

# INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE PQRSFD

Cuarto Trimestre – 2020  
1 de octubre a 31 de diciembre del 2020

Secretaría Ejecutiva – Departamento de Atención al Ciudadano



**JEP** | JURISDICCIÓN  
ESPECIAL PARA LA PAZ

# TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.
2. Total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), recibidas en el cuarto trimestre del 2020.
3. PQRSFD recibidas por canal de atención.
4. PQRSFD recibidas por modalidad de petición.
5. PQRSFD atendidas por dependencia.
6. Seguimiento a las respuestas de las PQRSFD.
7. Tiempo promedio de respuesta.
8. Sondeo de percepción.
  - 8.1 Sondeo de percepción canal telefónico.
  - 8.2 Sondeo de percepción canal presencial.
9. Conclusiones.
10. Recomendaciones.

# 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:** Sondeo de percepción. La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados.

**Gráfica 6:** Sondeo de percepción. La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna.

**Gráfica 7:** Porcentaje de calificación en cuanto al tiempo de espera para recibir la información.

**Gráfica 8:** Porcentaje de calificación frente al conocimiento y dominio del tema del funcionario o contratista.

**Gráfica 9:** Porcentaje de calificación en cuanto a la respuesta recibida.

**Gráfica 10:** Porcentaje de calificación frente a la actitud y disposición del servidor durante la atención prestada.

# 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:** Tiempo promedio de respuesta.

# 1. INTRODUCCIÓN

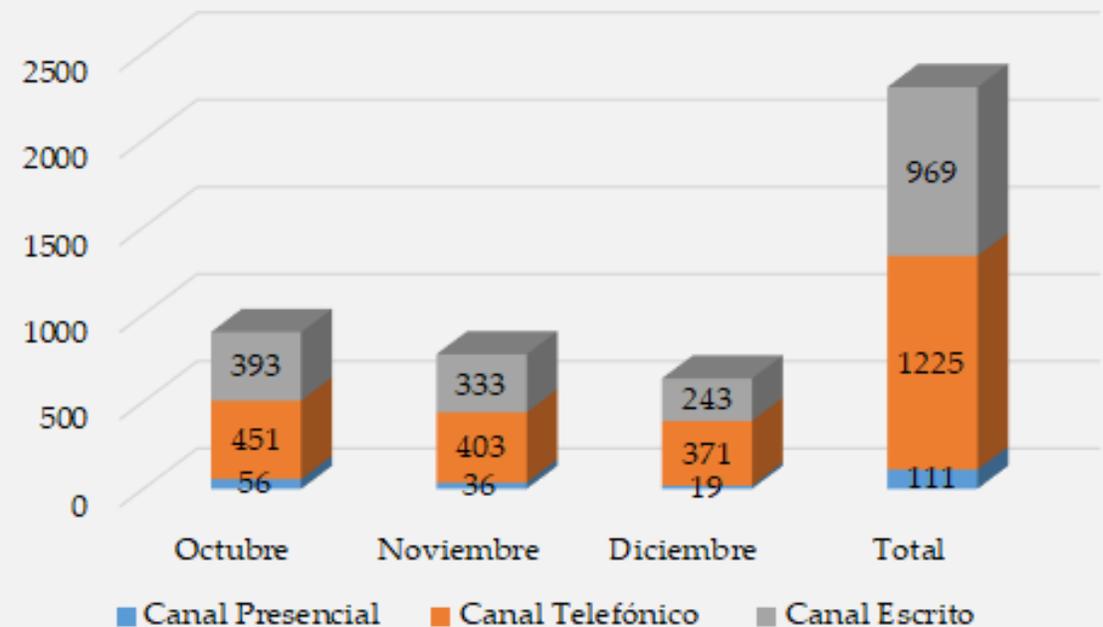
A través de esta presentación se realiza el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Jurisdicción Especial para la Paz y la percepción de los servicios evaluados por los titulares de derechos, terceros intervinientes y ciudadanía en general, durante el periodo comprendido entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre del 2020.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios ofrecidos por la JEP, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

## 2. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2020

Durante el tercer trimestre del 2020, la JEP recibió un total de 2.305 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



