

TRÁMITE DE PQRSDF II Trimestre 2024

01 de abril al 30 de junio del 2024

Secretaría Ejecutiva
Oficina Asesora de Atención a la
Ciudadanía
2024



Canales de Atención

- Virtual: Formulario web, correo electrónico, WhatsApp y Agendamiento Virtual.
- Escrito: Ventanilla Única y buzón de sugerencias.
- Presencial: Bogotá, Cali, Medellín, Villavicencio, Valledupar.
- Telefónico: Línea de transparencia, Línea Nacional y Línea gratuita.



Software de Apoyo



- Formulario web PQRSDF
- Correo electrónico
- Escrito

CONTI

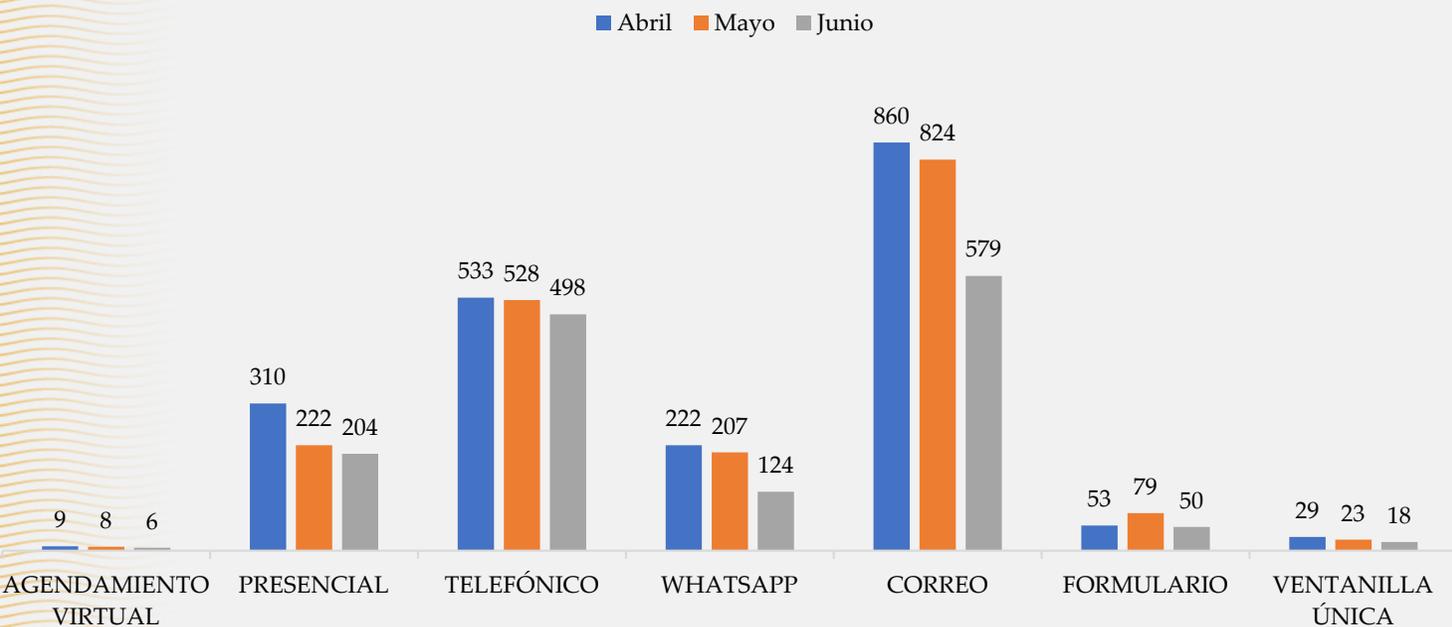
-
- Presencial
 - Telefónico
 - WhatsApp
 - Agendamiento Virtual

