



Jurisdicción Especial para la Paz - JEP

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE PQRSDF

PERÍODO: 1 de julio al 30 de septiembre del 2022

Secretaría Ejecutiva – Departamento de Atención al Ciudadano

Bogotá, octubre de 2022

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, otros sujetos intervinientes y la ciudadanía en general, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 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.



I. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- **Normalización de los términos en PQRSDF.**

Para el periodo del presente informe, los términos ya se encuentran normalizados conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015.



- **Fortalecimiento de la consulta estado de PQRSDF.**

La página de la JEP cuenta en la sección de Servicio a la Ciudadanía, con la posibilidad de consultar el estado de las PQRSDF, colocando el número con el cual fue radicada la solicitud. Este servicio se está ajustando para brindarle una información más detallada del trámite.

II. ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSDF, TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE 2022

TOTAL PQRSDF RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

En el trimestre de julio - septiembre de 2022 se registraron 4.153 solicitudes tipificadas como PQRSDF, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias de la entidad para la respectiva respuesta o traslado a la autoridad competente.

PQRSDF POR MES - III Trimestre 2022			
Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
Recibidas	Recibidas	Recibidas	
1.189	1.492	1.472	4.153

Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
Atendidas	Atendidas	Atendidas	
1.188	1.489	1.330	4.007

Cuadro 1: PQRSDF POR MES - III Trimestre 2022

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

Fecha de corte: 30 de septiembre 2022.

De las 146 PQRSDF que no fueron atendidas durante el trimestre, 137 se encuentran en gestión para ser respondidas oportunamente dentro del IV trimestre y 9 para responder por fuera de términos.

TOTAL PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

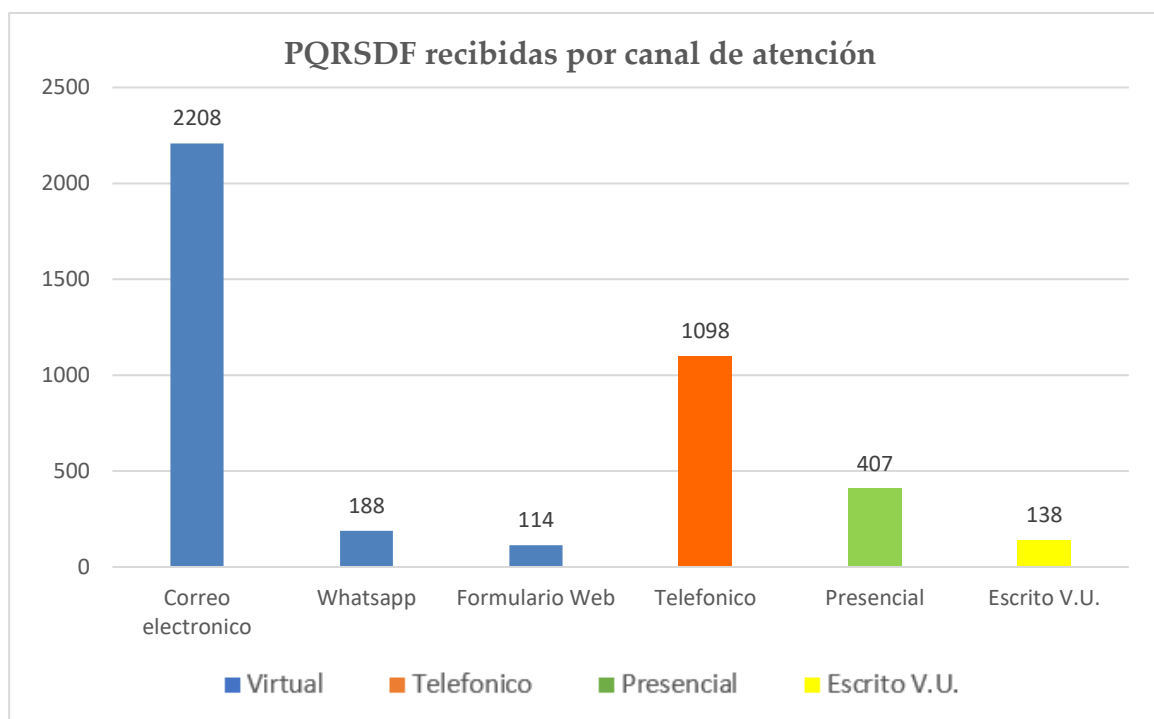
Para el relacionamiento con los ciudadanos la JEP cuenta con diferentes canales de atención: **Virtual:** Formulario web PQRSDF, correo electrónico y WhatsApp. **Presencial, Telefónico, Escrito:** Recepción de solicitudes por Ventanilla Única.



