

# Informe trimestral del trámite de PQRSDF

Tercer Trimestre 2019

**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Secretaría Ejecutiva

Bogotá D.C. octubre de 2019



## PRESENTACIÓN

A través de este informe, correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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 ha implementado progresivamente las herramientas necesarias para la gestión de las PQRSDF, siendo este el tercer 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 1755 de 2015, 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.	
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.	
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 oficios que son clasificados en el tipo documental como peticiones, solicitudes y PQRSDF en el sistema Orfeo <sup>1</sup>
	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.

Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

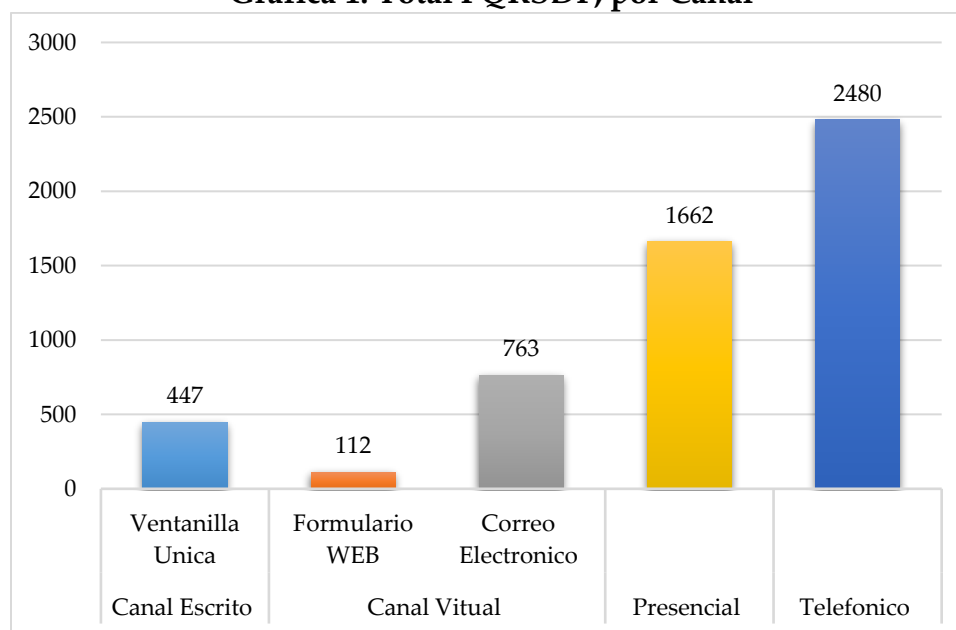
<sup>1</sup> Los Jefes de Departamento o de la dependencia a quien se han cargado los radicados tienen la obligación de revisar la tipología documental asignada por ventanilla única y reportar en caso de error. El Sistema está provisto de alarmas para el control de términos de respuesta, que han sido coordinadas desde la Política de Daño Antijurídico de la entidad.



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

En el periodo de análisis se recibió un total de **5.464 (100%) PQRSDF**, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la JEP, evidenciando un aumento en el canal telefónico con relación al semestre inmediatamente anterior, toda vez que se implementó por parte del Departamento de Atención al Ciudadano el Contac Center, seguido del presencial, virtual y escrito.

**Gráfica 1. Total PQRSDF, por Canal**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

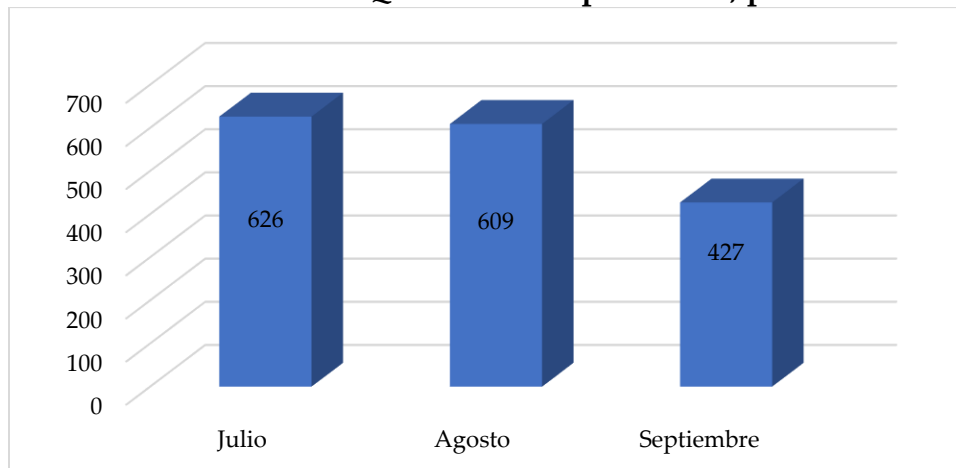
El porcentaje de participación en los diferentes canales de atención evidencia una mayor participación por parte de los ciudadanos del canal telefónico con 45.39 %, seguida por presencial 30,42%, canal virtual correo electrónico con 13,96%, canal escrito ventanilla única con 8,18% y con menor participación formulario web 2,05%.

## 3. CANAL PRESENCIAL

El Departamento de Atención al Ciudadano – DAC- brinda información, orientación y atención a 1.662 usuarios que corresponden a un 30,42% del total de PQRSDF, discriminadas por mes, así:



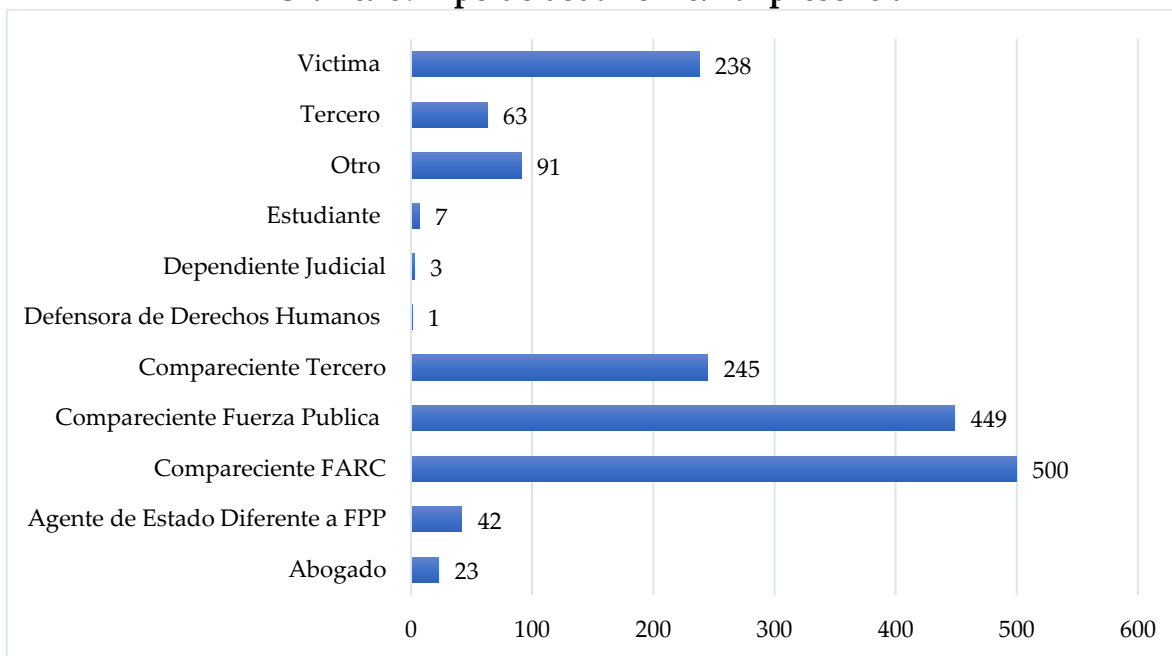
**Gráfica 2. Total PQRSDF Canal presencial, por mes**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

En este trimestre se brindó información a 238 víctimas, centrandó la atención en garantizar su participación, asegurar su dignificación y contribuir a la satisfacción de sus derechos, de igual manera a 500 comparecientes FARC, 449 comparecientes Fuerza Pública, 245 comparecientes terceros, 42 comparecientes agentes de estado diferentes a Fuerza Pública y 189 otros.

