

# TRÁMITE DE PQRSDF II TRIMESTRE 2023

01 de Abril al 30 de Junio del 2023

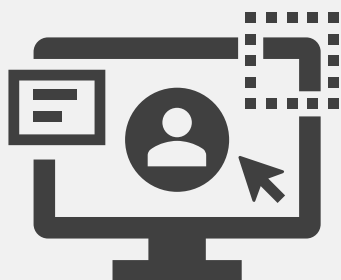
Secretaria Ejecutiva  
Departamento de Atención al Ciudadano  
2023

# Canales de Atención

- Virtual: Formulario web PQRSDF, correo electrónico y WhatsApp.
  - Escrito: Recepción de solicitudes por Ventanilla Única y buzón de sugerencias.
  - Presencial: Carrera 7 # 63 - 44
  - Telefónico: Línea de transparencia, Línea Nacional y Línea gratuita
- 



## Software de Apoyo



- Formulario web PQRSDF
- Correo electrónico
- Escrito

CONTI

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp

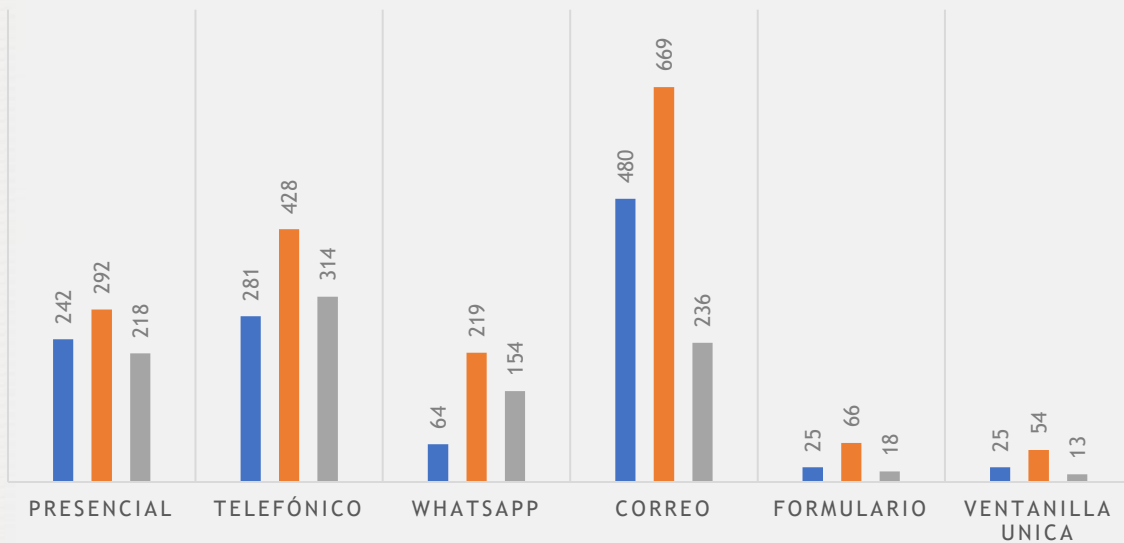
VISTA

# PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

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

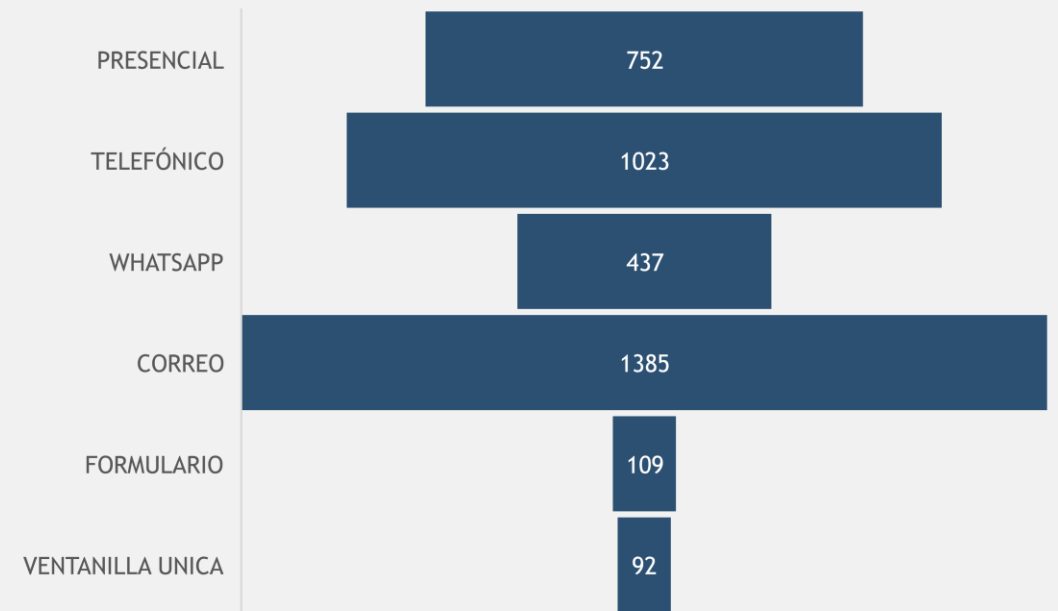
Gráfico 1: PQRSDF POR MES - II Trimestre 2023\*

■ Abril ■ Mayo ■ Junio



En Meses

Gráfico 2: PQRSDF TOTALES- II Trimestre 2023\*



Total 3798 PQRSDF

\* Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico

- Formulario web PQRSDF
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

1586 PQRSDF Recibidas y Atendidas

Tabla 1 PQRSDF POR ÁREA – II Trimestre 2023\*

Área	No
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	1
3110-Sección de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	1
3220-Sala de Amnistía o Indulto	1
5010-Oficina Asesora de Justicia Restaurativa	1
5210-Subdirección de Asuntos Disciplinarios	1
3230-Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	2
5431-Oficina Asesora de Seguridad y Protección	2
5440-Departamento de Gestión Documental	2
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	3
5510-Subdirección de Contratación	4
5110-Departamento de Enfoques Diferenciales	5
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	5
5250-Subdirección de Planeación	6
5020-Oficina Asesora de Monitoreo Integral	8
5230-Subdirección de Comunicaciones	8
1000-Presidencia	9
5100-Subsecretaría	9
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	11
5000-Secretaría Ejecutiva	13
1001-Relatoría	17
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	22
5410-Subdirección de Talento Humano	25
2001-Secretaría Judicial	36
4100-Dirección UIA	57
5120-Departamento de Atención a Víctimas	146
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	164
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	260
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	359
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	408
<b>Total general</b>	<b>1586</b>