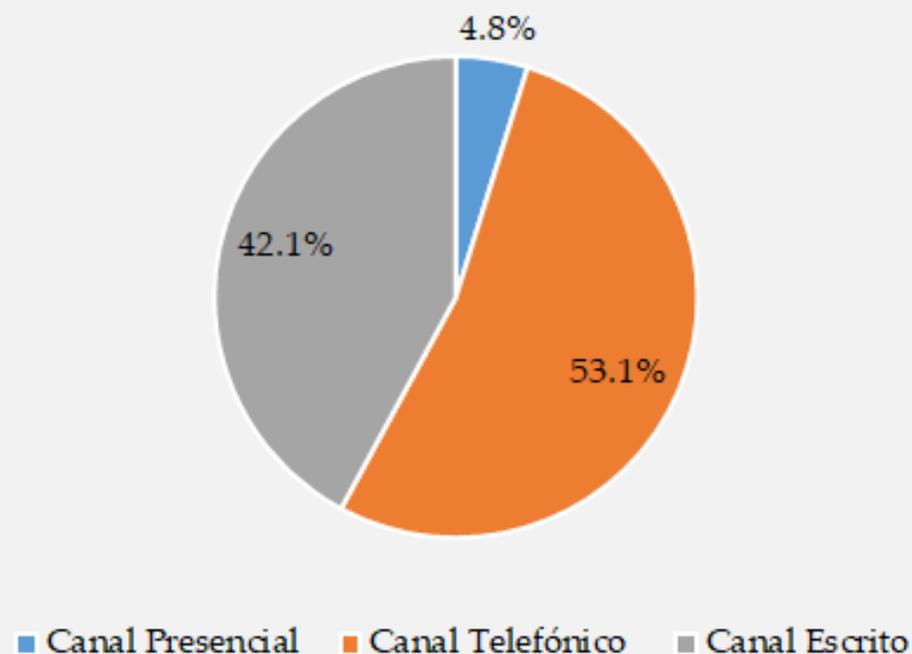
**Fuente:** Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), y CRM. Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) (canal presencial) Secretaría Ejecutiva JEP.

**Fecha de corte:** 31 de diciembre 2020.

### 3. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Gráfica 2

Total de PQRSFD recibidas por canal de atención



Entre octubre y diciembre del 2020, el mayor porcentaje de participación correspondió al uso del canal telefónico con un 53,1% lo cual equivale a 1.225 atenciones; un 42,1% correspondiente al canal escrito con 969 solicitudes recibidas y un 4,8% correspondiente al canal presencial con 111 solicitudes recibidas.

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

**Fecha de corte:** 31 de diciembre 2020.

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

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

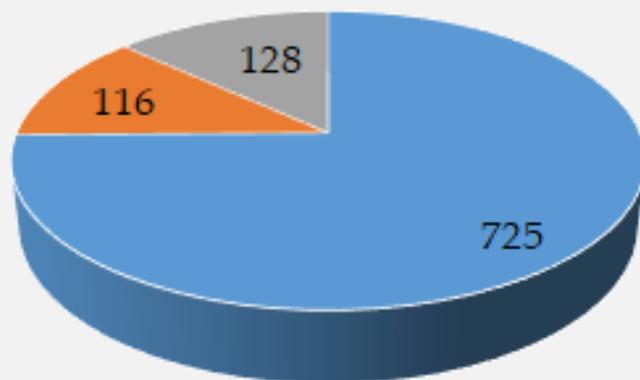
Modalidad de Petición	Canal Escrito	Canal Telefónico	Canal Presencial	Total
Invitación	63	0	0	63
Petición	311	1.225	111	1.647
Queja	4	0	0	4
Solicitud	430	0	0	430
Solicitud Incompleta	17	0	0	17
Traslado por competencia	143	0	0	143
Concepto	0	0	0	0
Solicitudes a las que se negó el acceso a la información	0	0	0	0
Felicitaciones	1	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>969</b>	<b>1.225</b>	<b>111</b>	<b>2.305</b>

Para el cuarto trimestre del 2020, el derecho de petición de interés general, particular, de información y de documentación, constituyó el 71,4% de la totalidad de PQRSDF recibidas por la JEP.

**Fuente:** Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), CRM. Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.  
**Fecha de corte:** 31 de diciembre 2020.

# PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL ESCRITO

Gráfica 3  
PQRSFD Recibidas por Canal Escrito



Canal Escrito	No PQRSDF
Correo electrónico institucional	725
Formulario	116
Ventanilla Única	128
<b>Total general</b>	<b>969</b>

■ Correo electrónico institucional ■ Formulario WEB ■ Ventanilla Única

Fuente: CONTI (canal escrito) -Secretaría Ejecutiva JEP.  
Fecha de corte: 31 de diciembre 2020.

