

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE PQRSDF

Segundo Trimestre – 2022
1 de abril al 30 de junio del 2022

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 segundo trimestre del 2022.
3. PQRSDF recibidas por canal de atención.
4. PQRSDF recibidas por tipo documental Resolución 602 de 2020 y canal de recepción.
5. PQRSDF recibidas por canal escrito.
6. PQRSDF atendidas por dependencia canal escrito.
7. PQRSDF atendidas por dependencia canales presencial, telefónico y WhatsApp.
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.
13. Acciones de mejoramiento

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?

Gráfica 12: Sondeo de percepción. ¿El tiempo de espera para ser atendido fue?

Gráfica 13: Sondeo de percepción. ¿El tiempo durante la atención fue?

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 presencial, telefónico y WhatsApp.

Cuadro 4: Solicitud de acceso a la información.

Cuadro 5: Tiempo promedio de respuesta.

1. INTRODUCCIÓN

A través de este documento se presenta 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 abril y el 30 de junio 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 PQRSDF RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

Durante el segundo trimestre del 2022, la JEP recibió un total de 4.832 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones mediante los siguientes canales de atención: presencial, telefónico, escrito y virtual dispuestos por la entidad.

Es importante mencionar que el WhatsApp empezó a realizar atenciones a partir del 18 de mayo 2022.

Fuente:

CONTI: canal escrito

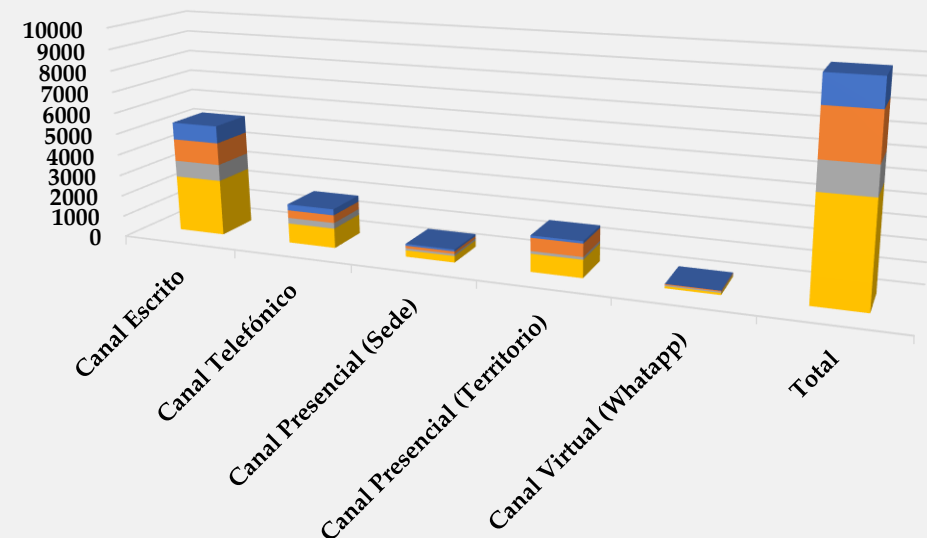
Vista CRM: (canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico)

Archivos Excel entregados por áreas JEP: canal presencial territorio

Fecha de corte: 30 de junio 2022.

Gráfica 1

Total de PQRSDF recibidas por canal de atención



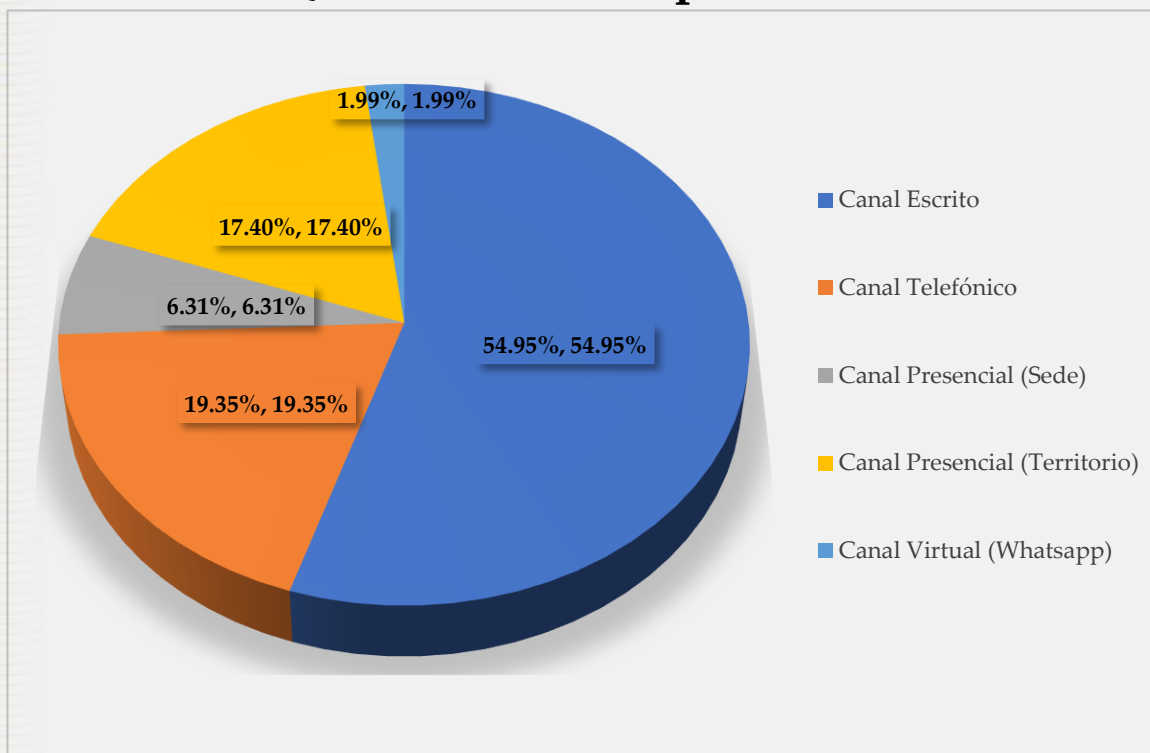
	Canal Escrito	Canal Telefónico	Canal Presencial (Sede)	Canal Presencial (Territorio)	Canal Virtual (Whatsapp)	Total
■ Abril	819	290	88	108	0	1305
■ Mayo	1053	370	120	609	42	2194
■ Junio	783	275	97	124	54	1333
■ Total	2655	935	305	841	96	4832

