

# TRÁMITE DE PQRSDF I TRIMESTRE 2023

01 de Enero al 31 de Marzo del 2023

Secretaria Ejecutiva

Departamento de Atención al Ciudadano

2023

# Canales de Atención

## Virtual

- Formulario web
- Correo electrónico
- WhatsApp

## Escrito

- Ventanilla Única
- Buzón de sugerencias.

## Presencial

- 2do Piso Carrera 7 # 63  
-44 Bogotá

## Telefónico

- Línea de transparencia
- Conmutador



# PQRSDF POR CANAL DE ATENCIÓN

En la siguiente imagen se presenta el número de las PQRSDF recibidas por cada canal de atención en el I Trimestre del 2023.

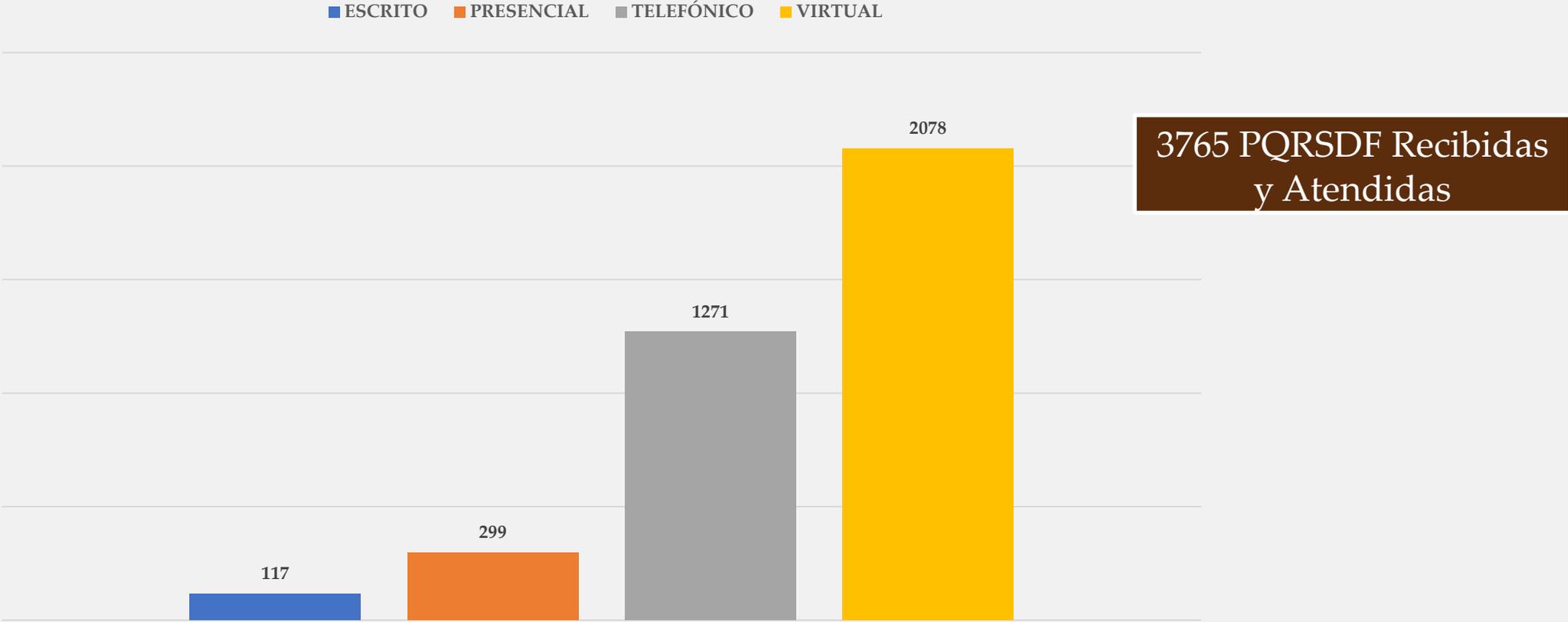


Gráfico 1: PQRSDF por Canal - I Trimestre 2023\*

Fuente: CONTI: canal escrito, canal virtual (correo electrónico y formularios web); Vista 360°: canal presencial, canal virtual (Línea de WhatsApp) y canal telefónico

Fecha de corte: 31 de Marzo 2023.

