

Informe trimestral del trámite de PQRSDF

Cuarto Trimestre 2019

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Secretaría Ejecutiva

Bogotá D.C. enero de 2020



PRESENTACIÓN

A través de este informe, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de Octubre y el 31 de diciembre 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, felicitaciones y denuncias – PQRSFD, 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 las funciones establecidas en el Acuerdo AOG 036 de 2018 relacionada con presentar informes de atención de solicitudes de ciudadanos, el Departamento de Atención al Ciudadano de la JEP ha implementado de forma progresiva las herramientas necesarias para la gestión de las PQRSFD, siendo este el cuarto 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 PQRSFD

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

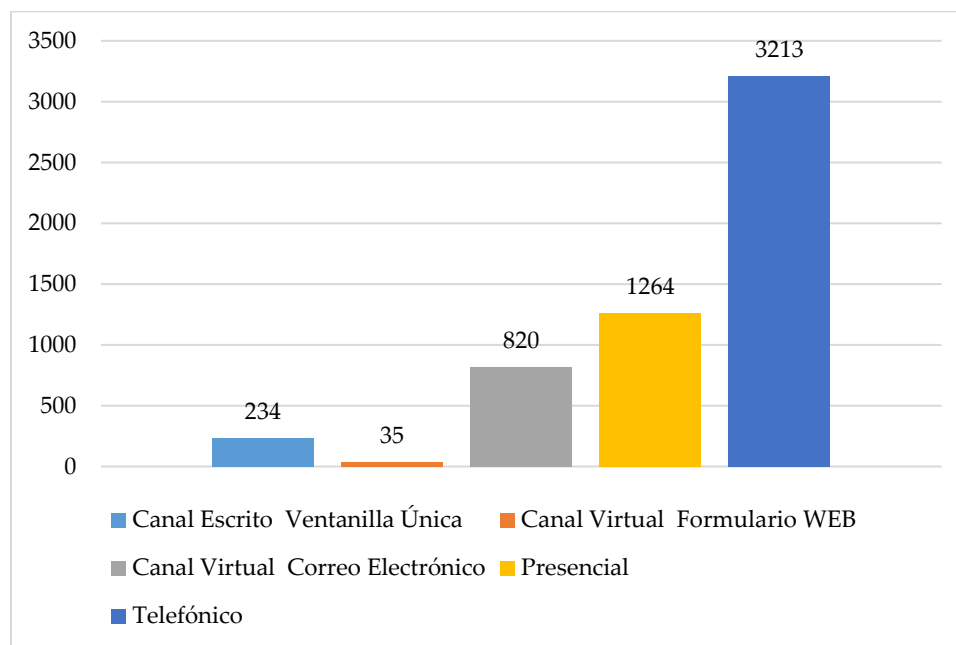
Canal	Ubicación / Ruta	Horario de atención	Descripción
Presencial	Carrera 7 No. 63-44. Piso 3º. Edificio JEP. Bogotá D.C.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua.	Se brinda atención personalizada de segundo nivel.
Telefónico	Contact Center (+57) (1)7440041 Opción 3	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua.	
Virtual	Formato de PQRSFD que se encuentra en la Página Web: www.jep.gov.co en el link Servicio al Ciudadano Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSFD).	El formato Web PQRSFD 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: info@jep.gov.co	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 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 PQRSFD.

Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

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

En el periodo de análisis se recibió un total de **5.566 (100%) PQRSFD**, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la JEP,

Gráfica 1. Total PQRSDF, por Canal



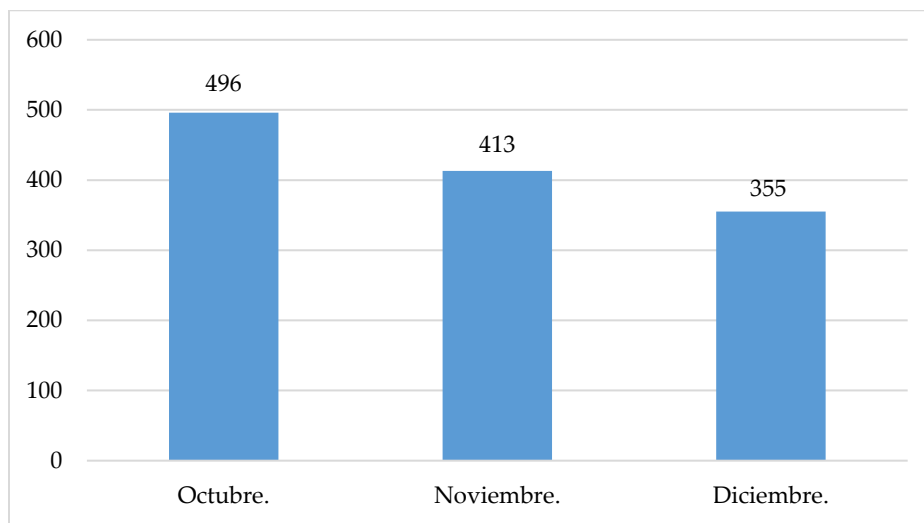
Fuente: Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) JEP 2019

El porcentaje de participación en los diferentes canales de atención evidencia una mayor participación por parte de los ciudadanos del canal telefónico con 57.73%, seguida por presencial 22,71%, canal virtual correo electrónico con 14,13%, canal escrito ventanilla única con 4.20% y con menor participación formulario web 0.63%.

3. CANAL PRESENCIAL

El Departamento de Atención al Ciudadano – DAC- brindo información, orientación y atención a 1.264 usuarios que corresponden a un 22.71% del total de PQRSFD, discriminadas por mes, así:

