

# INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE PQRSFD

Segundo Trimestre – 2021  
1 de abril al 30 de junio 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, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), recibidas en el segundo trimestre del 2021.
3. PQRSFD recibidas por canal de atención.
4. PQRSFD recibidas por modalidad de petición.
5. PQRSFD recibidas por canal escrito
6. PQRSFD atendidas por dependencia.
7. Seguimiento a las respuestas de las PQRSFD.
8. Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
9. Solicitudes de Acceso a la Información
10. Tiempo promedio de respuesta.
11. Sondeo de percepción.

# LISTA DE GRÁFICOS

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

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

**Gráfica 3:** PQRSFD recibidas por Canal Escrito.

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

**Gráfica 5:** Quejas, Reclamos Sugerencias 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 ciudadano

**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 PQRSFD, según su tipo documental y su canal de recepción.

**Cuadro 2:** Departamento responsable de las PQRSFD por canal de atención.

**Cuadro 3:** Solicitud de Acceso a la Información.

**Cuadro 4:** Tiempo promedio de respuesta.

# 1. INTRODUCCIÓN

A través de esta presentación se realiza el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) 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 abril y el 30 de junio del 2021, 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.

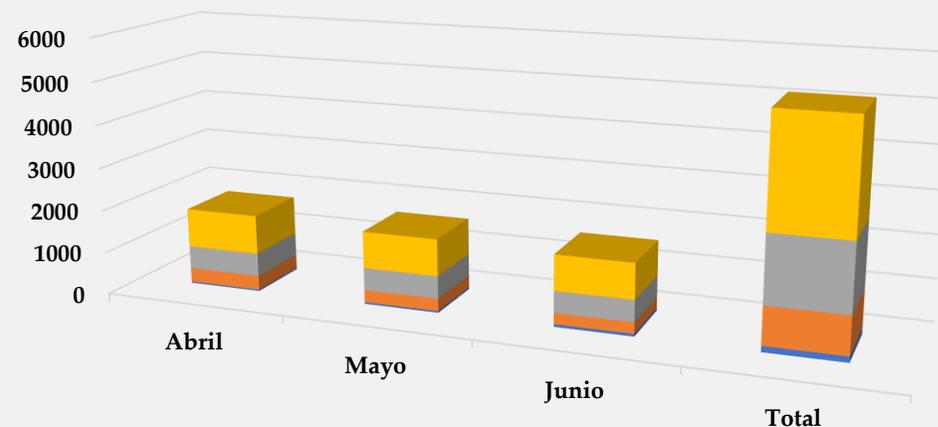
El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios ofrecidos por la JEP e identificar alternativas de mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía por parte de la Entidad.

## 2. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2021

Durante el segundo trimestre del 2021, la JEP recibió un total de 2.596 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias mediante los canales de atención: presencial, telefónico y escrito dispuestos por la entidad.

Gráfica 1

Total de PQRSFD recibidas en el trimestre



	Abril	Mayo	Junio	Total
Total	910	858	828	2,596
Canal Escrito	541	524	504	1,569
Canal Telefónico	336	293	260	889
Canal Presencial	33	41	64	138

