

# INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE PQRSDF

Primer Trimestre – 2022  
1 de enero al 31 de marzo del 2021

**JEP** | JURISDICCIÓN  
ESPECIAL PARA LA PAZ

Secretaría Ejecutiva – Departamento de Atención al Ciudadano

# TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.
2. Total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), recibidas en el primer trimestre del 2022.
3. PQRSDF recibidas por canal de atención.
4. PQRSDF recibidas por modalidad de petición.
5. PQRSDF recibidas por canal escrito.
6. PQRSDF atendidas por dependencia canal escrito.
7. PQRSDF atendidas por dependencia canales presencial y telefónico
8. Seguimiento a las respuestas de PQRSDF.
9. Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
10. Solicitudes de acceso a la información.
11. Tiempo promedio de respuesta.
12. Sondeo de percepción.

# LISTA DE GRÁFICOS

**Gráfica 1:** Total de PQRSDF recibidas en el trimestre.

**Gráfica 2:** Total de PQRSDF, recibidas por canal de atención.

**Gráfica 3:** PQRSDF recibidas por canal escrito.

**Gráfica 4:** Seguimiento a las respuestas de las PQRSDF.

**Gráfica 5:** Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

**Gráfica 6:** Sondeo de percepción. ¿El tiempo de espera para la atención fue?

**Gráfica 7:** Sondeo de percepción. ¿Conocimiento y dominio del tema del funcionario?

**Gráfica 8:** Sondeo de percepción. ¿La respuesta a su inquietud ha sido?

**Gráfica 9:** Sondeo de percepción. ¿La actitud y disposición del servidor durante la atención fue?

**Gráfica 10:** Sondeo de percepción. ¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados ?

**Gráfica 11:** Sondeo de percepción. ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?

# LISTA DE CUADROS

**Cuadro 1:** Total de PQRSDF, según su tipo documental y su canal de recepción.

**Cuadro 2:** Dependencia responsable de las PQRSDF por canal escrito.

**Cuadro 3:** Dependencia responsable de las PQRSDF por canal telefónico y presencial.

**Cuadro 4:** Solicitud de acceso a la información.

**Cuadro 5:** Tiempo promedio de respuesta.

# 1. INTRODUCCIÓN

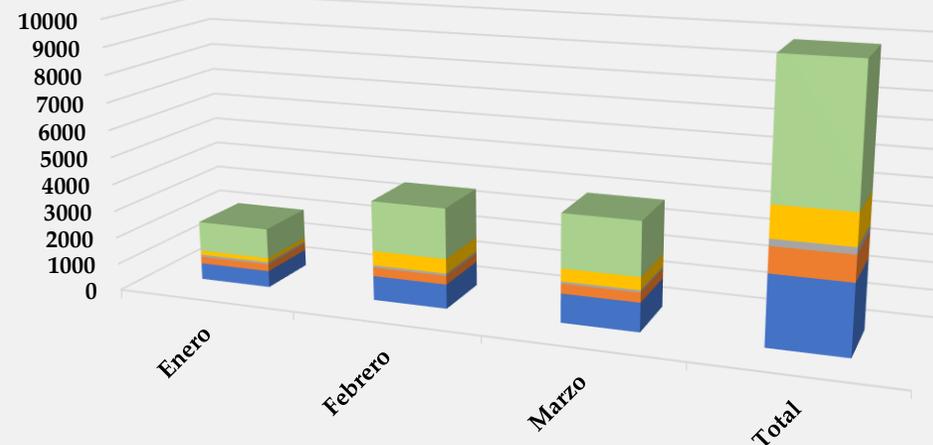
A través de esta presentación se realiza el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas en la entidad por medio de los diferentes canales de atención, que fueron debidamente respondidas por las distintas dependencias de la Jurisdicción Especial para la Paz.

Así mismo se presentan los resultados de la percepción de los servicios evaluados por los titulares de derechos – víctimas y comparecientes–, otros sujetos intervinientes y la ciudadanía en general, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo del 2022, en cumplimiento de la normatividad que rige el tema y en especial la Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Resolución 602 de 2020 y Decreto 491 de 2020.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios ofrecidos por la JEP e identificar alternativas de mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía por parte de la entidad, cuando sea necesario.

## 2. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2022

Durante el primer trimestre del 2022, la JEP recibió un total de 4.920 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades mediante los canales de atención: presencial, telefónico y escrito dispuestos por la entidad.