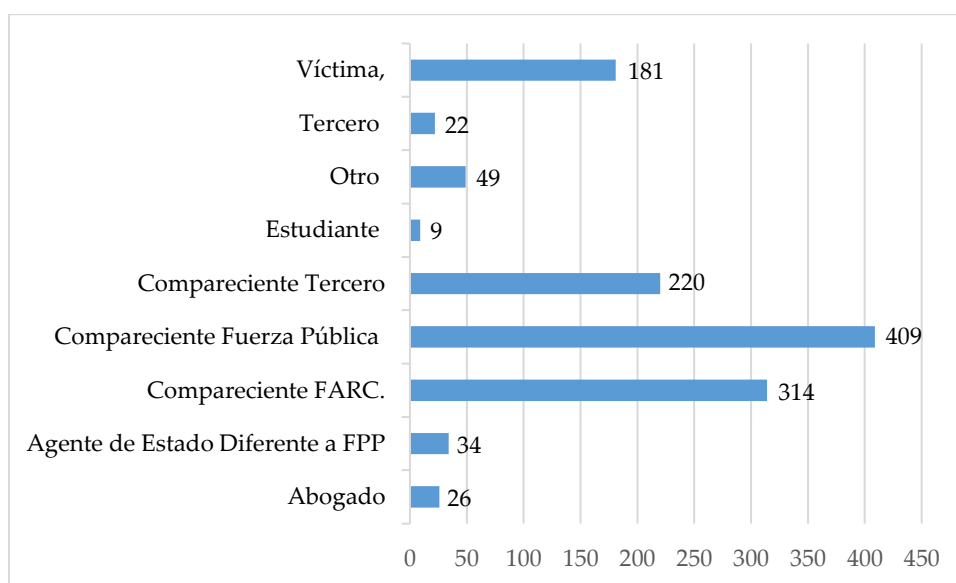
Gráfica 2. Total PQRSFD Canal presencial, por mes



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

En este trimestre se brindó información a 181 víctimas, centrando la atención en garantizar su participación, asegurar su dignificación y contribuir a la satisfacción de sus derechos, de igual manera a 314 comparecientes FARC, 409 comparecientes Fuerza Pública, 220 comparecientes terceros, 34 comparecientes agentes de estado diferentes a Fuerza Pública y 9 estudiantes, 26 abogados, terceros 22, otros 49 (familiares de víctimas, comparecientes y ciudadanía en general)

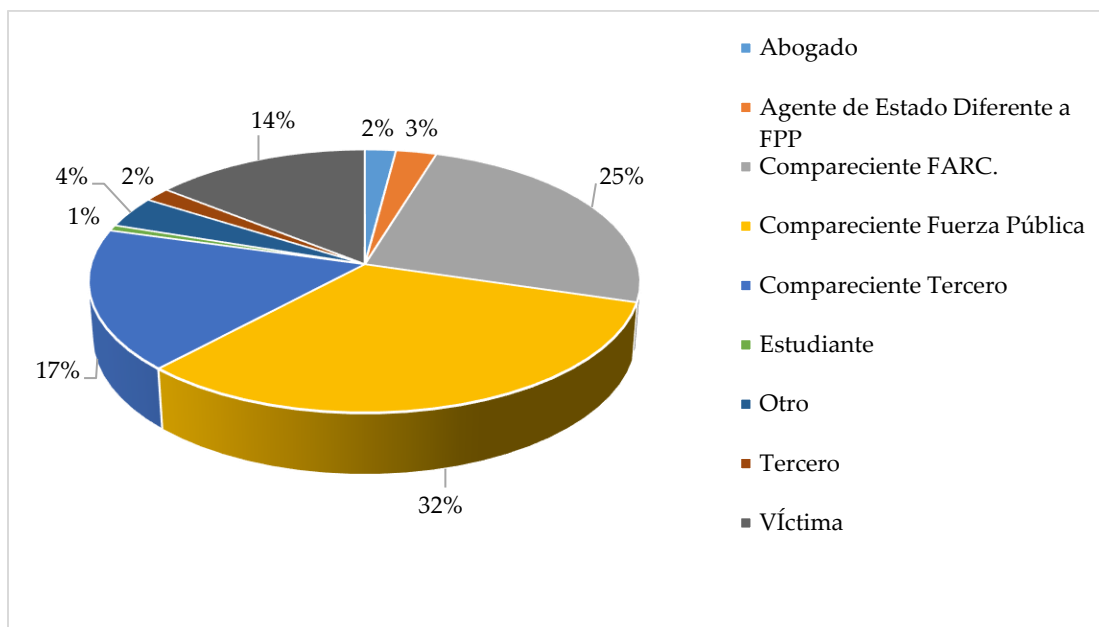
Gráfica 3. Tipo de usuario – canal presencial



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019



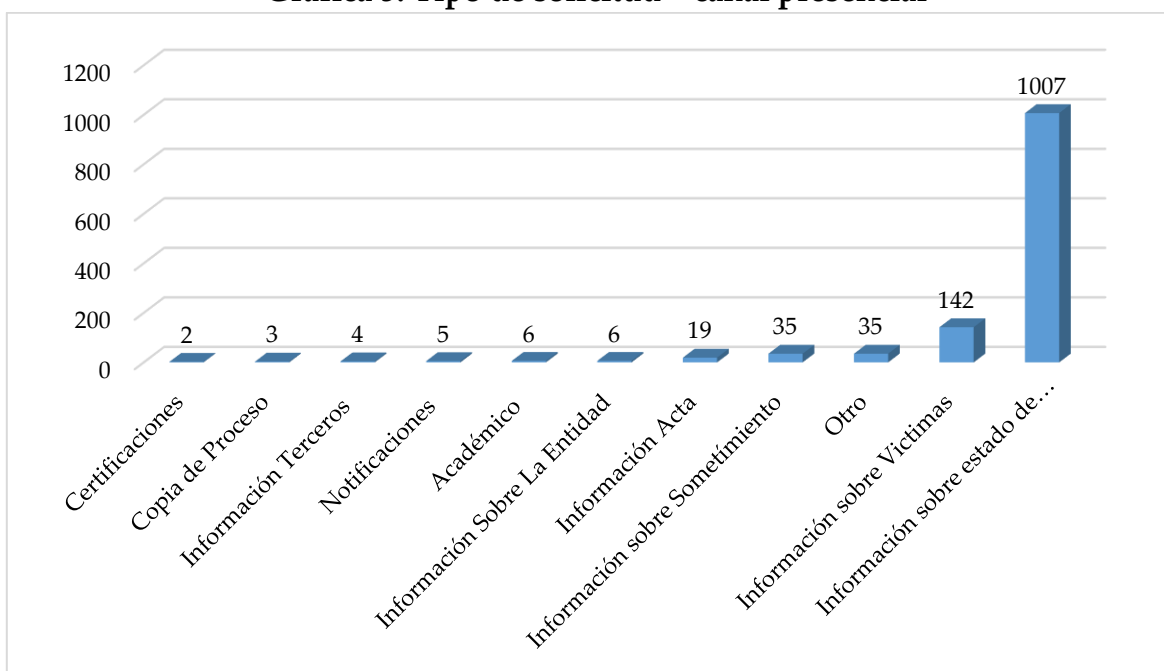
Gráfico 4. Tipo de usuario – Porcentaje



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

Los temas de consulta con mayor frecuencia corresponden al estado de solicitud con un 77,67 (1.007), seguido de información relacionada con víctimas con un 11.23% (142), e información de sometimiento con un 2.77% (35), entre otros.