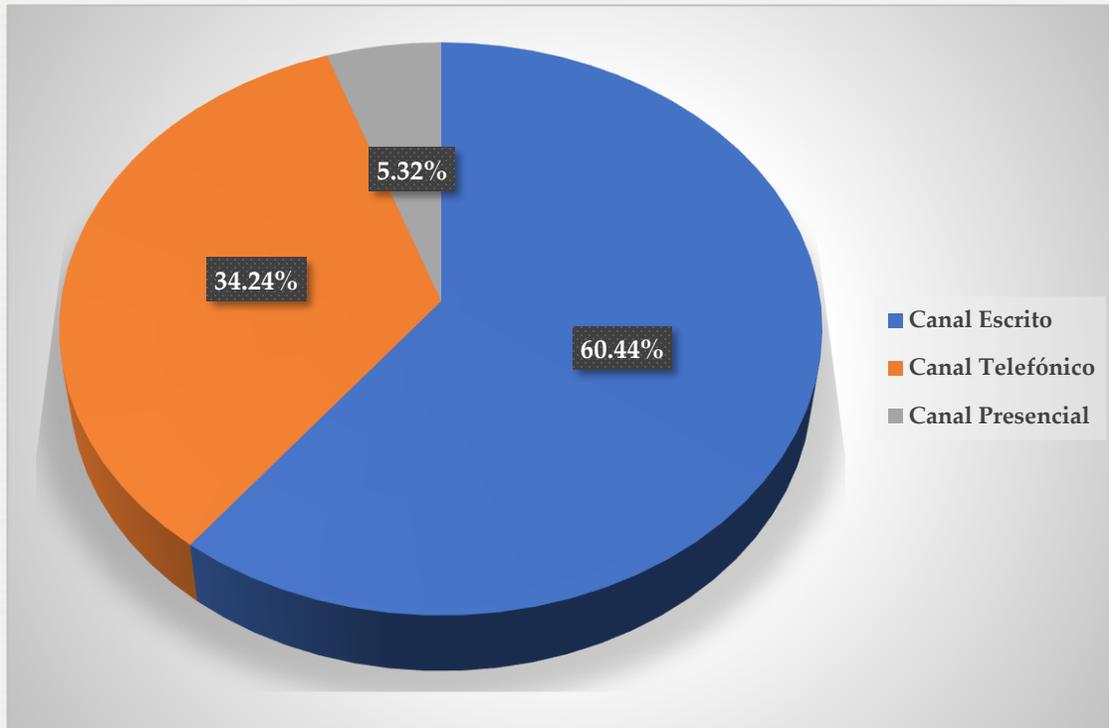
■ Canal Presencial ■ Canal Telefónico ■ Canal Escrito ■ Total

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito),  
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.  
Fecha de corte: 30 de junio 2021.

### 3. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Gráfica 2

Total de PQRSFD recibidas por canal de atención



Entre abril y junio del 2021, el mayor porcentaje de participación correspondió al uso del canal escrito con un 60,44% equivalente a 1.569 solicitudes recibidas; un 34,24% equivalente al canal telefónico con 889 atenciones y un 5,32% equivalente al canal presencial con 138 solicitudes atendidas.

**Fuente:** Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito),  
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-  
Secretaría Ejecutiva JEP.