	Enero	Febrero	Marzo	Total
Total	1108	1843	1969	4920
Canal Presencial (Territorio)	156	538	467	1161
Canal Presencial (Sede)	82	84	80	246
Canal Telefónico	258	321	359	938
Canal Escrito	612	900	1063	2575

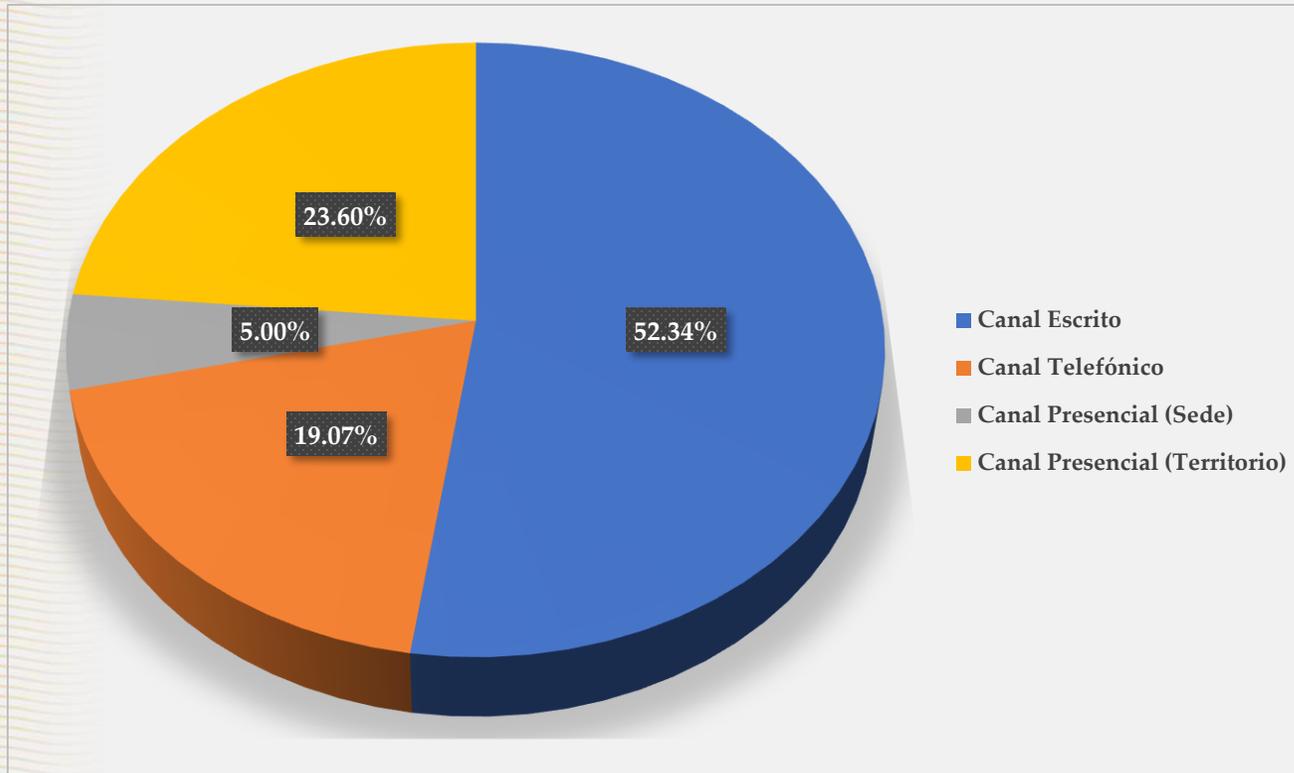
■ Canal Escrito ■ Canal Telefónico ■ Canal Presencial (Sede) ■ Canal Presencial (Territorio) ■ Total

Fuente: CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial y canal telefónico) - Secretaría Ejecutiva JEP.  
Fecha de corte: 31 de marzo 2022.

### 3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Gráfica 2

Total de PQRSDF recibidas por canal de atención



Fuente: CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial y canal telefónico)-Secretaría Ejecutiva JEP. Fecha de corte: 31 de marzo 2022.

Entre Enero y Marzo del 2022, el mayor porcentaje de participación correspondió al uso del canal escrito con un 52,34% equivalente a 2.575 solicitudes recibidas; un 23,60% equivalente a 1.161 solicitudes atendidas por el canal presencial (Territorio); un 19,07% equivalente a 938 solicitudes atendidas por el canal telefónico y un 5,00% equivalente a 246 solicitudes atendidas por el canal presencial (Sede).

