

# TRÁMITE DE PQRSDF IV TRIMESTRE 2023

01 de Octubre al 31 de Diciembre del 2023

Secretaría Ejecutiva  
Departamento de Atención al Ciudadano  
2024

# 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

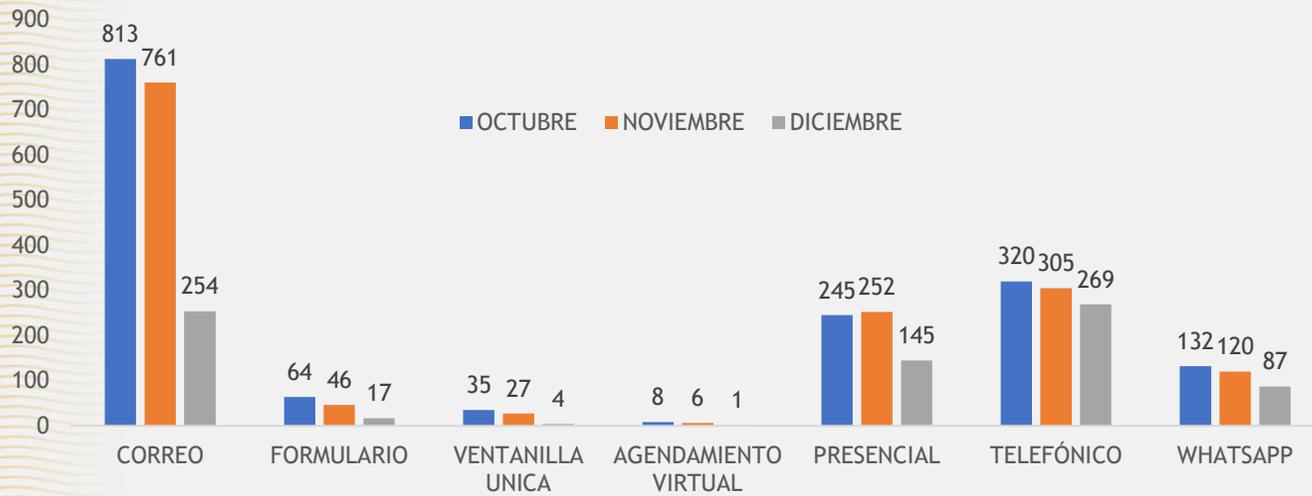
- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

VISTA

# PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

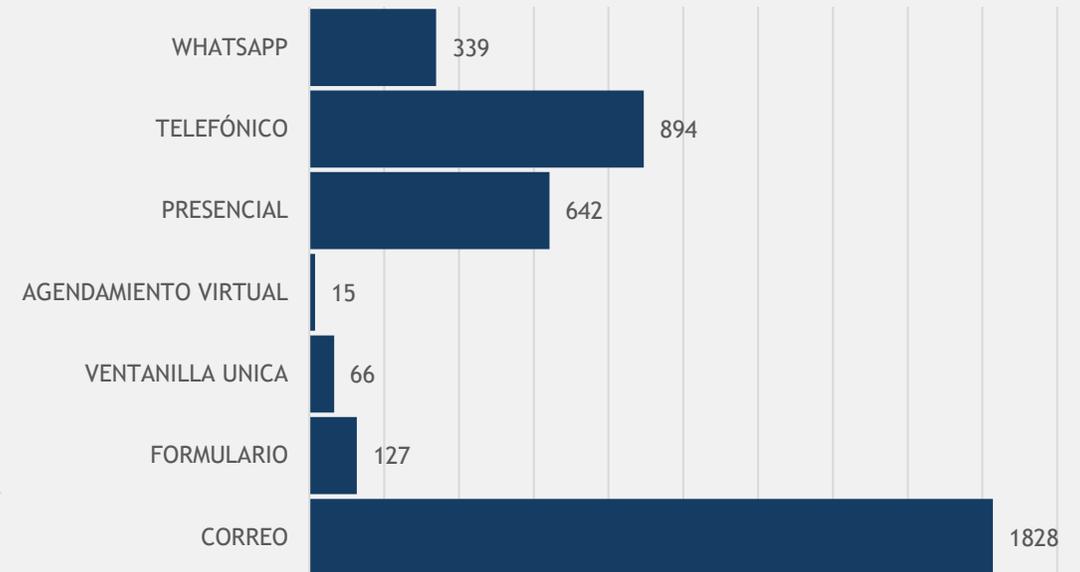
En las siguientes imágenes se presenta el número de las PQRSDF recibidas y tramitadas al 31 de diciembre por cada canal de atención.

