

Informe trimestral del trámite de PQRSDF

Primer Trimestre 2019

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Secretaría Ejecutiva

Bogotá D.C. abril de 2019



PRESENTACIÓN

A través de este informe, correspondiente al periodo comprendido entre el 14 de enero y el 31 de marzo 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, denuncias y felicitaciones – PQRSDF, 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 sus funciones, el Departamento de Atención al Ciudadano de la JEP dio inicio a la implementación progresiva de las herramientas necesarias para la gestión de las PQRSDF, en consecuencia, siendo este el primer periodo informado. Estos primeros resultados se constituyen en material esencial del proceso de mejora continua a través del cual se da implementación a 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.



1. CANALES DE ATENCIÓN

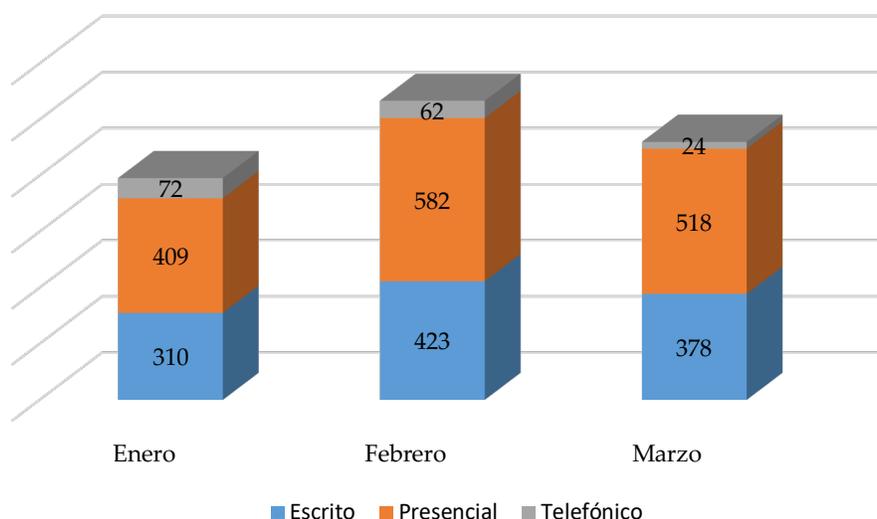
La JEP pone a disposición de la ciudadanía, usuarios y/o grupos de valor los siguientes canales para la presentación de las PQRSD

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)4846980 Opción 3	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm en jornada continua.	Se brinda información de segundo nivel de manera personalizada.
Virtual	Formato de PQRSD que se encuentra en la Página Web: www.jep.gov.co en el link Atención al Público – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).	El formato Web PQRSD 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.	Se reciben todo tipo de solicitudes de índole judicial o administrativo.
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 PQRSD.

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

En el periodo de análisis se recibió un total de **2.778 (100%) PQRSDF** a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la JEP, identificando el canal presencial como el más utilizado por los ciudadanos, seguido del canal escrito - virtual y telefónico.

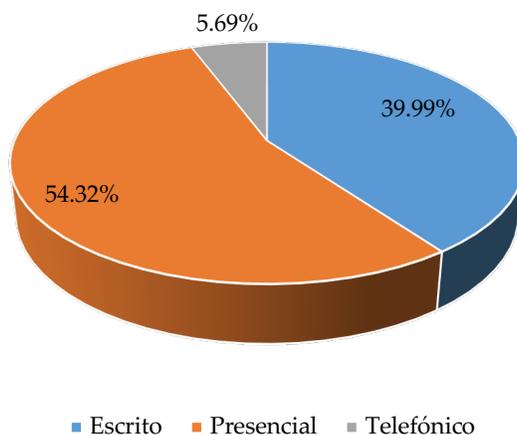
Gráfica 1. Total PQRSDF por mes



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

En el trimestre informado se puede evidenciar que, el canal presencial cuenta con la mayor participación sobre el total de PQRSDF, correspondiendo a un 54.32%, el 39.99% a la vía escrita y el 5.69% al canal telefónico