**Fecha de corte:** 30 de junio 2021.

## 4. PQRSFD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN Y CANAL DE RECEPCIÓN.

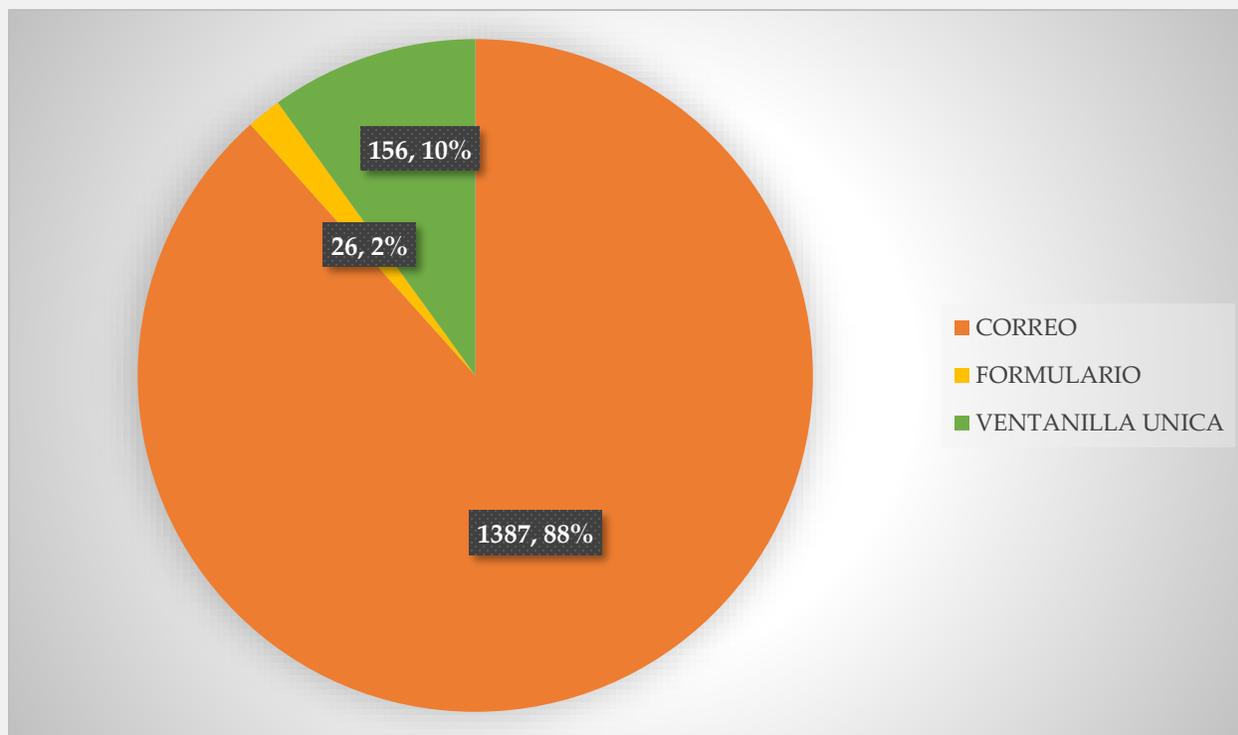
**Cuadro 1**  
**Total de PQRSFD según su tipo documental**

Modalidad de Petición	Canal Escrito	Canal Telefónico	Canal Presencial
Falta de competencia	173	0	0
Petición	1.309	889	138
Petición incompleta	60	0	0
Solicitud de documentos y de información	18	0	0
Queja	4	0	0
Respuesta felicitación	4	0	0
Reclamos	0	0	0
Solicitudes a las que se negó el acceso a la información	0	0	0
Sugerencia	1	0	0
<b>Total general</b>	<b>1.569</b>	<b>889</b>	<b>138</b>

Para el segundo trimestre del 2021, la Petición, constituyó el 89,98% de la totalidad de PQRSDF recibidas por la JEP.

**Fuente:** Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito),  
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.  
**Fecha de corte:** 30 de junio 2021.

## 5. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL ESCRITO



**Gráfica 3**  
**PQRSFD Recibidas por canal escrito**

**Fuente:** Base de datos CONTI (canal escrito) - Secretaría Ejecutiva JEP.  
**Fecha de corte:** 30 de junio 2021.

Canal Escrito	No de PQRSDF
Correo	1.387
Formulario Web	26
Ventanilla Única	156
<b>Total general</b>	<b>1.569</b>

## 6. PQRSFD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

Entre el 1 de abril al 30 de junio del 2021, se registró que el 58,01% de las peticiones fueron tramitadas por el Departamento de Atención al Ciudadano de la Secretaría Ejecutiva por los diferentes canales de atención.

Área	No PQRSDF Canal Escrito	No PQRSDF Canal Telefónico	No PQRSDF Canal presencial
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	479	889	138
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	386	0	0
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	333	0	0
5120-Departamento de Atención a Víctimas	174	0	0
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	90	0	0
2001-Secretaría Judicial	15	0	0
5410-Subdirección de Talento Humano	15	0	0
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	10	0	0
1000-Presidencia	9	0	0
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	8	0	0
4100-Dirección UIA	6	0	0
5230-Subdirección de Comunicaciones	5	0	0
3120-Sección de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	4	0	0
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	4	0	0
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	4	0	0
9999-BPO SERVISOFT S.A.	4	0	0
3230-Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	3	0	0
5110-Departamento de Enfoques Diferenciales	3	0	0
5210-Subdirección de Asuntos Disciplinarios	3	0	0
5510-Subdirección de Contratación	3	0	0
5100-Subsecretaría	2	0	0
5220-Subdirección de Cooperación Internacional	2	0	0
5440-Departamento de Gestión Documental	2	0	0
1001-Relatoría	1	0	0
3220-Sala de Amnistía o Indulto	1	0	0
5150-Departamento de Gestión Territorial	1	0	0
5400-Dirección Administrativa y Financiera	1	0	0
5430-Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura	1	0	0
total	1.569	889	138