## 4. PQRSDF RECIBIDAS POR TIPO DOCUMENTAL RESOLUCIÓN 602-2020 Y CANAL DE RECEPCIÓN.

**Cuadro 1: Total de PQRSDF según su tipo documental**

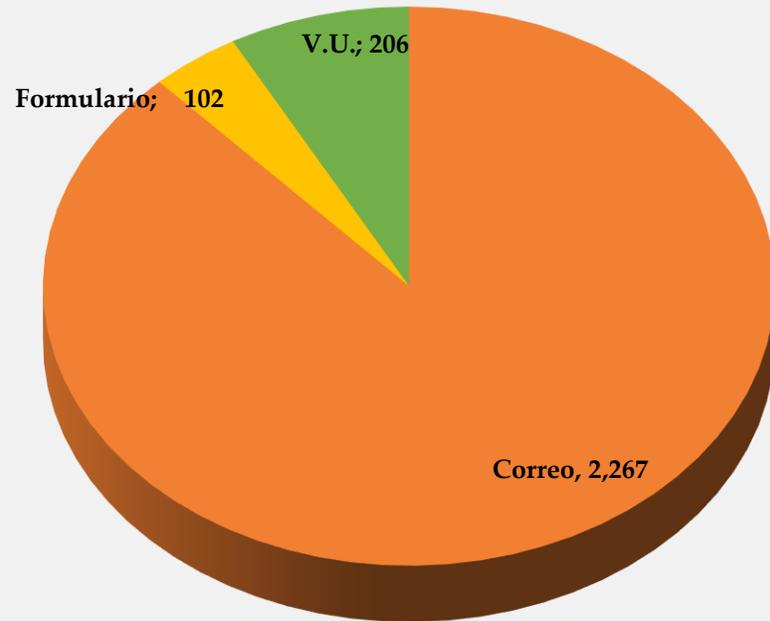
Tipo Documental	Canal Escrito	Canal Telefónico	Canal Presencial (Sede)	Canal Presencial (Territorio)
Falta de competencia	362	0	0	0
Petición de interés general y/o particular	931	938	246	1.161
Petición entre autoridades	161	0	0	0
Petición incompleta	101	0	0	0
Peticion Reiterativa	1	0	0	0
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	4	0	0	0
Solicitud de Documentos y de Información	999	0	0	0
Consulta y/o Concepto	1	0	0	0
Queja	7	0	0	0
Felicitación	1	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Solicitudes a las que se negó el acceso a la información	0	0	0	0
Solicitudes del congreso, organismos de control, representantes a la cámara y senadores	7	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>2.576</b>	<b>938</b>	<b>246</b>	<b>1.161</b>

Fuente: x CONTI (canal escrito y canal virtual) y vista CRM (canal presencial y canal telefónico)-Secretaría Ejecutiva JEP.

Fecha de corte: 31 de marzo 2022.

## 5. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL ESCRITO

**Gráfica 3**  
**PQRSDF Recibidas por canal escrito**



Canal Escrito	No de PQRSDF
Correo	2.267
Formulario	102
Ventanilla Única	206
<b>Total general</b>	<b>2.575</b>

**Fuente:** Base de datos CONTI (canal escrito) - Secretaría Ejecutiva JEP.  
**Fecha de corte:** 31 de marzo 2022.

# 6. PQRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA CANAL ESCRITO

Área	Total
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	924
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	790
5120-Departamento de Atención a Víctimas	374
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	141
4100-Dirección UIA	137
2001-Secretaría Judicial	45
5410-Subdirección de Talento Humano	28
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	17
1000-Presidencia	12
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	11
5440-Departamento de Gestión Documental	10
9999-Ventanilla Única	10
5230-Subdirección de Comunicaciones	9
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	8
1001-Relatoría	7
5100-Subsecretaría	7
5000-Secretaría Ejecutiva	6
5150-Departamento de Gestión Territorial	6
5250-Subdirección de Planeación	4
5420-Subdirección Financiera	4
5431-Oficina Asesora de Seguridad y Protección	4
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	4
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	3
3230-Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	3
5110-Departamento de Enfoques Diferenciales	2
5240-Subdirección de Control Interno	2
5510-Subdirección de Contratación	2
3220-Sala de Amnistía o Indulto	1
5210-Subdirección de Asuntos Disciplinarios	1
5220-Subdirección de Cooperación Internacional	1
5400-Dirección Administrativa y Financiera	1
5430-Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura	1
Total general	2575

## Cuadro 2 Dependencia responsable de las PQRSDF por canal escrito

**Fuente:** CONTI (canal escrito)

**Fecha de corte:** 31 de marzo 2022.

\* Se incluyeron 308 PQRSDF en el canal escrito del DAC, teniendo en cuenta que son respondidas por usuarios del SGD Conti que actualmente están vinculados al área.