Gráfico 1: PQRSDF POR MES – IV Trimestre 2023\*



En Meses

Gráfico 2: PQRSDF TOTALES- IV Trimestre 2023\*



Total 3911 PQRSDF

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

- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

## 2021 PQRSDf Recibidas y Atendidas

Tabla 1 PQRSDf POR ÁREA – IV Trimestre 2023\*

Area	No
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	786
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	683
5120-Departamento de Atención a Víctimas	186
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	138
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	50
Oficina Asesora de Estructuración de Proyectos	28
5410-Subdirección de Talento Humano	25
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	24
2001-Secretaría Judicial	20
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	12
4100-Dirección UIA	11
5230-Subdirección de Comunicaciones	9
1000-Presidencia	8
5000-Secretaría Ejecutiva	4
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	4
1001-Relatoría	4
5150-Departamento de Gestión Territorial	4
5020-Oficina Asesora de Monitoreo Integral	4
5440-Departamento de Gestión Documental	3
5510-Subdirección de Contratación	3
5100-Subsecretaría	3
5010-Oficina Asesora de Justicia Restaurativa	2
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	2
3220-Sala de Amnistía o Indulto	2
5030-Oficina Asesora de Memoria Institucional y del Sistema Integral para la Paz	2
5110-Departamento de Enfoques Diferenciales	2
3120-Sección de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	1
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	1
<b>Total general</b>	<b>2021</b>

