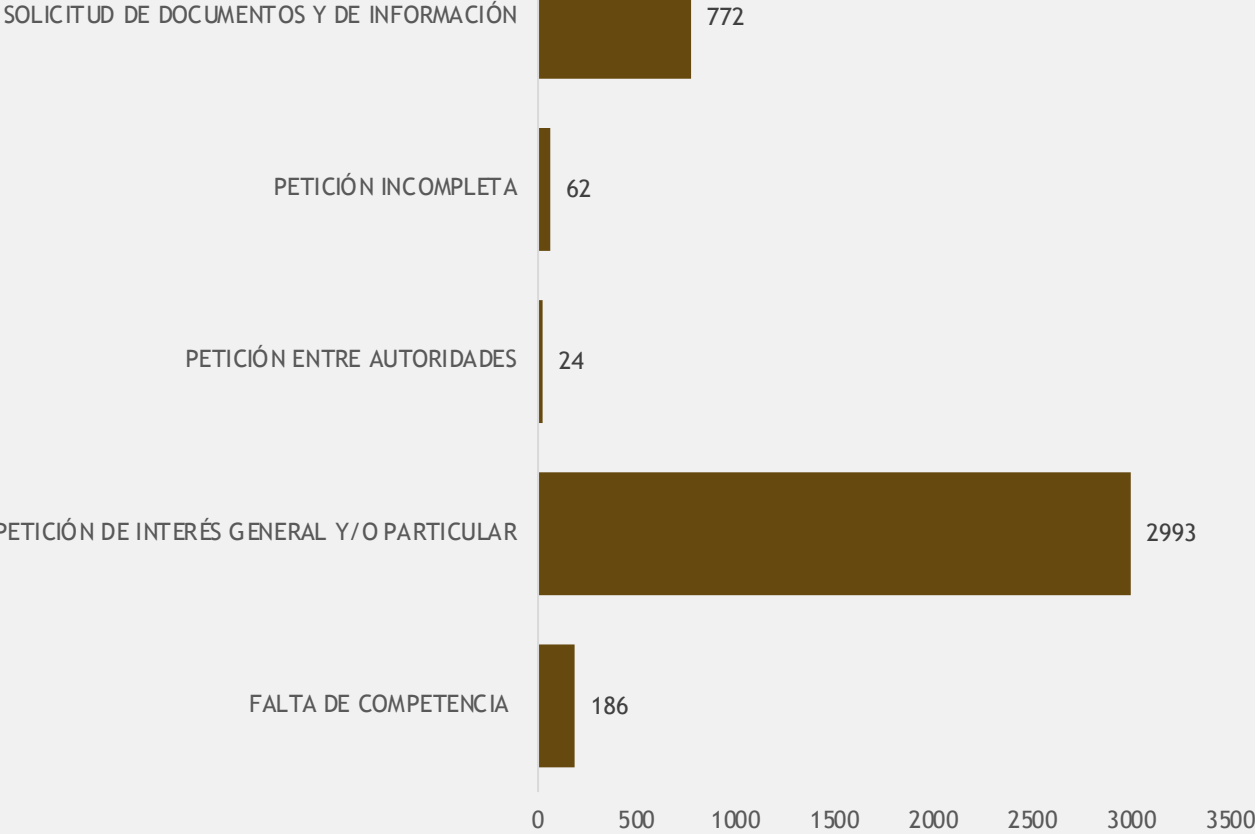


Gráfico 3: PQRSDF POR MODALIDAD - III Trimestre 2023*

PQRSDF por Áreas

Modalidad PQRSDF

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

2106 PQRSDF Recibidas y Atendidas DAC

Gráfico 4: PQRSDF TOTALES VISTA - III Trimestre 2023*



Número de Atenciones

Gráfico 5: PQRSDF PORCENTAJE DE USO MECANISMO - III Trimestre 2023*