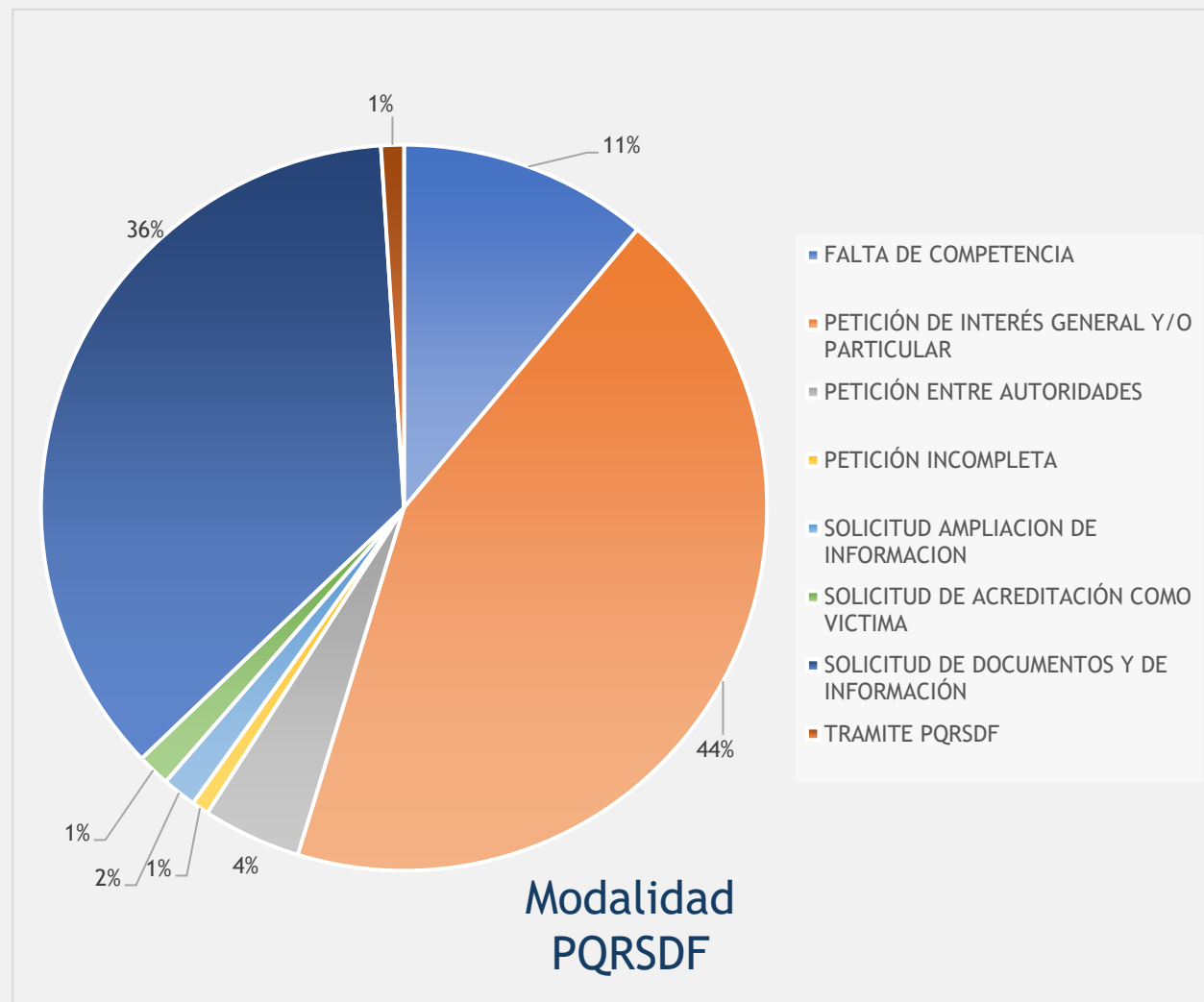


Gráfico 3: PQRSDF POR MODALIDAD - II Trimestre 2023\*

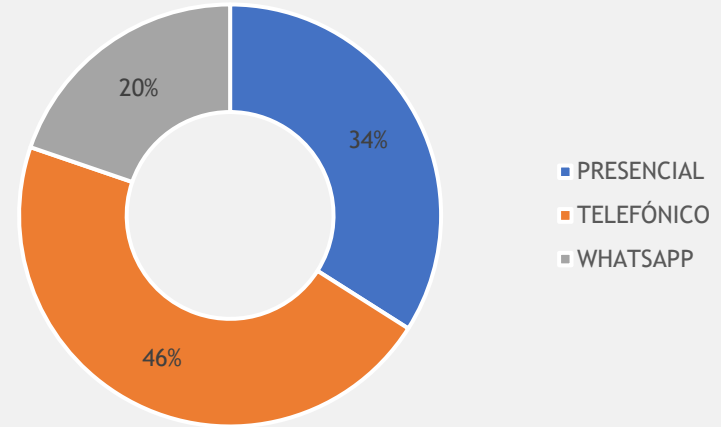
PQRSDF por Áreas

\* Fuente: CONTI: canal escrito

Fecha de corte: 30 de Junio 2023.

