

TRÁMITE DE PQRSDF III Trimestre 2024

01 de julio al 30 de septiembre del 2024

Secretaría Ejecutiva
Oficina Asesora de Atención a la
Ciudadanía

2024



Canales de Atención

- Virtual: Formulario web, correo electrónico, WhatsApp y Agendamiento Virtual, click to call.
- Escrito: Ventanilla Única y buzón de sugerencias.
- Presencial: Bogotá, Cali, Medellín, Villavicencio, Valledupar, Cúcuta.
- Telefónico: Línea de transparencia, Línea Nacional y Línea gratuita.



Software de Apoyo



- Formulario web PQRSDF
- Correo electrónico
- Escrito

CONTI

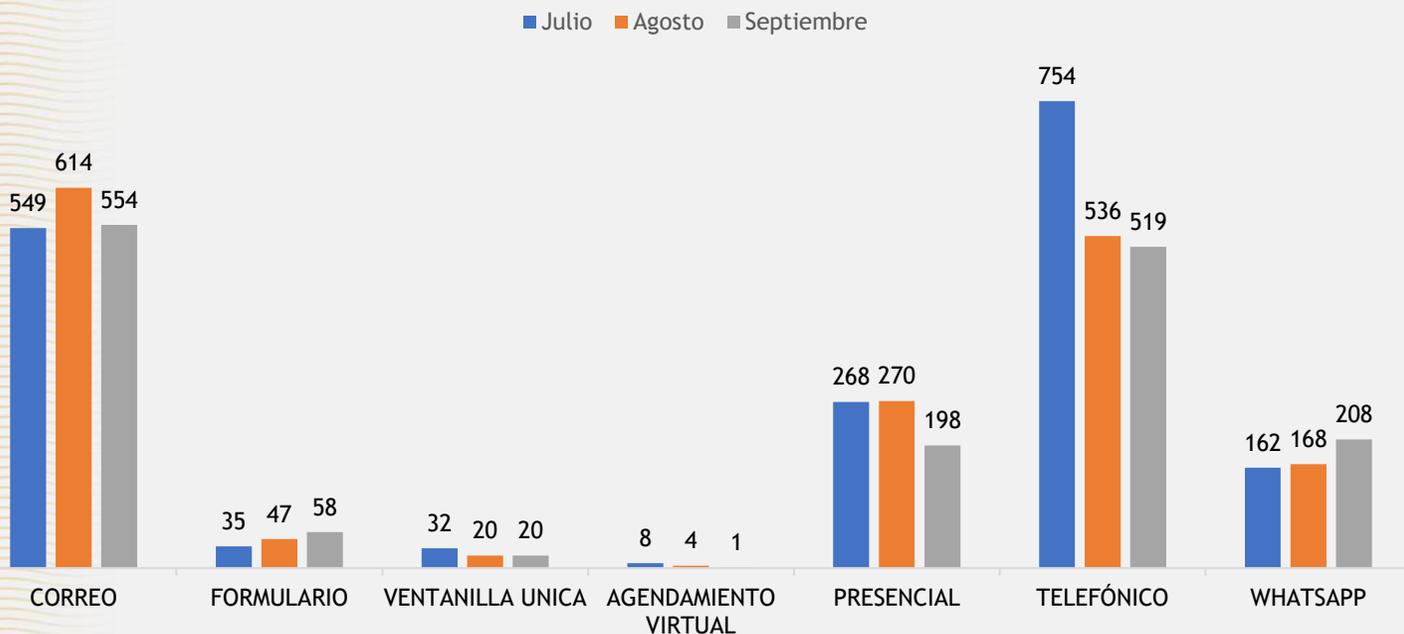
-
- Presencial
 - Telefónico
 - WhatsApp
 - Agendamiento Virtual
 - Click to call