# Los Canales de Atención cuentan con los siguientes mecanismos:



## Mecanismos de Atención

- Formulario web PQRSDF
  - Correo electrónico
  - Escrito
- 
- Presencial
  - Telefónico
  - WhatsApp

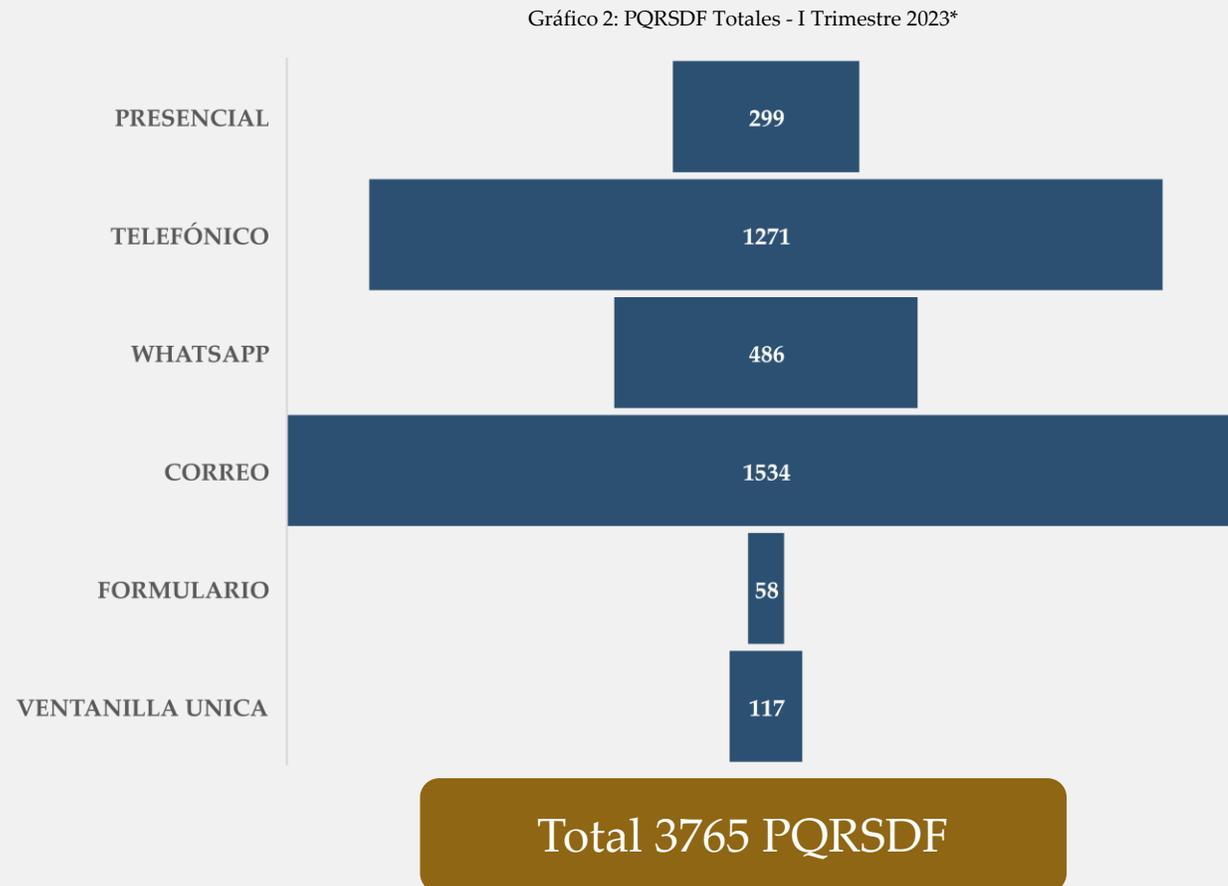
## Software de Apoyo para registro de información

CONTI

VISTA

# PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

En las siguientes imágenes se presentan el número de PQRSDF recibidas por mecanismos de atención.