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 el Departamentos de Cundinamarca con 71,96%, seguido de Tolima 3.89% y de Antioquia con 3.57%.

El mapa muestra el número de atenciones que se realizaron a personas que viven o provienen de los distintos departamentos de Colombia.

Mapa 1. Participación por departamentos – Canal presencial



Fuente Elaboración propia DAC.

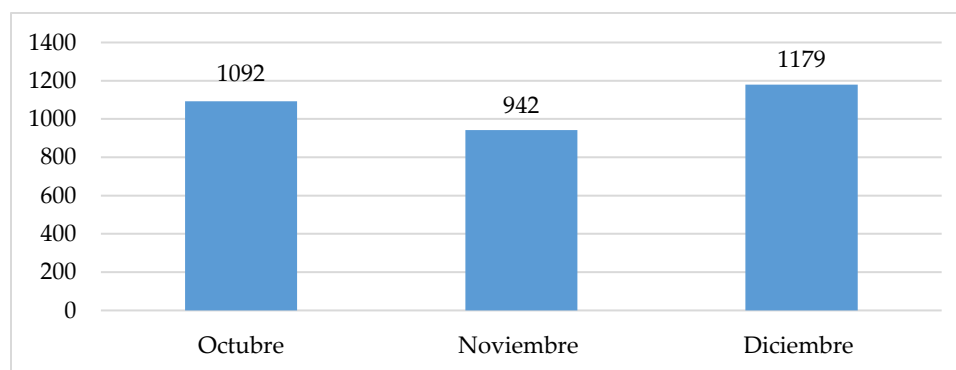


El mapa muestra el número de atenciones que se realizaron a personas que viven o provienen de los distintos departamentos de Colombia.

4. CANAL TELEFÓNICO

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019, el Contac Center brindó atención, orientación e información a través del canal telefónico a 3.213 titulares de derecho y ciudadanía en general correspondientes al 57,73% del **total** de PQRSFD. A su vez, del total de llamadas recibidas durante el trimestre informado se pudo establecer que se atendieron 2.977 y se dejaron de atender 236, por caída de llamadas y agentes ocupados o llamadas en espera

Gráfica 7. Total PQRSFD Canal telefónico, por mes



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

Tabla 1. Gestión de las Llamadas

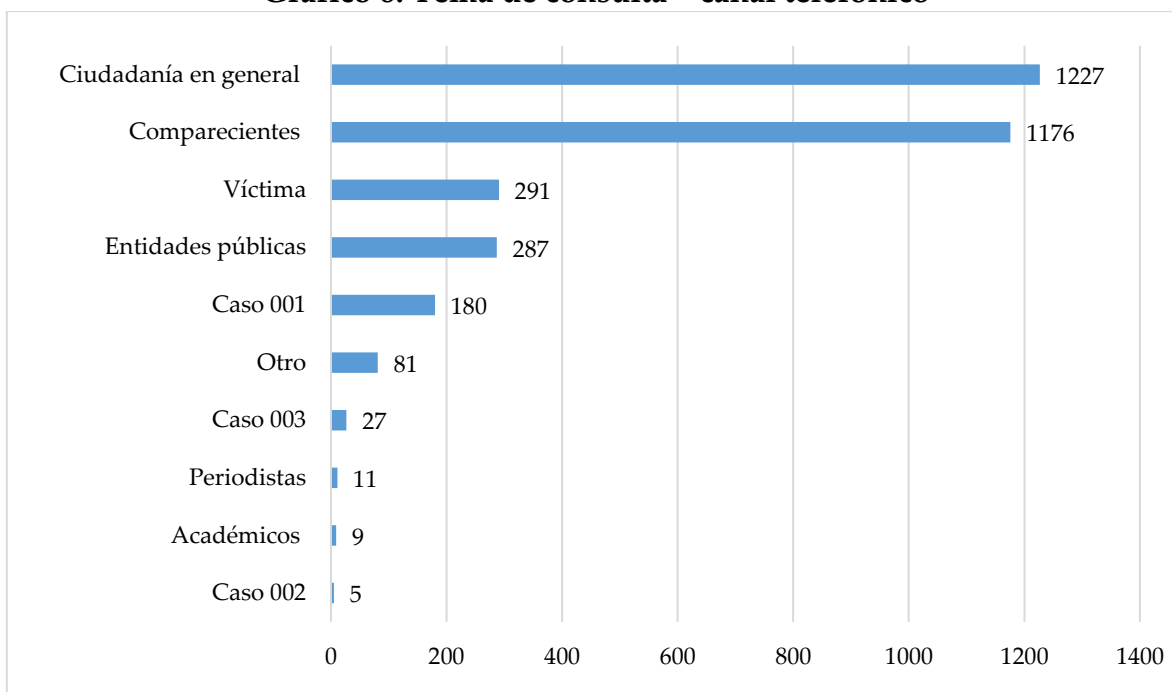
Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	% Atención	Llamadas Abandonadas	% Abandono
Octubre	1.092	1.073	36,04%	19	8,05%
Noviembre	942	895	30,06%	47	19,92%
Diciembre	1.179	1.009	33,89%	170	72,03%
Total	3.213	2.977	100,00%	236	100,00%

Fuente: Conalcréditos -Conalcenter



Los titulares de derechos (Víctimas, comparecientes y otros intervinientes), y ciudadanía en general, solicitaron información de 795 comparecientes FARC-EP, 209 entidades Nacionales, 122 comparecientes Fuerza Pública, 98 terceros interesados, 25 víctimas, 16 de agentes del Estado diferentes a Fuerza Pública, 13 Internacionales, 3 académicos y 594 otros.

Gráfico 8. Tema de consulta – canal telefónico



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

Se puede inferir que la mayor participación de los ciudadanos o titulares de derecho se comunicaron desde el Departamentos de Cundinamarca con 34.07%, seguido por Antioquia con 7.33% y Meta con 6.04.