## 5. PQRSFD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

En el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2020, se registró que el 80,6% de las peticiones fueron tramitadas por el Departamento de Atención al Ciudadano de la Secretaría Ejecutiva por los diferentes canales de atención.

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

Área o Departamentos	Nº PQRSFD Canal Escrito	Nº PQRSFD Canal Telefónico	Nº PQRSFD Canal Presencial
BPO SERVISOFT S.A.	6	0	0
Departamento de Atención a Víctimas	55	0	0
Departamento de Atención al Ciudadano	522	1.225	111
Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	121	0	0
Departamento de Enfoques Diferenciales	2	0	0
Departamento de Gestión Documental	2	0	0
Departamento de Gestión Territorial	6	0	0
Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	23	0	0
Departamento SAAD Representación a Víctimas	1	0	0

## 5. PQRSFD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

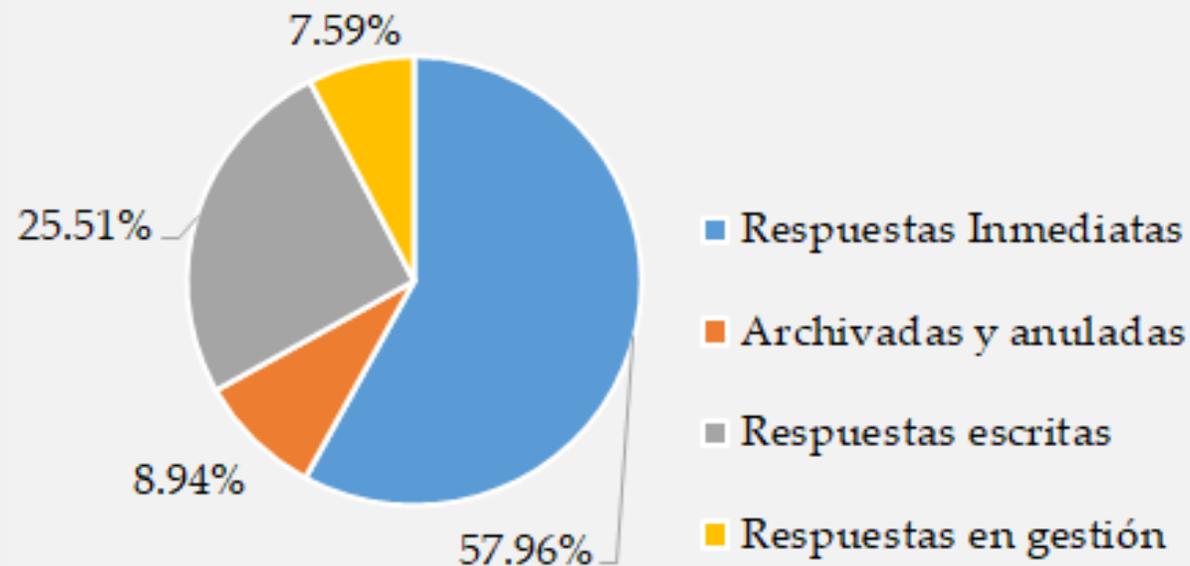
Área o Departamento	N° PQRSFD Canal Escrito	N° PQRSFD Canal Telefónico	N° PQRSFD Canal Presencial
Dirección de Asuntos Jurídicos	47	0	0
Dirección de Tecnologías de la Información	3	0	0
Dirección - Unidad de Investigación y Acusación UIA	8	0	0
Grupo de Análisis de la Información del GRAI	9	0	0
Presidencia	4	0	0
Sala de Amnistía o Indulto	4	0	0
Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	4	0	0
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	14	0	0
Sección de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	5	0	0
Sección de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	4	0	0
Sección de Apelación	3	0	0
Secretaría Ejecutiva	6	0	0
Secretaría Judicial	43	0	0
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	50	0	0
Subdirección de Planeación	1	0	0
Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura	2	0	0
Subdirección de Talento Humano	21	0	0
Subdirección Financiera	3	0	0
<b>Total general</b>	<b>969</b>	<b>1.225</b>	<b>111</b>

**Fuente:** Base de datos Contac center (canal telefónico), CONTI (canal escrito), CRM y Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.  
**Fecha de corte:** 31 de diciembre 2020

## 6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD

En el trimestre informado, 1.336 (57,96%) PQRSFD fueron respondidas de manera inmediata, por medio de los canales (telefónico y presencial) a través de un agente del contact center o contratista, 588 (25,51%) PQRSFD, fueron respondidas de manera escrita, 175 (7,59%) PQRSFD se encuentran en gestión y 206 (8,94%) corresponden a PQRSDF archivadas y anuladas directamente de Ventanilla Única.