Gráfico 5: PQRSDF PORCENTAJE DE USO MECANISMO - II Trimestre 2023\*

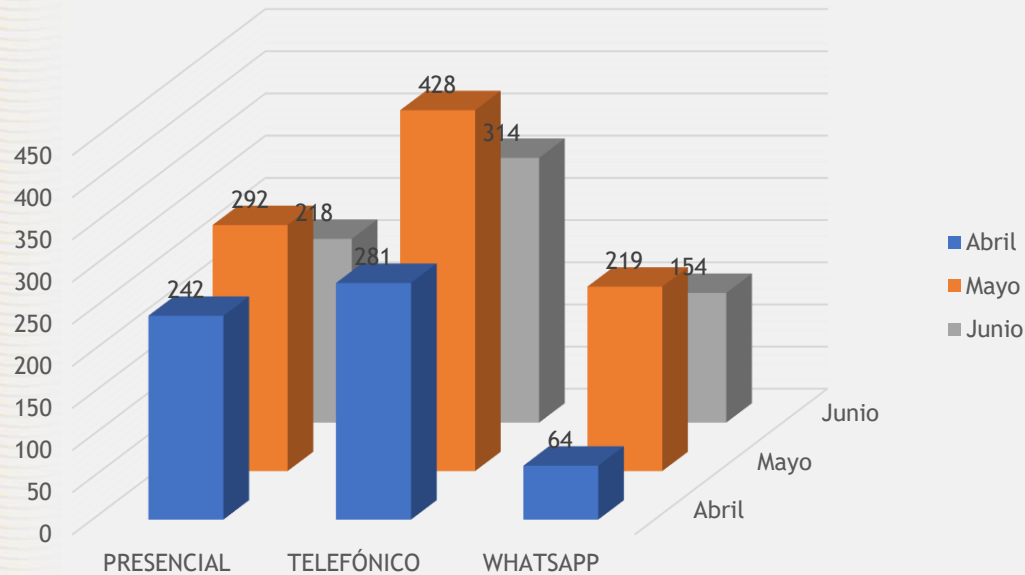
Uso del mecanismo



- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp

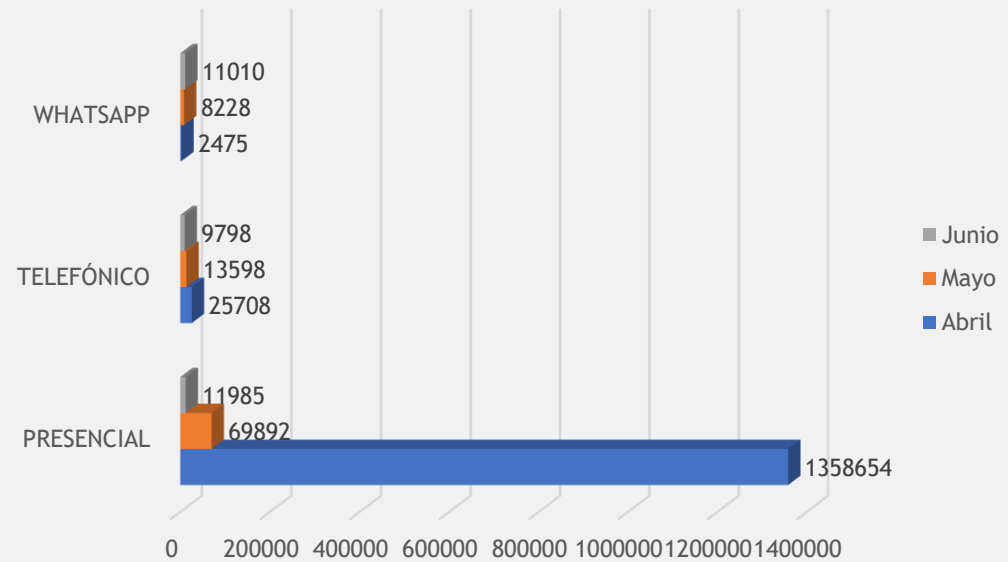
2212 PQRSDF Recibidas y Atendidas

Gráfico 4: PQRSDF TOTALES VISTA - II Trimestre 2023\*



Número de Atenciones

Gráfico 6: PQRSDF MINUTOS TOTALES DE ATENCIÓN- II Trimestre 2023\*



Minutos de Atención

\* Fuente: Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp

## Encuestas de Percepción

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

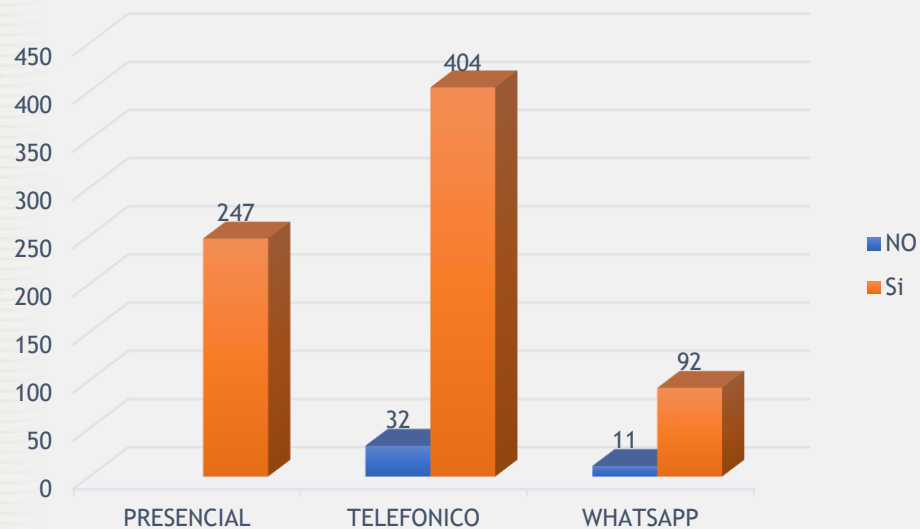