# 7. PQRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO

**Cuadro 3 Dependencia responsable de las PQRSDF por canal presencial y telefónico**

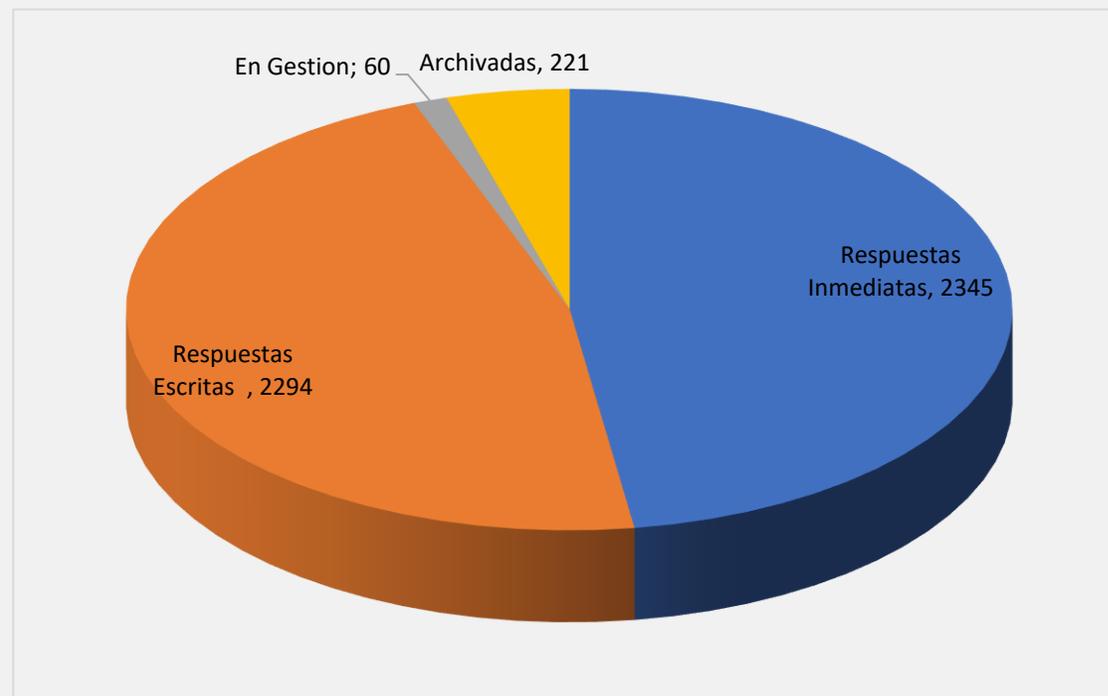
Dependencia	No PQRSDF Canal telefónico	No PQRSDF Canal Presencial Sede	No PQRSDF Canal Presencial territorio	Totales
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	938	246	0	1184
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	0	0	1030	1030
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	0	0	125	125
Departamento de Gestión Territorial	0	0	6	6

**Fuente:** vista CRM (canal presencial y canal telefónico) - Secretaría Ejecutiva JEP.  
**Fecha de corte:** 31 de marzo 2022..

## 8. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSDF

Para el primer trimestre 2.345 ( 47,66% ) PQRSDF, fueron respondidas de manera inmediata (canal telefónico y presencial) a través de un agente o contratista; 2.294 ( 46,63% ) PQRSDF, fueron respondidas de manera escrita; 60 (1,22%) PQRSDF se encuentran en gestión, de las cuales 54 se deben responder en el siguiente trimestre y 6 se encuentran vencidas sin respuesta; 221 (4,49)% corresponden a archivadas o que no requieren respuesta.

Gráfica 4. Seguimiento a las respuestas de las PQRSDF



Fuente: CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial y Canal telefónico)-Secretaría Ejecutiva JEP.  
Fecha de corte: 31 de marzo 2022.

## 9. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 8 QRSDF, correspondientes a siete (7) quejas y una (1) felicitación, radicadas a través del correo y formulario.