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



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

**Fecha de corte:** 31 de diciembre 2020

## 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

**Cuadro 3**  
**Tiempo promedio de respuestas de las PQRSDF\***

Modalidad de Petición	Término para resolver (Días)	Tiempo promedio de respuesta (Días)
Petición Telefónica	Inmediata	Inmediata
Petición Presencial	Inmediata	Inmediata
Felicitación	15	12
Petición	15	20,56
Queja	15	16,25
Solicitud	10	19,15
Solicitud Incompleta	10	13,47
Traslado por competencia	5	9,18

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

**Fecha de corte:** 31 de diciembre 2020

El promedio de tiempo 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 octubre al 31 de diciembre del 2020. Actualmente se adelantan acciones de mejora por cada una de las áreas para cumplir con los términos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

## 8. SONDEO DE PERCEPCIÓN

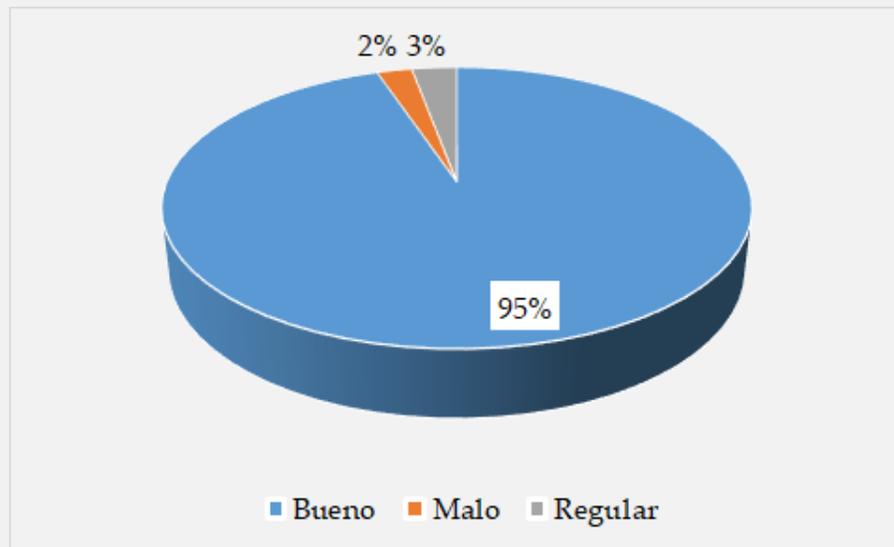
A todos los titulares de derecho y ciudadanía en general que se comunicaron mediante el canal telefónico o presencial de la JEP, se les invitó a realizar un breve sondeo relacionado con el servicio brindado, obteniendo la siguiente información:

**8.1 Sondeo de percepción canal telefónico:** de las **1.225** llamadas recibidas, 612 ciudadanos, respondieron *bueno, regular o malo* a la pregunta “¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?”; y, 570 ciudadanos respondieron a la pregunta “¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?”, eligiendo entre dos opciones: *si fue claro o no fue claro*, obteniendo los siguientes resultados:

## 8.1 SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

**Gráfica 5**

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



De los 612 ciudadanos que dieron respuesta, 580 respondieron "Bueno", correspondiente a un 95%; 14 ciudadanos "Regular" con un 2%; y 18 ciudadanos "malo", esto es, 3% de las personas que contestaron esta pregunta del sondeo.

**Gráfica 6**

¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?