Gráfica 2: Participación del canal de atención sobre el total de PQRSDF

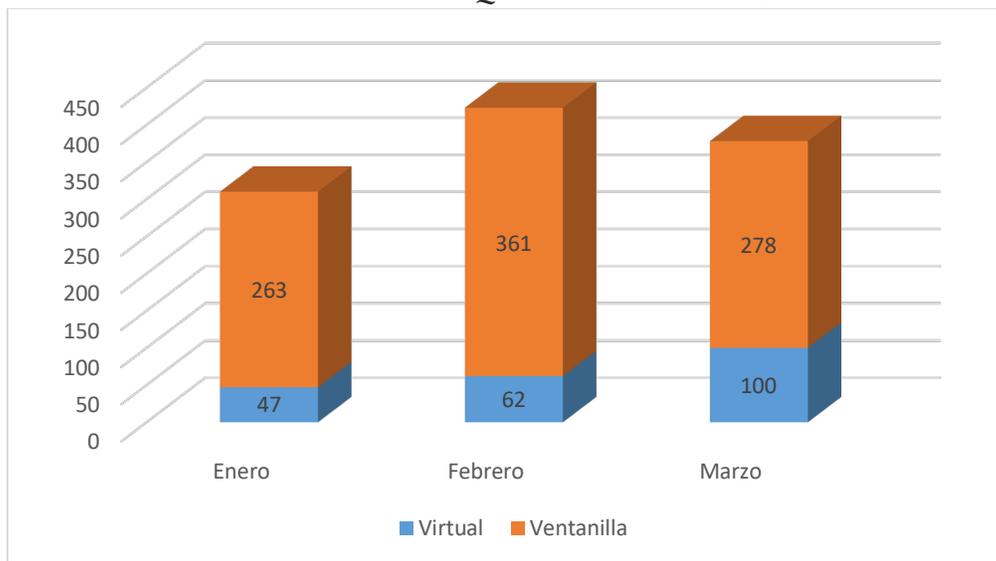


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

3. CANAL ESCRITO

Para el periodo informado, del 2 de enero al 31 de marzo de 2019, se recibió un total de **1.111** que corresponde a un 35,91% del total de las PQRSDF, a través de la ventanilla única (radicación física) y formulario PQRSDF de la página Web de la JEP.