## Modalidad PQRSDf

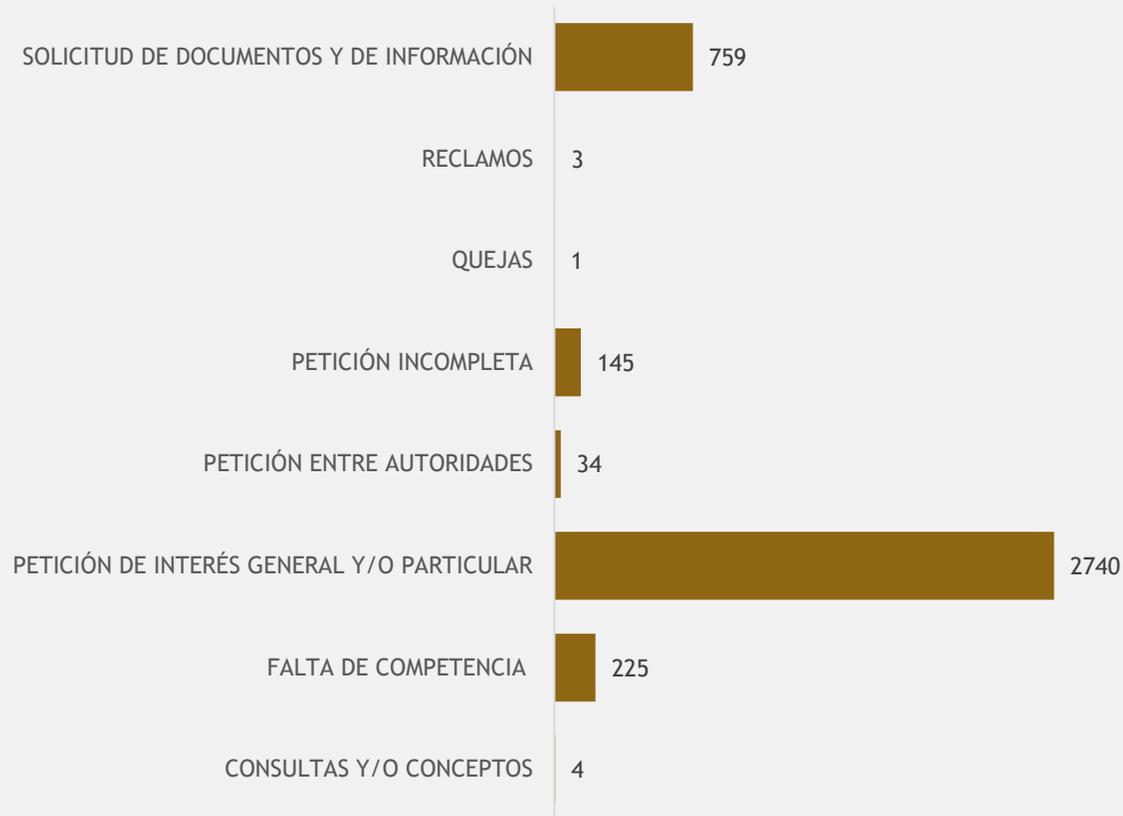


Gráfico 3: PQRSDf POR MODALIDAD - IV Trimestre 2023\*

## PQRSDf por Áreas

\* Fuente: CONTI: canal escrito

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

1890 PQRSDF Recibidas y Atendidas DAC

## Número de atenciones por mes y mecanismo

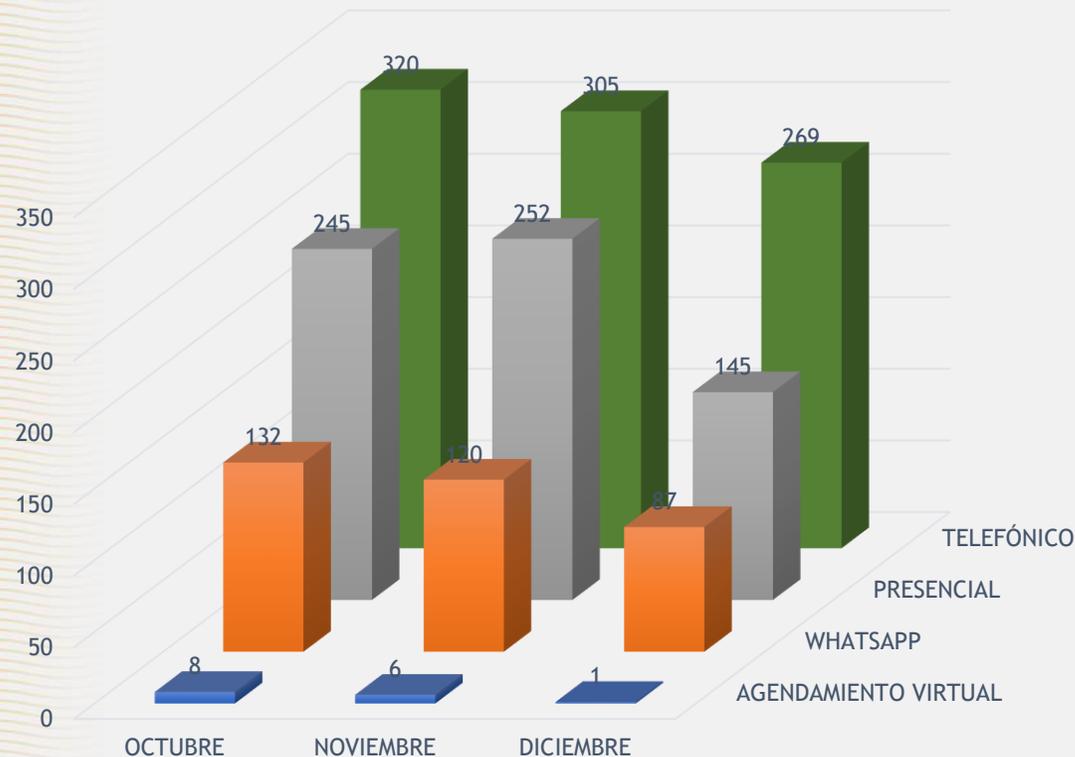


Gráfico 4: PQRSDF TOTALES VISTA - IV Trimestre 2023\*

## Porcentaje de uso de los mecanismos

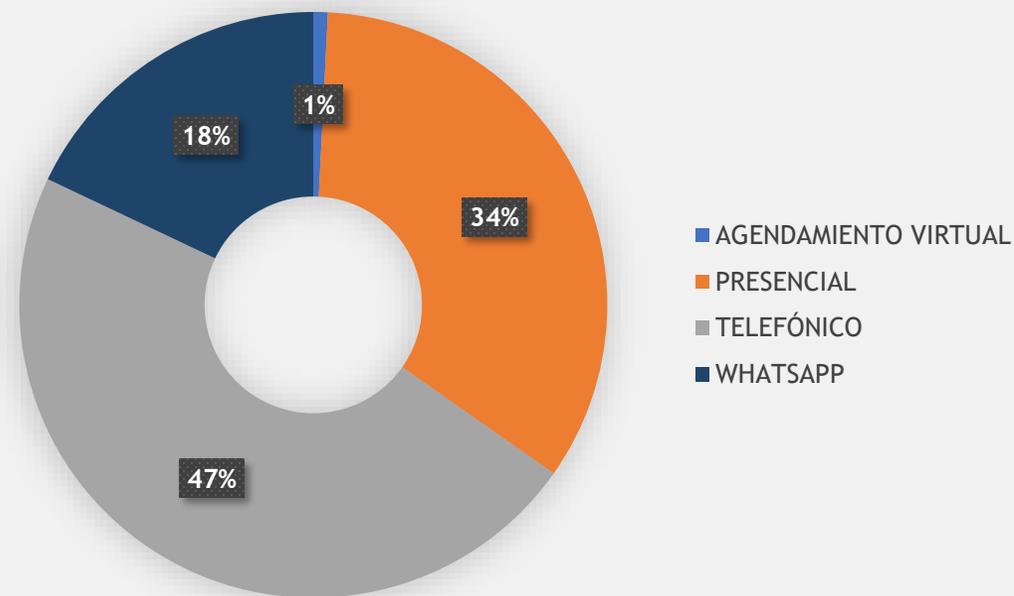


Gráfico 5: PQRSDF PORCENTAJE DE USO MECANISMO - IV Trimestre 2023\*

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

Fecha de corte: 31 de Diciembre 2023.

- 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 - IV Trimestre 2023\*