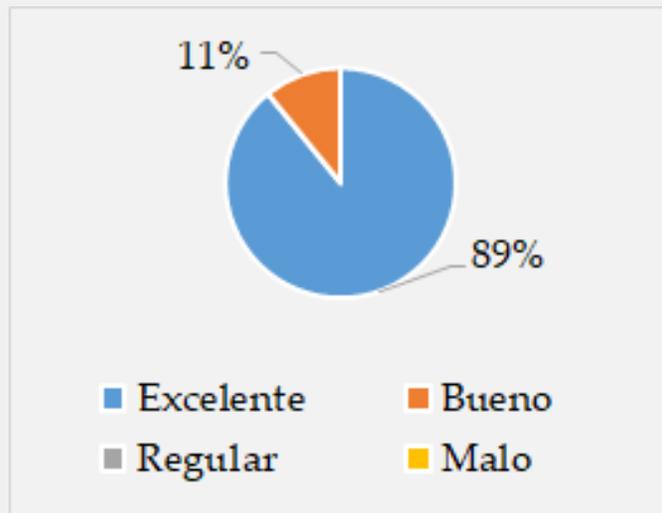
De los 570 ciudadanos que dieron respuesta, 555 respondieron que "si fue clara" la información suministrada, esto corresponde a un 97% y 15 ciudadanos contestaron que "No fue clara" la información, equivalente al 3%.

## 8.2 SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

**8.2 Sondeo de percepción canal presencial:** de las 111 atenciones realizadas por el canal presencial 101 ciudadanos respondieron *excelente, bueno, regular o malo* a las siguientes preguntas: “El tiempo de espera para la atención fue”, “conocimiento y dominio del tema del funcionario o contratista”, “la respuesta a su inquietud ha sido”, “la actitud y disposición del servidor durante la atención fue”, obteniendo los siguientes resultados

**Gráfica 7**

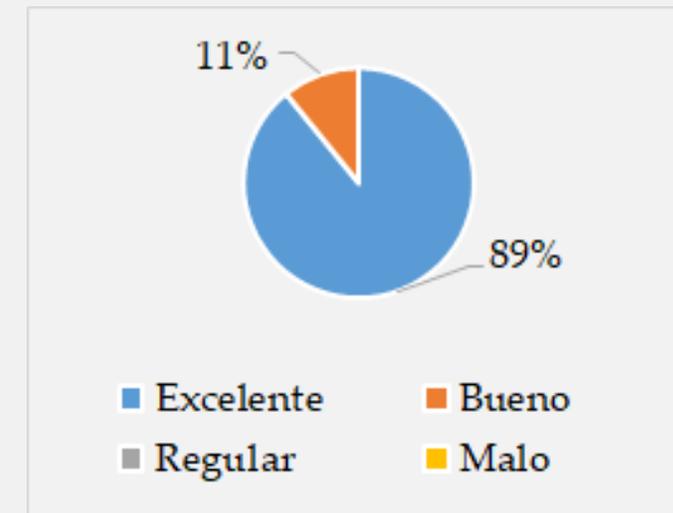
¿El tiempo de espera para la atención fue?



90 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 89%; 11 ciudadanos "Bueno" con un 11%; y ningún ciudadano contestó "Regular" o "malo".

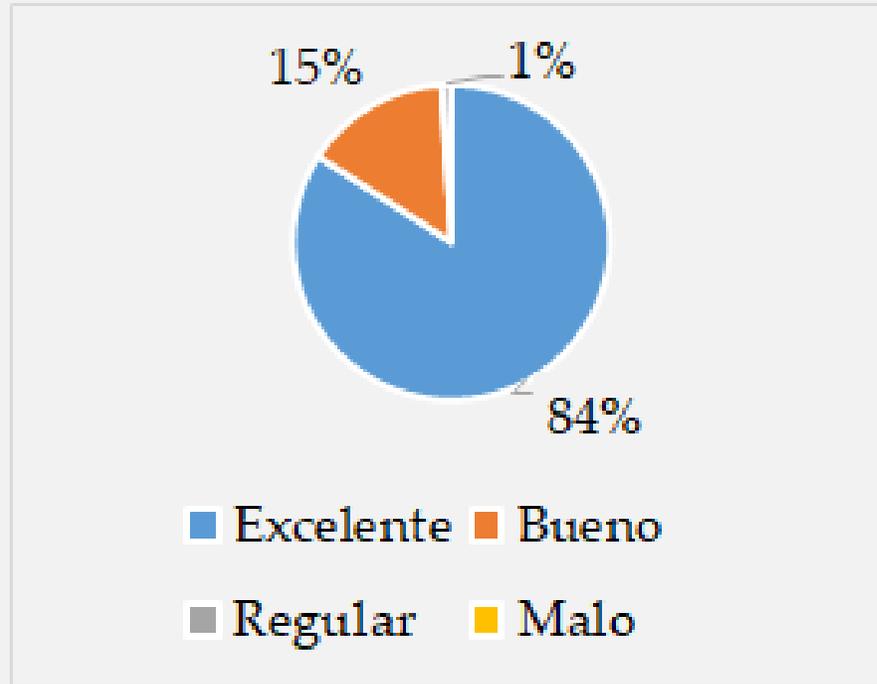
**Gráfica 8**

¿Conocimiento y dominio del tema del funcionario o contratista ?