VISTA

PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

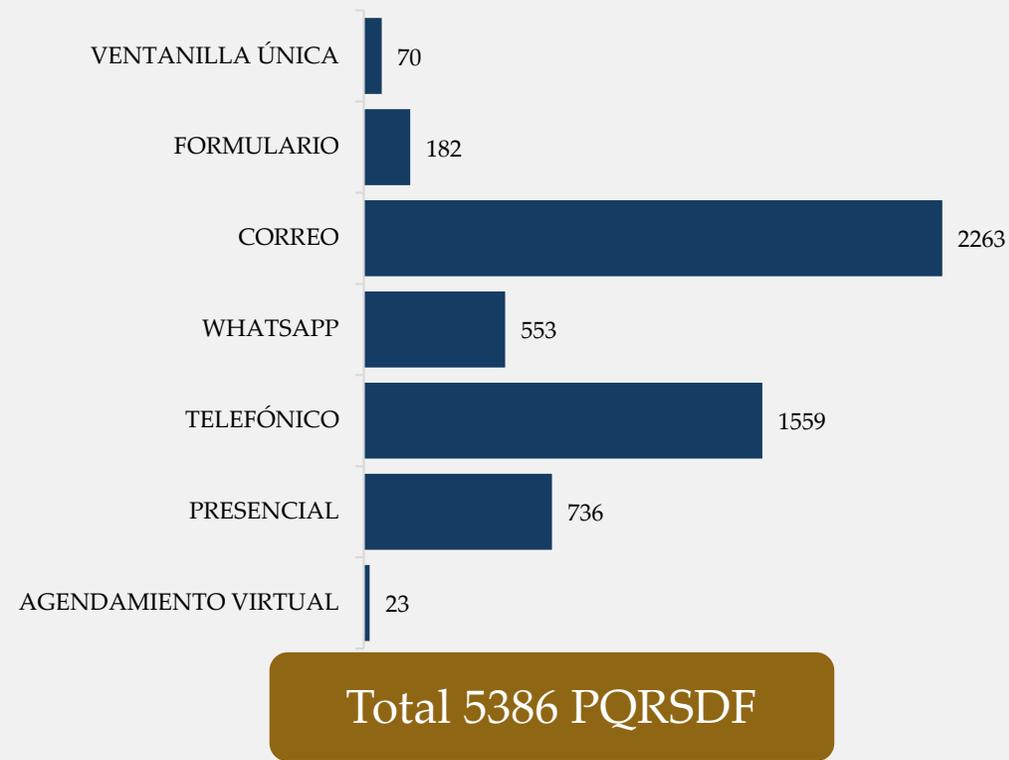
En las siguientes imágenes se presenta el número de las PQRSDF recibidas del 01 de abril al 30 de Junio por cada canal de atención.

Gráfico 1: PQRSDF POR MES – II Trimestre 2024*



En Meses

Gráfico 2: PQRSDF TOTALES- II Trimestre 2024*



Fuente: CONTI: canal escrito, formularios web, correo electrónico. Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual y línea de WhatsApp

Fecha de corte: 1 de Julio 2024. *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

2515 PQRSDf Recibidas y registradas en el Sistema CONTI

PQRSDf por Áreas

Tabla 1 PQRSDf POR ÁREA – II Trimestre 2024*

Area	Total
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	874
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	816
5570-Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía	256
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	149
5120-Departamento de Atención a Víctimas	52
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	43
5560-Oficina Asesora Saad Defensa a Comparecientes	40
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	32
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	26
5100-Subsecretaría	23
5020-Oficina Asesora de Monitoreo Integral	21
5540-Oficina Asesora de Atención a Víctimas	21
5410-Subdirección de Talento Humano	19
2001-Secretaría Judicial	14
5000-Secretaría Ejecutiva	14
4210-Grupo de Protección a Víctimas, Testigos y demás Intervinientes	12
5250-Subdirección de Planeación	10
5440-Departamento de Gestión Documental	10
5550-Oficina Asesora Saad Representación a Víctimas	9
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	9
5230-Subdirección de Comunicaciones	8
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	6
Oficina Asesora de Estructuración de Proyectos	6
4180-Grupo de Análisis Contexto y Estadística	5
5510-Subdirección de Contratación	5
1001-Relatoría	4
1000-Presidencia	3
3230-Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	3
4100-Dirección UIA	3
5430-Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura	3
5450-Oficina Asesora de Gestión Documental	3
5010-Oficina Asesora de Justicia Restaurativa	2
5431-Oficina Asesora de Seguridad y Protección	2
5590-Oficina Asesora de Conceptos y Representación Jurídica	2
3120-Sección de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	1
3130-Sección de Revisión de Sentencias	1
3140-Sección de Apelación	1
3220-Sala de Amnistía o Indulto	1
4130-Equipo de Investigación en Violencia Sexual	1
4160-Grupo de Apoyo Legal y Administrativo	1
5030-Oficina Asesora de Memoria Institucional y del Sistema Integral para la Paz	1
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	1
5420-Subdirección Financiera	1
5530-Oficina Asesora de Enfoques Diferenciales	1
Total general	2515