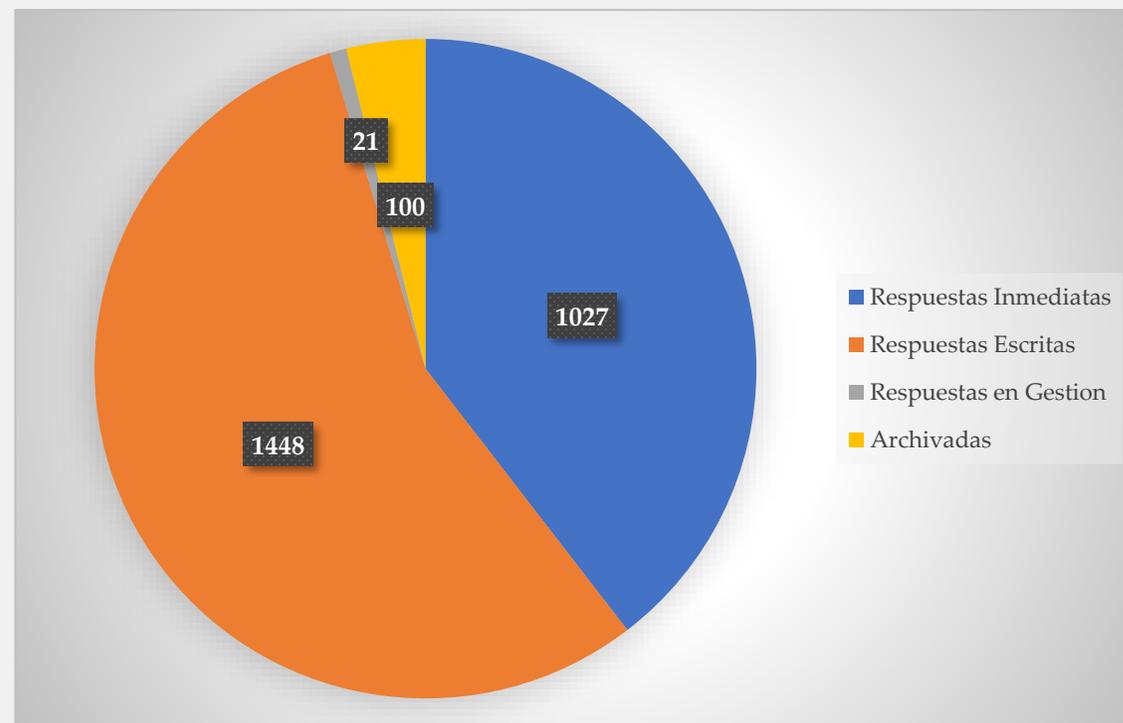
**Cuadro 2**  
**Área responsable de las**  
**PQRSFD por canal de**  
**atención**

**Fuente:** Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.  
**Fecha de corte: 30 de junio 2021.**  
\* Se incluyeron 100 PQRSFD en el canal escrito, teniendo en cuenta que son respondidas por usuarios que actualmente están en el DAC pero en Conti se encuentran relacionados al DAJ.

## 7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD

En el trimestre informado 1.027 (39,56%) PQRSFD, fueron respondidas de manera inmediata (canal telefónico y presencial) a través de un agente o contratista; 1.448 (55,78%) PQRSFD, fueron respondidas de manera escrita; 21 (0,81%) PQRSFD se encuentran en gestión, de las cuales 15 se deben responder en el siguiente trimestre y 100 (3,85%) corresponden a archivadas o no requiere respuesta.