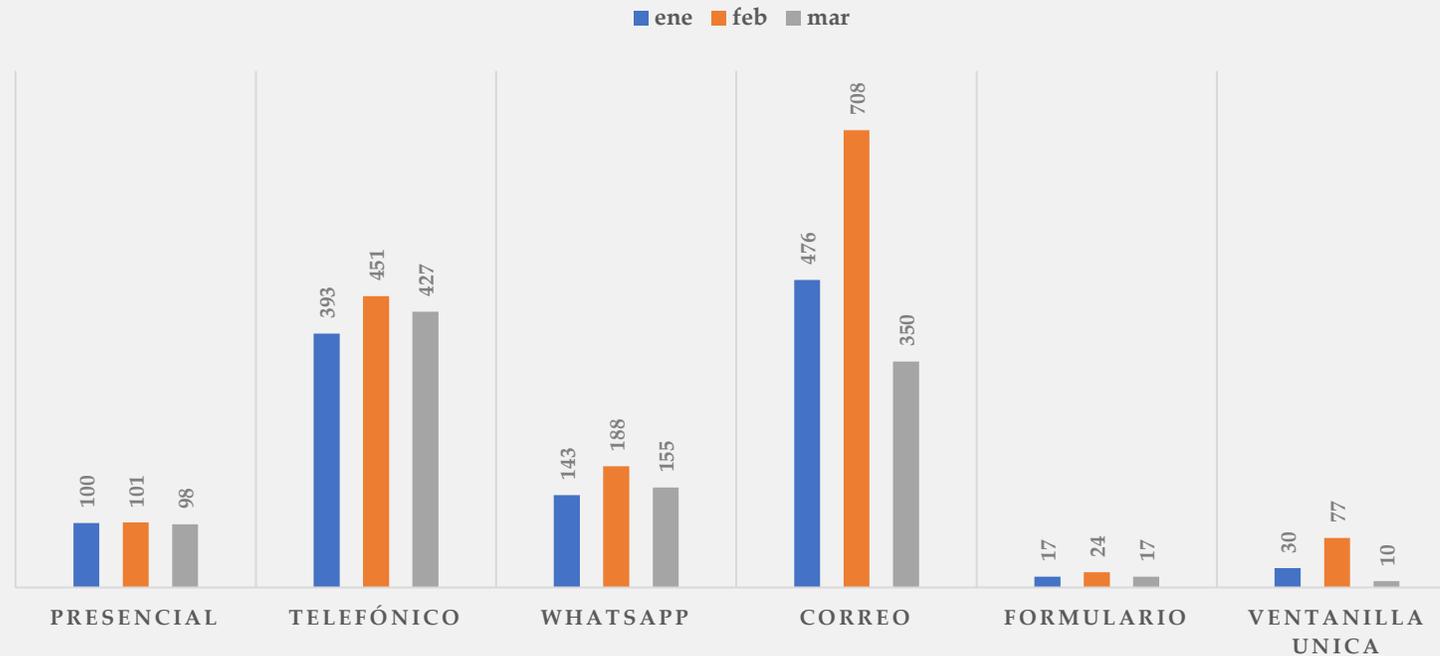
Fuente: CONTI: canal escrito, canal virtual (correo electrónico y formularios web); Vista 360°: canal presencial, canal virtual (Línea de WhatsApp) y canal telefónico

Fecha de corte: 31 de Marzo 2023.

# PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN MENSUAL

En las siguientes imágenes se presentan el número de las PQRSDF recibidas por mecanismos de atención durante cada uno de los meses de trimestre, de acuerdo al mecanismo que pertenece.

Gráfico 3: PQRSDF totales por mes- I Trimestre 2023\*



En Meses

Fuente: CONTI: canal escrito, canal virtual (correo electrónico y formularios web); Vista 360°: canal presencial, canal virtual (Línea de WhatsApp) y canal telefónico

Fecha de corte: 31 de Marzo 2023.