PQRSD POR CANAL DE ATENCION - III Trimestre 2022							
JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		TOTAL Trimestre	Porcentaje
WhatsApp	38	WhatsApp	69	WhatsApp	81	188	4,53%
C. Electrónico	634	C. Electrónico	778	C. Electrónico	796	2208	53,17%
Formulario	37	Formulario	44	Formulario	33	114	2,75%
Ventanilla	34	Ventanilla	59	Ventanilla	45	138	3,32%
Presencial	112	Presencial	176	Presencial	119	407	9,80%
Telefónico	334	Telefónico	366	Telefónico	398	1098	26,44%
Total	1189	Total	1492	Total	1472	4153	100,00%

Cuadro 2: PQRSD POR CANAL DE ATENCION - III Trimestre 2022
Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022.

En la siguiente imagen se presenta el número de las PQRSD recibidas por cada canal de atención.



Gráfica 1: PQRSD recibidas por canal de atención
Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022.

Como lo muestran el cuadro y la gráfica, el canal virtual del correo electrónico fue el más utilizado por los titulares de derechos, partes interesadas y ciudadanía en general, seguido del canal telefónico, en tercer lugar, el canal presencial y finalmente el canal escrito desde la Ventanilla Única.

TOTAL PQRSDF POR MODALIDAD

Del total de 4.153 PQRSDF recibidas en el trimestre julio – septiembre de 2022, las peticiones con el mayor número corresponden a las de interés general y/o particular, que incluyen las del canal telefónico, virtual y presencial con 2.643, que representan el 63.64% sobre el total; seguidas de las solicitudes de documentos y de información con 965 radicados correspondientes al 23.24%, falta de competencia con 263 radicados para un 6.33%, petición entre autoridades con 156 radicados equivalente al 3.76% y las restantes modalidades registran una participación de 126 PQRSDF correspondiente al 3,03%.

Modalidad	No	Porcentaje
Petición de interés general y/o particular	2.643	63,64%
Solicitud de Documentos y de Información	965	23,24%
Falta de competencia	263	6,33%
Petición entre autoridades	156	3,76%
Petición incompleta	116	2,79%
Consultas y/o Conceptos	4	0,10%
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	3	0,07%
Queja	3	0,07%
Total general	4.153	100,00%

Cuadro 3: PQRSDF por Modalidad
Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022.

PQRSDF GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

Como se muestra en la gráfica siguiente:

Las dependencias con mayor número de PQRSDF atendidas en el trimestre julio – septiembre en su orden son:





El Departamento de Atención al Ciudadano con 2.296 solicitudes atendidas que representan el 55.29% sobre el total gestionado en el periodo analizado.

El Departamento de Conceptos y Representación Jurídica con 700 PQRSDF que corresponden a 16.86% sobre el total gestionado.

La Dirección de Asuntos Jurídicos con 274 PQRSDF que representa el 6,6%.

El Departamento de Atención a Víctimas con 257 PQRSDF que corresponde al 6,19%.

El 15.07% restante de las solicitudes gestionadas estuvo a cargo de otras dependencias de la entidad

Área	No
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	2.296
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	700
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	274
5120-Departamento de Atención a Víctimas	257
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	189
4100-Dirección UIA	166
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	37
5410-Subdirección de Talento Humano	32
2001-Secretaría Judicial	30
5230-Subdirección de Comunicaciones	20
5000-Secretaría Ejecutiva	19
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	18
5240-Subdirección de Control Interno	17
1000-Presidencia	12
5100-Subsecretaría	11
5150-Departamento de Gestión Territorial	11
5250-Subdirección de Planeación	10
5510-Subdirección de Contratación	10
1001-Relatoría	9
5440-Departamento de Gestión Documental	6
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	6
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	5
5110-Departamento de Enfoques Diferenciales	5
5420-Subdirección Financiera	3

3230-Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	2
5400-Dirección Administrativa y Financiera	2
5430-Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura	2
5210-Subdirección de Asuntos Disciplinarios	1
5220-Subdirección de Cooperación Internacional	1
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	1
9999-Ventanilla Única	1
Total general	4153

Cuadro 4: PQRSDF por área

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

Fecha de corte: 30 de septiembre 2022.