Modalidad PQRSDf

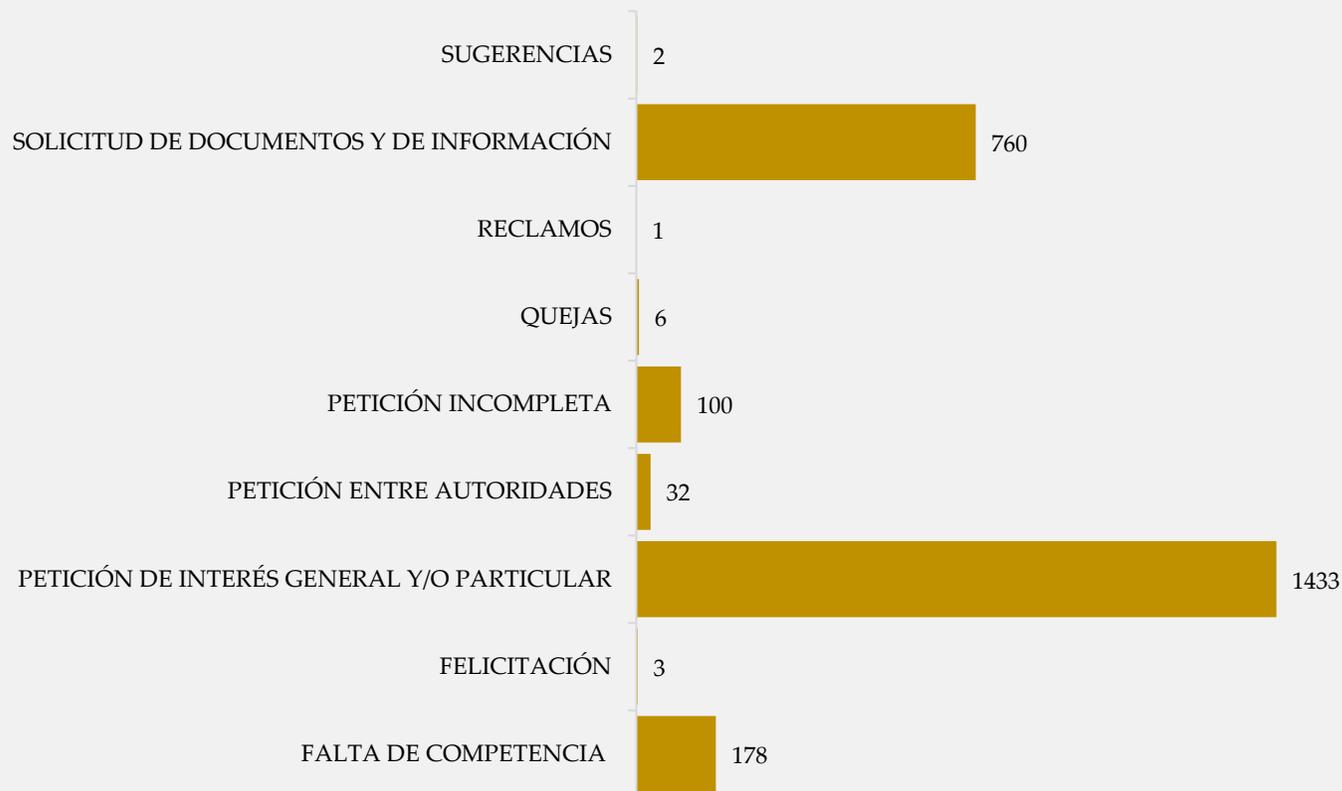


Gráfico 3: PQRSDf POR MODALIDAD - II Trimestre 2024*

Fuente: CONTI: canal escrito, formularios web, correo electrónico Fecha de corte: 1 de Julio 2024.

*Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

2871 PQRSDF Recibidas
Registras en el Sistema
VISTA

Número de atenciones por mes y mecanismo

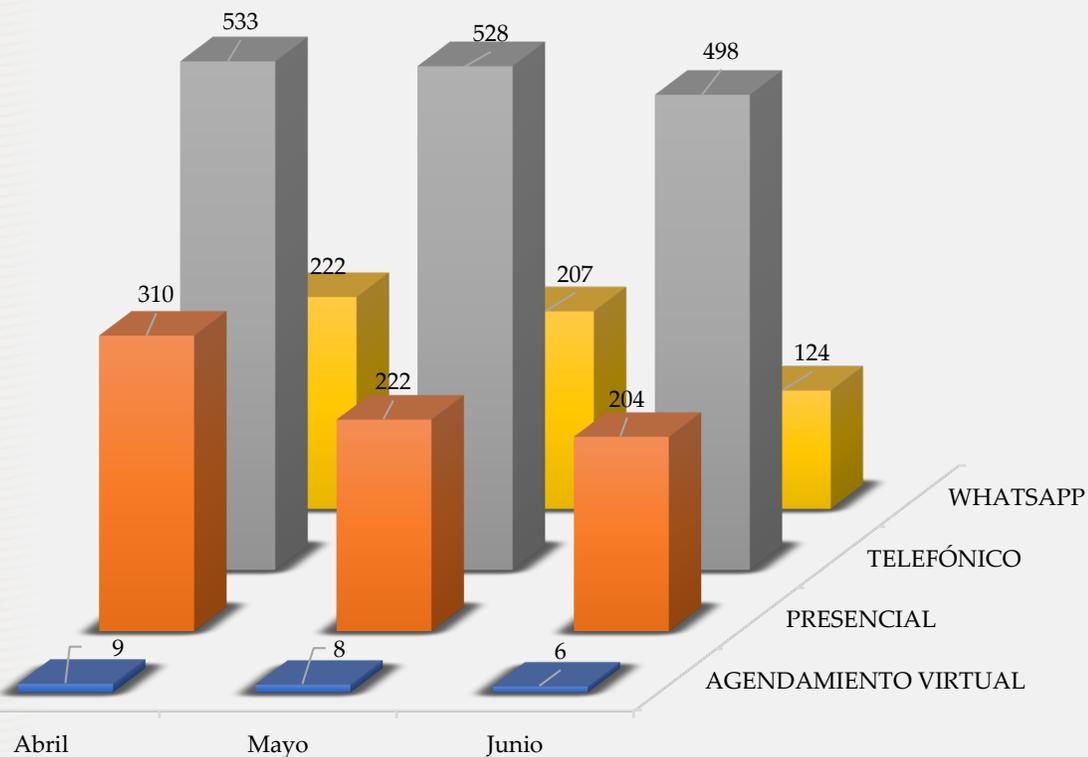


Gráfico 4: PQRSDF TOTALES VISTA - II Trimestre 2024*

Porcentaje de uso de los mecanismos