Mapa 2. Participación por Departamentos – canal telefónico



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

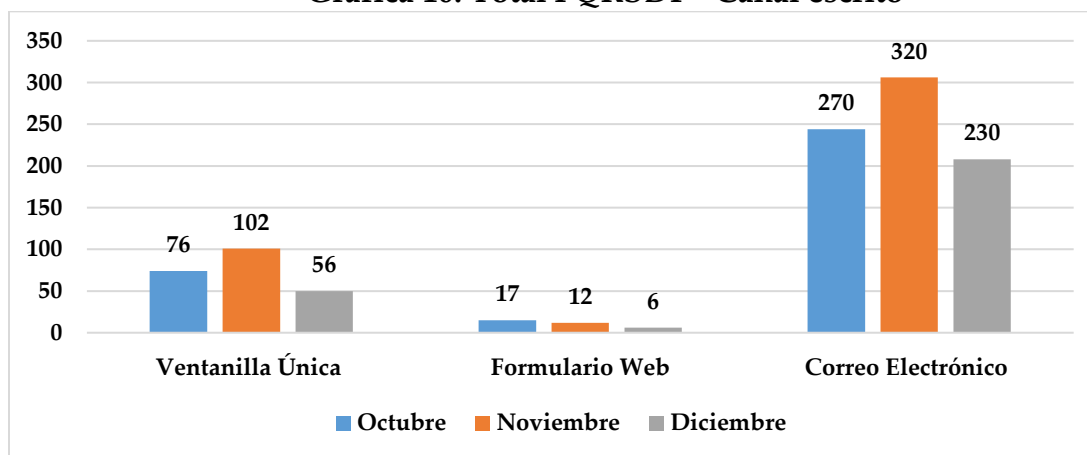
El mapa muestra el número de atenciones que se realizaron a personas que viven o provienen de los distintos departamentos de Colombia.



5. CANAL ESCRITO

Para el periodo informado, del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019, se recibió un total de 1.089 solicitudes que corresponden a un 19,57% del total de las PQRSFD presentadas ante la JEP, a través de la ventanilla única de correspondencia, correo electrónico y formulario PQRSDF de la página web de la entidad.

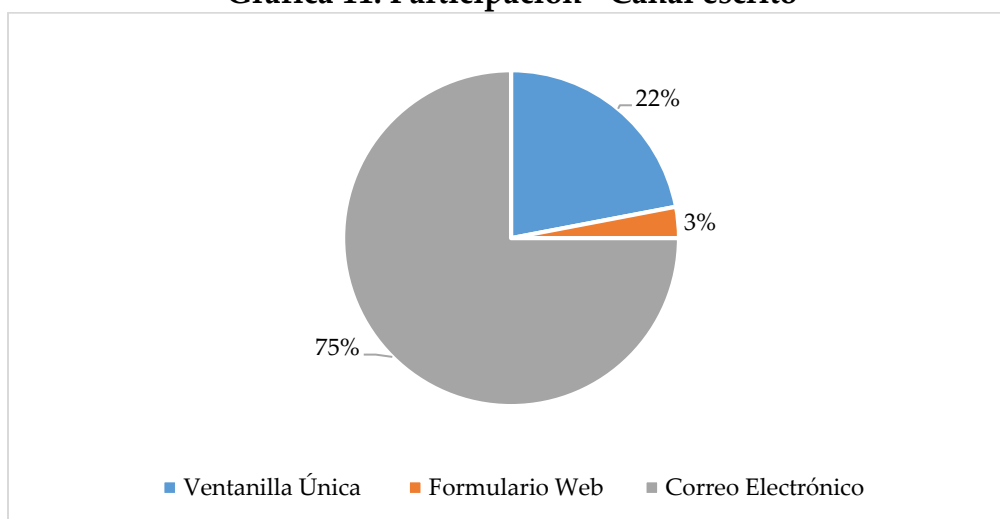
Gráfica 10. Total PQRSDF - Canal escrito



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

Del total, 1.089 de PQRSDF presentadas por este canal, corresponde un 75.30% a correo electrónico, un 21.49% a ventanilla única de correspondencia y un 3.21% al formulario virtual de la página web de la JEP.

Gráfica 11. Participación - Canal escrito

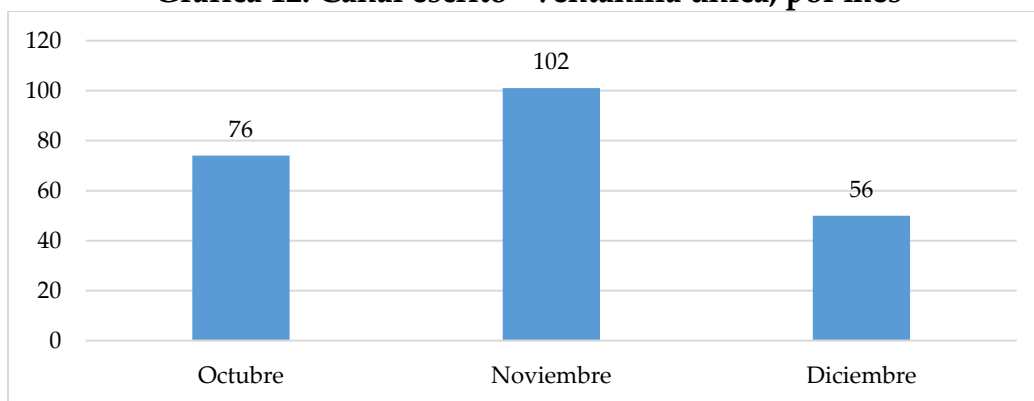


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

5.1 CANAL ESCRITO - (ventanilla única)

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019, se recibieron 234 requerimientos escritos por la ventanilla única correspondiente al 21.49% del total de PQRSFD escritas.

Gráfica 12. Canal escrito - ventanilla única, por mes

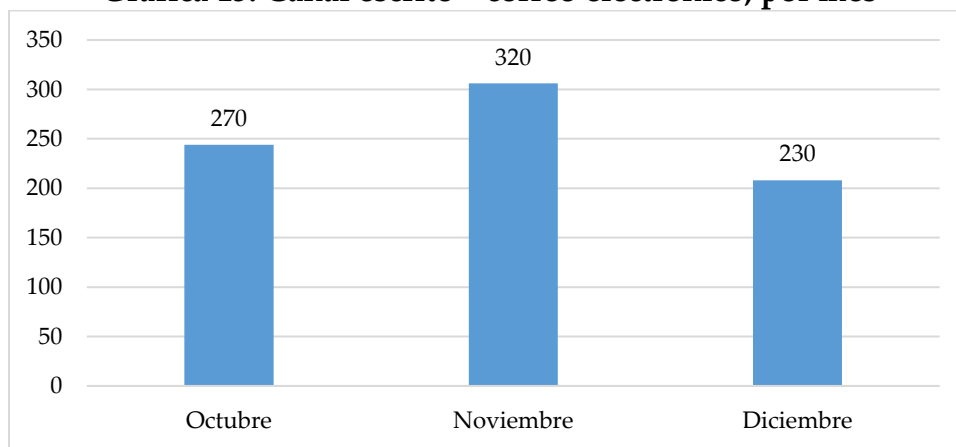


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

5.2 CANAL ESCRITO – (virtual – correo electrónico)

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019, se recibieron 820 requerimientos escritos por el correo electrónico info@jep.gov.co correspondiente al 75.30% del total de PQRSFD escritas.