VISTA

PQRSDF POR MECANISMOS DE ATENCIÓN

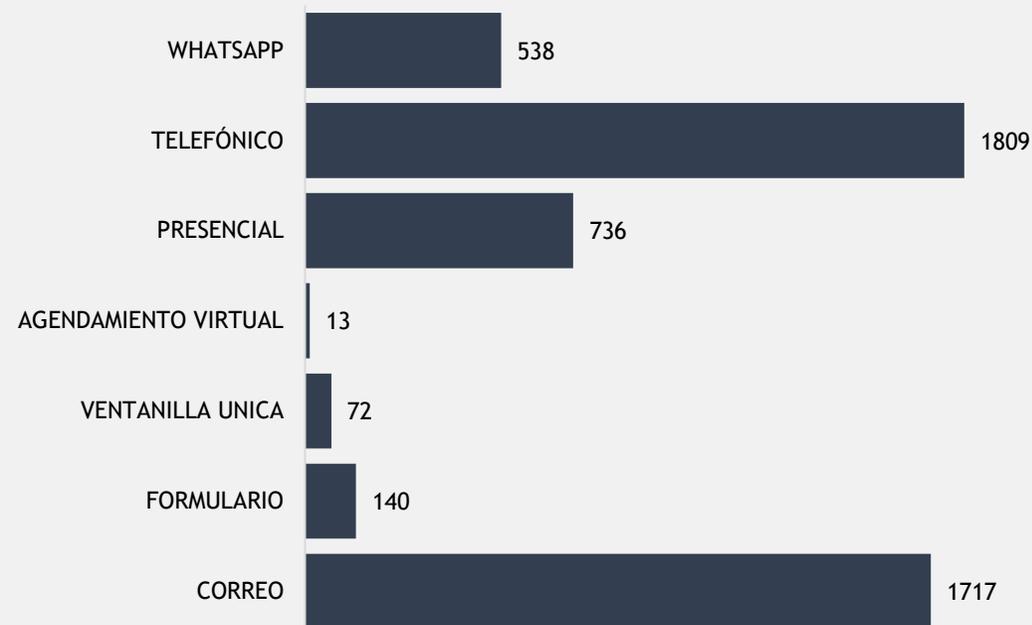
En las siguientes imágenes se presenta el número de las PQRSDF recibidas del 01 de julio al 30 de septiembre por cada canal de atención.

Gráfico 1: PQRSDF POR MES – III Trimestre 2024*



En Meses

Gráfico 2: PQRSDF TOTALES- III Trimestre 2024*



Total 5025 PQRSDF

Fuente: CONTI: canal escrito, formularios web, correo electrónico .Vista CRM: canal presencial ,canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp y Click to Call

Fecha de corte: 1 de octubre 2024. ***Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Formulario web
- Correo electrónico
- Ventanilla Única: Escrito

1929 PQRSDf Recibidas y tramitadas en el Sistema CONTI

PQRSDf por Áreas

Tabla 1 PQRSDf POR ÁREA - III Trimestre 2024*

Área	Total
5570-Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía	919
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	416
5560-Oficina Asesora Saad Defensa a Comparecientes	152
5020-Oficina Asesora de Monitoreo Integral	117
5540-Oficina Asesora de Atención a Víctimas	109
5590-Oficina Asesora de Conceptos y Representación Jurídica	36
5550-Oficina Asesora Saad Representación a Víctimas	34
2001-Secretaría Judicial	23
5100-Subsecretaría	20
4210-Grupo de Protección a Víctimas, Testigos y demás Intervinientes	19
5410-Subdirección de Talento Humano	13
5450-Oficina Asesora de Gestión Documental	11
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	10
5040 - Oficina Asesora de Estructuración de Proyectos	8
5230-Subdirección de Comunicaciones	5
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	5
5250-Subdirección de Planeación	4
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	3
4100-Dirección UIA	3
5530-Oficina Asesora de Enfoques Diferenciales	3
5000-Secretaría Ejecutiva	2
5240-Subdirección de Control Interno	2
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	2
5420-Subdirección Financiera	2
5510-Subdirección de Contratación	2
1000-Presidencia	1
1001-Relatoría	1
3220-Sala de Amnistía o Indulto	1
5010-Oficina Asesora de Justicia Restaurativa	1
5030-Oficina Asesora de Memoria Institucional y del Sistema Integral para la Paz	1
5220-Subdirección de Cooperación Internacional	1
5431-Oficina Asesora de Seguridad y Protección	1
5460-Oficina Asesora de Recursos Físicos e Infraestructura	1
5580-Oficina Asesora de Gestión Territorial	1
Total general	1929