**Gráfica 4**  
**Seguimiento a las respuestas de las PQRSFD**



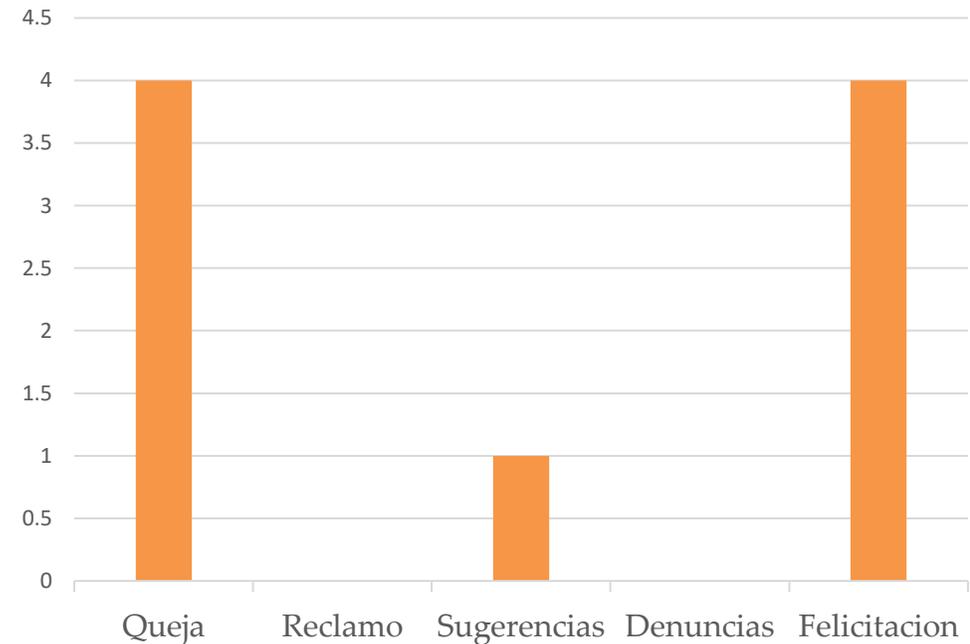
**Fuente:** Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.  
**Fecha de corte:** 30 de junio 2021.

# 8 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 9 QRSDF, correspondientes a 4 quejas, 4 felicitaciones y una (1) sugerencia, radicadas a través de correo electrónico, ventanilla única y formulario web.

QRSDF	No
Queja	4
Reclamo	0
Sugerencias	1
Denuncias	0
Felicitación	4

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



**Fuente:** Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.

**Fecha de corte:** 30 de junio 2021.

## 9. 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 del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, en su 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 2.596 PQRSDF.

**Cuadro 3**  
**Solicitud de Acceso a la Información.**

II TRIMESTRE 2021	NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	PQRSDF ANONIMAS					NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
				Atendidos en Términos	Atendidos Fuera de Términos	Archivadas	En Trámite de Respuesta	
Total	2.596	173	4	2.413	33	100	50	0

# 10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

**Cuadro 4**  
**Tiempo promedio de respuestas de las PQRSDF\***

Tipo	CPACA	Decreto 491 del 2020	Transcurridos
Falta de competencia	5	5	3,54
Petición de interés general y/o particular	15	30	11,12
Petición entre autoridades	10	10	13,8
Petición incompleta	10	10	5,93
Queja	15	15	6,0
Solicitud de documentos y de información	10	20	11,61

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 abril al 30 de junio del 2021.

**Fuente:** Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito),  
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.

**Fecha de corte:** 30 de junio 2021.

\* Respuesta reservada.