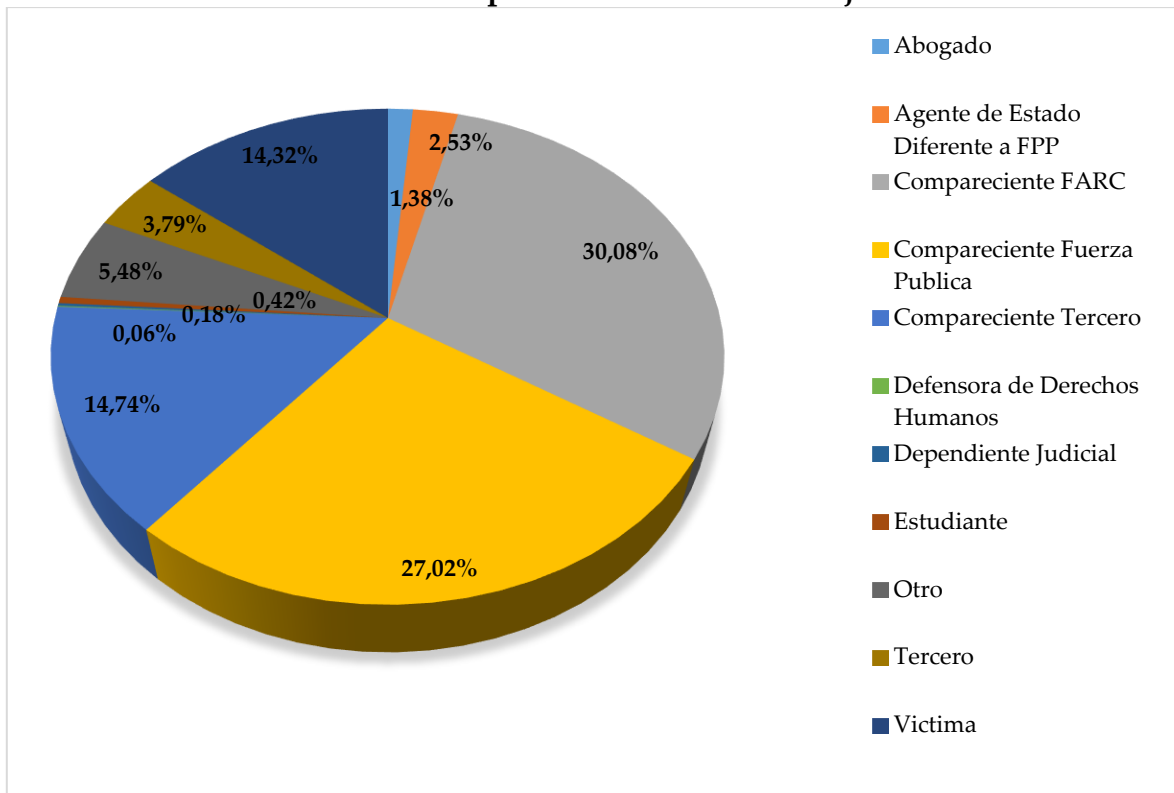
**Gráfica 3. Tipo de usuario – canal presencial**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019



**Gráfico 4. 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 76,77% (1.276) seguido de información relacionada con víctimas con un 11,91% (198) e información de acogimiento con un 4,63%, (77), entre otros.

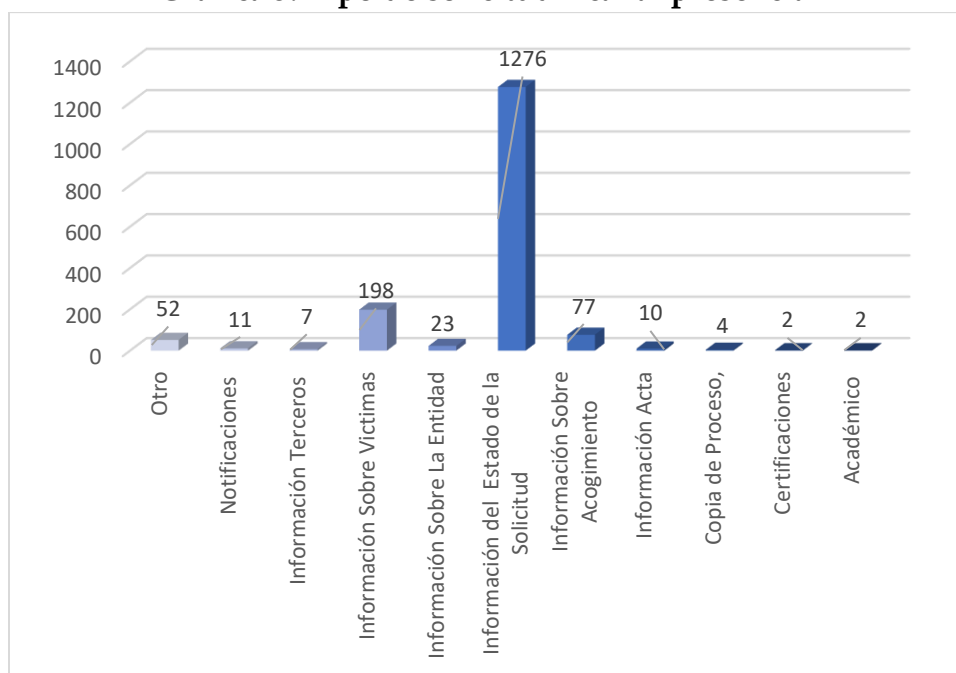
En cuanto al estado de la solicitud, los titulares de derechos quieren saber si ya fue asignada a un despacho de una determinada Sala o Sección, cuál es la última actuación judicial realizada. Asimismo, quienes preguntan en su mayoría son los comparecientes, sus abogados, dependientes judiciales y familiares autorizados por los mismos.

En relación con la información solicitada por las víctimas, estas requieren saber cómo es su participación en la JEP, como acreditarse en los casos priorizados, en qué consisten los informes colectivos y como deben presentarse, qué significa el trámite de acreditación, cuál es la ruta del procedimiento judicial, 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 5. 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 los Departamentos de Cundinamarca con 72,96%, seguido de Santander 7.25% y de Valle del Cauca con 5.76%.

### Gráfica 6. Participación por Departamentos – Canal presencial



Fuente Elaboración propia DAC.

El equipo del DAC, brinda atención de segundo nivel a los ciudadanos y ciudadanas que visitan las instalaciones de la JEP a las peticiones, solicitudes de documentos e información pública, consultas generales de baja complejidad lo que permite dar respuesta inmediata a los grupos de valor.

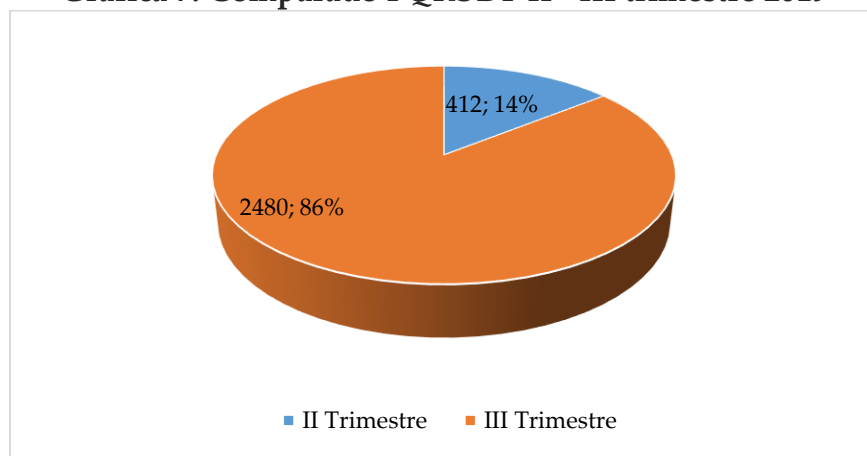




#### 4. CANAL TELEFÓNICO

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2019, se implementó el Contac Center lo cual permite al DAC, fortalecer el canal telefónico para que los titulares de derecho y ciudadanía en general puedan tener mayor acceso a la información pública, por este medio, lo que conllevó a un crecimiento del 86% con relación al trimestre inmediatamente anterior