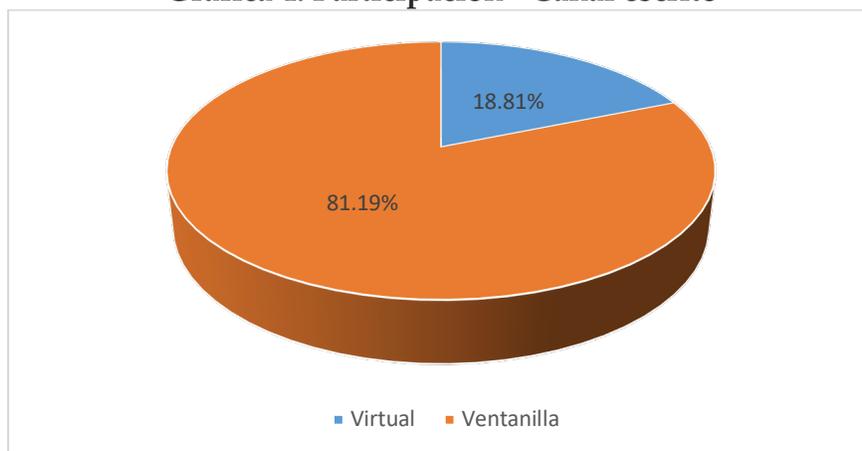
Gráfica 3. Total PQRSDF - Canal escrito



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

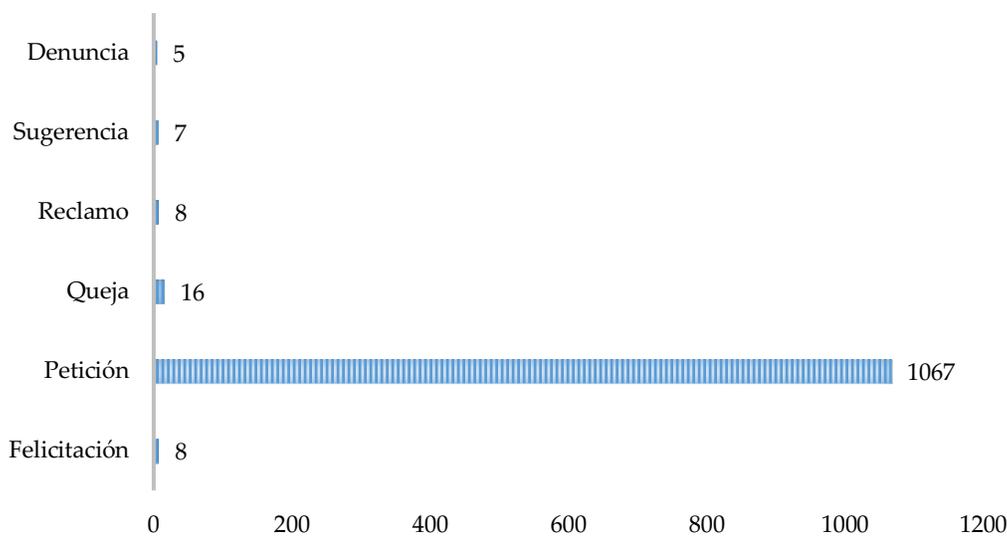
Del total, 1.111, de PQRSDF presentadas por este canal, corresponden un 81.19% presentadas por la ventanilla única y un 18.81% por el formulario Web “botón” de la página Web de la JEP.

Gráfica 4. Participación - Canal escrito



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

Gráfica 5. Tipo de solicitud – Canal escrito



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

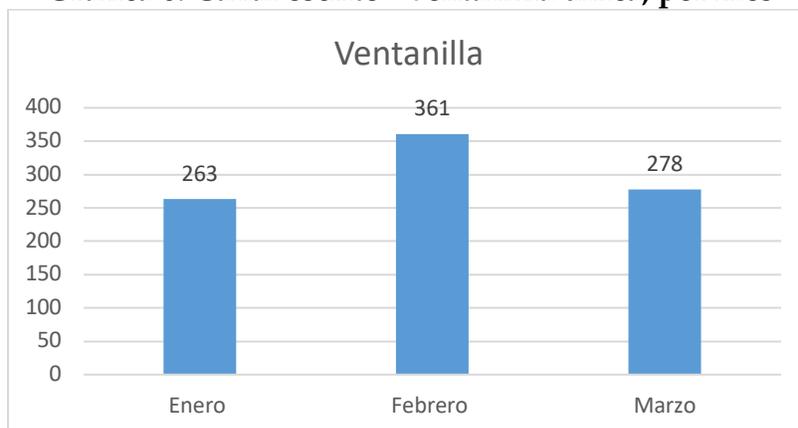
Teniendo en cuenta el momento de implementación del canal escrito, es importante precisar que se viene adelantando las acciones necesarias con el Departamento de Gestión Documental con relación a esquemas de medición para los tiempos de respuesta.



3.1. CANAL ESCRITO (ventanilla única)

Durante el primer trimestre de la vigencia 2019, se han recibido 902 requerimientos escritos por la ventanilla única correspondiente al 81.19% del total de las PQRDSF escritas.

Gráfica 6. Canal escrito - ventanilla única, por mes

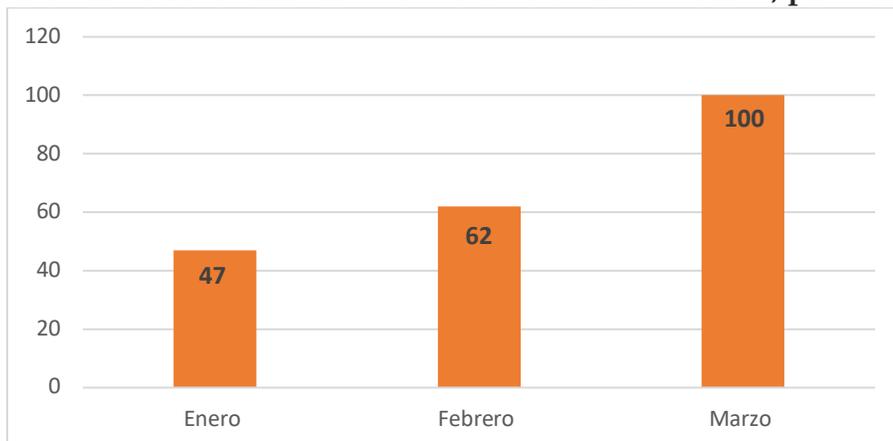


Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

3.2. CANAL ESCRITO - Virtual “Botón”.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2019, se recibió un total de 209 PQRSDF por medio del botón virtual de la página web., correspondientes al 18.81% del total de 1.111 PQRSDF formuladas por canal escrito.