# 11. SONDEO DE PERCEPCIÓN

A todos los titulares de derecho y ciudadanía en general que se comunicaron a través de los canales presenciales y telefónico de la JEP, se les invitó a realizar un breve sondeo relacionado con el servicio brindado, obteniendo la siguiente información:

## Sondeo de percepción canal presencial:

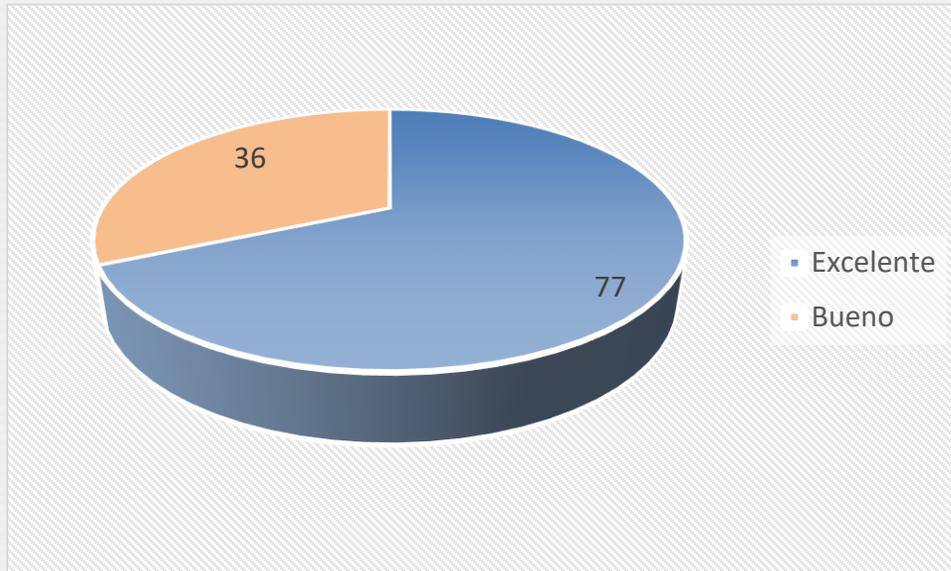
A las personas atendidas presencialmente (157) en el trimestre analizado, se les realizó una encuesta de percepción sobre los siguientes aspectos y niveles de respuesta

Personas encuestadas	Pregunta	No de respuestas
113	<i>Tiempo de espera</i>	113
	<i>Conocimiento y Dominio sobre el tema consulotado</i>	83
	<i>Calidad de la respuesta</i>	82
	<i>Actitud y disposición de la persona que atendió la consulta</i>	82

# SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

## Gráfica 6

¿El tiempo de espera para la atención fue?



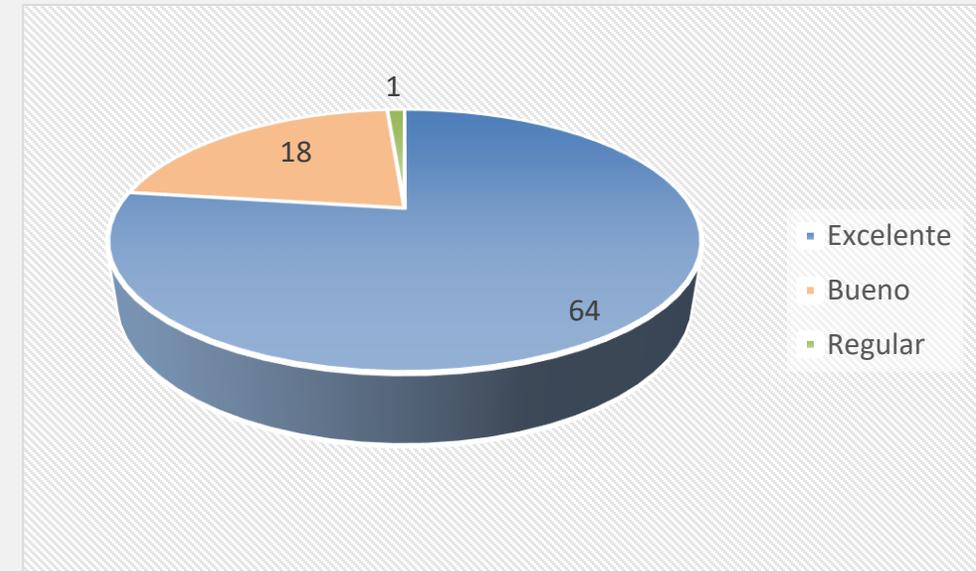
77 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 68,14%;  
36 ciudadanos "Bueno" correspondiente a un 31,86%;  
Ningún ciudadano respondió "Regular" y  
Ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 113