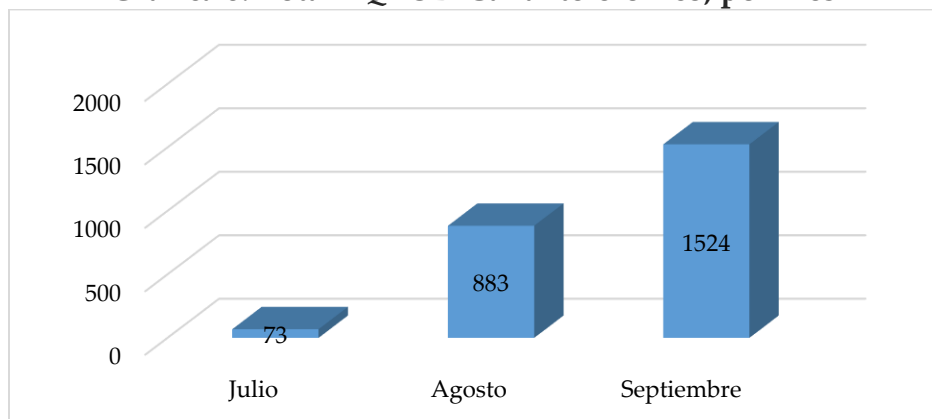
**Gráfica 7. Comparado PQRSDF II - III trimestre 2019**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

En este trimestre se brindó orientación, atención e información a los titulares de derecho y ciudadanía en general a través del canal telefónico en número de 2.480, correspondientes al 45,39% del total de PQRSDF. Por otra parte, del total de llamadas recibidas de los meses agosto y septiembre se pudo establecer que se atendieron 2.073, correspondientes al 86.12%, y se dejaron de atender 334 que corresponde a un 13.88%

**Gráfica 8. Total PQRSDF Canal telefónico, por mes**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP



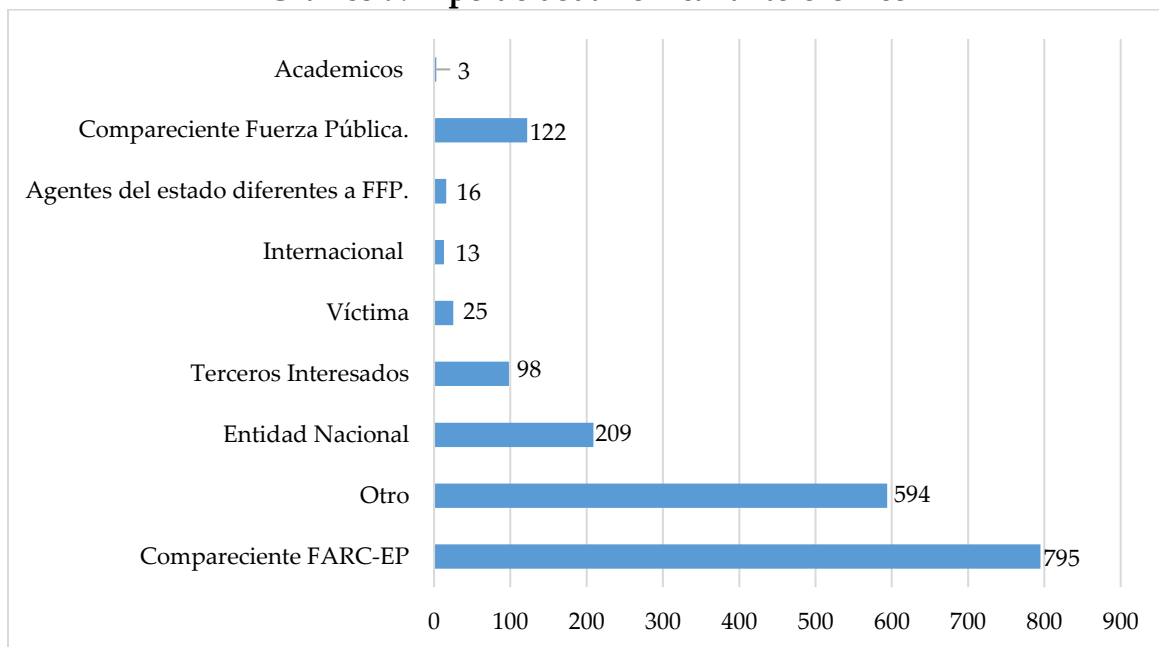
**Tabla 1. Gestión de las Llamadas**

Total	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	% Atención	Llamadas Abandonadas	% Abandono
Agosto	883	805	91,17%	78	8,83%
Septiembre	1524	1268	83,20%	256	16,80%
<b>Total</b>	<b>2407</b>	<b>2073</b>	<b>86,12%</b>	<b>334</b>	<b>13,88%</b>

Fuente: Conalcréditos -Conalcenter

De las llamadas recibidas se identificó que solicitaron información 795 comparecientes FARC-EP, 209 entidades Nacionales, 122 comparecientes Fuerza Pública, 98 terceros interesados 25 víctimas, 16 de agente diferente a Fuerza Pública, 13 Internacionales, 3 académicos y 594 otros.

**Gráfico 9. Tipo de usuario – canal telefónico**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

Del total de llamadas ingresadas en el periodo informado se transfirieron a dependencias de la JEP, 115 correspondientes a un 5 %,



**Tabla 2. Dependencia a la que se Trasmite**

Área a Trasmite	Cantidad
Departamento de Atención Territorial	1
Departamento de Conceptos y representación Jurídica	1
Departamento de Gestión Documental	2
Dirección Administrativa y Financiera	1
Dirección de Tecnología de la Información	3
GRAI	1
Presidencia	15
Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	1
Sala de Reconocimiento y Verdad	3
Sección de Apelación	1
Sección de Revisión	1
Secretaría Judicial	9
Secretaría Judicial Sala de Amnistía e Indulto	11
Secretaría Judicial Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	4
Secretaría Judicial Sección de Revisión	1
Subdirección de Comunicaciones	7
Subdirección de Contratación	2
Subdirección de Control Interno	1
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	1
Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura	7
Subdirección de Talento Humano	34
UIA	2
Secretaria Ejecutiva	6
<b>Total</b>	<b>115</b>

Fuente: Elaboración propia DAC JEP

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

**Gráfica 10. Participación por Departamentos – canal telefónico**



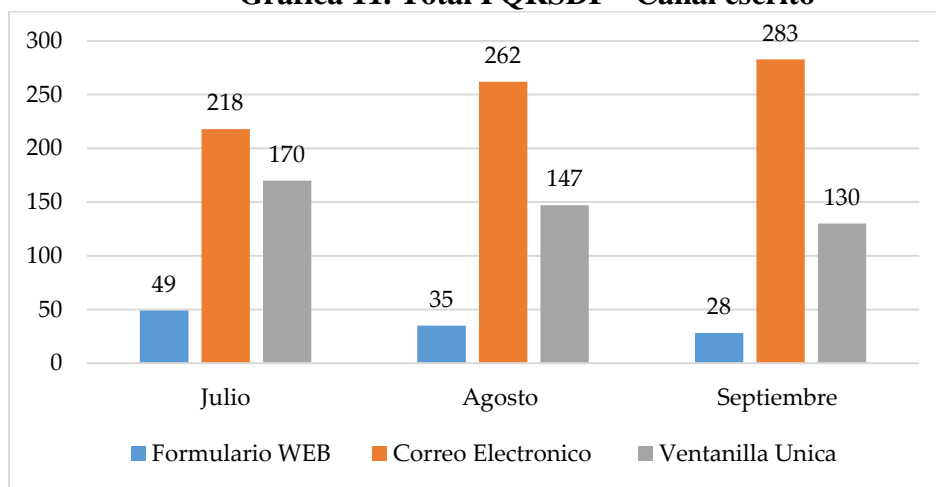
Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019



## 5. CANAL ESCRITO

Consultado el sistema de radicación documental de la Jurisdicción, esto es el denominado sistema ORFEO se encuentra que para el periodo informado, del 1 de julio al 30 de septiembre de 2019, se recibió un total de 1.322 solicitudes que corresponde a un 24,19% del total de las PQRSDF presentadas ante la JEP, a través de la ventanilla única de correspondencia, correo electrónico y formulario PQRSDF de la página web de la entidad.