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

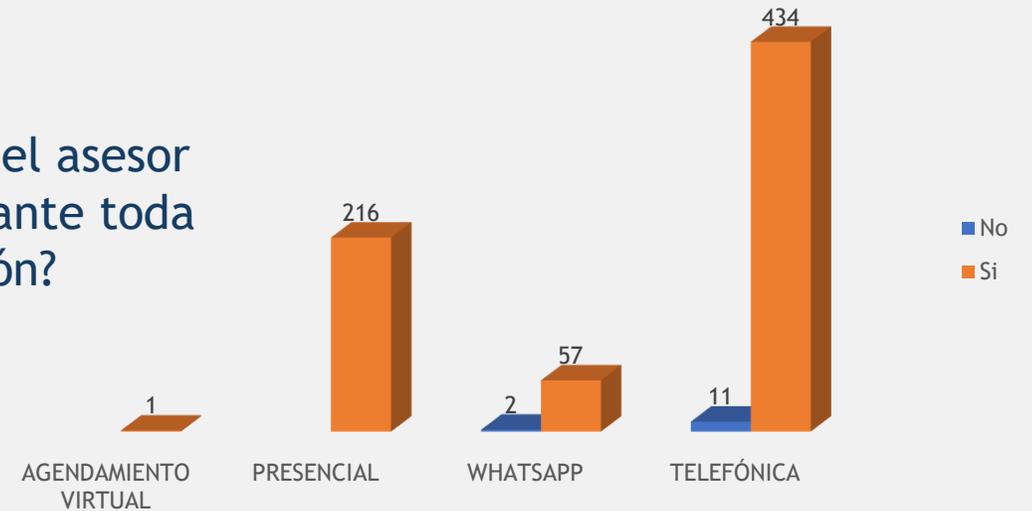


Gráfico 7: Pregunta 2 Encuesta de percepción - IV Trimestre 2023\*

¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

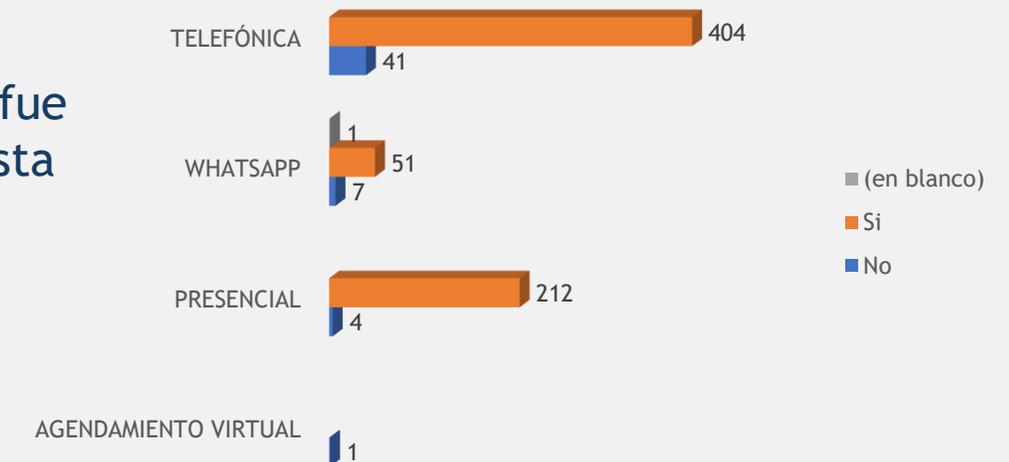


Gráfico 8: Pregunta 3 Encuesta de percepción - IV Trimestre 2023\*

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

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 2: Tabla de información por categoría- IV Trimestre 2023\*

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 **
3.911	225	2	3.533	165	213	0	1	3	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 término y fuera de término

# JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

[www.jep.gov.co](http://www.jep.gov.co)