Gráfico 7: Preguntar 1 Encuesta de percepción - II Trimestre 2023\*

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

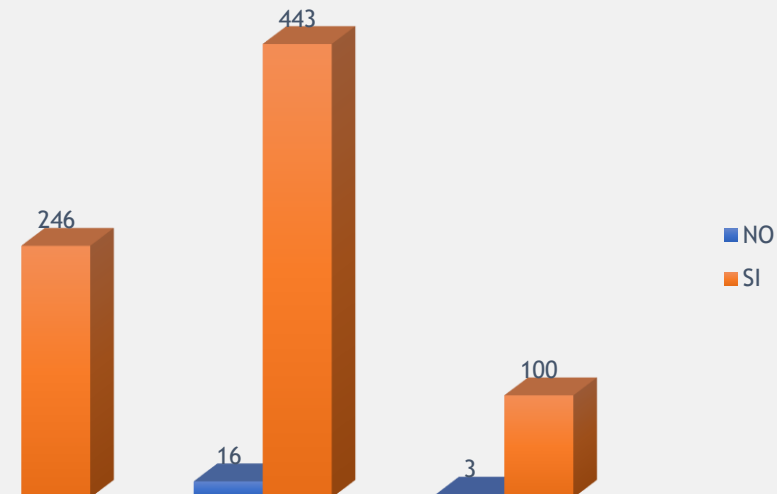


Gráfico 8: Preguntar 2 Encuesta de percepción - II Trimestre 2023\*

¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

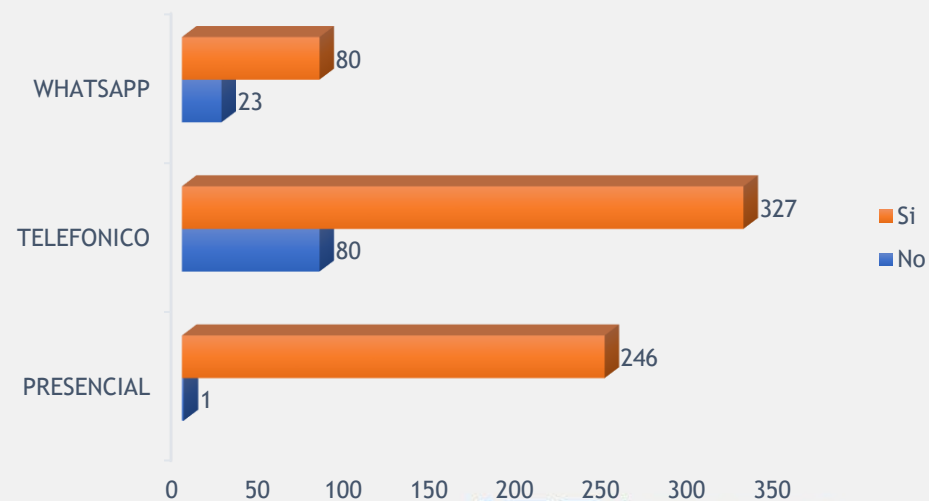


Gráfico 9: Preguntar 3 Encuesta de percepción - II Trimestre 2023\*

\* Fuente: Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico

Fecha de corte: 30 de Junio 2023.

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp

## Encuestas de Percepción

### Inquietudes resueltas

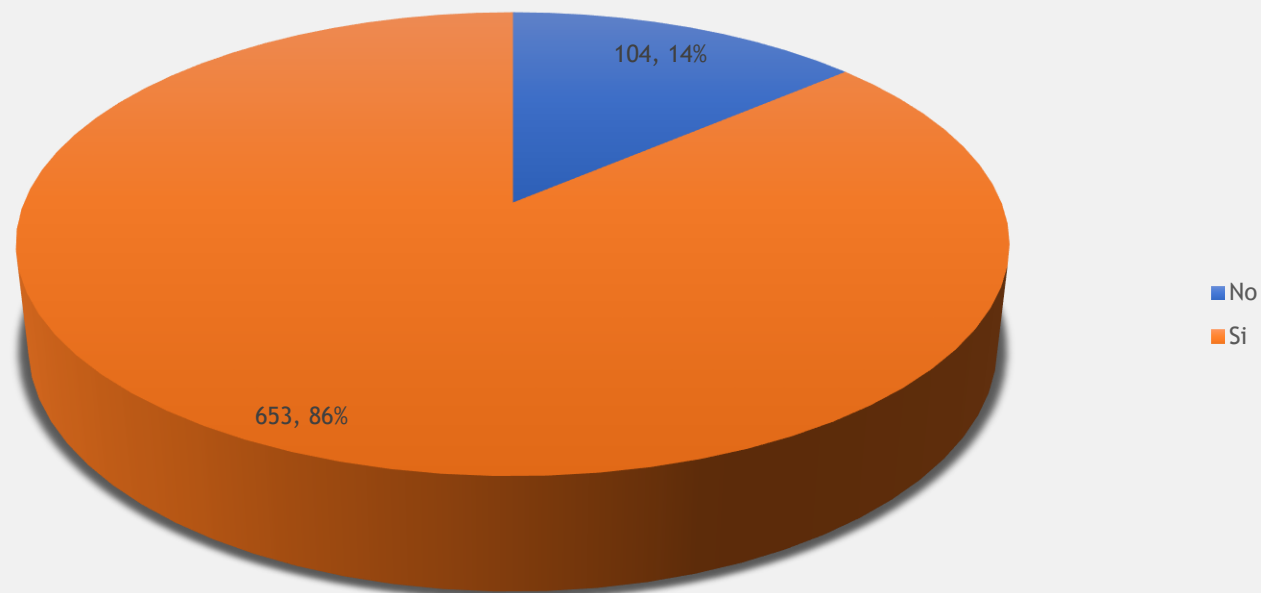


Gráfico 10: Gráfica porcentaje de respuestas de encuesta de percepción - II Trimestre 2023\*

\* **Fuente:** Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico

**Fecha de corte:** 30 de Junio 2023.

## SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	PQRSDF ANÓNIMAS	Atendidas Términos	Atendidas Fuera de Termino	Archivadas. No requiere rerspuesta	En Trámite de Respuesta	Quejas	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
3.798	175	1	3.511	79	207	4	0	0



\* Fuente: CONTI: canal escrito y Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico



# JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

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