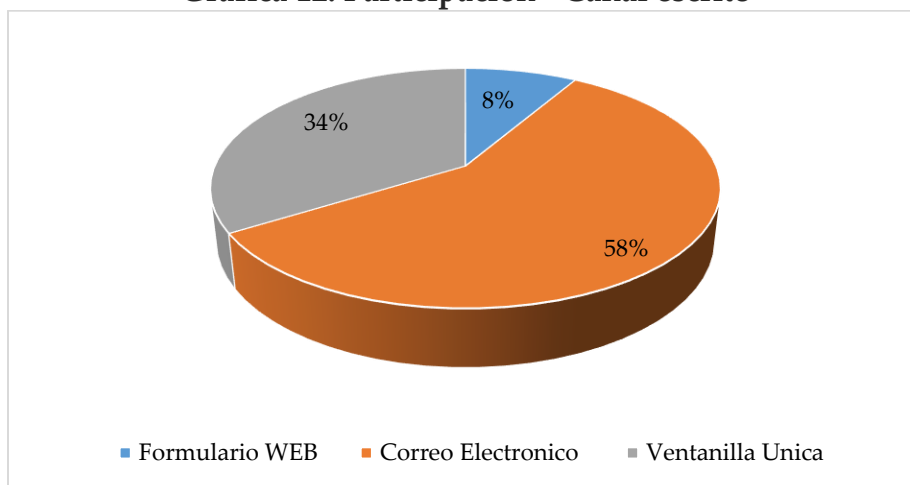
**Gráfica 11. Total PQRSDF - Canal escrito**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019  
Sistema Orfeo del Dpto de Gestión Documental

Del total, 1.322 de PQRSDF presentadas por este canal, corresponden un 58% a través de correo electrónico, 34% ventanilla única de correspondencia y un 8% por el formulario virtual de la página web de la JEP.

**Gráfica 12. Participación - Canal escrito**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019



Del total de las PQRSDF recibidas se dio respuesta en termino a 319 correspondientes al 24,13%, se dio respuesta fuera de termino 395 con el 29,88%, se encuentran en gestión 607.

De acuerdo con la labor que se adelanta desde el Departamento de Gestión Documental con todas las áreas de la JEP, en cuanto a las tablas de retención documental y las ANS, se sigue evidenciando en el sistema ORFEO, que los responsables de las diferentes dependencias no devuelven los distintos requerimientos a la ventanilla única para la correcta tipificación y reasignación, y así mismo no realizan el paso del archivo definitivo, que da lugar a evidenciar la respuesta en términos.

**Tabla 3. Canal Escrito en termino por Dependencia**

<b>Dependencia Actual</b>	<b>Cuenta de Terminos</b>
Departamento de Atención a Víctimas	7
Departamento de Atención al Ciudadano	86
Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	84
Departamento de Enfoques Diferenciales	2
Departamento de Gestión Documental	1
Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	22
Departamento SAAD Representación a Víctimas	6
Dirección de Tecnologías de la Información	1
Oficina Asesora de Seguridad y Protección	1
Sala de Amnistías e indulto ALEXANDRA.SANDOVAL	1
Sala de Amnistías e indulto JUAN.CANTILLO	1
Sala de Amnistías e indulto LILY.RUEDA	2
Sala de Amnistías e indulto MARCELA.GIRALDO	1
Sala de Amnistías e indulto PEDRO.MAHECHA	1
Sala de definición de situaciones jurídicas HEYDI.BALDOSEA	3
Sala de definición de situaciones jurídicas PEDRO.DIAZ	1
Sala de definición de situaciones jurídicas SANDRA.CASTRO	1
Sala SRVRDHC BELKIS.IZQUIERDO	1
Sala SRVRDHC CATALINA.DIAZ	1
Sala SRVRDHC IVAN.GONZALEZ	1
Sala SRVRDHC JULIETA.LEMAITRE	4
Sala SRVRDHC OSCAR.PARRA	4
Sección de primera instancia sin de reconocimiento ALEJANDRO.RAMELLI	2
Sección de primera instancia sin de reconocimiento RAUL.SANCHEZ	4

Sección de revisión de sentencias ADOLFO.MURILLO	2
Sección SRVRDHC JUAN.MARTINEZ	1
Secretaria Ejecutiva	1
Secretaría Judicial	24
Subdirección de Contratación	5
Subdirección de Control Interno	1
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	3
Subdirección de Talento Humano	31
Subdirección financiera	1
Subsecretaría Ejecutiva	3
Unidad de Investigación y Acusaciones - Giovanni Alvarez Santoyo	7
Ventanilla Única	2
<b>Total general</b>	<b>319</b>

**Tabla 4. Canal Escrito fuera de termino por Dependencia**

<b>Dependencia Actual</b>	<b>Cuenta de Terminos</b>
Departamento de Atención a Víctimas	67
Departamento de Atención al Ciudadano	87
Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	69
Departamento de Enfoques Diferenciales	1
Departamento de Gestión Documental	1
Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	74
Dirección de Asuntos Jurídicos	15
GRAI	2
Sala de Amnistías e indulto ALEXANDRA.SANDOVAL	2
Sala de Amnistías e indulto JUAN.CANTILLO	1
Sala de Amnistías e indulto XIOMARA.BALANTA	2
Sala de definición de situaciones jurídicas HEYDI.BALDOSEA	2
Sala de definición de situaciones jurídicas MAURICIO.GARCIA	3
Sala de definición de situaciones jurídicas PEDRO.DIAZ	4
Sala de definición de situaciones jurídicas SANDRA.CASTRO	4
Sala SRVRDHC BELKIS.IZQUIERDO	1
Sala SRVRDHC CATALINA.DIAZ	1
Sala SRVRDHC JULIETA.LEMAITRE	7
Sala SRVRDHC NADIEZHDA.HENRIQUEZ	2
Sala SRVRDHC OSCAR.PARRA	6
Sección de primera instancia con reconocimiento ANA.OCHOA	4
Sección de primera instancia con reconocimiento ROBERTO.VIDAL	1
Sección de primera instancia sin de reconocimiento RAUL.SANCHEZ	3



Sección de revisión de sentencias ADOLFO.MURILLO	2
Sección SRVRDHC JUAN.MARTINEZ	1
Secretaría Judicial	24
Subdirección de Talento Humano	4
Subsecretaría Ejecutiva	2
Unidad de Investigación y Acusaciones - Giovanni Alvarez Santoyo	3
<b>Total general</b>	<b>395</b>

**Tabla 5. Canal Escrito en Gestión por Dependencia**

<b>Dependencia Actual</b>	<b>Cuenta de Terminos</b>
Departamento de Atención a Víctimas	164
Departamento de Atención al Ciudadano	45
Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	7
Departamento de Enfoques Diferenciales	5
Departamento de Gestión Documental	2
Departamento de Gestión Territorial	7
Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	6
Departamento SAAD Representación a Víctimas	1
Dirección de Asuntos Jurídicos	65
Sala de Amnistías e indulto ALEXANDRA.SANDOVAL	4
Sala de Amnistías e indulto JUAN.CANTILLO	14
Sala de Amnistías e indulto LILY.RUEDA	5
Sala de Amnistías e indulto MARCELA.GIRALDO	10
Sala de Amnistías e indulto PEDRO.MAHECHA	5
Sala de Amnistías e indulto XIOMARA.BALANTA	6
Sala de definición de situaciones jurídicas CLAUDIA.SALDANA	17
Sala de definición de situaciones jurídicas HEYDI.BALDOSEA	21
Sala de definición de situaciones jurídicas JOSE.HORMIGA	20
Sala de definición de situaciones jurídicas MAURICIO.GARCIA	12
Sala de definición de situaciones jurídicas PEDRO.DIAZ	16
Sala de definición de situaciones jurídicas SANDRA.CASTRO	9
Sala SRVRDHC BELKIS.IZQUIERDO	8
Sala SRVRDHC CATALINA.DIAZ	6
Sala SRVRDHC IVAN.GONZALEZ	1
Sala SRVRDHC JULIETA.LEMAITRE	12
Sala SRVRDHC NADIEZHDA.HENRIQUEZ	16
Sala SRVRDHC OSCAR.PARRA	11
Sección de apelación DANILO.ROJAS	1