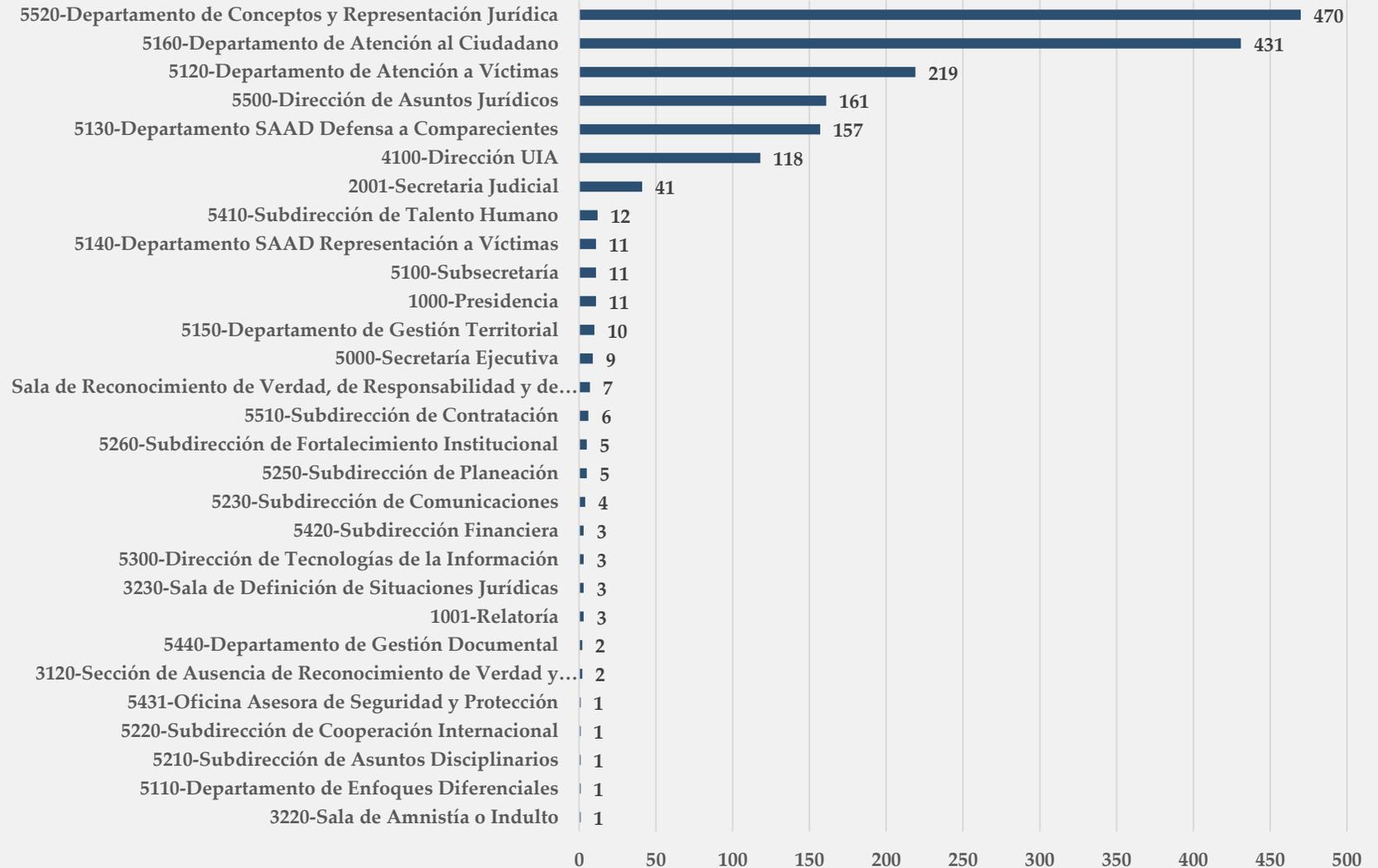
# CONTI

- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única

1709 PQRSDf Recibidas y Atendidas por Área

## SOLICITUDES ESCRITAS RECIBIDAS POR ÁREA SISTEMA CONTI

Gráfico 4: PQRSDf recibidas por Área- I Trimestre 2023\*



Fuente: Sistema de Gestión Documental CONTI: canal escrito, canal virtual (correo electrónico y formularios web);

Fecha de corte: 31 de Marzo 2023.