Gráfica 7. Canal escrito – Formulario virtual “Botón”, por mes



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019



La mayor participación está dada por peticiones con un 84%, seguido de quejas que representa un 6%, mientras que reclamos y sugerencias comparten un 3% cada uno, seguido de las felicitaciones y denuncias que llegan a la Entidad con un 2%.

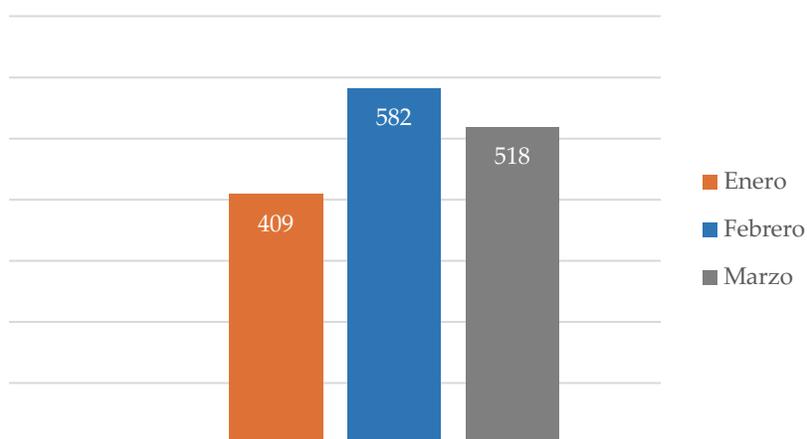
Se asignaron los documentos a 19 áreas de la JEP, encabezadas por la Dirección Jurídica con un 39%, seguido la Secretaría Judicial con 14%, mientras que la sala de Definición de Situaciones Jurídicas ocupa el tercer lugar con una participación del 10%, en el cuarto y quinto lugar Presidencia y Talento Humano con un 8%, en sexto lugar el Departamento de Atención al Ciudadano con el 7%, entre otros.

Por otra parte, del total recibido, quedaron pendientes de respuesta 154, de las cuales se encontraba en términos para ser atendidas por la entidad 73 y 81 radicados quedaron vencidos pendientes de atención, para lo cual se está adelantado un plan de descongestión con distintas áreas.

4. CANAL PRESENCIAL

Desde el 14 de enero de 2019 cuando se realizó la apertura del punto de atención presencial en el tercer piso de las instalaciones de la JEP, hasta el 31 de marzo de 2019, el Departamento de Atención al Ciudadano (en adelante DAC) brindó información general a 1.509 usuarios, que corresponden a un 54,3% del total PQRSDF, discriminadas por mes, así:

Gráfica 8. Total PQRSDF - Canal presencial, por mes



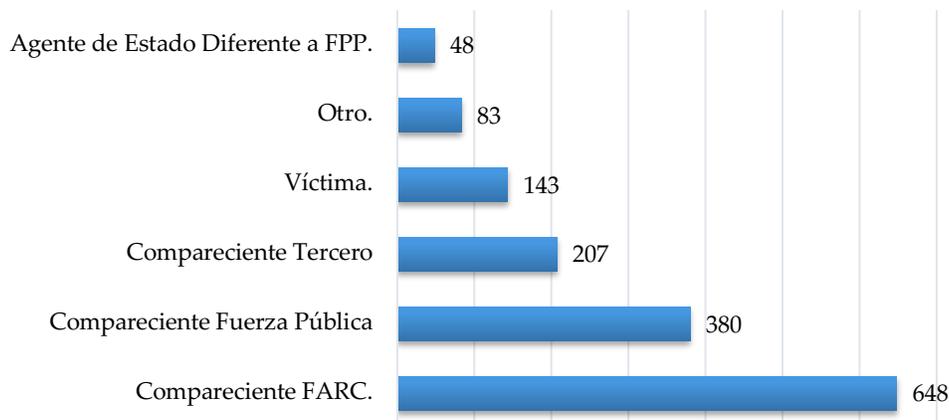
Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