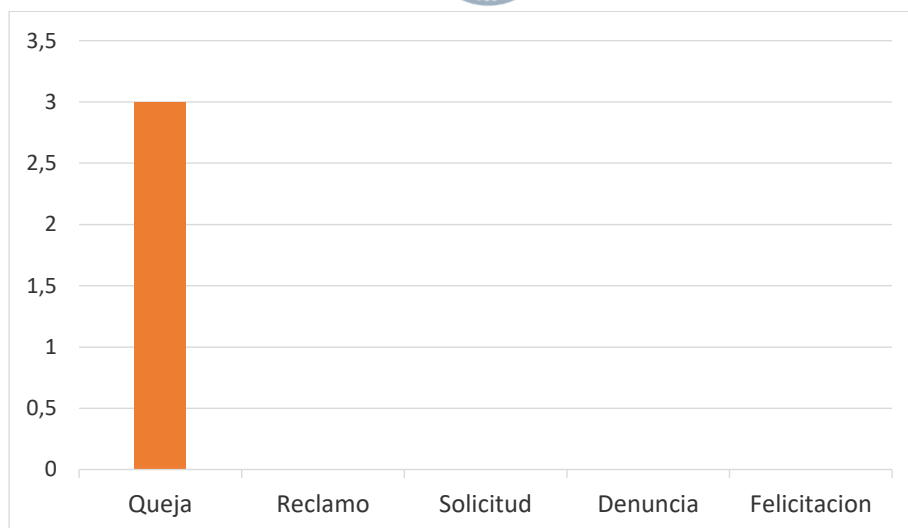
SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE PQRSDF

Para el tercer trimestre 1.693 (40,77%) PQRSDF, fueron respondidas de manera inmediata mediante el canal telefónico, canal presencial y canal virtual – WhatsApp.

De igual manera, 2.066 (49,75%) PQRSDF, fueron respondidas de manera escrita y 146 (3,51%) PQRSDF se encuentran en gestión, de las cuales 137 se deben responder en el siguiente trimestre y 9 se encuentran sin respuesta con corte al 30 de septiembre de 2022. Finalmente 248 (5,97%) corresponden a archivadas que no requieren respuesta.

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 3 PQRSDF, correspondientes a tres (3) quejas radicadas a través del correo y la ventanilla única.



Grafica 2: QRSDf

Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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 julio y el 30 de septiembre de 2022.

Modalidad	CPACA (Días)	Promedio de Días Transcurridos
Consultas y/o Conceptos	30	15
Falta de competencia	5	3,37
Petición de interés general y/o particular	15	11,25
Petición entre autoridades	10	7,33
Petición incompleta	10	6,75
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	5	3,33
Queja	15	9,67
Solicitud de Documentos y de Información	10	8,95

Cuadro 5: Tiempo Promedio de Respuesta

Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento con lo dispuesto en el literal h del artículo 11 de 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, se presenta el informe sobre el número de solicitudes de información recibidas en la Jurisdicción durante el presente trimestre, el cual corresponde a 4.153 PQRSDF.

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	PQRSDF ANÓNIMAS	Atendidas Términos	Atendidas Fuera de Terminos	Archivadas	En Trámite de Respuesta	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
4.153	263	15	3.523	236	248	146	0

Cuadro 6: Solicitudes de Acceso a la Información

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

Fecha de corte: 30 de septiembre 2022.

Dentro de las atendidas en término se encuentran las PQRSDF que fueron trasladadas a otra institución y las anónimas.

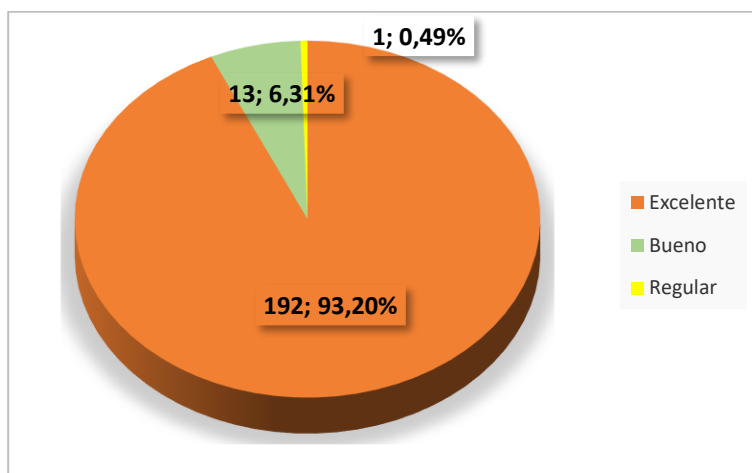


III. SONDEO DE PERCEPCIÓN

A los titulares de derecho y ciudadanía en general que se comunicaron a través 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