Uso del mecanismo

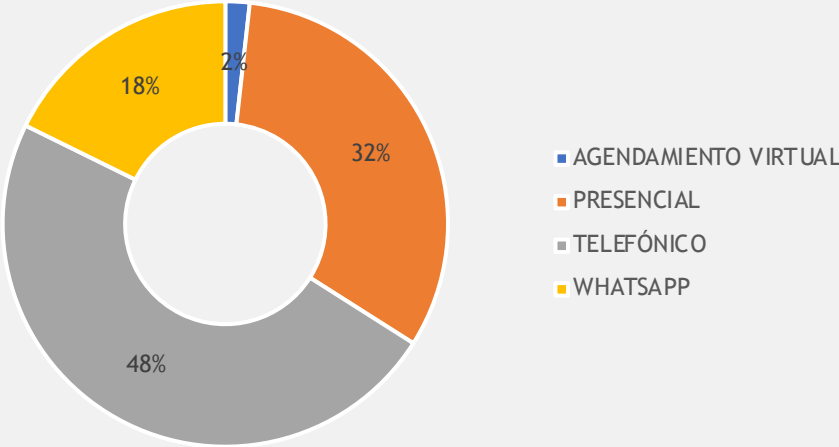
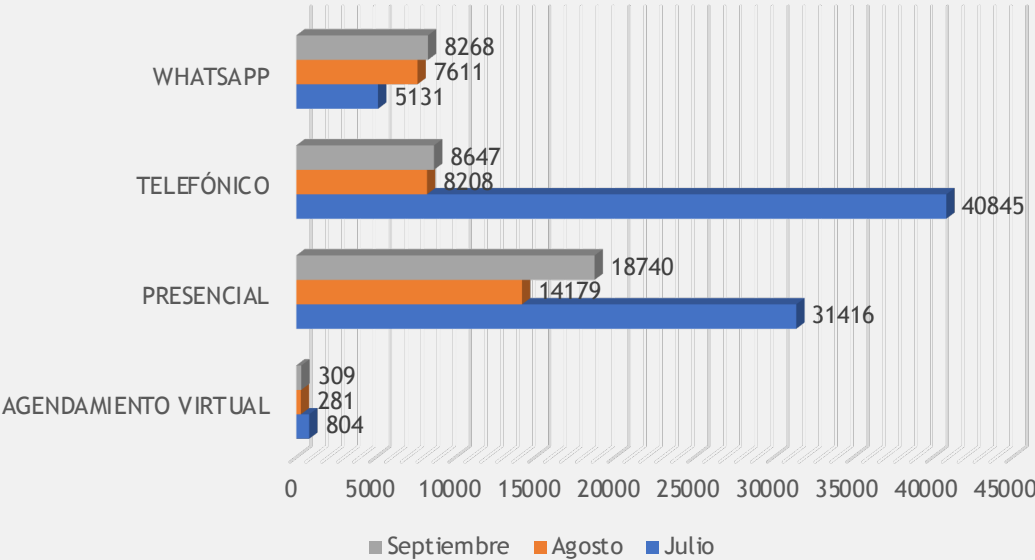


Gráfico 6: PQRSDF MINUTOS TOTALES DE ATENCIÓN- III Trimestre 2023*



Minutos de Atención

* Fuente: Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual, canal telefónico y agendamiento virtual

Fecha de corte: 30 de Septiembre 2023.