# CONTI

- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única

1709 PQRSDf Recibidas y Atendidas por Área

## MODALIDAD PQRSDf RADICADAS SISTEMA CONTI

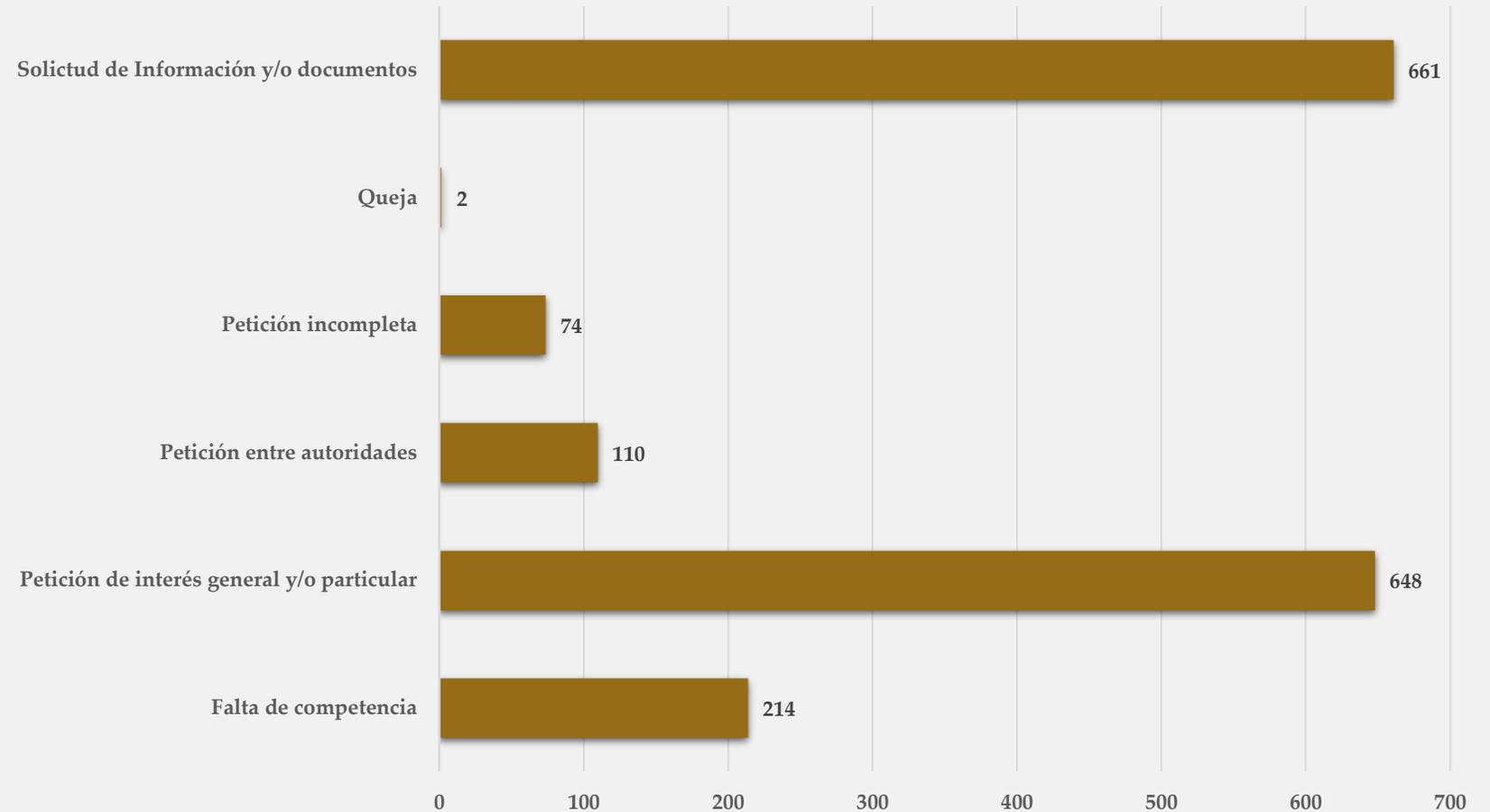


Gráfico 5: PQRSDf recibidas por modalidad- I Trimestre 2023\*

Fuente: Sistema de Gestión Documental CONTI: canal escrito, canal virtual (correo electrónico y formularios web);

Fecha de corte: 31 de Marzo 2023.

# CONTI

- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única

1709 PQRSDF Recibidas  
y Atendidas por Área

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA REGISTRADO SISTEMA CONTI

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 1 de Enero y el 31 de marzo del 2023.

Modalidad	CPACA	Promedio de Días Transcurridos
	(Días)	
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	15	10.8
FALTA DE COMPETENCIA	5	3.35
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN	10	8.19
PETICIÓN INCOMPLETA	10	6.02
QUEJAS	15	11