Gráfica 13. Canal escrito – correo electrónico, por mes



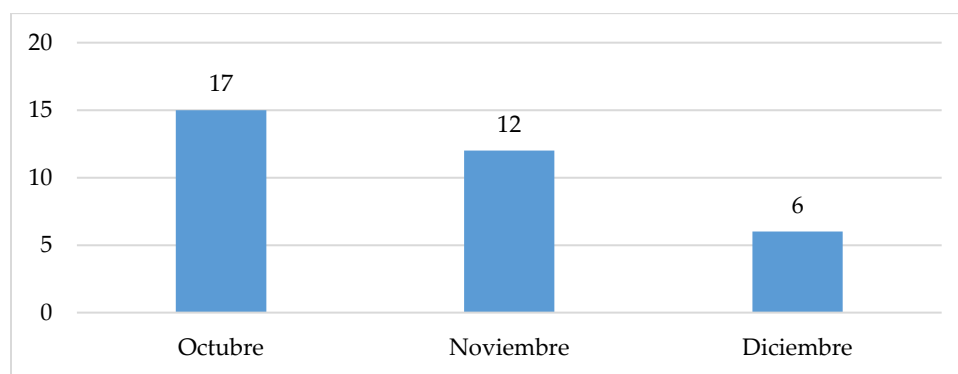
Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019



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

Durante el periodo informado, se recibieron 35 requerimientos escritos a través del formulario WEB correspondientes al 3.21% del total de PQRSFD escritas.

Gráfica 14. Canal escrito – formulario web, por mes



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

Del total de las PQRSDF, recibidas por el canal escrito se dio respuesta en termino a 472 requerimientos correspondientes al 46,46%, se dio respuesta fuera de termino 464 requerimientos correspondientes al 45,67%, se encuentran en gestión 80 solicitudes.

Tabla 2. Canal escrito en término por dependencia

Dependencias	En término
Departamento de Atención a Víctimas	66
Departamento de Atención al Ciudadano	116
Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	84
Departamento de Enfoques Diferenciales	2
Departamento de Gestión Documental	14
Departamento de Gestión Territorial	2
Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	27
Departamento SAAD Representación a Víctimas	5
Dependencia de Salida	36
Dirección de Asuntos Jurídicos	8
Dirección de Tecnologías de la Información	1
GRAI	6
Presidencia - JEP	14

Dependencias	En término
Sala de Amnistías e Indulto	1
Sala de Amnistías e Indulto	4
Sala de definición de situaciones jurídicas	1
Sala de definición de situaciones jurídicas	7
Sala de definición de situaciones jurídicas	2
Sala SRVRDHC	1
Sala SRVRDHC	3
Sala SRVRDHC	3
Sala SRVRDHC	3
Sección de primera instancia con reconocimiento	2
Sección de primera instancia sin reconocimiento	1
Sección de primera instancia sin reconocimiento	1
Sección de primera instancia sin de reconocimiento	1
Sección de revisión de sentencias	1
Secretaría Ejecutiva	1
Secretaría Judicial	28
Subdirección de Comunicaciones	2
Subdirección de Contratación	3
Subdirección de Control Interno	1
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	6
Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura	2
Subdirección de Talento Humano	23
Subsecretaría Ejecutiva	2
Unidad de Investigación y Acusaciones	22
Ventanilla Única	4
(en blanco)	2
Total general	508

Tabla 3. Canal escrito fuera de término por dependencia

Dependencias	Fuera de término
Departamento de Atención a Víctimas	153
Departamento de Atención al Ciudadano	79
Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	76
Departamento de Enfoques Diferenciales	2
Departamento de Gestión Documental	1
Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	26
Departamento SAAD Representación a Víctimas	3



Dependencias	Fuera de término
Dependencia de Salida	1
Dirección de Asuntos Jurídicos	51
Dirección de Tecnologías de la Información	1
GRAI	1
Oficina Asesora de Seguridad y Protección	1
Presidencia - JEP	7
Sala de Amnistías e indulto	2
Sala de Amnistías e indulto	4
Sala de Amnistías e indulto	3
Sala de Amnistías e indulto	1
Sala de Amnistías e indulto	1
Sala de definición de situaciones jurídicas	2
Sala de definición de situaciones jurídicas	6
Sala de definición de situaciones jurídicas	7
Sala SRVRDHC	1
Sala SRVRDHC	5
Sala SRVRDHC	1
Sala SRVRDHC	2
Sección de primera instancia sin de reconocimiento	2
Sección SRVRDHC	1
Secretaría Judicial	22
Subdirección de Comunicaciones	1
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	2
Subdirección de Talento Humano	7
Subsecretaría Ejecutiva	2
Unidad de Investigación y Acusaciones	6
Total general	480

Tabla 4. Canal escrito en gestión por dependencia

Dependencias	En Gestión
Departamento de Atención a Víctimas	33
Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	1
Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	7
Departamento SAAD Representación a Víctimas	1
GRAI	1
Sala de Amnistías e indulto	1
Sala de Amnistías e indulto	1
Sala de Amnistías e indulto	2



Dependencias	En Gestión
Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	1
Sala de definición de situaciones jurídicas	4
Sala de definición de situaciones jurídicas	1
Sala de definición de situaciones jurídicas	3
Sala de definición de situaciones jurídicas	1
Sala de definición de situaciones jurídicas	2
Sala de definición de situaciones jurídicas	2
Sala SRVRDHC	2
Sala SRVRDHC	1
Sala SRVRDHC	2
Sala SRVRDHC	1
Sala SRVRDHC	1
Sección de apelación	1
Sección de primera instancia sin de reconocimiento	1
Sección SRVRDHC	1
Secretaría Judicial	8
Subdirección de Comunicaciones	1
Total general	80

La información del canal escrito por fuera de termino y en gestión obedece en su mayoría a que se han identificado problemas en la tipificación de radicados sujetos a términos de respuesta, de igual manera por que los requerimientos deben ser resueltos dentro de un trámite judicial y se han clasificado como peticiones sujetas a términos.