Por este canal se brindó información a 143 víctimas, centrandó la atención en garantizar su participación, asegurar su dignificación y contribuir a la satisfacción



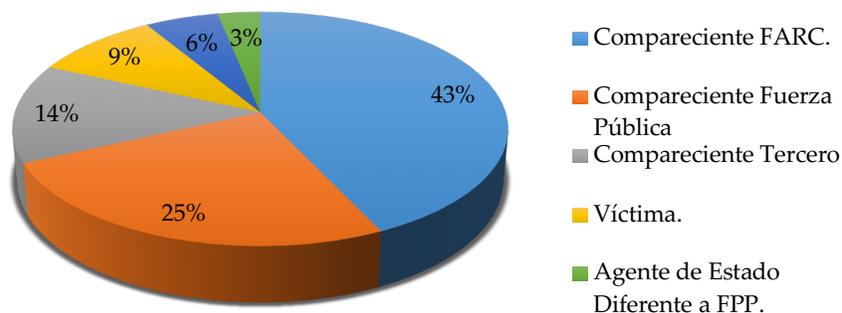
de sus derechos; 648 comparecientes de las FARC-EP, 380 comparecientes de la Fuerza Pública, 207 comparecientes en calidad de terceros, 48 comparecientes diferentes a Fuerza Pública y 83 otros.

Gráfica 9. Tipo de Usuario – Canal presencial



Fuente: Elaboración propia DAC JEP 2019

Gráfica 10. Tipo de Usuario Porcentaje %

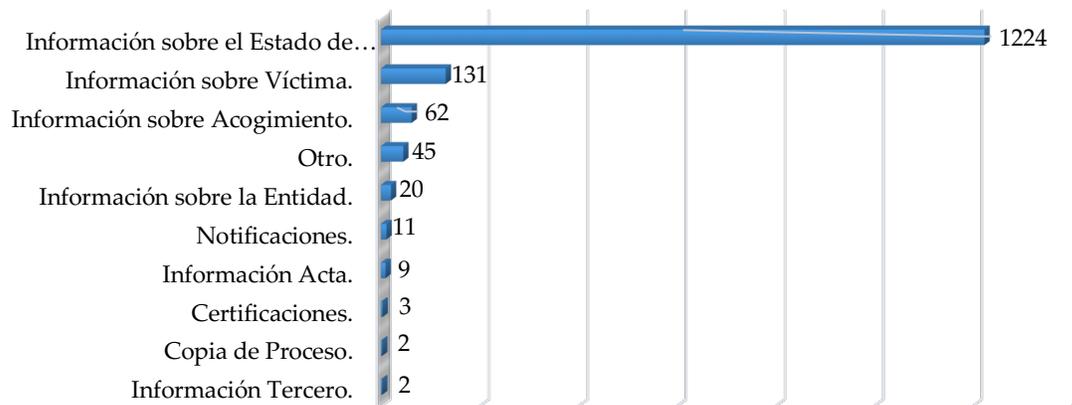


Fuente: Elaboración propia DAC JEP.

Para el periodo reportado la temática más recurrente en el canal presencial corresponde al estado de la solicitud con 81,11% seguido de información relacionada con víctimas con un 8,68% e información de acogimiento con un 4,11%, entre otros.