■ Total ■ Junio ■ Mayo ■ Abril

3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Gráfica 2

Total de PQRSDF recibidas por canal de atención



Fuente:

CONTI: canal escrito

Vista CRM: (canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico)

Archivos Excel entregados por áreas JEP: canal presencial territorio

Fecha de corte: 30 de junio 2022

Entre abril y junio de 2022, el mayor porcentaje de participación correspondió al uso del canal escrito con un 54,95% equivalente a 2.655 solicitudes recibidas; un 19,35% equivalente a 935 solicitudes atendidas por el canal telefónico; un 17,40% equivalente a 841 solicitudes atendidas por el canal presencial (Territorio), un 6,31% equivalente a 305 solicitudes atendidas por el canal presencial (Sede) y un 1,99% equivalente a 96 solicitudes atendidas por el canal virtual (WhatsApp).

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

Cuadro 1: Total de PQRSDF según su tipo documental y canal

Tipo Documental	Canal Escrito	Canal Telefónico	Canal Presencial (Sede)	Canal Presencial (Territorio)	Canal Virtual (WhatsApp)
Petición de interés general y/o particular	1024	935	305	841	96
Solicitud de Documentos y/o Información	982	0	0	0	0
Falta de competencia	381	0	0	0	0
Petición incompleta	134	0	0	0	0
Petición entre autoridades	125	0	0	0	0
Consulta y/o Conceptos	3	0	0	0	0
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	2	0	0	0	0
Queja	2	0	0	0	0
Felicitación	2	0	0	0	0
Total general	2655	935	305	841	96

Fuente:

CONTI: canal escrito

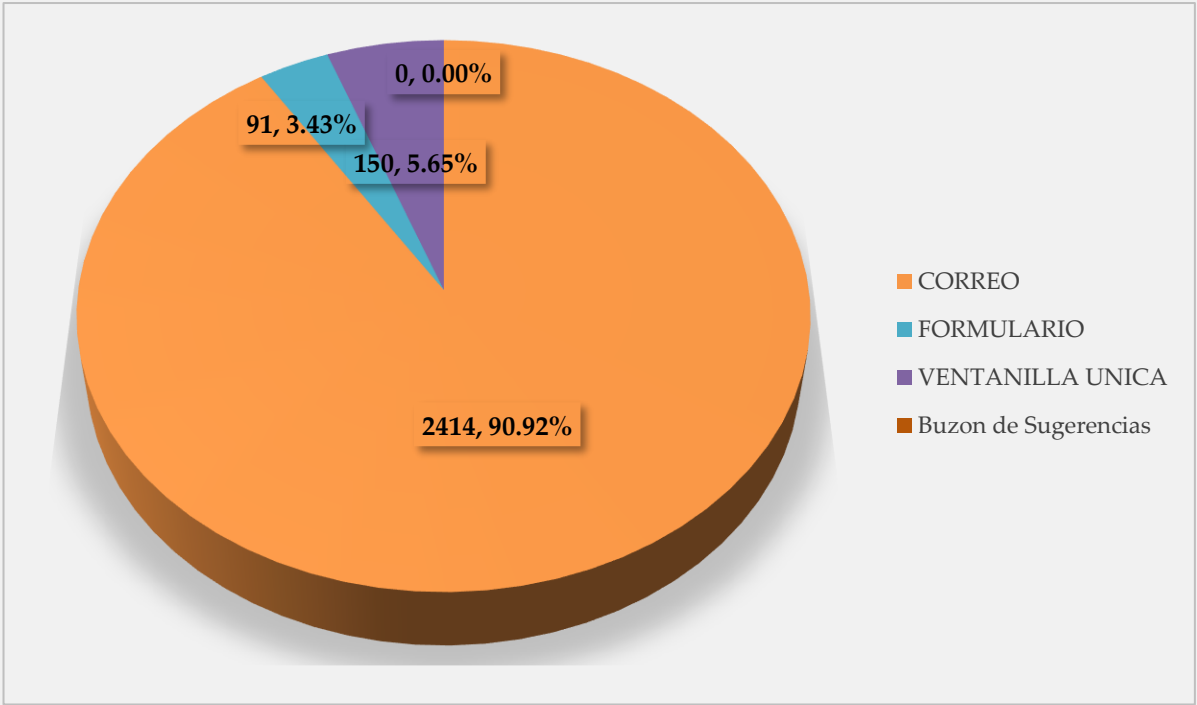
Vista CRM: (canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico)