QRSDF	No
Queja	7
Reclamo	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	1

**Gráfica 5.**  
**Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones**



**Fuente:** CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial y canal telefónico)-Secretaría Ejecutiva JEP.

**Fecha de corte:** 31 de marzo 2022.

## 10. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Decreto de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, en el artículo 11 literal H, a continuación, se presenta el informe sobre el número de solicitudes de información recibidas en la Jurisdicción durante el presente trimestre, el cual corresponde a 4.920 PQRSDF.

**Cuadro 4.**  
**Solicitud de Acceso a la Información.**

I TRIMESTRE 2022	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	PQRSDF ANÓNIMAS	Atendidas en Términos	Atendidas Fuera de Términos	Archivadas	En Trámite de Respuesta	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
Total	4.920	362	4	4.609	36	221	54	0

# 11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

**Cuadro 5**  
**Tiempo promedio de respuestas de las PQRSDF**

Tipo	CPACA	Decreto 491 del 2020	Transcurridos
Falta de competencia	5	5	2,81
petición de interés general y/o particular	15	30	12,21
petición entre autoridades	10	10	7,17
petición incompleta	10	10	4,79
Queja	15	15	15,42
Solicitud de documentos y de información	10	20	10,76

Fuente: Base de datos, CONTI (canal escrito),  
Fecha de corte: 31 de marzo 2022.

El tiempo promedio de respuesta (en días), por modalidad de petición, se calculó sumando los días hábiles transcurridos desde el día hábil siguiente a la fecha de radicación del documento hasta la fecha de entrega de respuesta al peticionario, y posteriormente se dividió entre el número de solicitudes realizadas por modalidad entre el 01 de enero al 31 de marzo del 2022.

## 12. SONDEO DE PERCEPCIÓN

A los titulares de derecho y ciudadanía en general que se comunicaron a través del canal telefónico de la JEP, se les invitó a realizar un breve sondeo relacionado con el servicio brindado y a quienes asistieron presencialmente antes de 14 de febrero de igual manera tuvieron la oportunidad de responder la encuesta de satisfacción, obteniendo la siguiente información:

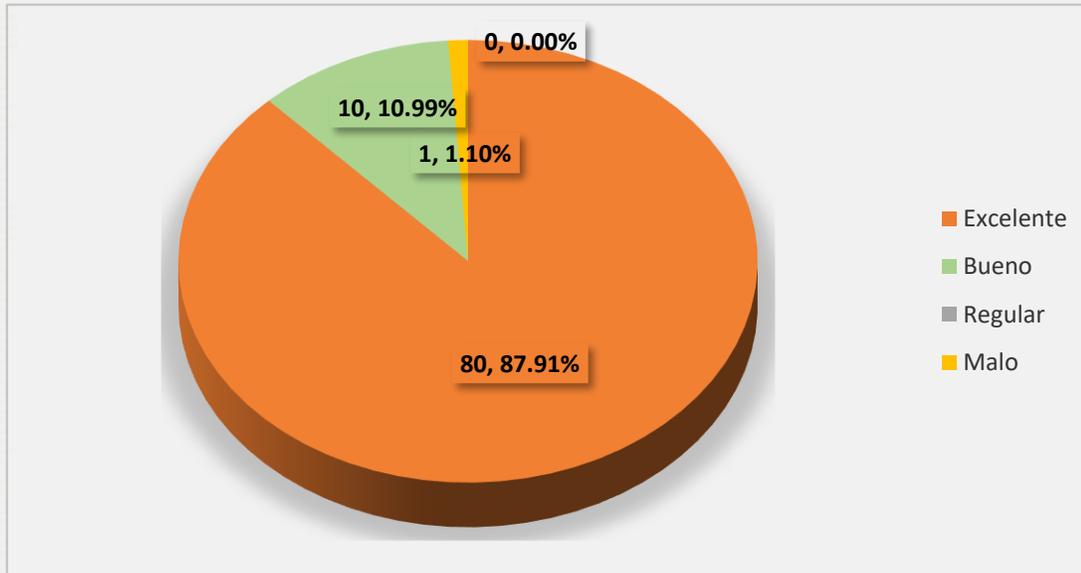
### **Sondeo de percepción canal presencial:**

Quienes tuvieron oportunidad de responder a la encuesta de la atención presencial (91) en el trimestre analizado, se les realizó una encuesta de percepción sobre los siguientes aspectos y niveles de respuesta.

# SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

## Gráfica 6

¿El tiempo de espera para la atención fue?