Gráfica 11. Temática – canal presencial



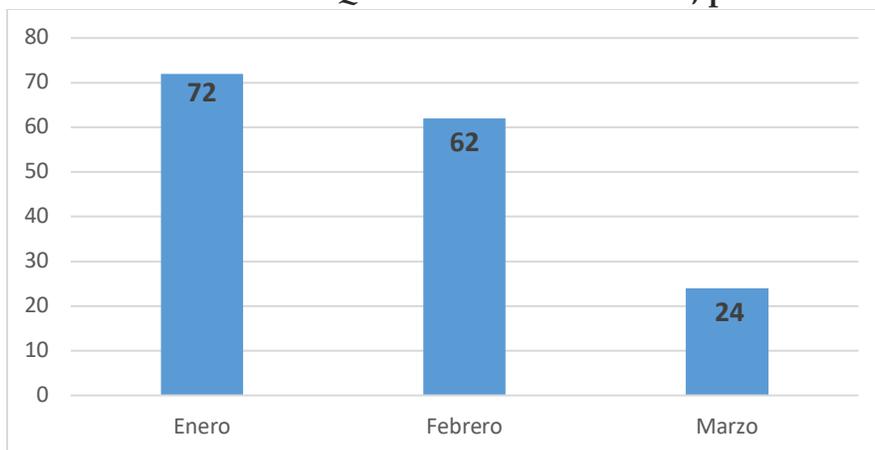
Fuente: Elaboración propia DAC JEP

El canal presencial del DAC es el primer punto de contacto, a través del cual se brinda información básica de la JEP. En este sentido, todos los requerimientos presentados por esta vía fueron atendidos en esta instancia sin necesidad de escalarlos internamente a otros departamentos.

5. CANAL TELEFÓNICO

Durante el primer trimestre de la vigencia 2019, se recibió un total de 158 PQRDSF por medio del canal telefónico equivalentes a un 5.11% del total del PQRSDF recibidas.

Gráfica 12. Total PQRSD - Canal telefónico, por mes

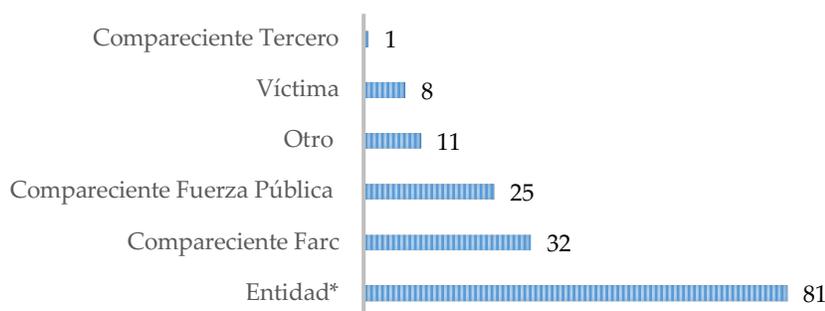


Fuente: Elaboración propia DAC JEP



En este periodo se brindó información a, 8 víctimas, 32 comparecientes de las FARC-EP, 24 comparecientes de la Fuerza Pública, 1 compareciente en calidad de tercero, 84 entidades y 11 otros.

Gráfica 13. Canal telefónico – Tipo de usuario

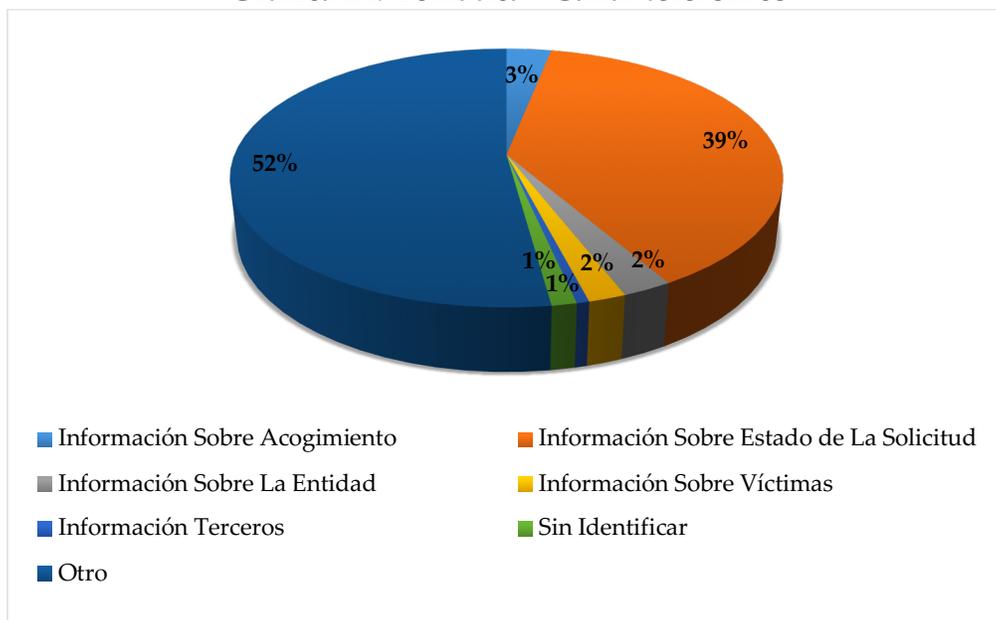


Fuente: Elaboración propia DAC JEP

*Entidades del Estado, empresas particulares que realizan consultas.