Archivos Excel entregados por áreas JEP: canal presencial territorio

Fecha de corte: 30 de junio 2022

5. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL ESCRITO

Gráfica 3
PQRSDF Recibidas por canal escrito



Canal Escrito	No de PQRSDF
CORREO	2414
FORMULARIO	91
VENTANILLA UNICA	150
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0
Total general	2655

Fuente: Base de datos CONTI (canal escrito) - Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 30 de junio 2022.

6. PQRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA CANAL ESCRITO

Código	Área	Total
5160-	Departamento de Atención al Ciudadano	809
5520-	Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	767
5120-	Departamento de Atención a Víctimas	351
5500-	Dirección de Asuntos Jurídicos	189
5130-	Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	169
4100-	Dirección UIA	151
5140-	Departamento SAAD Representación a Víctimas	39
2001-	Secretaría Judicial	38
5410-	Subdirección de Talento Humano	23
3210-	Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	16
1000-	Presidencia	11
5230-	Subdirección de Comunicaciones	11
5510-	Subdirección de Contratación	10
5110-	Departamento de Enfoques Diferenciales	9
5000-	Secretaría Ejecutiva	8
1001-	Relatoría	6
5150-	Departamento de Gestión Territorial	6
5430-	Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura	6
3230-	Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	5
5100-	Subsecretaría	5
5250-	Subdirección de Planeación	4
5260-	Subdirección de Fortalecimiento Institucional	4
5440-	Departamento de Gestión Documental	4
5210-	Subdirección de Asuntos Disciplinarios	3
1002-	Grupo de Análisis de la Información del GRAI	2
5300-	Dirección de Tecnologías de la Información	2
5420-	Subdirección Financiera	2
3120-	Sección de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	1
5220-	Subdirección de Cooperación Internacional	1
5240-	Subdirección de Control Interno	1
5400-	Dirección Administrativa y Financiera	1
9999-	Ventanilla Única	1
Total General		2655

Cuadro 2. Dependencia responsable de las PQRSDF por canal escrito

Fuente: CONTI (canal escrito)

Fecha de corte: 30 de junio 2022.

* Se incluyeron 184 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, TELEFÓNICO Y WHATSAPP

Cuadro 3. Dependencia responsable de las PQRSDF por canal presencial, telefónico y WhatsApp

Dependencia	PQRSDF Canal telefónico	PQRSDF Canal Presencial Sede	PQRSDF Territorio	PQRSDF WhatsApp	Totales
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	935	305	0	96	1336
En Territorio	0	0	841	0	841

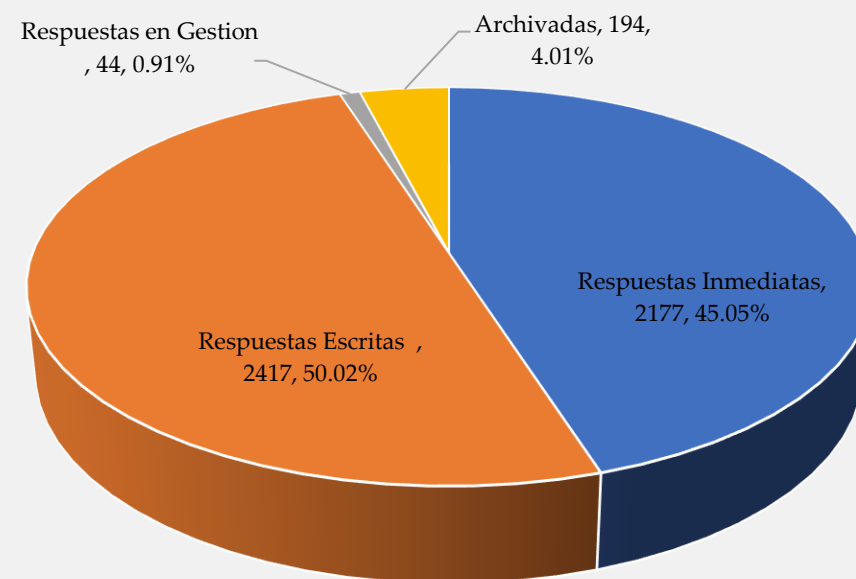
Fuente:

Vista CRM: (canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico)
Archivos Excel entregados por áreas JEP: canal presencial territorio
Fecha de corte: 30 de junio 2022

8. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE PQRSDF

Para el segundo trimestre 2.177 (45,05%) PQRSDF, fueron respondidas de manera inmediata (canal telefónico, presencial y WhatsApp) a través de un agente o contratista; 2.417 (50,02%) PQRSDF, fueron respondidas de manera escrita; 44 (0,91%) PQRSDF encuentran en gestión, 194 (4,01)% corresponden a archivadas o que no requieren respuesta.