80 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 87,91%;  
10 ciudadanos respondieron "Bueno" correspondiente a un 10,99%;  
**Ningún** ciudadano respondió "Regular" y  
1 ciudadano respondió "Malo" correspondiente a un 1,10%

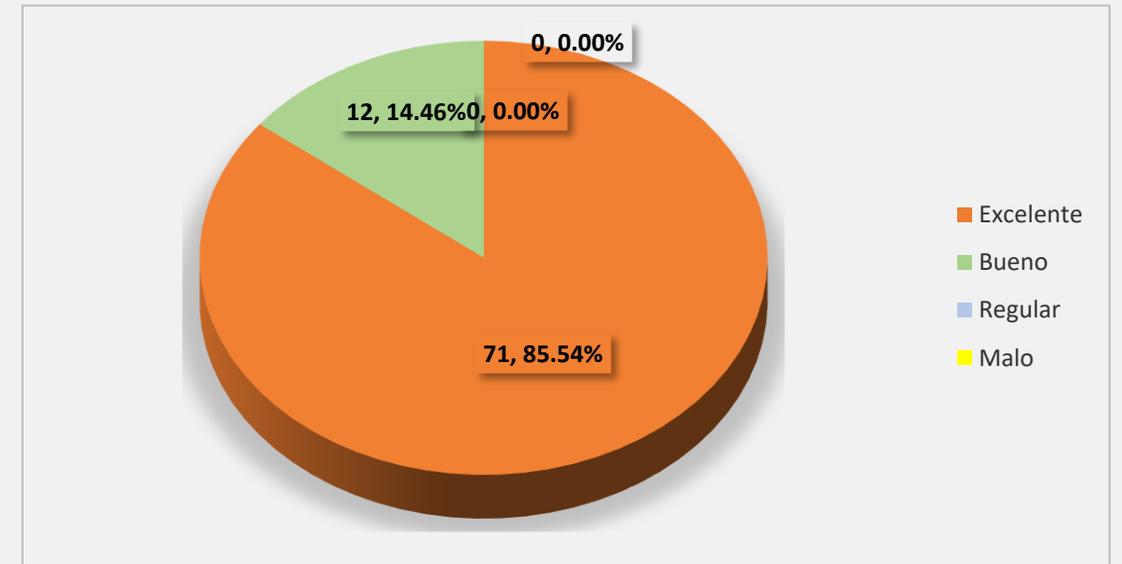
Total de respuestas: 91

Fuente: Digiturno - Infotiket

Fecha de corte: 31 de marzo 2022

## Gráfica 7

¿Conocimiento y dominio del tema del funcionario?



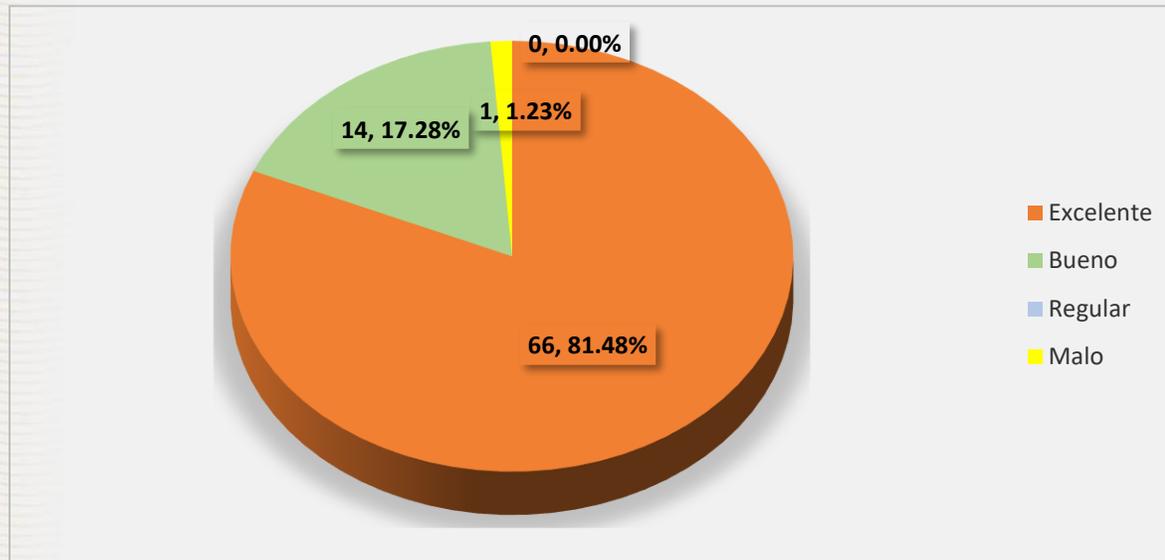
71 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 85,54%;  
12 ciudadanos respondieron "Bueno" correspondiente a un 14,46%;  
**Ningún** ciudadano respondió "Regular" y  
**Ningún** ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 83

# SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

## Gráfica 8

¿La respuesta a su inquietud ha sido?