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

6.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Atención Presencial)

Durante el cuarto trimestre de 2019, frente a las 1.264 atenciones brindadas por el canal presencial, se realizó encuesta de satisfacción a través de una tablet instalada en cada módulo a 554 ciudadanos y ciudadanas la cual arrojó la siguiente información:

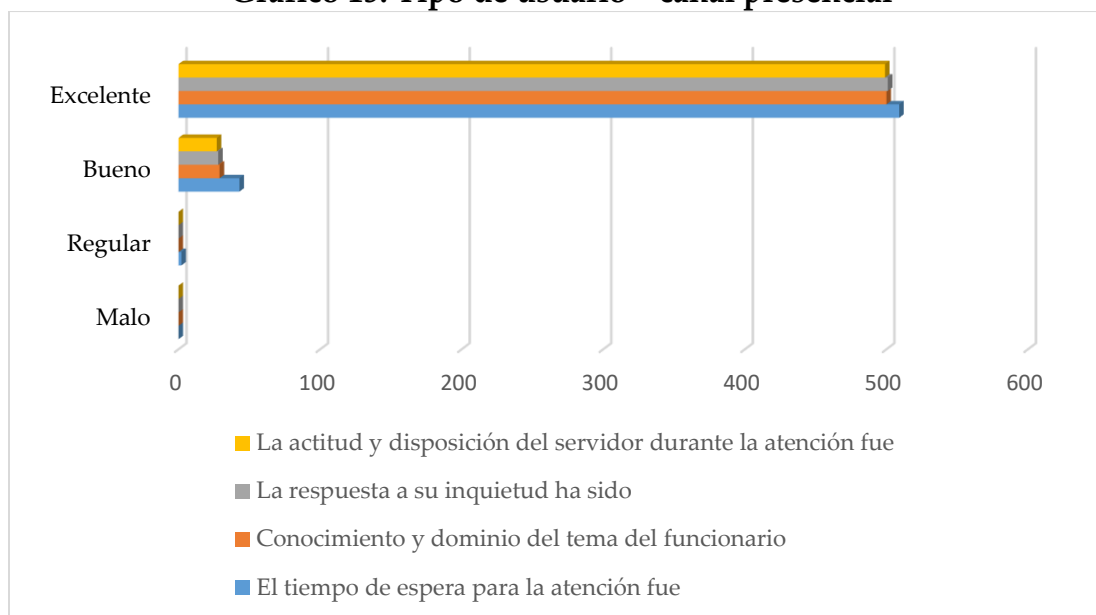


Tabla 5. Resultados encuestas de satisfacción

Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
El tiempo de espera para la atención fue	0	2	43	509
Conocimiento y dominio del tema del funcionario	0	0	29	500
La respuesta a su inquietud ha sido	0	0	28	501
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	0	0	27	499

Fuente: Infoticket, Encuesta

Gráfico 15. Tipo de usuario – canal presencial



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

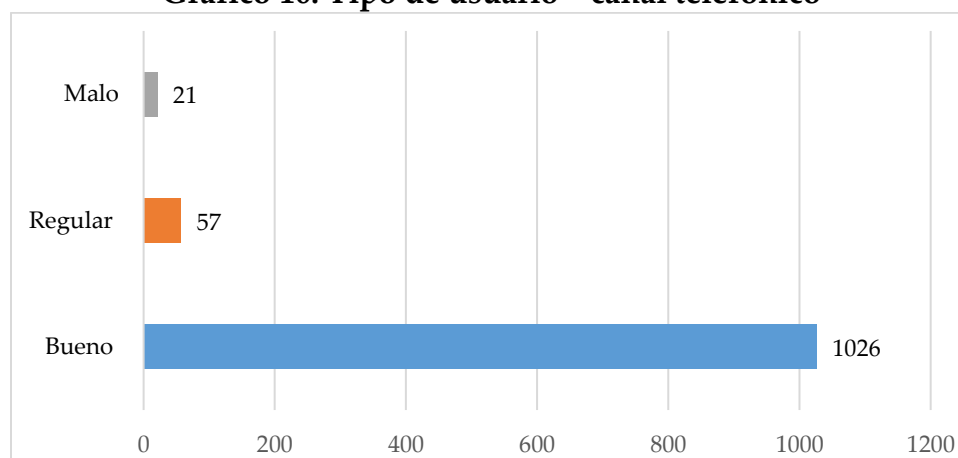
Con los datos obtenidos se concluyó que el 94,18% de los encuestados calificó excelente el servicio prestado, 5,73% calificó la atención como bueno, el 0,09% como regular y el 0% malo.

6.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Atención Telefónica)

A todos los titulares de derechos y ciudadanía en general que se comunicaron a través del PBX de la JEP, se les invita a realizar una breve encuesta de dos preguntas al finalizar la llamada.

1. 1.104 ciudadanos dieron respuesta a ¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?

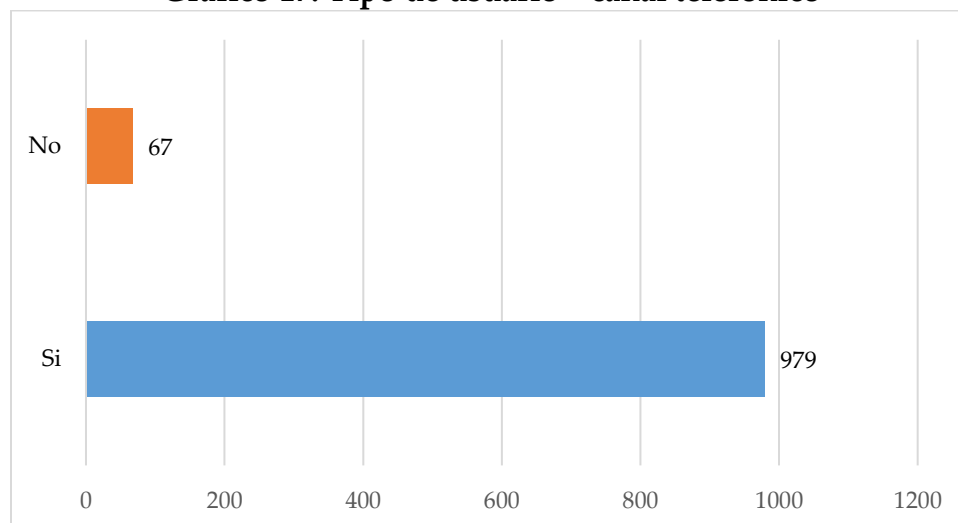
Gráfico 16. Tipo de usuario – canal telefónico



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

2. 1.046 usuarios dieron respuesta a la pregunta. La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna

Gráfico 17. Tipo de usuario – canal telefónico



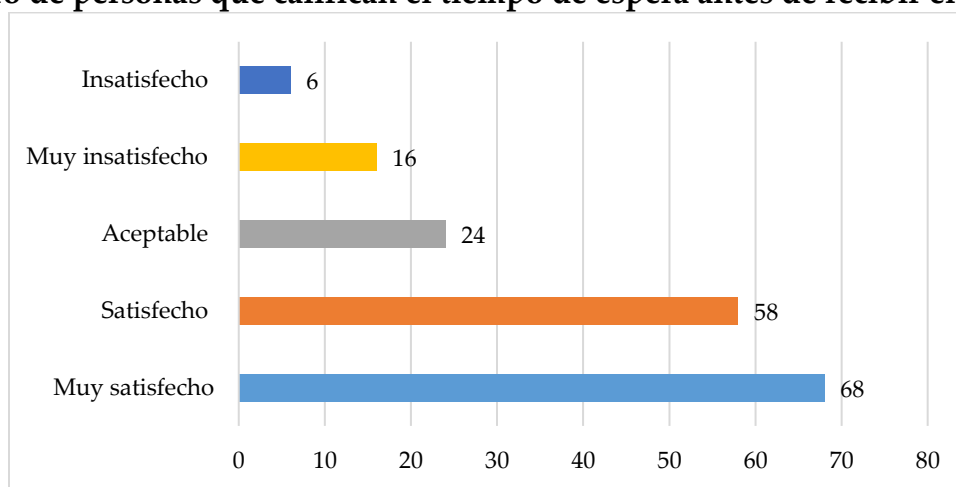
Fuente: Elaboración propia DAC JEP

6.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (Encuesta de Percepción del Servicio Prestado)

La encuesta se aplicó a los ciudadanos que utilizaron el canal presencial y telefónico durante el segundo semestre del año 2019, a través de correo electrónico enviado a 437 correos electrónicos de los cuales dieron respuesta 172 correspondientes al 23% de los encuestados, dejando como resultado el siguiente:

Gráfico 18.

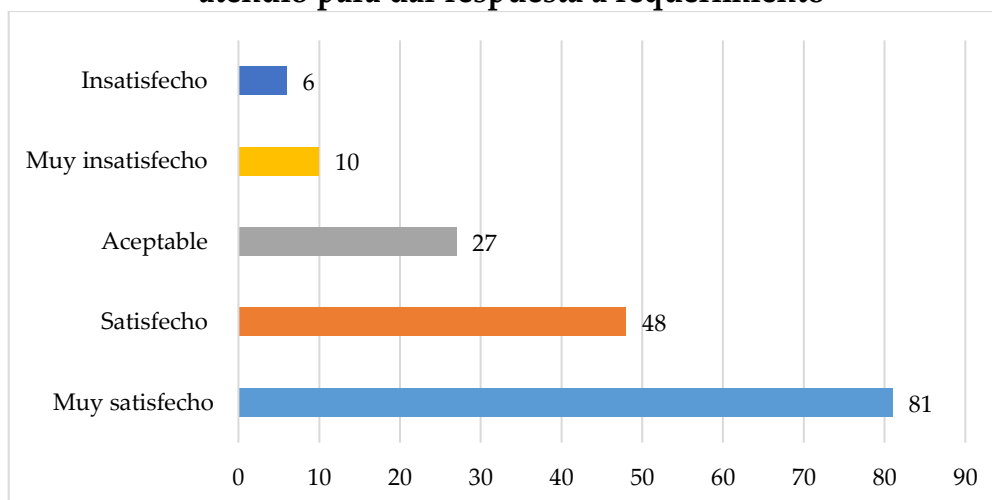
Número de personas que califican el tiempo de espera antes de recibir el servicio



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

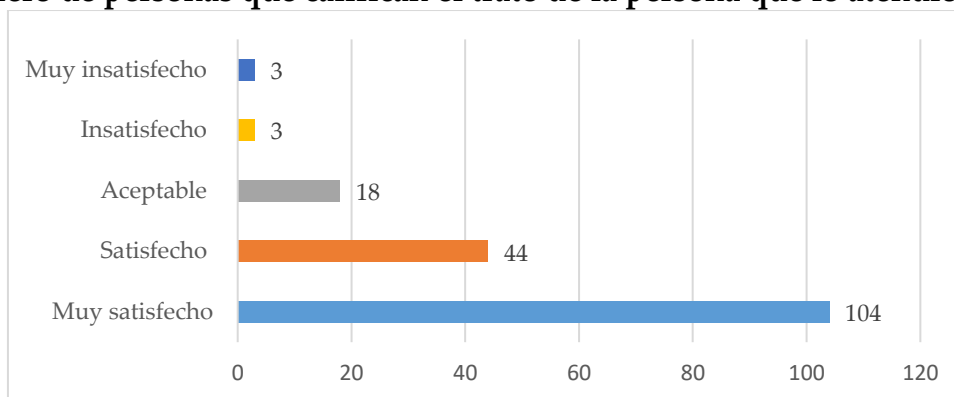
Gráfico 19.

Número de personas que califican el tiempo empleado por la persona que lo atendió para dar respuesta a requerimiento



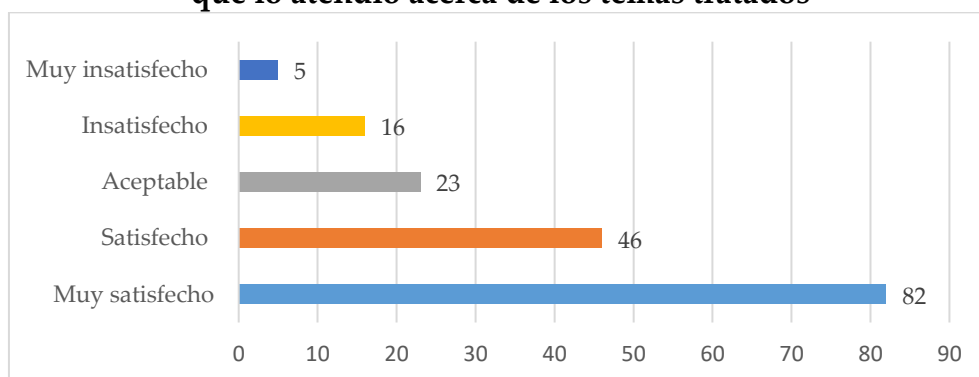
Fuente: Elaboración propia DAC JEP

Gráfico 20.
Número de personas que califican el trato de la persona que lo atendió