Gráfica 4. Seguimiento a las respuestas de las PQRSDF



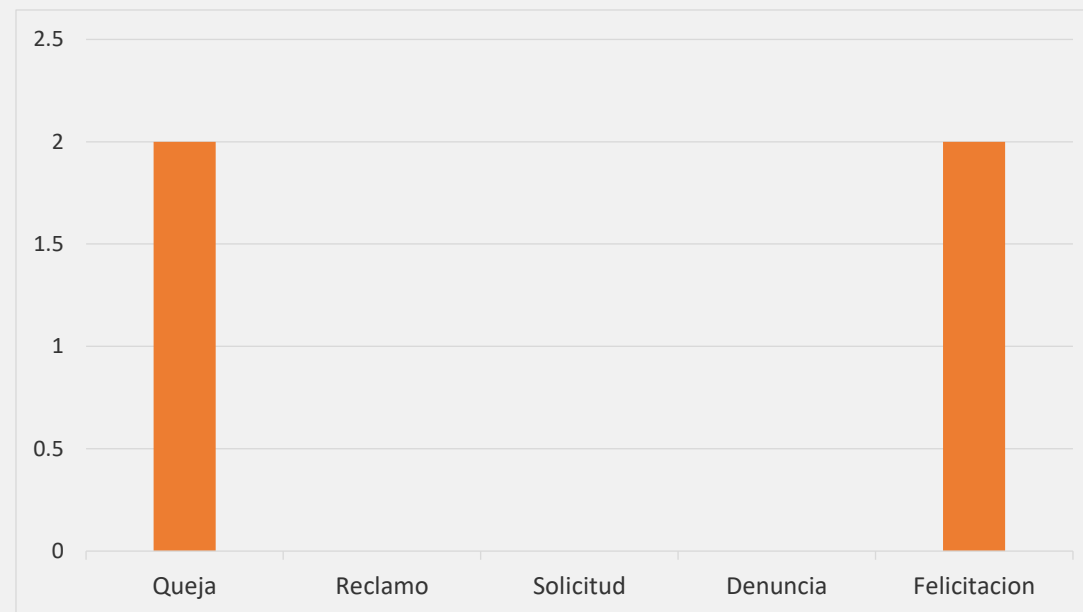
Fuente: CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial, WhatsApp y Canal telefónico)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 30 de junio 2022.

9. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 4 QRSDF, correspondientes a dos (2) quejas y dos (2) felicitaciones, radicadas a través del correo y formulario.

QRSDF	No
Queja	2
Reclamo	0
Sugerencias	0
Denuncias	0*
Felicitaciones	2

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



* Una Petición de Interés General se convirtió en denuncia.

Fuente: CONTI (canal escrito) -Secretaría Ejecutiva JEP.

Fecha de corte: 30 de junio 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 4.832 PQRSDF.

Cuadro 4.
Solicitud de Acceso a la Información.

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
4.832	381	6	4.238	356	194	44	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	2,91
petición de interés general y/o particular	15	30	13,66
petición entre autoridades	10	10	5,60
petición incompleta	10	10	6,44
Queja	15	15	1,5
Solicitud de documentos y de información	10	20	11,19

Fuente: Base de datos, CONTI (canal escrito)

Fecha de corte: 30 de junio 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 abril al 30 de junio de 2022.