Modalidad PQRSDf

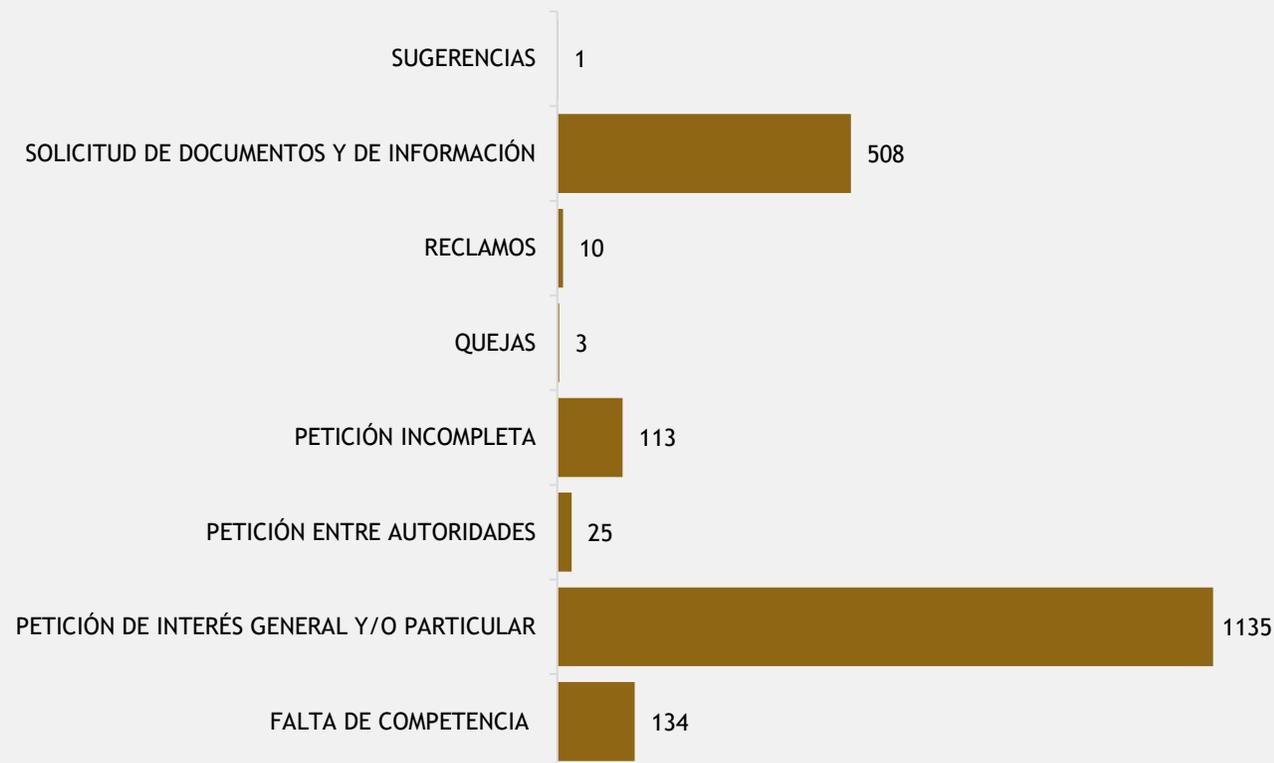


Gráfico 3: PQRSDf POR MODALIDAD - III Trimestre 2024*

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

3096 PQRSDf Recibidas,
Registras y tramitadas en el
Sistema VISTA

Número de atenciones por mes y mecanismo

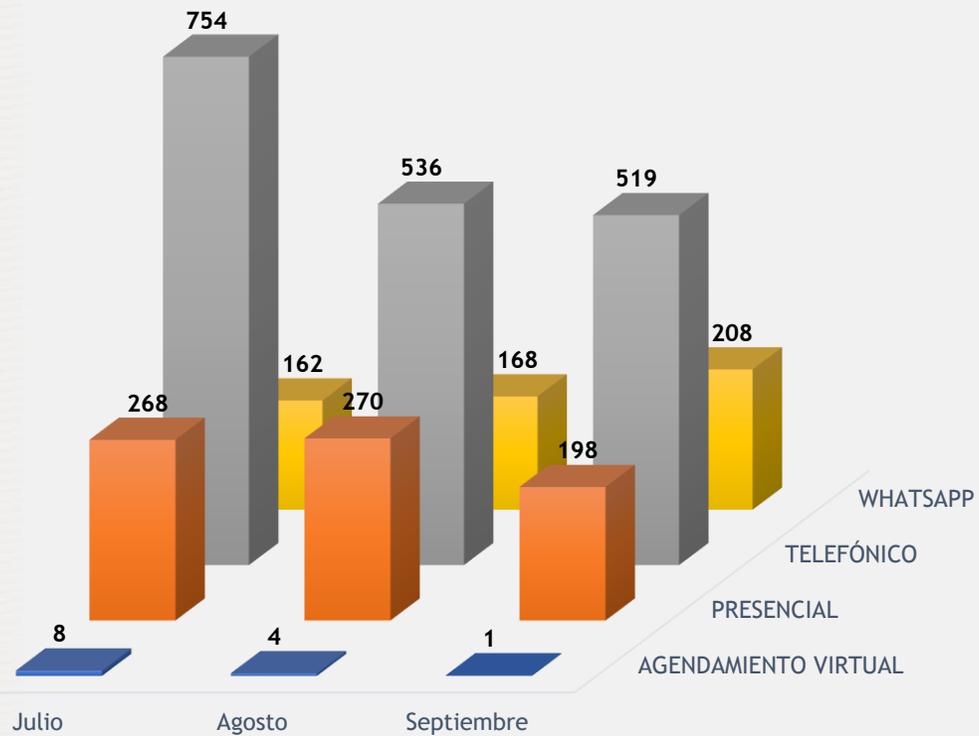


Gráfico 4: PQRSDf TOTALES VISTA - III Trimestre 2024*