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción

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

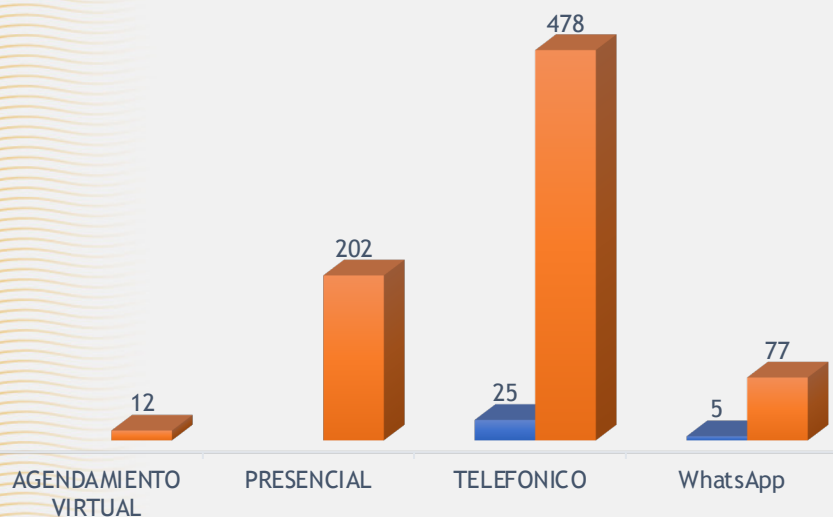


Gráfico 7: Pregunta 1 Encuesta de percepción - III Trimestre 2023*

Gráfico 8: Pregunta 2 Encuesta de percepción - III Trimestre 2023*

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

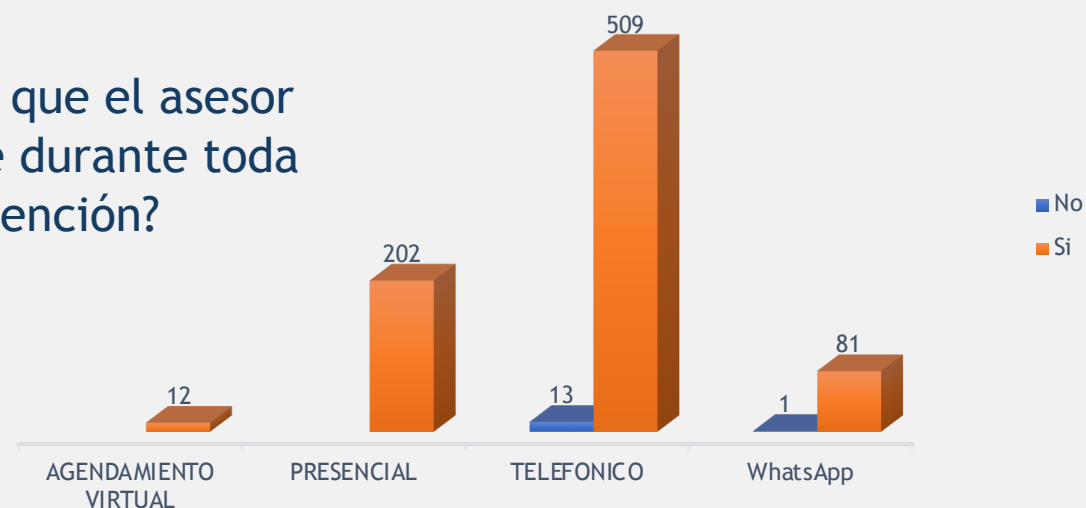
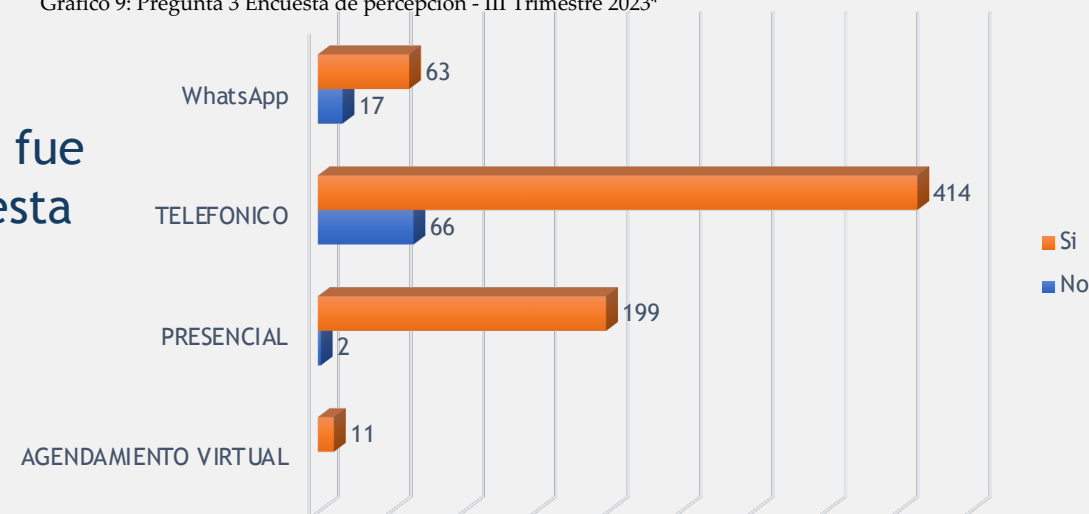


Gráfico 9: Pregunta 3 Encuesta de percepción - III Trimestre 2023*

¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?



* Fuente: Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual, canal telefónico y agendamiento virtual

Fecha de corte: 30 de Septiembre 2023.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 2: Tabla de información por categoría- III Trimestre 2023*

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS *	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN **	ANÓNIMAS **	Atendidas Términos	Atendidas Fuera de Termino	Archivadas. No requiere rerspuesta	En Trámite de Respuesta	QUEJAS **	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN **
4.037	186	3	3.640	96	288	13	2	0

* El número de solicitudes recibidas es la suma de las casillas de color azul.
** La información de las casillas de color neutro se encuentra incluida dentro de las solicitudes atendidas en termino y fuera de termino

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

www.jep.gov.co