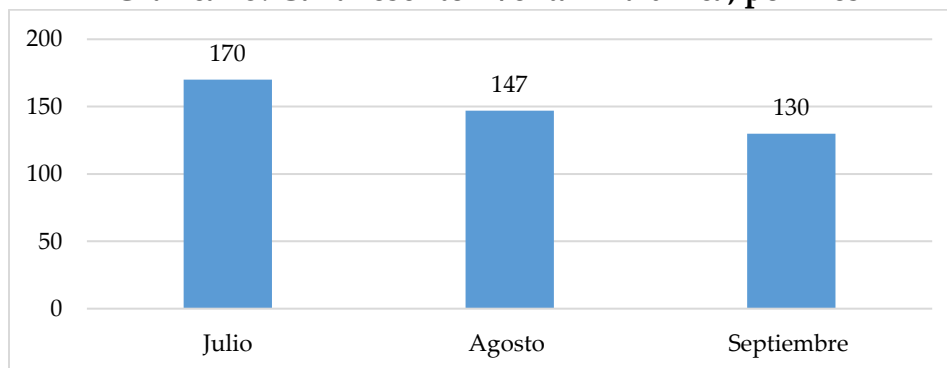


Sección de apelación RODOLFO.ARANGO	1
Sección de primera instancia con reconocimiento ANA.OCHOA	2
Sección de primera instancia con reconocimiento CAMILO.SUAREZ	1
Sección de primera instancia con reconocimiento ROBERTO.VIDAL	2
Sección de primera instancia sin de reconocimiento ALEJANDRO.RAMELLI	2
Sección de primera instancia sin de reconocimiento GUSTAVO.SALAZAR	4
Sección de primera instancia sin de reconocimiento MARIA.VALENCIA	3
Sección de primera instancia sin de reconocimiento REINERE.JARAMILLO	5
Sección de revisión de sentencias JESUS.BOBADILLA	1
Sección SRVRDHC JUAN.MARTINEZ	3
Secretaría Judicial	62
Subdirección de Comunicaciones	5
Subdirección de Planeación	1
Subdirección de Talento Humano	2
Subsecretaría Ejecutiva	4
Unidad de Investigación y Acusaciones - Giovanni Alvarez Santoyo	13
<b>Total general</b>	<b>607</b>

### 5.1 CANAL ESCRITO - (ventanilla única)

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2019, se recibieron 447 requerimientos escritos por la ventanilla única correspondiente al 34% del total de PQRSDF escritas.

**Gráfica 13. Canal escrito - ventanilla única, por mes**

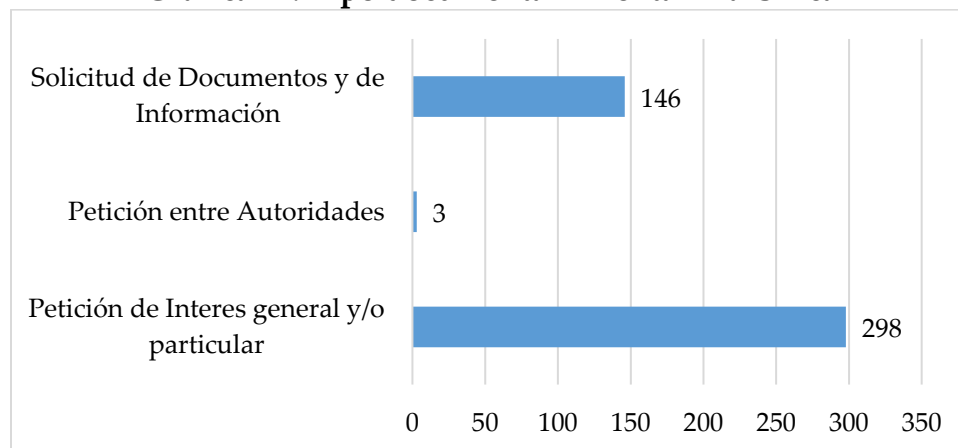


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

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: 298 como peticiones de interés general y/o particular 66,67%, seguido de solicitud de

documentos y de información con un 32,66% y peticiones entre autoridades con un 0.67%.

**Gráfica 14. Tipo documental – Ventanilla Unica**

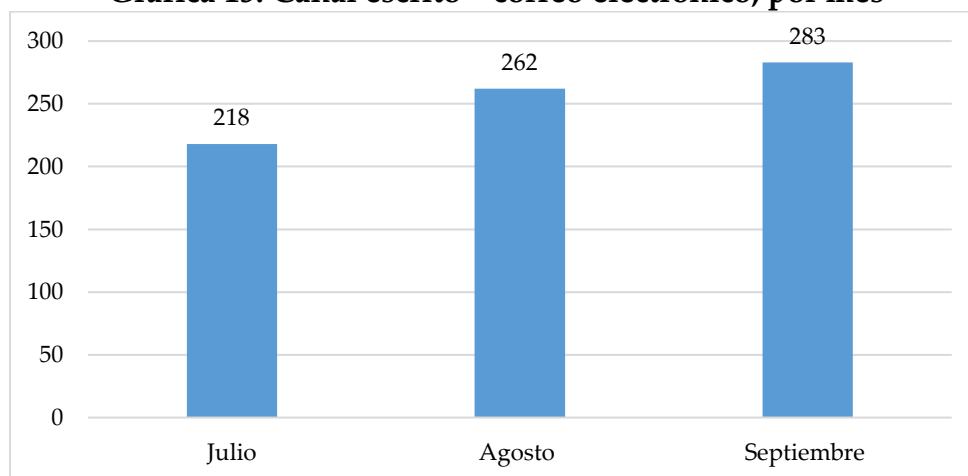


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

## 5.2 CANAL ESCRITO – (virtual – correo electrónico)

Durante la vigencia 2019, se recibió 763 requerimientos escritos por el correo electrónico [info@jep.gov.co](mailto:info@jep.gov.co) correspondiente al 58% del total de PQRSDf escritas

**Gráfica 15. Canal escrito – correo electrónico, por mes**



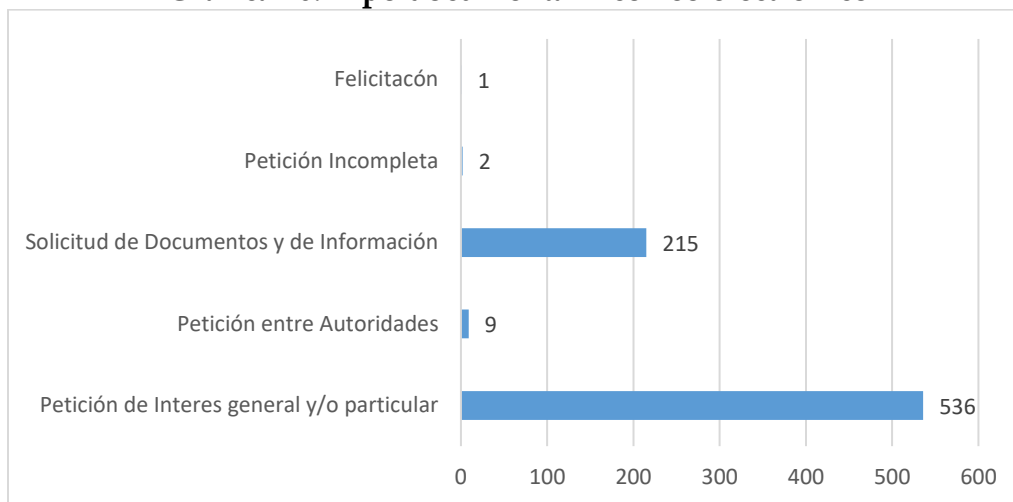
Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