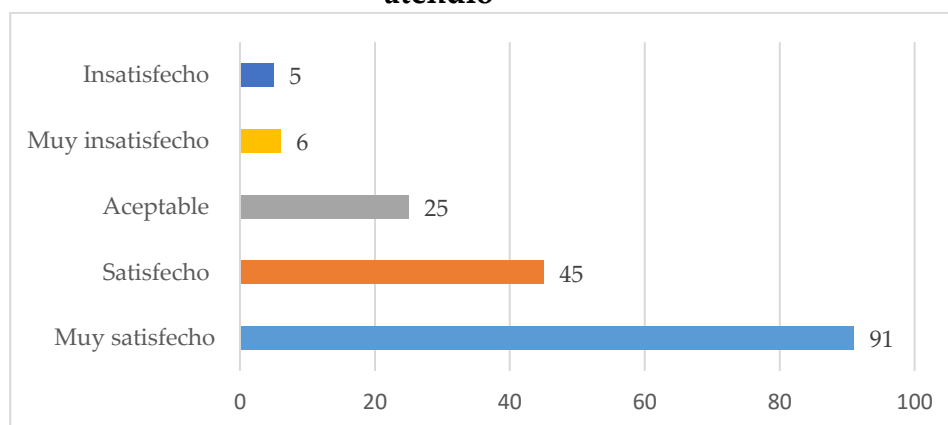
Fuente: Elaboración propia DAC JEP

Gráfico 21.
Número de personas que califican el conocimiento por parte de la persona que lo atendió acerca de los temas tratados



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

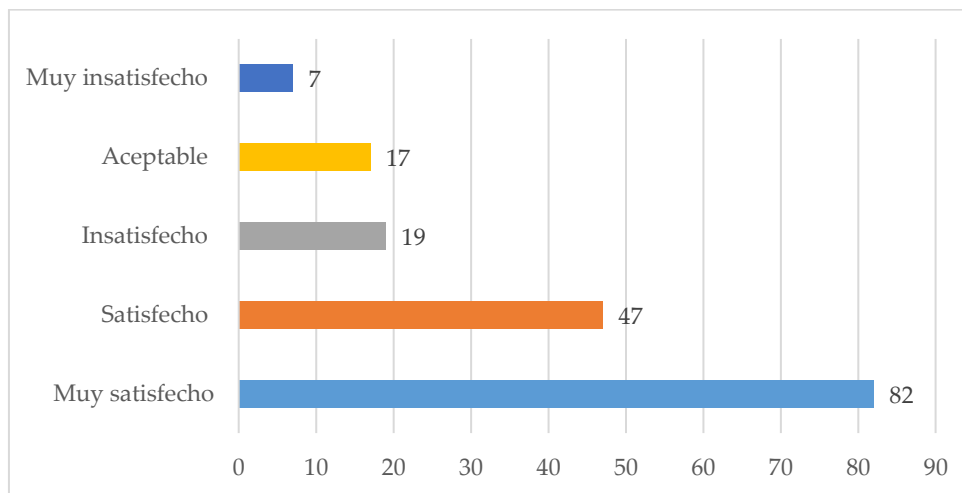
Gráfico 22.
Número de personas que evalúan la confianza transmitida por la persona que lo atendió



Fuente: Elaboración propia DAC JEP



Gráfico 23.
Número de personas que evalúan la claridad en la información suministrada por parte de la persona que lo atendió



Fuente: Elaboración propia DAC JEP

5. ACCIONES DE MEJORA

- Se continuó con las mesas de trabajo con el Departamento de Gestión Documental para efecto de verificar reportes de PQRSFD, verificación de términos, actualización del Acuerdo de Nivel de Servicio ANS, ajustes al sistema de tipificación e implementación del nuevo Sistema de Gestión documental.
- Se realizaron mesas de trabajo con el contratista Controles Empresariales que implementará el Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con cliente CRM para construir catálogo de servicio frente a los canales de atención y necesidades del Departamento de Atención al Ciudadano en cuanto a registro, tipificación, reportes estadísticos de PQRSFD y alarmas que permitan, entre otros temas, la visualización de términos.
- Se realizó revisión de la Resolución 3351 con la Dirección de Tecnologías de la Información para verificación del Acuerdo de Nivel de Servicio ANS, tablas de tipificación por temas, e historias de usuarios, así como modelo de interoperabilidad.



- Con la finalidad de contrarrestar la cifra considerable de radicados con respuesta fuera de los términos de Ley, el Departamento de Atención al Ciudadano DAC trabajó en coordinación con el Departamento de Gestión documental y distintas dependencias con el objeto de que se verifique que los radicados, depositados en las respectivas bandejas de trabajo del sistema de radicación, estén correctamente clasificados. Se avanza notablemente en esta actividad de autogestión, con el objeto de cerrar los radicados que no correspondan al concepto PQRSF y por tanto sujetos a términos de respuesta.
- Se realizó evaluación y se presentó segundo informe de encuesta de percepción del servicio, realizada por los diferentes titulares de derechos 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 Ventanilla Única de Gestión Documental para ampliar el conocimiento relacionado con la tipificación de las PQRSF.
- Se realizó por parte de la Secretaría Ejecutiva, seguimientos semanales y quincenales a las PQRSF como punto de control para garantizar las respuestas en termino.

6. RECOMENDACIONES:

- Continuar las mesas de trabajo con la Dirección de Tecnologías de la Información y el Departamento de Gestión Documental, para la implementación de los nuevos modelos de registro de información en los diferentes canales de atención con miras a la entrada en vigor del Gestor documental y el Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con cliente CRM.
- Realizar con la Subdirección de Comunicaciones campañas publicitarias a través de la página web de la entidad y mensajes de texto, buscando que los ciudadanos conozcan las nuevas líneas telefónicas, los servicios y las actuaciones que se adelantan.
- Se sugiere a todos los servidores públicos y contratistas, cumplir con lo establecido en la Resolución 3351 de 2019 relacionada con el trámite interno



de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para evitar vencimiento de términos sin otorgar respuesta, realizando para el efecto capacitaciones de acuerdo con el Plan de Capacitación.

- El Departamento de Atención al Ciudadano recomienda usar la herramienta ORFEO de forma óptima, finalizar el trámite con oportunidad y adjuntar las respuestas tanto en correspondencia relacionada como en documentos anexos para todos los casos de PQRSFD.
- El Departamento de Atención al Ciudadano invita a las dependencias de la JEP a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio al ciudadano en la Entidad.