Fuente: Base de datos contac center (canal telefónico)  
Fecha de corte: 30 de junio 2021

## Gráfica 7

¿Conocimiento y Dominio del tema del ciudadano?



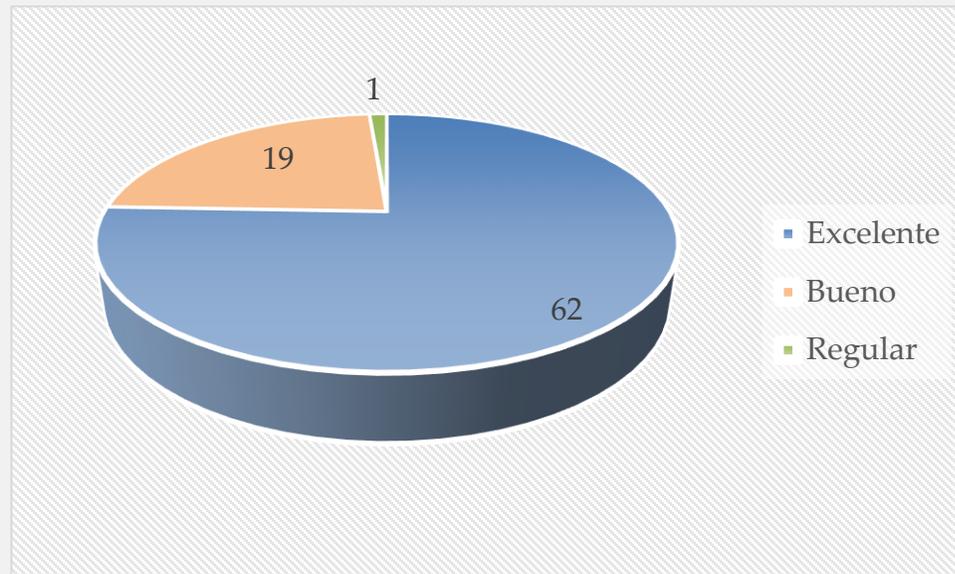
64 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 77,11%;  
18 ciudadanos "Bueno" correspondiente a un 21,69%;  
1 ciudadano "Regular" correspondiente a un 1,2% y 0 ciudadanos respondieron "Malo"

Total de respuestas: 83

# SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

## Gráfica 8

¿ La respuesta a su inquietud ha sido?