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: 88 como



peticiones de interés general y/o particular 79%, y solicitud de documentos y de información con un 21%

**Gráfica 16. Tipo documental – correo electrónico**

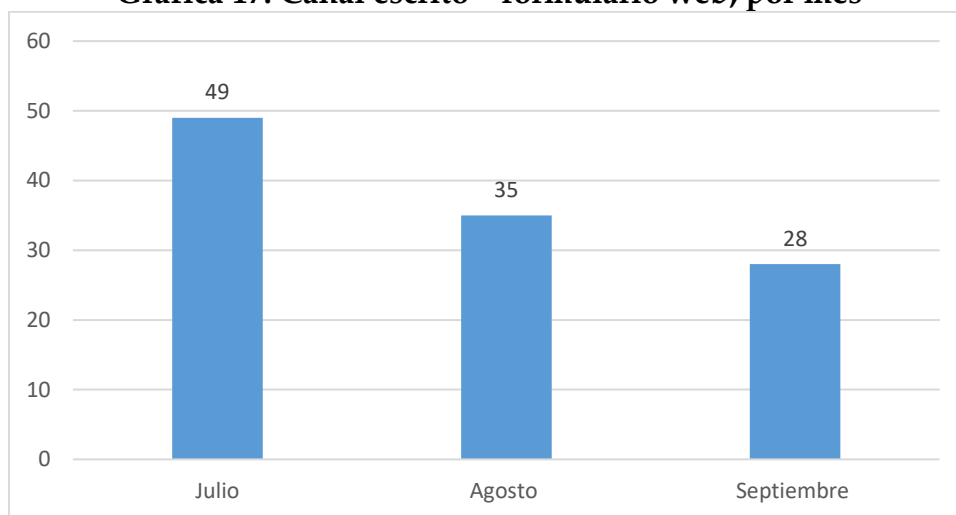


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

### 5.3 CANAL ESCRITO – (virtual – formulario web “botón”)

Durante el periodo informado, se recibieron 112 requerimientos escritos por el formulario WEB correspondiente al 8% del total de PQRSDF de este canal.

**Gráfica 17. Canal escrito – formulario web, por mes**

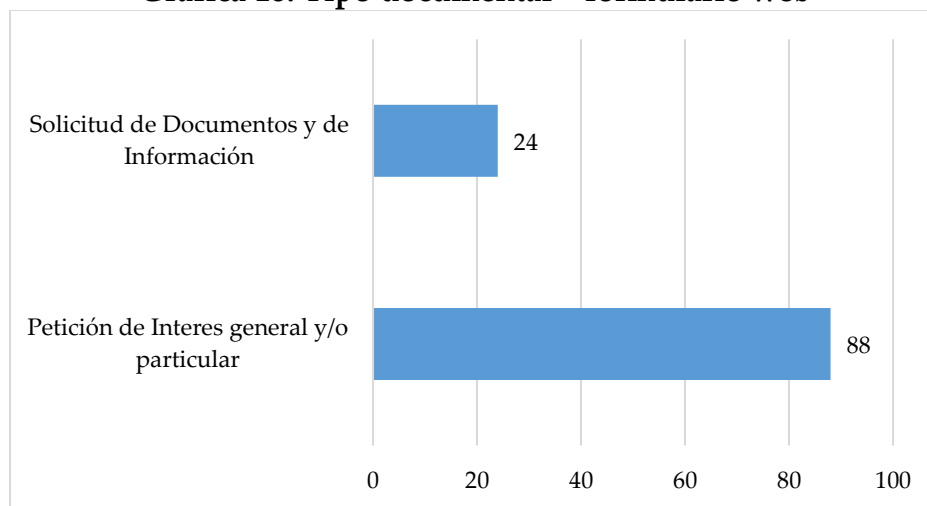


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019



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: 88 como peticiones de interés general y/o particular 79%, y solicitud de documentos y de información con un 21%

**Gráfica 18. Tipo documental – formulario web**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

## 6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### 6.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Atención Presencial)

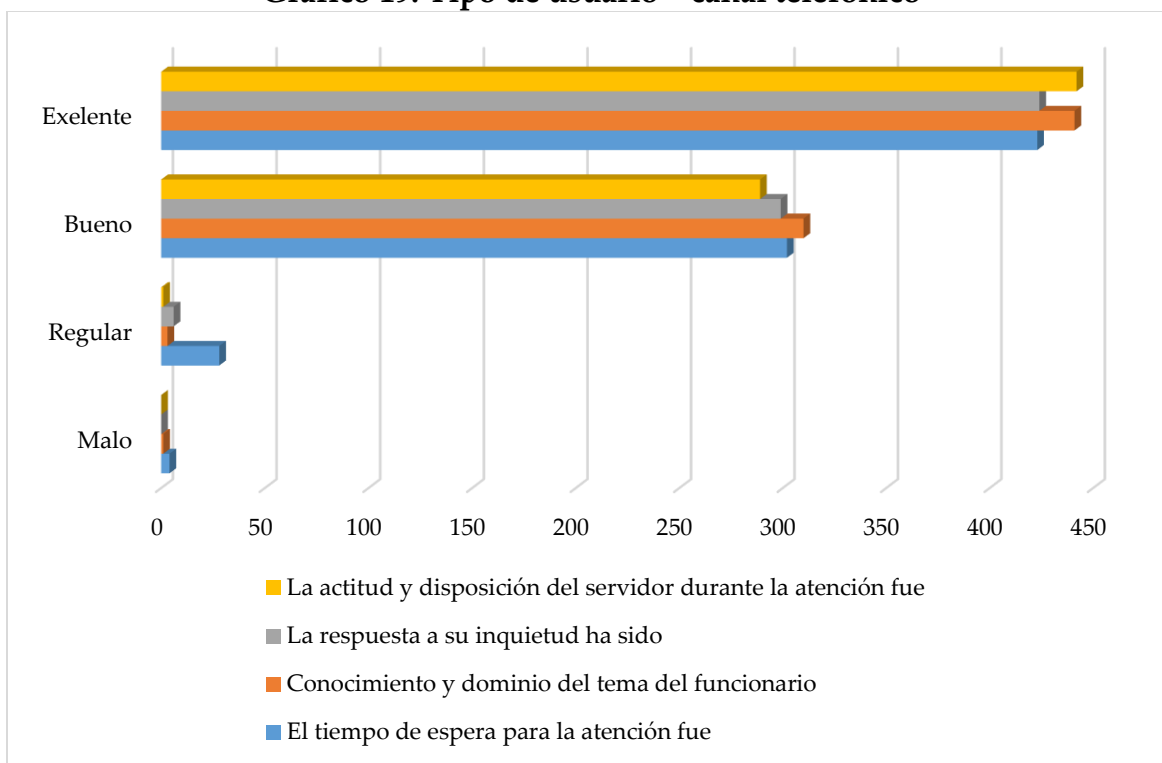
Durante el tercer trimestre de 2019, frente a las 1.662 atenciones brindadas por el canal presencial, se realizó encuesta de satisfacción a través de Tablets asignadas a los módulos a 743 ciudadanos y ciudadanas la cual arrojó la siguiente información:

**Tabla 3. Resultados encuestas de satisfacción**

Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
El tiempo de espera para la atención fue	4	28	302	423
Conocimiento y dominio del tema del funcionario	1	3	310	441
La respuesta a su inquietud ha sido	0	6	299	424
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	0	1	289	442