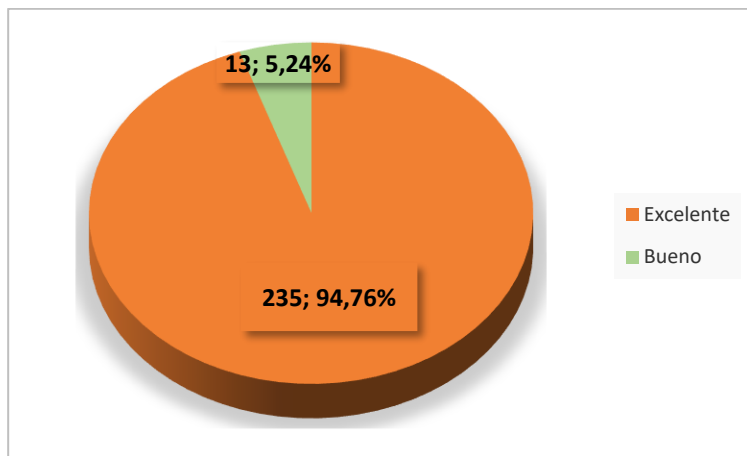
¿El tiempo de espera para la atención fue?



Gráfica 3: Sondeo de Percepción Canal Presencial
Fuente: Vista CRM: canal presencial sede
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022

192 ciudadanos respondieron **"Excelente"**, correspondiente a un **93,2%**;
13 ciudadanos respondieron **"Bueno"**, correspondiente a un **6,31%**;
1 ciudadano respondió **"Regular"**, correspondiente a un **0,49%** y
Ningún ciudadano respondió **"Malo"**
Total de respuestas: 206

¿Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario?



Gráfica 4: Sondeo de Percepción Canal Presencial
Fuente: Vista CRM: canal presencial sede
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022

235 ciudadanos respondieron **“Excelente”**, correspondiente a un **94,76%**;

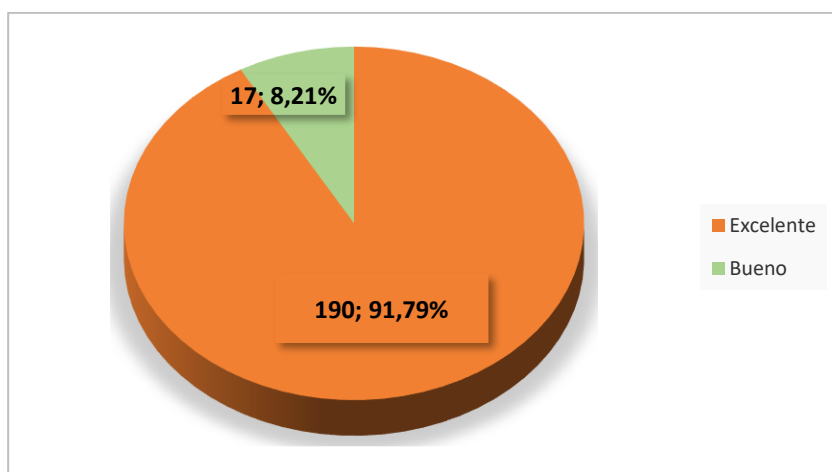
13 ciudadanos respondieron **“Bueno”** correspondiente a un **5,24%**;

Ningún ciudadano respondió **“Regular”** y

Ningún ciudadano respondió **“Malo”**

Total de respuestas: 248

¿La respuesta a su inquietud ha sido?



Gráfica 5: Sondeo de Percepción Canal Presencial
Fuente: Vista CRM: canal presencial sede
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022



190 ciudadanos respondieron **“Excelente”**, correspondiente a un **91,79%**;