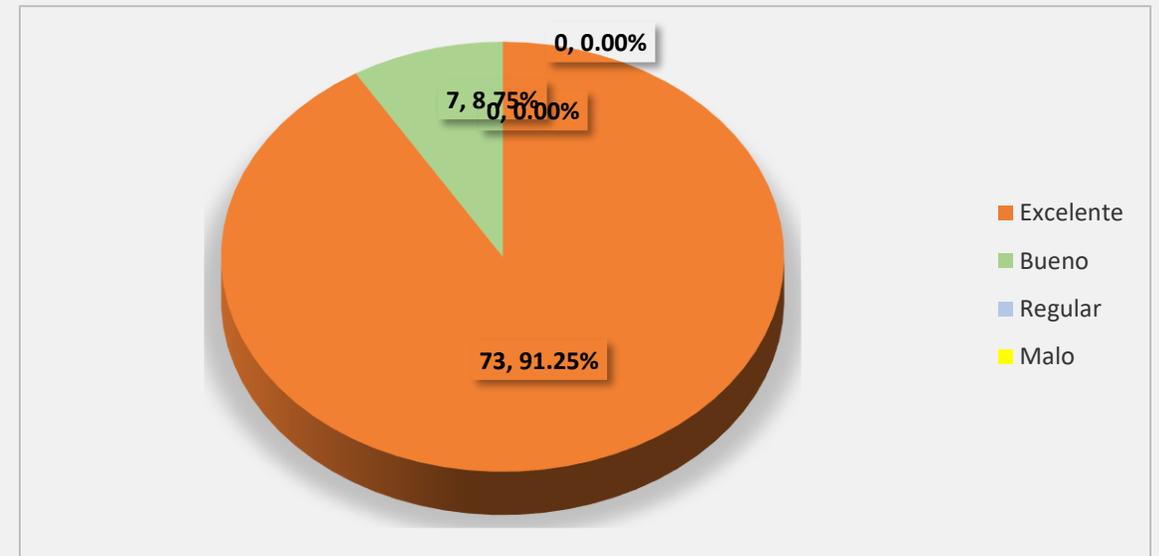
66 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 81,48%;  
14 ciudadanos respondieron "Bueno" correspondiente a un 17,28%;  
ningún ciudadano respondió "Regular" Y  
1 ciudadano respondió "Malo" correspondiente a un 1,23%

Total de respuestas: 81

Fuente: Digiturno - Infotiket  
Fecha de corte: 31 de marzo 2022

## Gráfica 9

¿La actitud y disposición del servidor durante la atención fue?



73 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 91,25%;  
7 ciudadanos respondieron "Bueno" correspondiente a un 8,75%;  
Ningún ciudadano respondió "Regular" y  
Ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 80

## 12. SONDEO DE PERCEPCIÓN

### **Sondeo de percepción canal telefónico:**

De las 1.112 llamadas recibidas,

559 ciudadanos, respondieron *bueno, regular o malo* a la pregunta

*“¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?”*; y

519 ciudadanos, respondieron *entre: si fue clara o no fue clara*, a la pregunta:

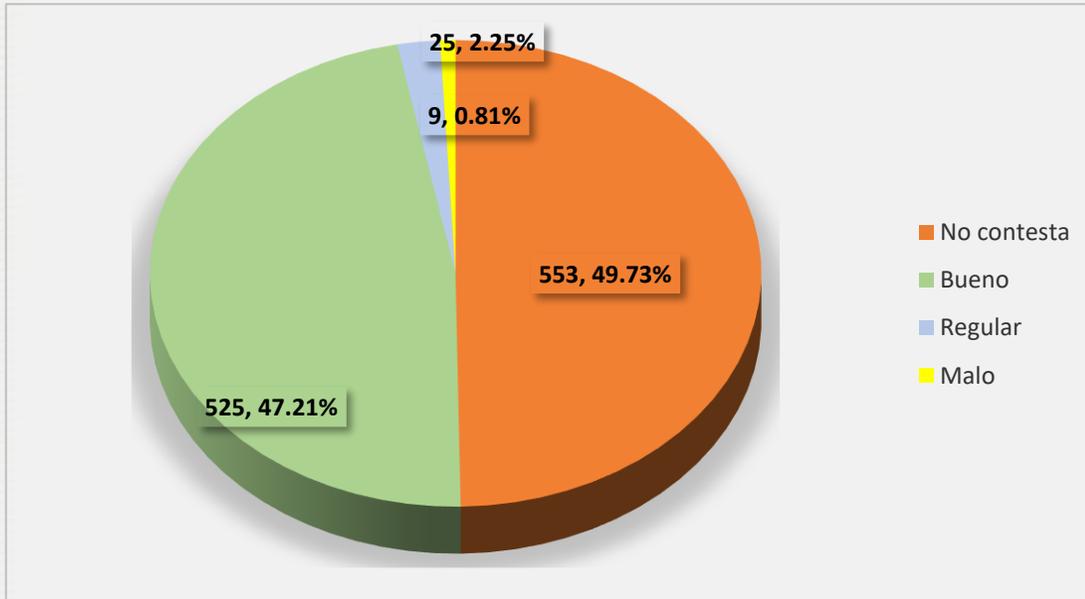
*“¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?”*,

### **Obteniendo los siguientes resultados:**

# SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Gráfica 10

¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?



525 ciudadanos respondieron "Bueno", correspondiente a un 47,21%;

25 ciudadanos "Regular" correspondiente a un 2,25%;

9 ciudadanos "Malo" correspondiente a un 0,81% y

553 ciudadanos No respondieron correspondiente a un 49,73%;

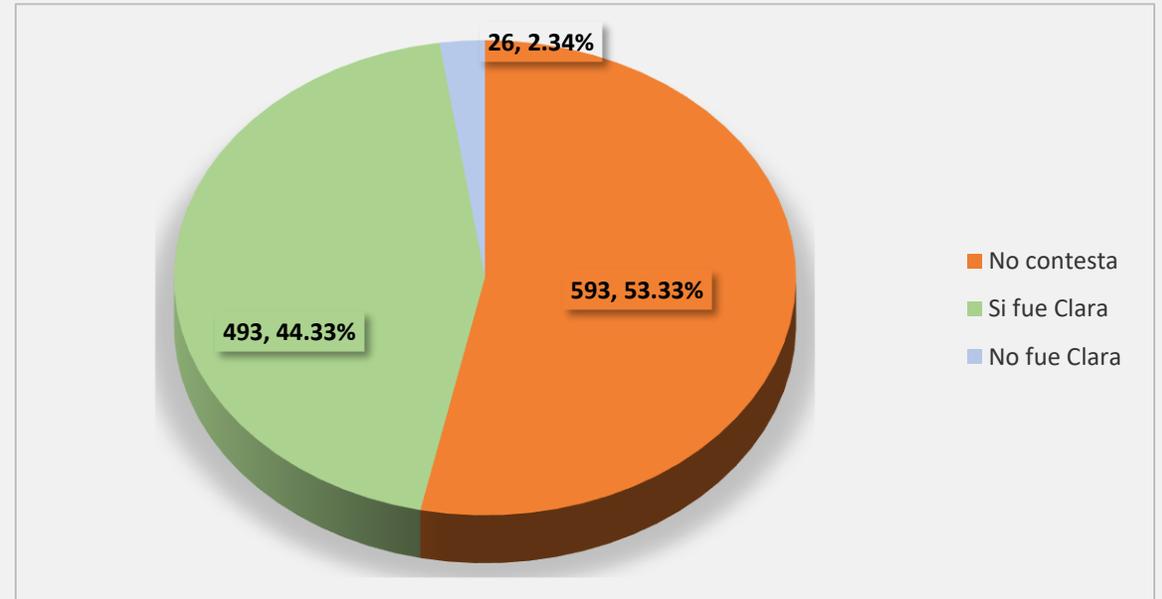
Total: 1.112

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)

Fecha de corte: 31 de marzo 2022

Gráfica 11

¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?



493 ciudadanos respondieron "Si fue Clara", correspondiente a un 44,33%;

26 ciudadanos "No fue Clara", correspondiente a un 2,34%;

593 ciudadanos No respondieron correspondiente a un 53,33%

Total: 1.112