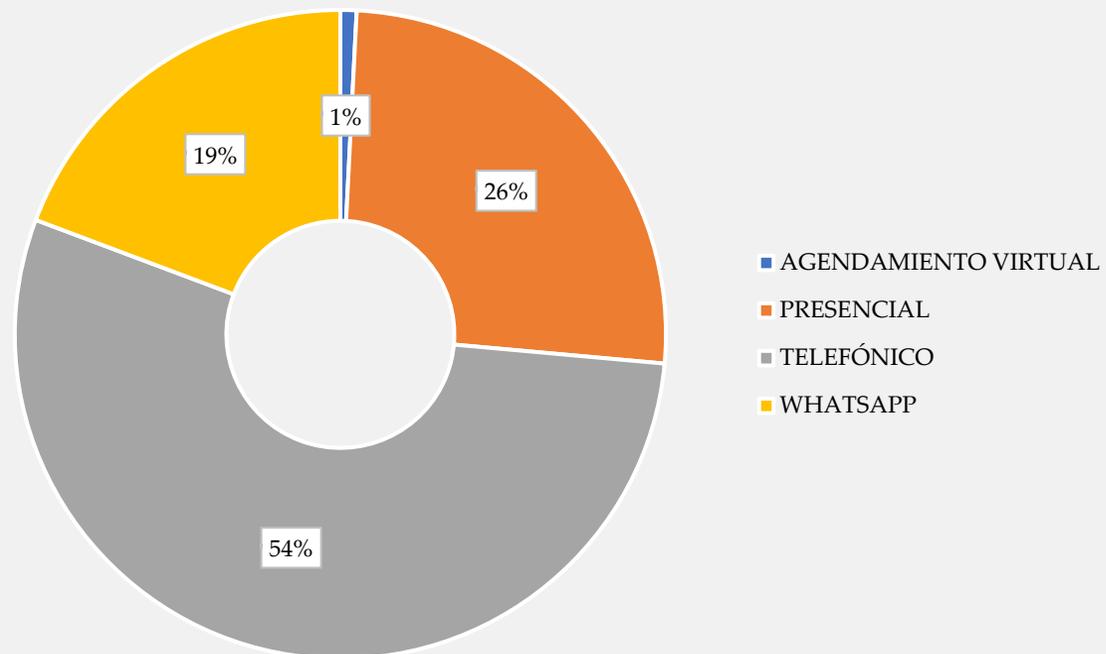


Gráfico 5: PQRSDF PORCENTAJE DE USO MECANISMO - II Trimestre 2024*

Fuente: Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp

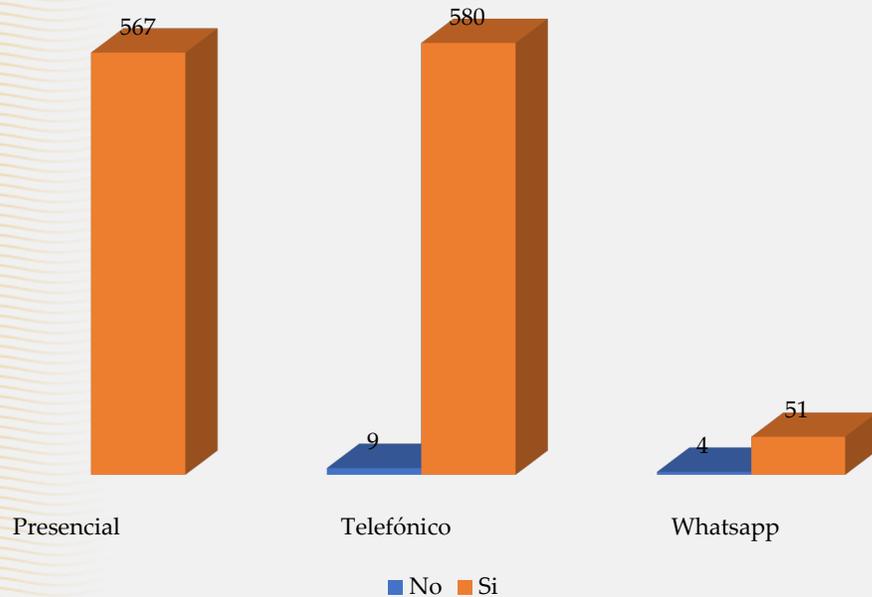
Fecha de corte: 1 de Julio 2024. *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción