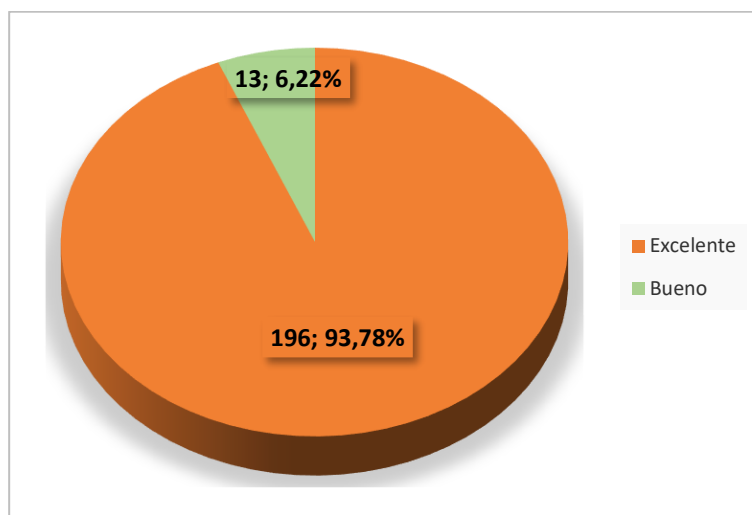
17 ciudadanos respondieron **“Bueno”**, correspondiente a un **8,21%**;

Ningún ciudadano respondió **“Regular”** y

Ningún ciudadano respondió **“Malo”**

Total de respuestas: 207

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



Gráfica 6: Sondeo de Percepción Canal Presencial

Fuente: Vista CRM: canal presencial sede

Fecha de corte: 30 de septiembre 2022

196 ciudadanos respondieron **“Excelente”**, correspondiente a un **93,78%**;

13 ciudadanos respondieron **“Bueno”**, correspondiente a un **6,22%**;

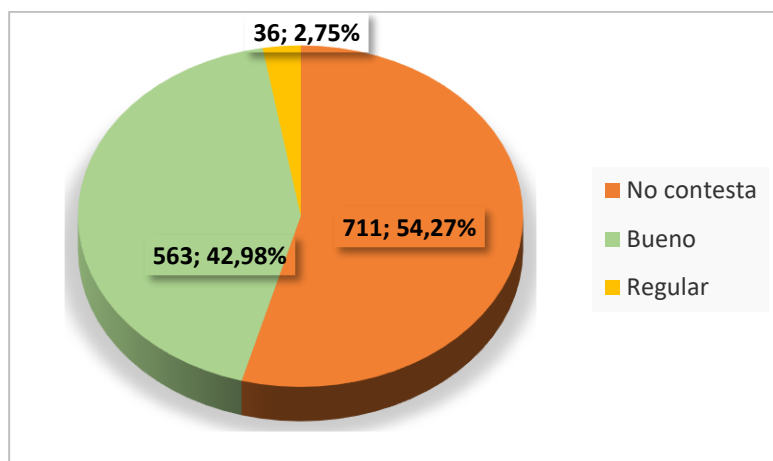
Ningún ciudadano respondió **“Regular”** y

Ningún ciudadano respondió **“Malo”**

Total de respuestas: 209

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

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



Gráfica 7: Sondeo de Percepción Canal Telefónico
Fuente: Base de datos Contact center (canal telefónico)
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022

563 ciudadanos respondieron **"Bueno"**, correspondiente a un **42,98%**;

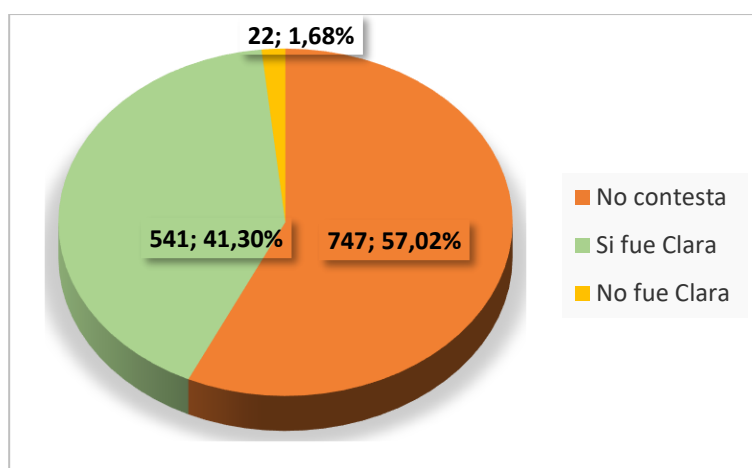
36 ciudadanos **"Regular"** correspondiente a un **2,78%**;

Ningún ciudadano respondió **"Malo"** y

711 ciudadanos **No respondieron** la encuesta correspondiente a un **54,27%**;

Total: 1.310

¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?