Tabla 1: Tiempo promedio respuesta PQRSDF por modalidad - I Trimestre 2023\*

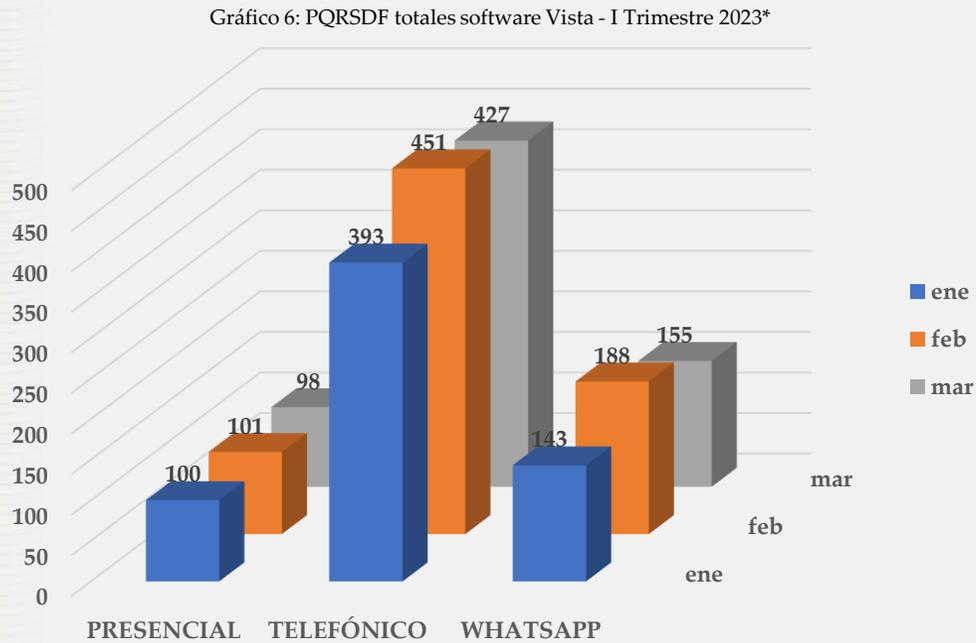
# VISTA

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp

2056 PQRSDF Recibidas y Atendidas

## USO DE MECANISMOS REGISTRADOS SISTEMA VISTA

### Uso del mecanismo



Número de Atenciones

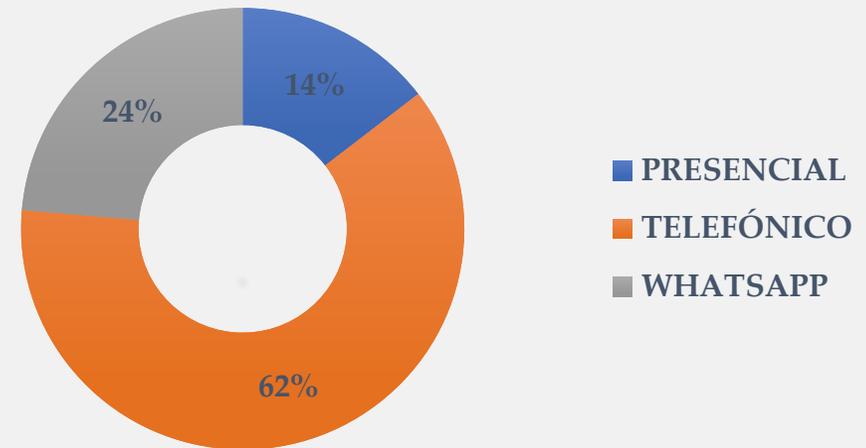


Gráfico 7: Porcentaje de uso PQRSDF por mecanismo- I Trimestre 2023\*

\* Fuente: Vista 360°: canal presencial, canal virtual (Línea de WhatsApp) y canal telefónico

## VISTA

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp

2056 PQRSDf Recibidas  
y Atendidas

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

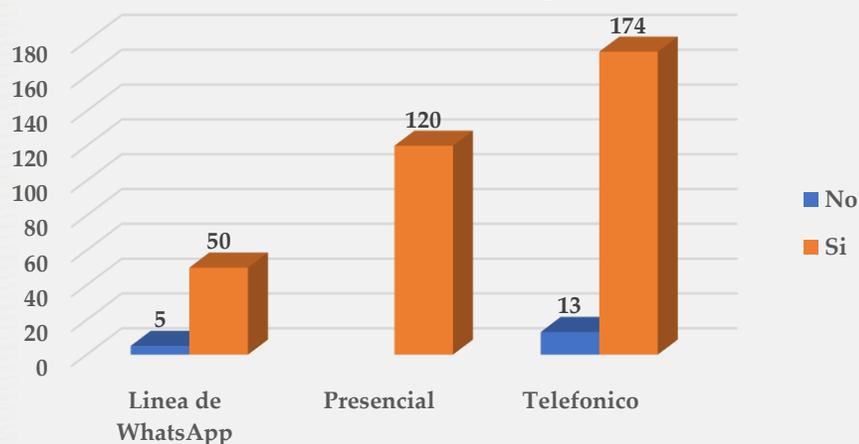


Gráfico 8: Preguntas de encuesta de percepción - I Trimestre 2023\*

2056 PQRSDf Recibidas  
y Atendidas

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN REGISTRADAS EN SISTEMA VISTA