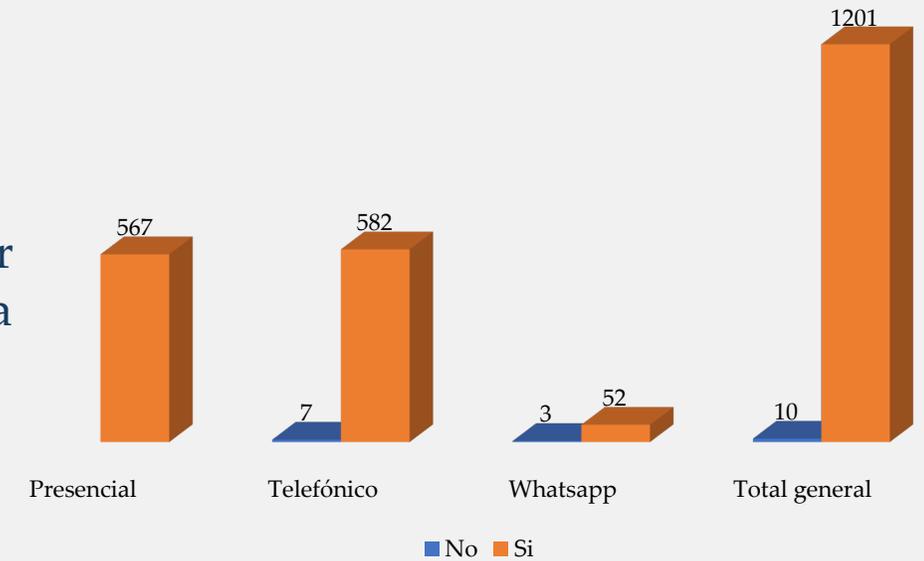
¿La información suministrada por el asesor fue clara y comprensible?

Gráfico 6: Pregunta 1 Encuesta de percepción - II Trimestre 2024*



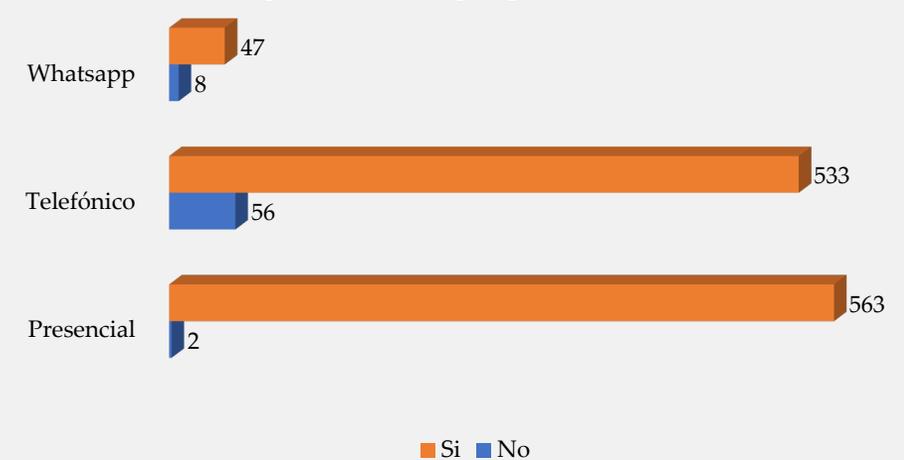
¿Considera que el asesor fue amable durante toda la atención?

Gráfico 7: Pregunta 2 Encuesta de percepción - II Trimestre 2024*



¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

Gráfico 8: Pregunta 3 Encuesta de percepción - II Trimestre 2024*



Nota: Frente a las respuestas negativas se han identificado los casos particulares y actualmente se adelantan acciones de mejora

Fuente: Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual y línea de WhatsApp

Fecha de corte: 1 de Julio 2024. . *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 2: Tabla de información por categoría- II Trimestre 2024*

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS **	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN ***	ANÓNIMAS ***	Atendidas en término	Atendidas fuera de término	Archivadas. No requiere respuesta	En trámite de respuesta	QUEJAS ***	RECLAMO ***	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ***
5.386	178	5	5.183	164	31	8	6	1	0

** El número de solicitudes recibidas es la suma de las casillas de color azul oscuro.

*** La información de las casillas de color neutro se encuentra incluida dentro de las solicitudes atendidas en término y fuera de término

Fuente: CONTI: canal escrito, formularios web, correo electrónico Vista CRM: canal presencial ,canal telefónico, agendamiento virtual y línea de WhatsApp

Fecha de corte: 1 de Julio 2024. . *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

www.jep.gov.co