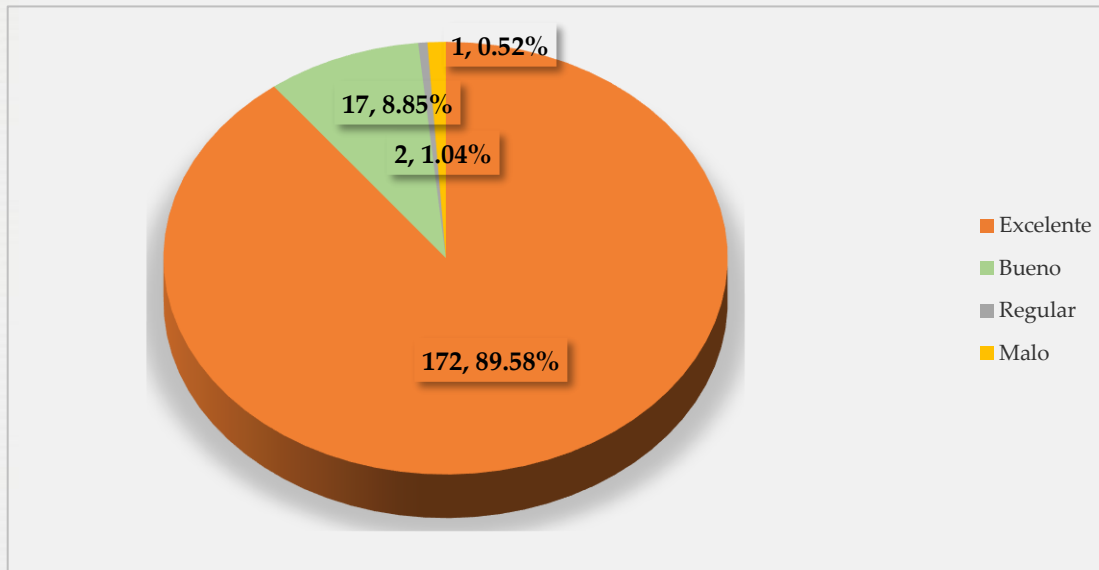
12. SONDEO DE PERCEPCIÓN

A los titulares de derecho y ciudadanía en general que se comunicaron por medio del canal telefónico y a quienes asistieron presencialmente a la JEP, se les invitó a realizar un breve sondeo relacionado con el servicio brindado, obteniendo la siguiente información:

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

Gráfica 6

¿El tiempo de espera para la atención fue?



172 ciudadanos respondieron "Excelente" correspondiente a un 89,58%;

17 ciudadanos respondieron "Bueno" correspondiente a un 8,85%;

1 ciudadano respondió "Regular" correspondiente a un 0,52% y

2 ciudadanos respondieron "Malo" correspondiente a un 1,04%

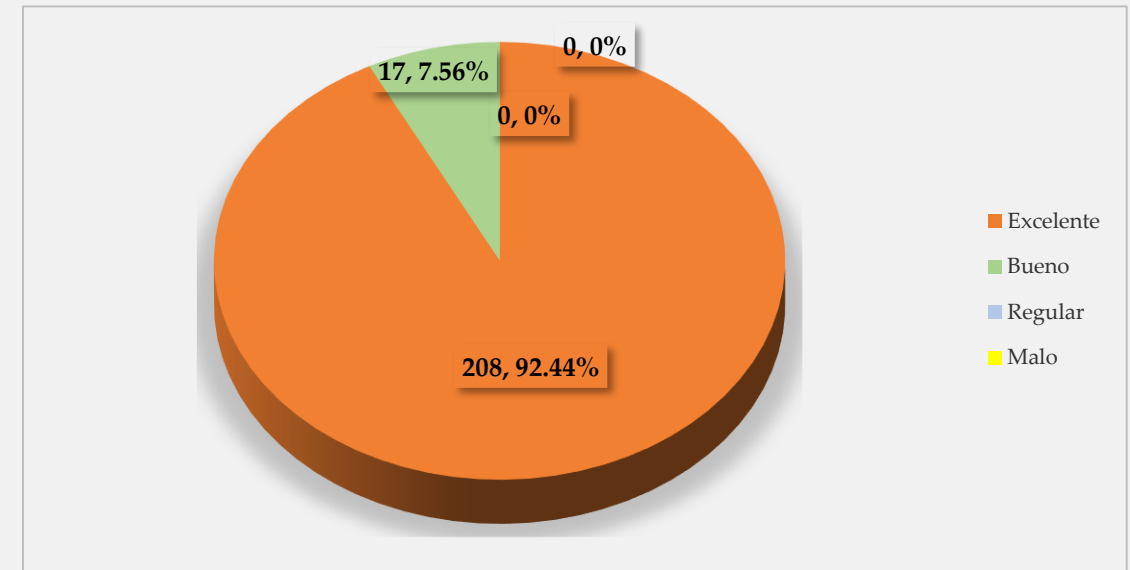
Total de respuestas: 192

Fuente: Digiturno - Infotiket

Fecha de corte: 30 de junio 2022

Gráfica 7

¿Conocimiento y dominio del tema del funcionario?



208 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 92,44%;

17 ciudadanos respondieron "Bueno" correspondiente a un 7,56%;

Ningún ciudadano respondió "Regular" y

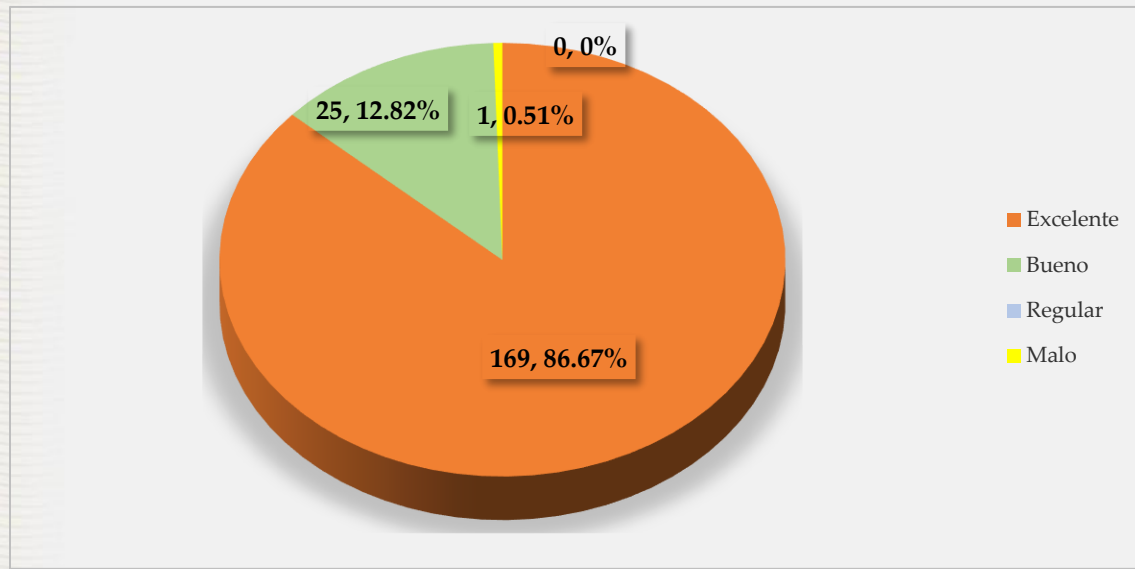
Ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 225