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

Inquietudes resueltas

Gráfico 9: Pregunta 2 Encuesta de percepción - I Trimestre 2023\*

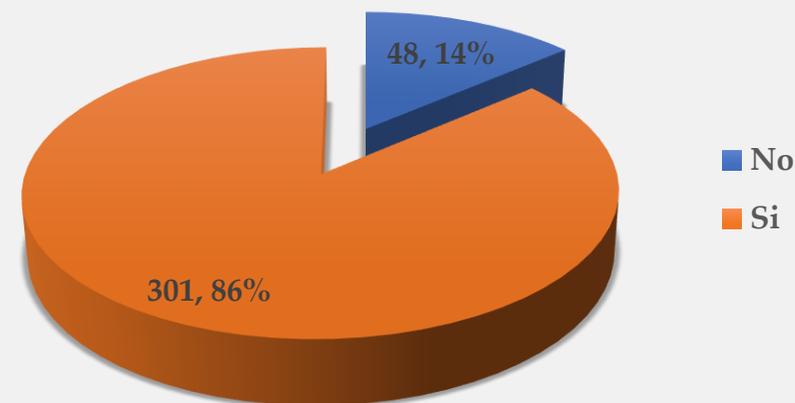
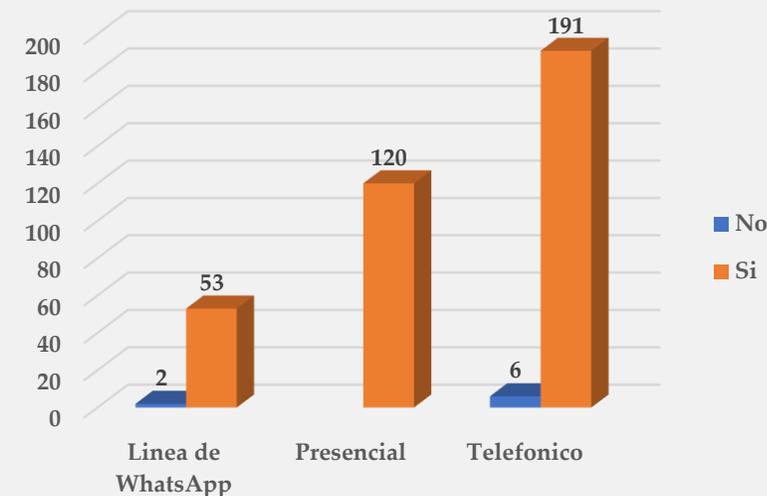


Gráfico 10: Gráfica porcentaje de respuestas de encuesta de percepción - I Trimestre 2023\*

\* Fuente: Vista 360°: canal presencial, canal virtual (Línea de WhatsApp) y canal telefónico

## VISTA

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp

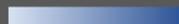
2056 PQRSDf Recibidas  
y Atendidas

## ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN REGISTRADAS EN SISTEMA VISTA POR CIUDAD

Ciudad	Encuestas
Bogotá	296
Cali	7
Medellín	57
Valledupar	12
Total general	372



Encuestas  
Ciudades de  
Atención

Encuestas   
7 372

Con tecnología de Bing  
© Microsoft, OpenStreetMap

2056 PQRSDf Recibidas  
y Atendidas

Gráfico 11: Mapa de calor respuesta de encuesta de percepción - I Trimestre 2023\*

\* Fuente: Vista 360°: canal presencial, canal virtual (Línea de WhatsApp) y canal telefónico

Fecha de corte: 31 de Marzo 2023.

## 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 derecho 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 3.765 PQRSDF

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

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	PQRSDF ANÓNIMAS	Atendidas Términos	Atendidas Fuera de Terminio	Archivadas	En Trámite de Respuesta	Quejas	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
3,765	211	1	3,381	111	273	2	2	0

# JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

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