Fuente: Infoticket, Encuesta

**Gráfico 19. Tipo de usuario – canal telefónico**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

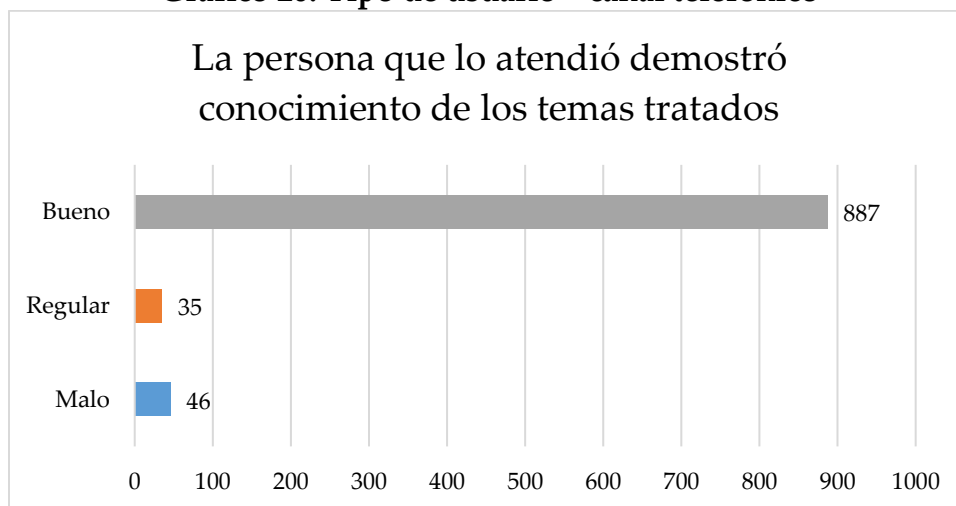
Con los datos obtenidos se concluyó que el 58.19% de los encuestados califico excelente el servicio prestado, 40.36% calificó la atención como bueno, el 1.28% como regular y el 0.17% malo.

### 6.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Atención Telefónica)

A todos los titulares de derecho y ciudadanía en general que se comunicaron a travez del PBX de la JEP, se les invita a relaizar una breve encuesta de dos preguntas al finalizar la llamada, A si mismo de las 2.073 llamadas atendidas, 968 usuarios respondieron la primera pregunta y 901 la segunda arrojando los siguientes resultados.

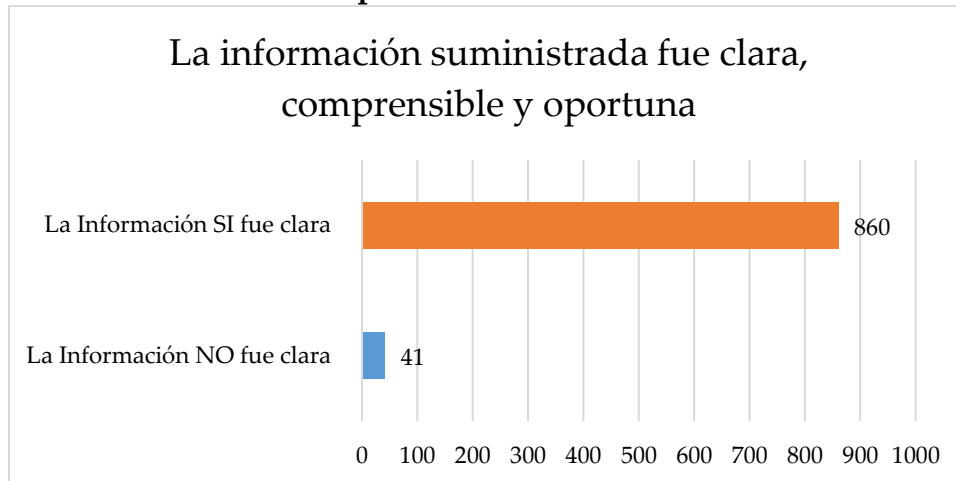


**Gráfico 20. Tipo de usuario – canal telefónico**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

**Gráfico 21. Tipo de usuario – canal telefónico**



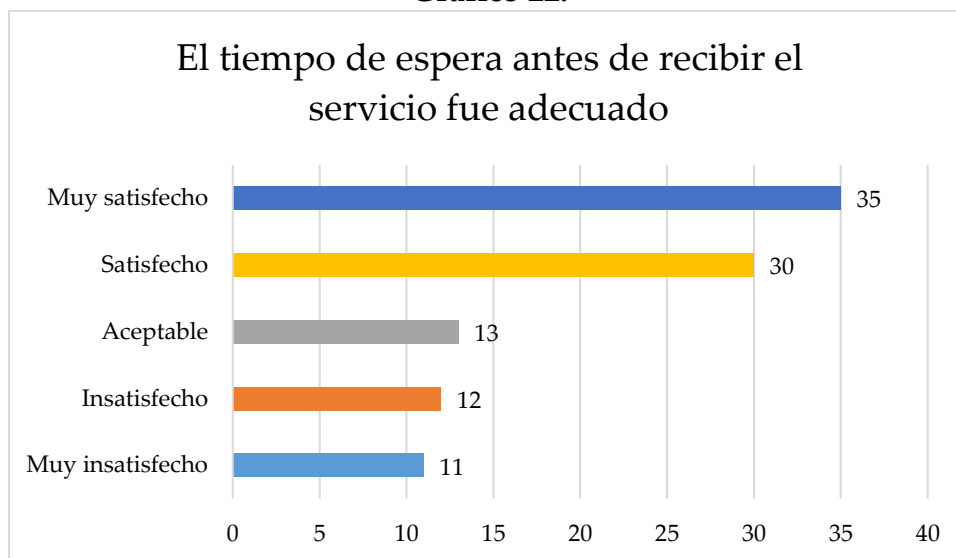
Fuente: Elaboración propia DAC JEP

## 6.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Encuesta de Persepcion del Servicio Prestado)

La encuesta se aplicó a los ciudadanos que utilizaron el canal presencial durante los 5 primeros meses del año 2019, a treves de correo electrónico a 437 email de los cuales dieron respuesta 101 correspondientes al 23% de los encuetados, dejando como resultado