Porcentaje de uso de los mecanismos

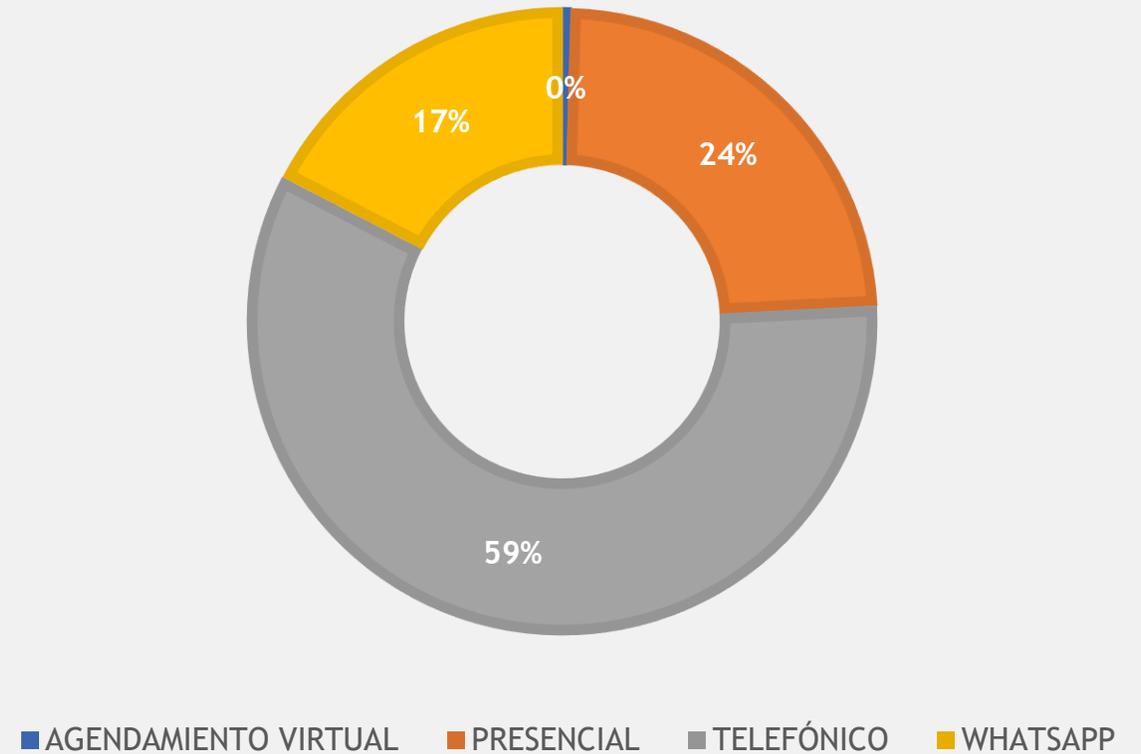


Gráfico 5: PQRSDf PORCENTAJE DE USO MECANISMO - III Trimestre 2024*

Fuente: Vista CRM: canal presencial, canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp, click to call

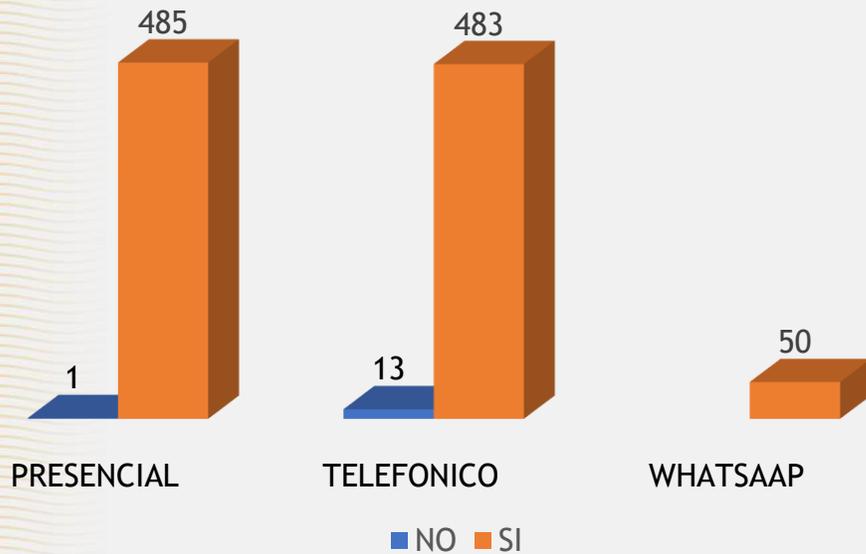
Fecha de corte: 1 de octubre 2024. ***Nota:** Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

- Presencial
- Telefónico
- WhatsApp
- Agendamiento Virtual

Encuestas de Percepción respondidas

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

Gráfico 6: Pregunta 1 Encuesta de percepción - III Trimestre 2024*



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

¿Su inquietud fue resuelta en esta atención?