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

Gráfica 8

¿La respuesta a su inquietud ha sido?



169 ciudadanos respondieron “*Excelente*”, correspondiente a un 86,67%;

25 ciudadanos respondieron “*Bueno*” correspondiente a un 12,82%;

Ningún ciudadano respondió “*Regular*” y

1 ciudadano respondió “*Malo*” correspondiente a un 0,51%

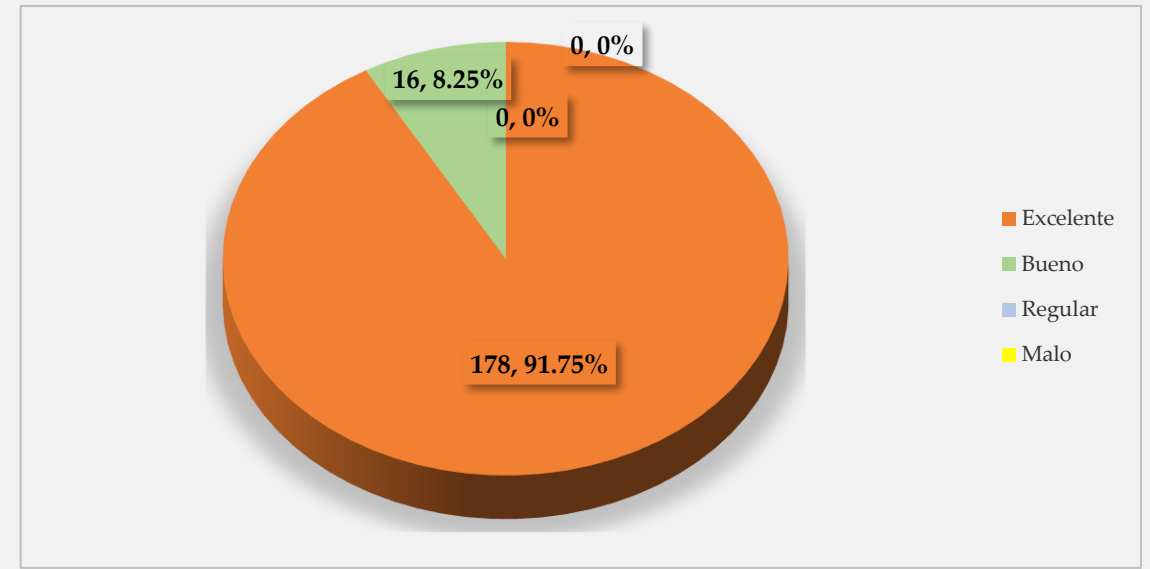
Total de respuestas: 195

Fuente: Digiturno - Infotiket

Fecha de corte: 30 de junio 2022

Gráfica 9

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



178 ciudadanos respondieron “*Excelente*”, correspondiente a un 91,75%;

16 ciudadanos respondieron “*Bueno*” correspondiente a un 8,25%;

Ningún ciudadano respondió “*Regular*” y

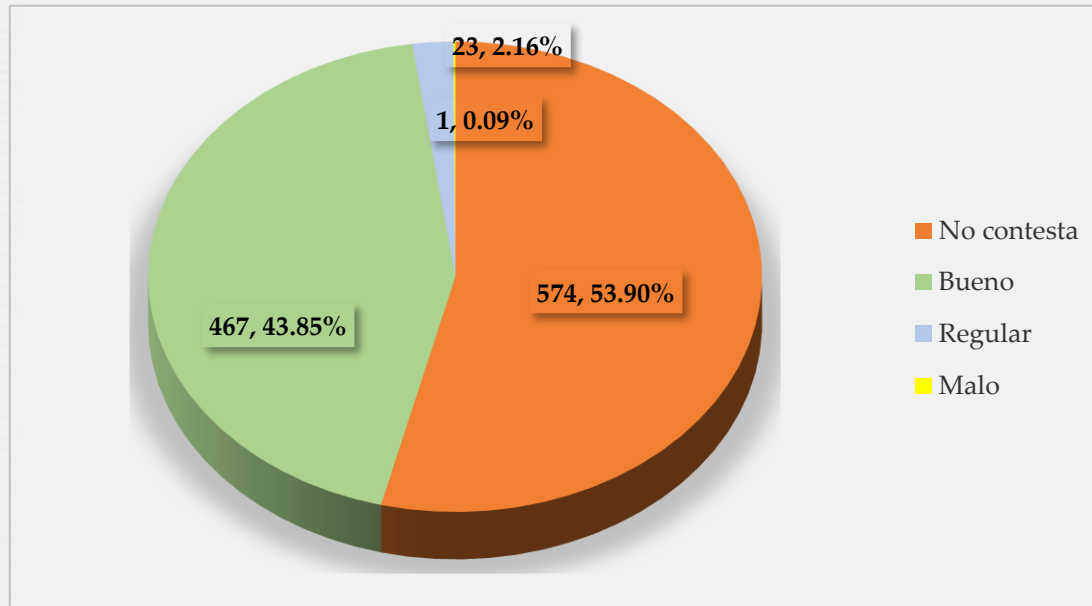
Ningún ciudadano respondió “*Malo*”