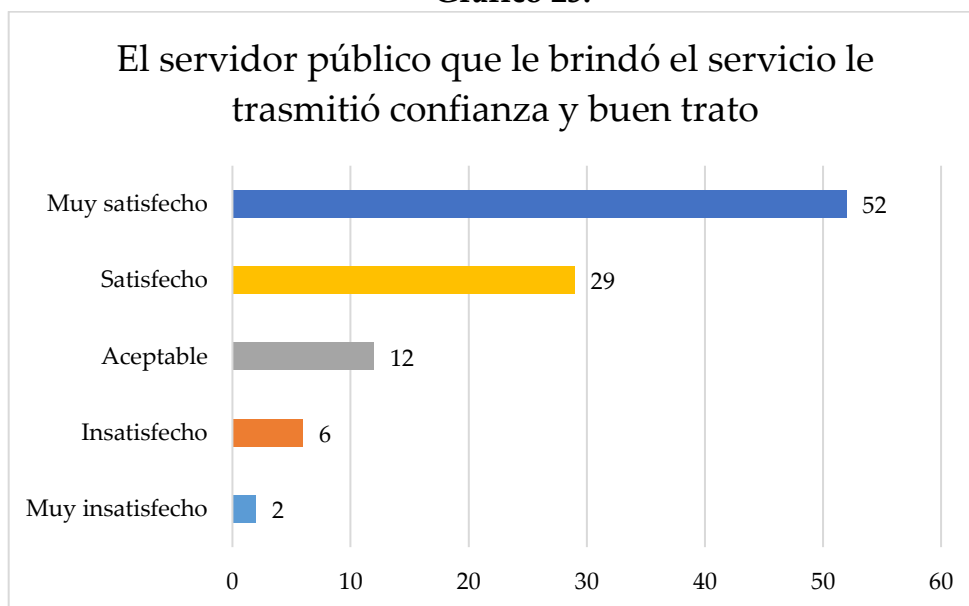


**Gráfico 22.**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

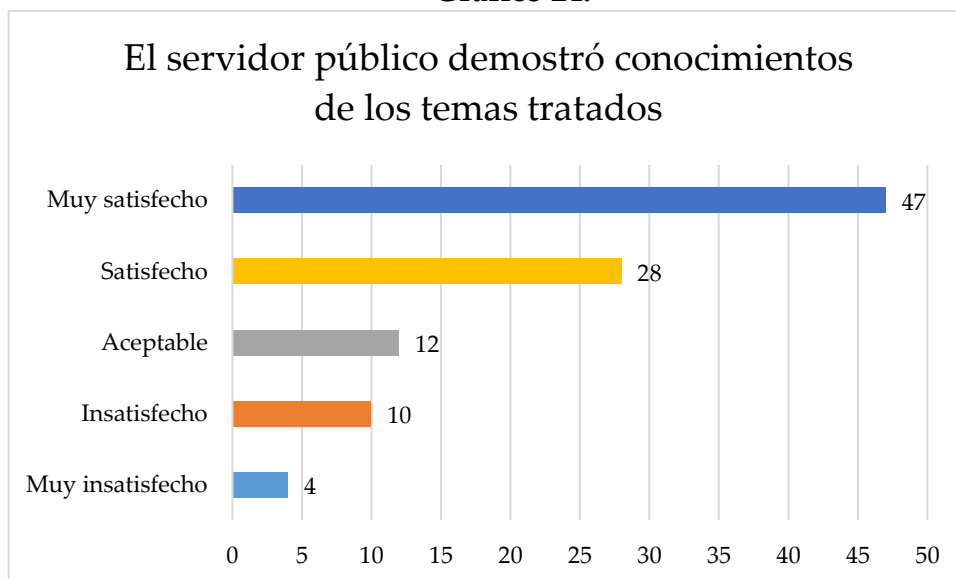
**Gráfico 23.**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

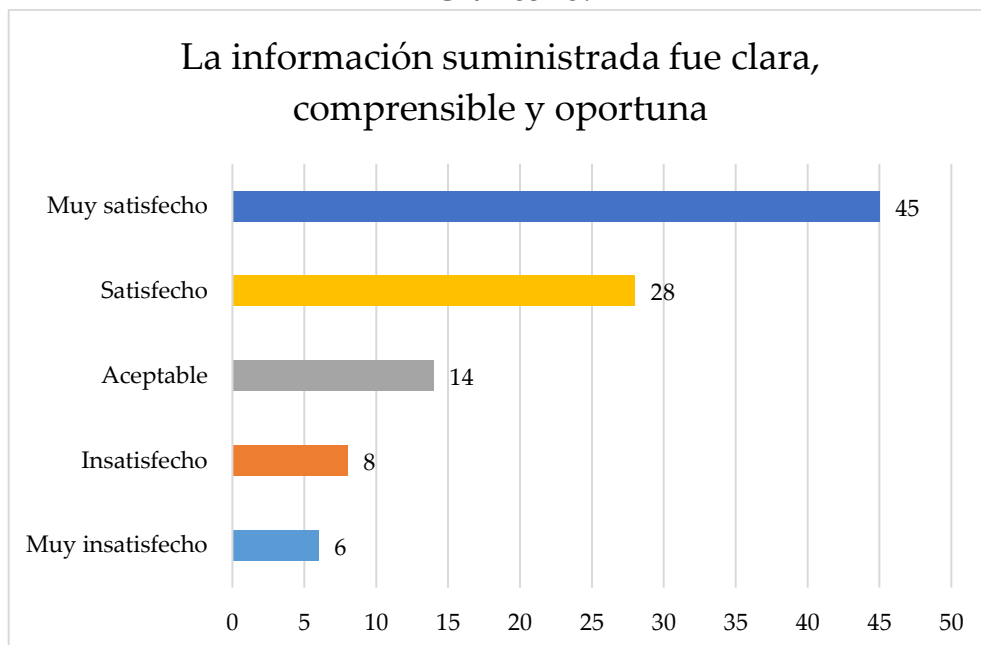


**Gráfico 24.**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

**Gráfico 25.**

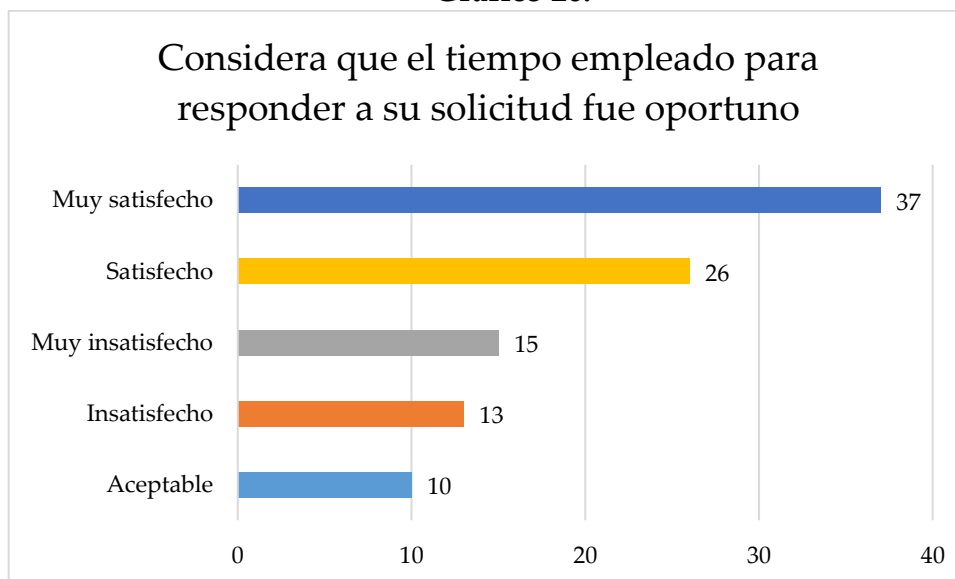


Fuente: Elaboración propia DAC JEP





**Gráfico 26.**



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

De los 101 encuestados de percepción por el canal presencial fue Muy Satisfecho con 42%, Satisfecho 28%, Aceptable 12%, Insatisfecho 10% y Muy Insatisfecho 8%

## 7. ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS

- Se llevan a cabo mesas de trabajo con el Departamento de Gestión Documental con el fin de determinar e implementar un sistema de alertas que permitan visualizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF.
- Se adelantó la verificación y la implementación de las Tablas de Retención Documental en materia del Derecho de petición, por parte del departamento de Gestión Documental con todas las áreas de la Secretaría Ejecutiva.
- Se realizó evaluación y se presentó informe de encuesta de percepción del servicio realizada por los diferentes sujetos de derecho y ciudadanía en general. a través de encuesta a la ciudadanía general, obteniendo resultados muy satisfactorios.



- Se llevaron a cabo jornadas de capacitación a los funcionarios de la JEP y de la Ventanilla Única para que conozcan los servicios que prestan las entidades que conforman el Sistema Integrado de Verdad, Justicia, Reparación y no Repetición y con este conocimiento puedan ofrecer una mejor atención al ciudadano.

## **8. RECOMENDACIONES PLANEADAS PARA EJECUCIÓN:**

- Con el objeto de mejorar el control y seguimiento, en el Departamento de Gestión Documental ha llevado a cabo revisiones de los tipos documentales, tablas de retención y asignaciones a los radicados. Los Jefes de Departamento o de la dependencia a quienes se han cargado los radicados tienen la obligación de revisar la tipología documental asignada por ventanilla única y reportar en caso de error.
- Continuar las mesas de trabajo con Gestión Documental, Tecnologías de la Información y este Departamento para aclarar el modelo de Atención al Ciudadano recientemente incluido en resolución interna en los diferentes canales de atención para la entrada en vigencia del Gestor documental y el CRM.
- El Departamento de Atención al Ciudadano desarrollará, en coordinación con la Subdirección de Comunicaciones, la estrategia interna para dar a conocer de la Resolución que establece el Trámite de las PQRSDF a fin de que se tengan en cuenta los criterios establecidos en cuanto al registro y términos de los requerimientos recibidos.
- Afianzar la capacidad del Departamento de Atención al Ciudadano para la atención del primer nivel y brindar la retroalimentación propia para que el segundo Nivel atienda los asuntos complejos y propios de su misionalidad, para aumentar la satisfacción de los grupos de interés y su interacción en los diferentes canales de atención y actividades que permitan la participación ciudadana.