Los temas de consulta de información corresponden al estado de la solicitud con 62 solicitudes, seguido de información de acogimiento con 5, e información de la entidad con 4, entre otros.

Gráfica 14. Temática - Canal telefónico



Fuente: Elaboración propia DAC JEP



El centro de contacto que constituye el canal telefónico recibe, analiza la solicitud y resuelve inmediatamente. Las llamadas que requieran análisis de mayor complejidad deberán ser dirigidas al segundo o tercer nivel de servicio según la competencia. De no poder atender la petición inmediatamente, se radica en el Sistema de Gestión Documental.

En este sentido, todos los requerimientos presentados por esta vía fueron atendidos inmediatamente en esta instancia sin necesidad de escalarlos internamente a otros departamentos.

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Durante el primer trimestre de 2019, frente a las 1.509 atenciones brindadas, 353 ciudadanos realizaron la encuesta de satisfacción la cual arrojó la siguiente información:

Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
El tiempo de espera para la atención fue	2	1	32	318	353
Conocimiento y dominio del tema del funcionario	0	1	21	330	352
La respuesta a su inquietud ha sido	0	5	22	326	353
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	0	0	11	342	353

Fuente: Infoticket, Encuesta

7. GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para el primer trimestre de 2019, se realizó la adecuación y puesta en funcionamiento del punto de atención presencial en la JEP, con cuatro (4) módulos de atención en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., un sistema de digiturno, un sistema de



encuesta para calificar la satisfacción de la atención prestada por los funcionarios por medio de tablets, sala de espera, buzón de sugerencias y cartelera con documento de derechos y deberes de los ciudadanos.

8. SEGUIMIENTO PQRSDF

De acuerdo con las recomendaciones realizadas por la Subdirección de Control Interno en el Informe de vigilancia a la atención prestada a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones de abril de 2019, se continuó con el fortalecimiento de los controles para el seguimiento y la oportunidad de respuesta a las PQRSDF.

Es así como, en el primer trimestre de 2019 el DAC realizó el control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones formuladas a través del aplicativo Orfeo y el Outlook, realizando búsqueda manual de cada uno de los requerimientos para verificar su trazabilidad, el responsable y finalmente identificando cuales fueron tramitados y cuales aún están pendientes de respuesta.

Se realizaron 6 seguimientos a las distintas áreas de la JEP a través de mensajes de correo electrónico enviados los días 6 de marzo, 21 de marzo, 26 de marzo, 28 de marzo, 2 de abril, 5 de abril del año en curso, dirigidos a los presidentes de las Salas y Secciones, directores, subdirectores y jefes de Departamentos, indicando el número del radicado pendiente de ser resuelto, solicitando la fecha de respuesta y el número de radicado correspondiente, de haberse otorgado.

Al final del trimestre se efectuó una nueva búsqueda manual de cada uno de los radicados aún pendientes de respuesta y de aquellos que fueron resueltos. Lo anterior, para conocer el total existente de cada uno de ellos, ya que no se brindó respuesta por parte de algunas áreas a los diferentes requerimientos efectuados. Se cuenta con las respectivas evidencias.

9. RECOMENDACIONES

- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso diseñar e implementar a través del Departamento de Gestión Documental un sistema de alertas que permitan visualizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF.



- En colaboración con el Departamento de Gestión Documental adelantar las acciones necesarias para la implementación de las Tablas de Retención Documental.
- Analizar los mecanismos que se deben implementar para centralizar la recepción de todas las PQRSDF por parte del DAC, analizar el contenido, establecer el tipo documental y reasignar a la dependencia competente.
- Realizar la implementación del centro de contacto telefónico, buscando incentivar y fortalecer el acceso por parte de los usuarios a la información general de la JEP.
- Liderar la puesta en marcha de campañas de divulgación de la información de la JEP fuera de la entidad.
- Realizar capacitaciones frente a la atención al ciudadanos, generalidades y términos de PQRSDF a los servidores públicos de la JEP.