Total de respuestas: 194

12. SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Gráfica 10

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



467 ciudadanos respondieron "Bueno", correspondiente a un 43,85%;
23 ciudadanos "Regular" correspondiente a un 2,16%;
1 ciudadano "Malo" correspondiente a un 0,09% y
574 ciudadanos No respondieron la encuesta correspondiente a un 53,9%;

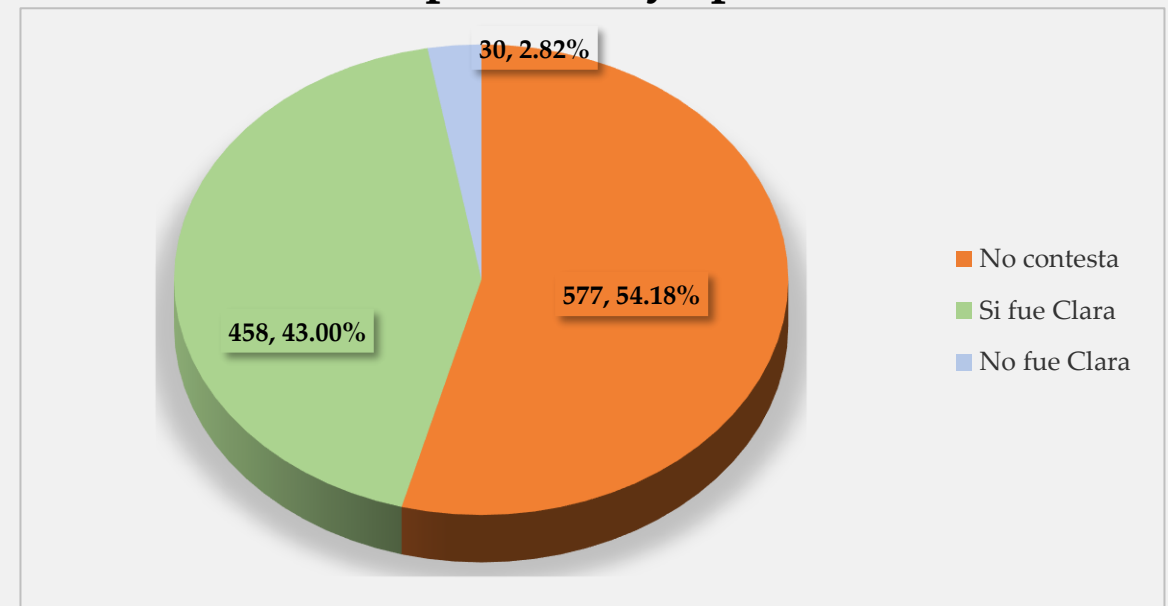
Total: 1.065

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)

Fecha de corte: 30 de junio 2022

Gráfica 11

¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?