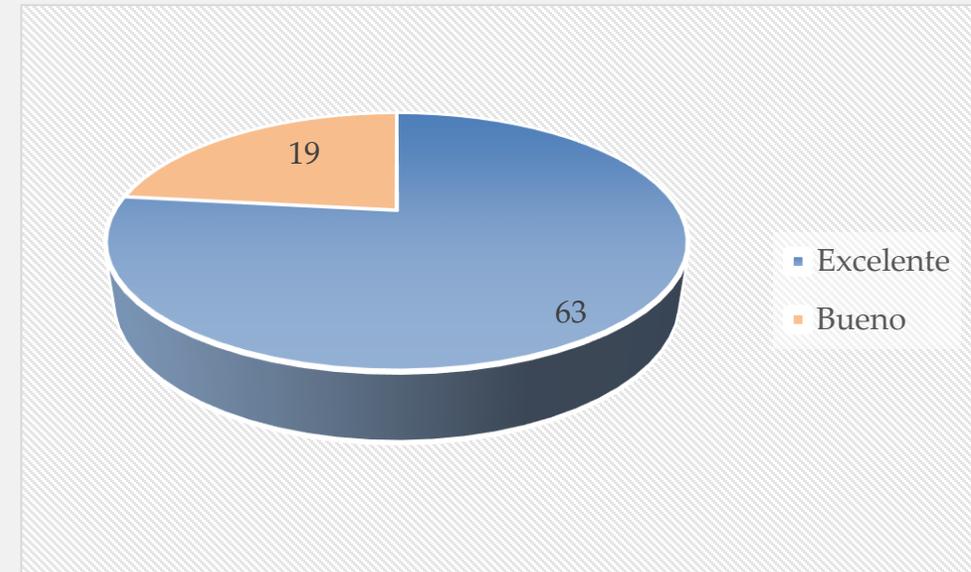


**62** ciudadanos respondieron “*Excelente*”, correspondiente a un 75,61%;  
**19** ciudadanos “*Bueno*” correspondiente a un 23,17%;  
Ningún ciudadano respondió “*Regular*” y  
**1** ciudadano respondió “*Malo*” correspondiente a un 1,22%

*Total de respuestas: 82*

## Gráfica 9

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



**63** ciudadanos respondieron “*Excelente*”, correspondiente a un 76,83%;  
**19** ciudadanos “*Bueno*” correspondiente a un 23,17%;  
Ningún ciudadano respondió “*Regular*” y  
Ningún ciudadano respondió “*Malo*”

*Total de respuestas: 82*

# 11. SONDEO DE PERCEPCIÓN

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

De las 912 llamadas recibidas,

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

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

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

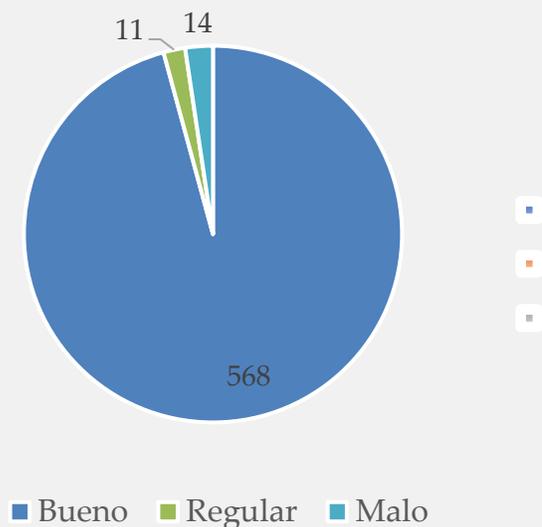
“*¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?*”,

**obteniendo los siguientes resultados:**

# SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

## Gráfica 10

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



**568** ciudadanos respondieron "*Bueno*", correspondiente a un 95,78%;

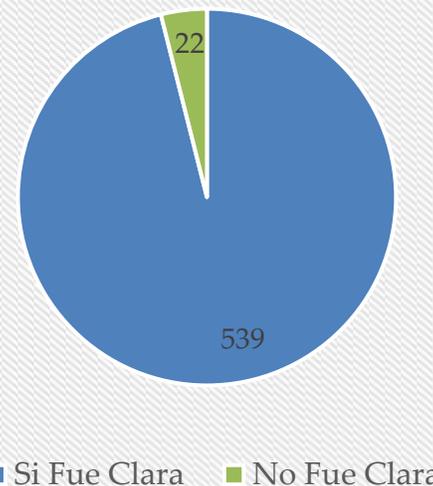
**11** ciudadanos respondieron "Regular" correspondiente a 1,85%; y

**14** ciudadanos respondieron "malo" correspondiente a 2,36

*Total: 593*

## Gráfica 11

¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?



**539** ciudadanos respondieron que "*si fue clara*" la información suministrada, esto corresponde a un 96,08% y **22** ciudadanos contestaron que "*No fue clara*" la información, equivalente al 3,92%.

*Total: 561*