

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE PQRSDF

Cuarto Trimestre – 2021
1 de octubre al 31 de diciembre del 2021

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 cuarto trimestre del 2021.
3. PQRSDF recibidas por canal de atención.
4. PQRSDF recibidas por modalidad de petición.
5. PQRSDF recibidas por canal escrito.
6. PQRSDF atendidas por dependencia.
7. Seguimiento a las respuestas de PQRSDF.
8. Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
9. Solicitudes de acceso a la información.
10. Tiempo promedio de respuesta.
11. Sondeo de percepción.

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?

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 de atención.

Cuadro 3: Solicitud de acceso a la información.

Cuadro 4: Tiempo promedio de respuesta.

1. INTRODUCCIÓN

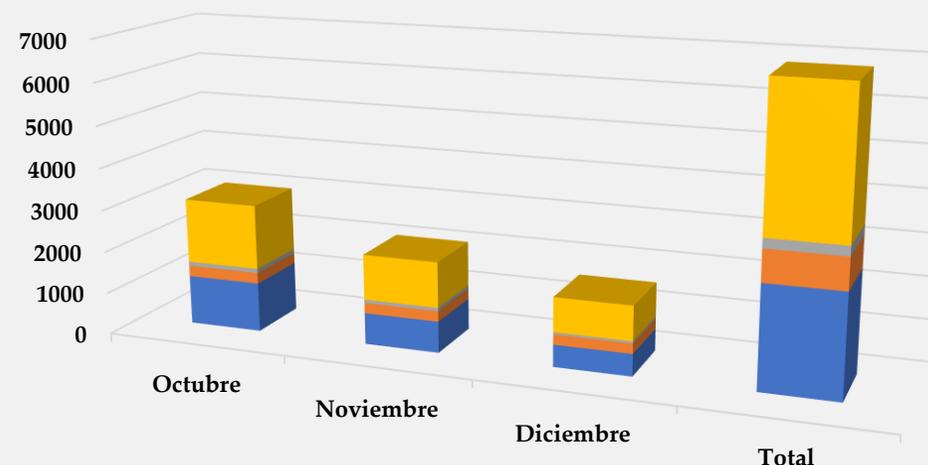
A través de esta presentación se realiza el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas en la entidad por medio de los diferentes canales de atención, que fueron debidamente respondidas por las distintas dependencias de la Jurisdicción 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 octubre y el 31 de diciembre del 2021, 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 necesaria.

2. TOTAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2021

Durante el cuarto trimestre del 2021, la JEP recibió un total de 3.424 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades mediante los canales de atención: presencial, telefónico y escrito dispuestos por la entidad.



| | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
|------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| Total | 1531 | 1076 | 817 | 3424 |
| Canal Presencial | 99 | 80 | 51 | 230 |
| Canal Telefónico | 261 | 250 | 241 | 752 |
| Canal Escrito | 1171 | 746 | 525 | 2442 |

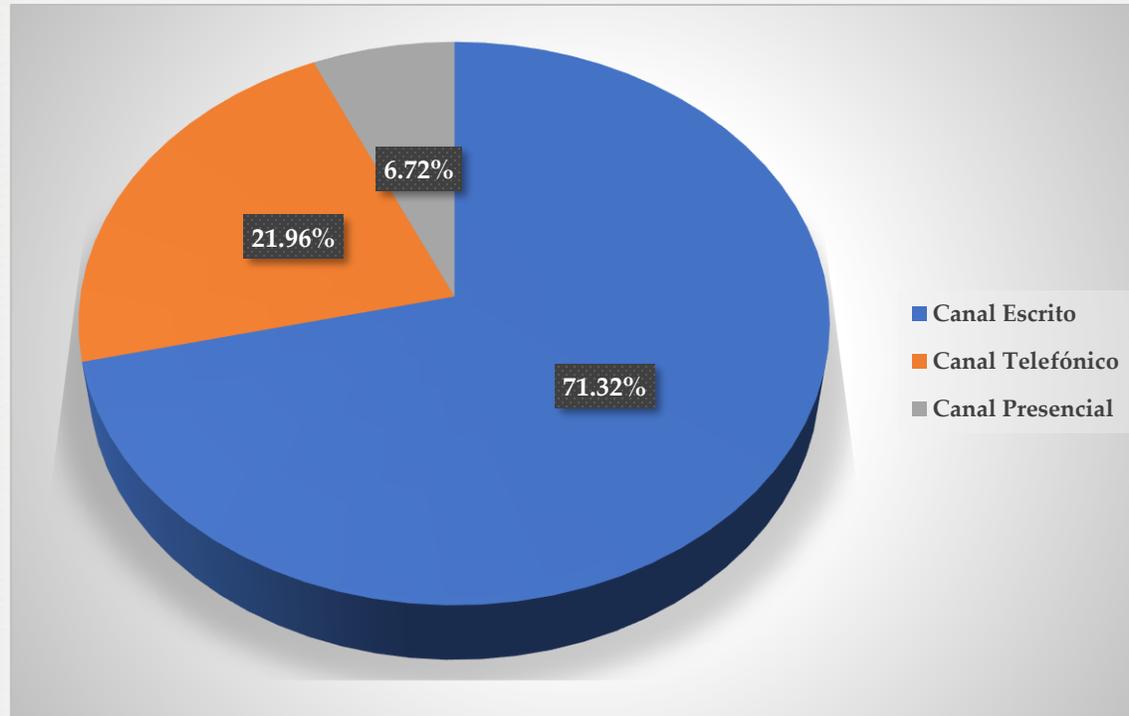
■ Canal Escrito ■ Canal Telefónico ■ Canal Presencial ■ Total