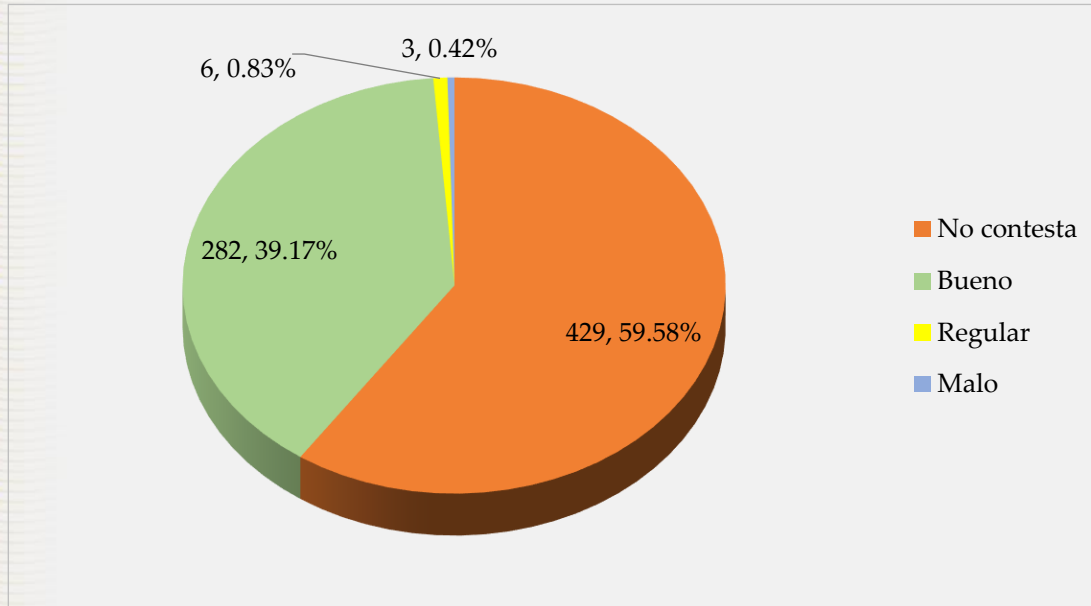


458 ciudadanos respondieron "Si fue Clara", correspondiente a un 43%;
30 ciudadanos "No fue Clara", correspondiente a un 2,82%;
577 ciudadanos No respondieron la encuesta correspondiente a un 54,18%

Total: 1.065

12. SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Gráfica 12
¿El tiempo de espera para ser atendido fue?



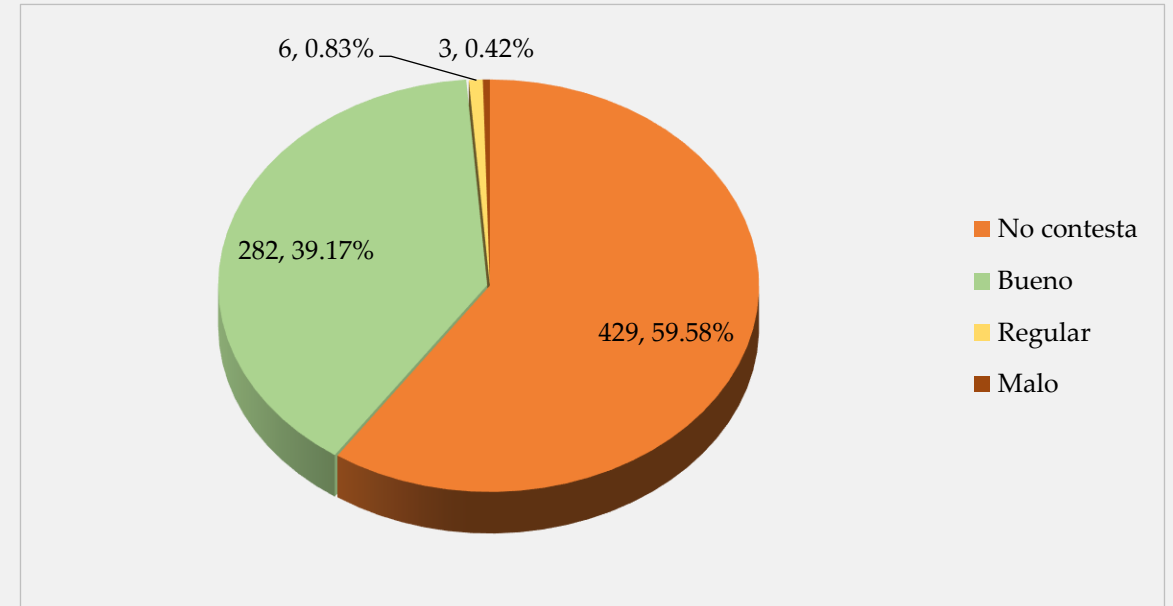
282 ciudadanos respondieron “*Bueno*”, correspondiente a un 39,17%;
6 ciudadanos “Regular” correspondiente a un 0,83%;
3 ciudadanos “Malo” correspondiente a un 0,42% y
429 ciudadanos No respondieron la encuesta correspondiente a un 59,58%;

Total: 720

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)

Fecha de corte: 30 de junio 2022

Gráfica 13
¿El tiempo durante la atención fue?



254 ciudadanos respondieron “*Bueno*”, correspondiente a un 35,28%;
6 ciudadanos “Regular” correspondiente a un 0,83%;
0 ciudadanos “Malo” correspondiente a un 0% y
429 ciudadanos No respondieron la encuesta correspondiente a un 63,89%;

Total: 720

13. ACCIONES DE MEJORAMIENTO

1. Se adelantan gestiones de autocontrol por medio del envío de correos diarios a las áreas con plantilla de ampliación de términos para facilitar el tramite de las PQRSDF y evitar su vencimiento.
2. Actualización de la parametrización de la ampliación de términos, en el Sistema de Gestión Documental Conti para facilitar el seguimiento y monitoreo a las PQRSDF próximas a vencer.
3. Piezas comunicativas sobre implicaciones administrativas y disciplinarias al no dar respuestas oportunas a las PQRSDF.

The logo consists of the letters 'JEP' in a bold, sans-serif font. Each letter is rendered with a 3D effect, appearing as if it's a white sheet of paper folded over itself. The 'J' has a thick vertical stem and a curved bottom. The 'E' is composed of three horizontal bars. The 'P' has a thick vertical stem and a curved top. The lighting creates soft shadows, giving the letters a sense of depth and volume.

JURISDICCión ESPECIAL PARA LA PAZ