Gráfico 7: Pregunta 2 Encuesta de percepción - III Trimestre 2024*

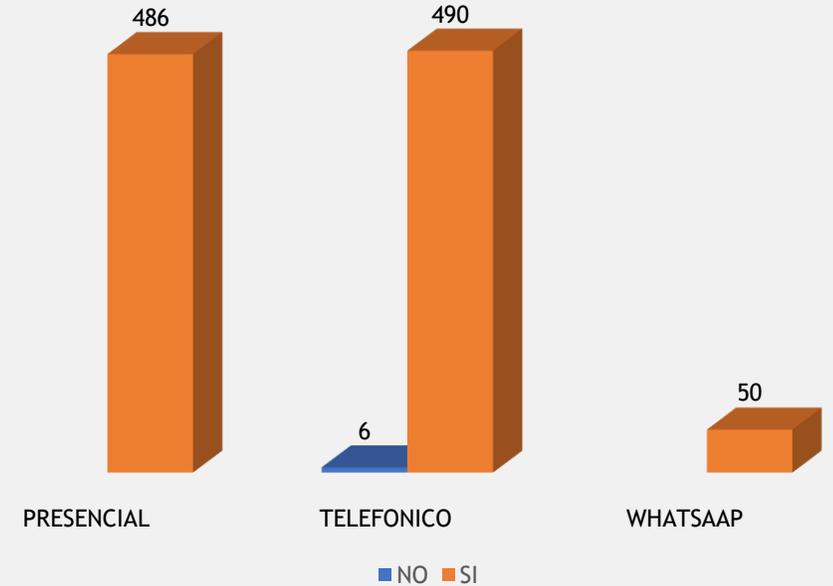
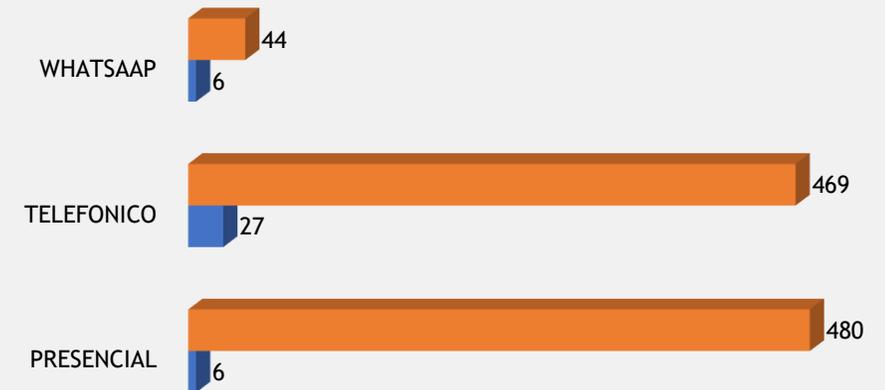


Gráfico 8: Pregunta 3 Encuesta de percepción - III Trimestre 2024*



Nota: Frente a las respuestas negativas se han identificado los casos particulares y actualmente se adelantan acciones de mejora

Fuente: Vista CRM: canal presencial ,canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp y click to call

Fecha de corte: 1 de octubre 2024. . *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Tabla 2: Tabla de información por categoría- III Trimestre 2024*

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS **	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN ***	ANÓNIMAS ***	Atendidas en término	Atendidas fuera de término	Archivadas. No requiere respuesta	En trámite de respuesta	QUEJAS ***	RECLAMO ***	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ***
5.025	134	4	4.937	79	6	3	3	10	0

** El número de solicitudes recibidas es la suma de las casillas de color azul oscuro.

*** La información de las casillas de color neutro se encuentra incluida dentro de las solicitudes atendidas en término y fuera de término

Fuente: CONTI: canal escrito, formularios web, correo electrónico Vista CRM: canal presencial ,canal telefónico, agendamiento virtual, línea de WhatsApp y click to call

Fecha de corte: 1 de octubre 2024. . *Nota: Los datos pueden variar teniendo en cuenta la fecha en que se descarga el reporte.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

www.jep.gov.co