Fuente: CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial y canal telefónico) - Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de diciembre 2021.

3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Gráfica 2

Total de PQRSDF recibidas por canal de atención



Fuente: CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial y canal telefónico)-Secretaría Ejecutiva JEP. Fecha de corte: 31 de diciembre 2021.

Entre Octubre y Diciembre del 2021, el mayor porcentaje de participación correspondió al uso del canal escrito con un 71,32% equivalente a 2.442 solicitudes recibidas; un 21,96% equivalente al canal telefónico con 752 atenciones y un 6,72% equivalente al canal presencial con 230 solicitudes atendidas.

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

Cuadro 1

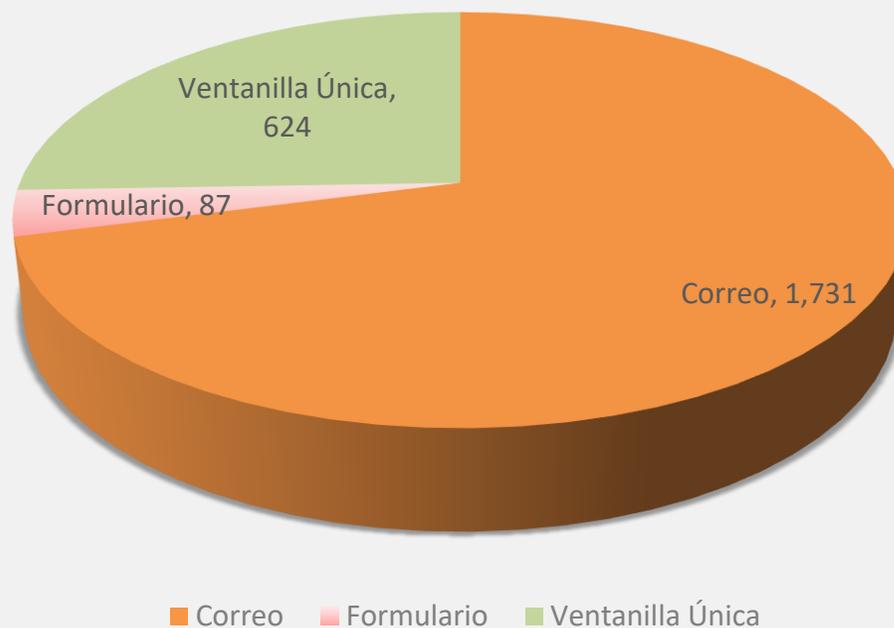
Total de PQRSDF según su tipo documental

| Tipo Documental | Canal Escrito | Canal Telefónico | Canal Presencial |
|--|----------------------|-------------------------|-------------------------|
| Falta de competencia | 151 | 0 | 0 |
| Petición de interés general y/o particular | 1304 | 752 | 230 |
| Petición entre autoridades | 104 | 0 | 0 |
| Petición incompleta | 57 | 0 | 0 |
| Solicitud de Documentos y de Información | 824 | 0 | 0 |
| Consulta y/o Concepto | 0 | 0 | 0 |
| Queja | 2 | 0 | 0 |
| Felicitación | 0 | 0 | 0 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes a las que se negó el acceso a la información | 0 | 0 | 0 |
| Total general | 2442 | 752 | 230 |

Para el cuarto trimestre del 2021, la Petición de interés general y/o particular, constituyó el 66,76% de la totalidad de PQRSDF recibidas por la JEP.