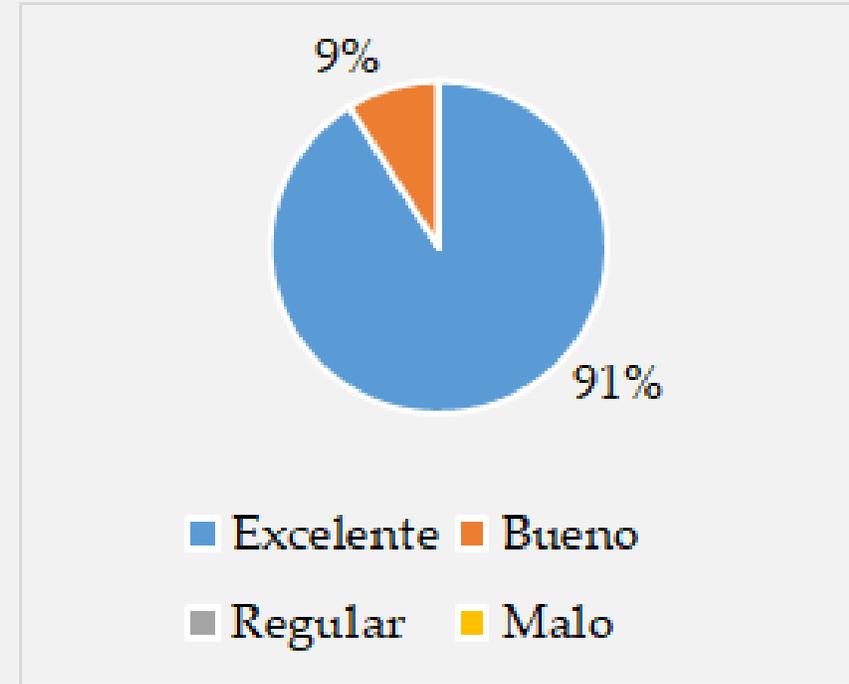
90 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 89%; 11 ciudadanos "Bueno" con un 11%; y ningún ciudadano contestó "Regular" o "malo".

**Gráfica 9**  
¿La respuesta a su inquietud ha sido?



85 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 84%; 15 ciudadanos "Bueno" con un 15%; un ciudadano "Regular" y ningún ciudadano contestó "malo"

**Gráfica 10**  
¿La actitud y disposición del servidor durante la atención fue?



92 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 91%; 9 ciudadanos "Bueno" con un 9%; y ningún ciudadano contestó "Regular" o "malo"

## 9. Conclusiones

1. El canal de atención más utilizado por los titulares de derecho, terceros intervinientes y ciudadanía en general para el cuarto trimestre fue el **telefónico**, con un **total de 1.225** llamadas entrantes, **equivalente al 53,1%**.
2. De las **1.858** peticiones tramitadas por el Departamento de Atención al Ciudadano, **el 65,9%** corresponden a respuestas a través de un asesor por el canal telefónico, **el 28,1%** a respuestas por el canal escrito y **el 6,0%** a respuestas por el canal presencial.
3. De las peticiones registradas por los diferentes canales que requerían respuesta, **el 92,4%** fueron respondidas y **el 7,6%** restante, serán gestionadas en el siguiente periodo.
4. La JEP prestó atención a los ciudadanos mediante el canal presencial con los protocolos de bioseguridad necesarios durante la vigencia informada.

# 10. Recomendaciones

1. Continuar con el fortalecimiento del aplicativo Conti, incorporando los códigos de asunto conforme lo establece la Resolución 602 de 2020, y las subclasificaciones establecidas por el Departamento de Atención al Ciudadano que permitan entregar la información requerida de manera más efectiva.
2. La Secretaría Ejecutiva continuará actualizando las preguntas y respuestas frecuentes que actualmente se encuentran publicadas en la página web de la Jurisdicción.
3. Articular con la Subdirección de Comunicaciones campañas para fortalecer el uso de los canales de atención con que actualmente cuenta la Jurisdicción Especial para la Paz.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