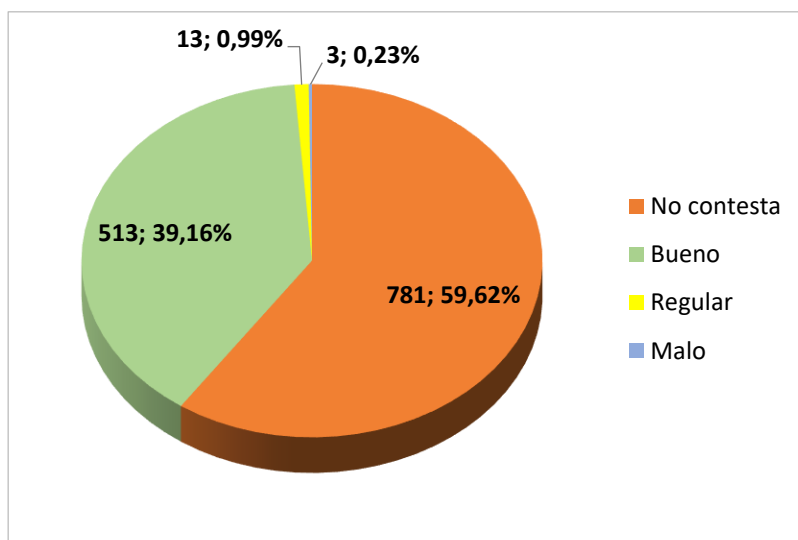


Gráfica 8: Sondeo de Percepción Canal Telefónico
Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022



541 ciudadanos respondieron **"Si fue Clara"**, correspondiente a un **41,3%**;
22 ciudadanos **"No fue Clara"**, correspondiente a un **1,68%**;
747 ciudadanos **No respondieron** la encuesta correspondiente a un **57,02%**
Total: 1.310

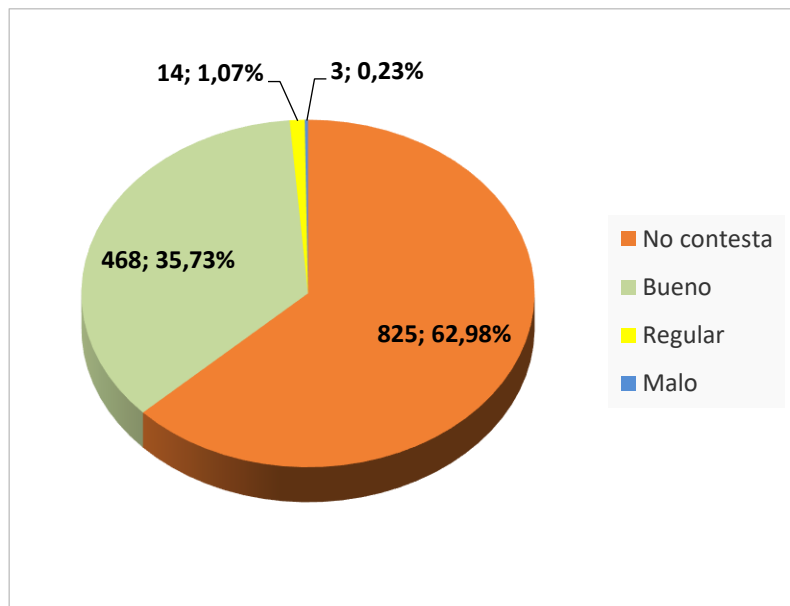
¿El tiempo de espera para ser atendido fue?



Gráfica 9: Sondeo de Percepción Canal Telefónico
Fuente: Base de datos Contact center (canal telefónico)
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022

513 ciudadanos respondieron **"Bueno"**, correspondiente a un **39,16%**;
13 ciudadanos **"Regular"** correspondiente a un **0,99%**;
3 ciudadanos **"Malo"** correspondiente a un **0,23%** y
781 ciudadanos **No respondieron** la encuesta correspondiente a un **59,62%**;
Total: 1.310

¿El tiempo durante la atención fue?



Gráfica 10: Sondeo de Percepción Canal Telefónico
Fuente: Base de datos Contact. center (canal telefónico)
Fecha de corte: 30 de septiembre 2022

468 ciudadanos respondieron **“Bueno”**, correspondiente a un **35,73%**;
14 ciudadanos **“Regular”** correspondiente a un **1,07%**;
3 ciudadanos **“Malo”** correspondiente a un **0,23%** y
825 ciudadanos **No respondieron** la encuesta correspondiente a un **62,98%**;
Total: 1.310