Fuente: x CONTI (canal escrito y canal virtual) y vista CRM (canal presencial y canal telefónico)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de diciembre 2021.

5. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL ESCRITO



Gráfica 3
PQRSDF Recibidas por canal escrito

Fuente: Base de datos CONTI (canal escrito) - Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de diciembre 2021.

6. PQRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

Entre el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2021, se registró que el 47,72% de las peticiones fueron tramitadas por el Departamento de Atención al Ciudadano de la Secretaría Ejecutiva por los diferentes canales de atención.

| Dependencia | No PQRSDF |
|---|-----------|
| 5160-Departamento de Atención al Ciudadano | 1634 |
| 5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica | 764 |
| 5120-Departamento de Atención a Víctimas | 687 |
| 5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes | 96 |
| 4100-Dirección UIA | 68 |
| 2001-Secretaría Judicial | 48 |
| 5410-Subdirección de Talento Humano | 32 |
| 5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas | 16 |
| 5230-Subdirección de Comunicaciones | 14 |
| 1001-Relatoría | 9 |
| 1000-Presidencia | 7 |
| 5150-Departamento de Gestión Territorial | 7 |
| 5100-Subsecretaría | 6 |
| 5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional | 6 |
| 5300-Dirección de Tecnologías de la Información | 5 |
| 5000-Secretaría Ejecutiva | 4 |
| 3230-Sala de Definición de Situaciones Jurídicas | 3 |
| 5440-Departamento de Gestión Documental | 3 |
| 5510-Subdirección de Contratación | 3 |
| 3140-Sección de Apelación | 2 |
| 5240-Subdirección de Control Interno | 2 |
| 1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI | 1 |
| 3120-Sección de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad | 1 |
| 5110-Departamento de Enfoques Diferenciales | 1 |
| 5220-Subdirección de Cooperación Internacional | 1 |
| 5400-Dirección Administrativa y Financiera | 1 |
| 5420-Subdirección Financiera | 1 |
| 5430-Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura | 1 |
| Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas | 1 |
| Total general | 3424 |

Cuadro 2 Dependencia responsable de las PQRSDF por canal de atención

Fuente: CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial y canal telefónico) - Secretaría Ejecutiva JEP.

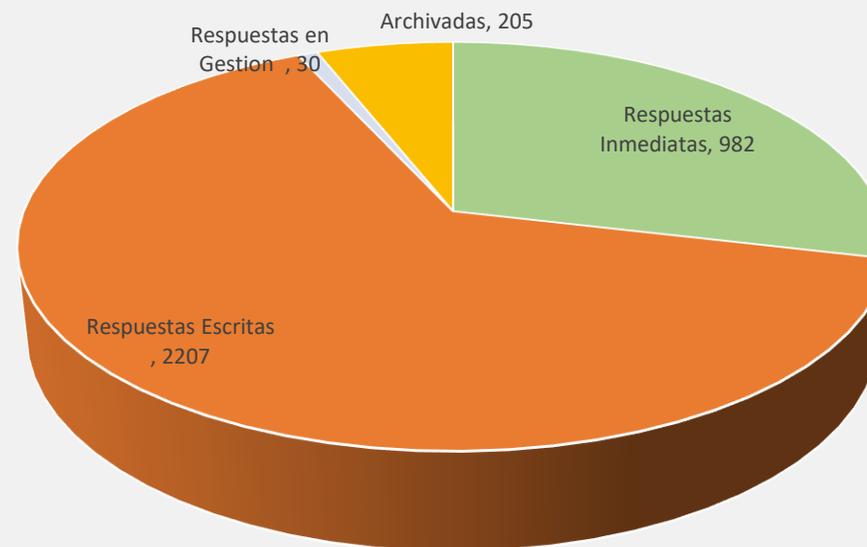
Fecha de corte: 31 de diciembre 2021.

* Se incluyeron 164 PQRSDF en el canal escrito, teniendo en cuenta que son respondidas por usuarios del SGD Conti que actualmente están en el DAC pero en Conti se encuentran relacionados a la Dirección de Asuntos Jurídicos.

7. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSDF

En el trimestre informado 982 (28,68%) PQRSDF, fueron respondidas de manera inmediata (canal telefónico y presencial) a través de un agente o contratista; 2.207 (64,46%) PQRSDF, fueron respondidas de manera escrita; 30 (0,88%) PQRSDF se encuentran en gestión, de las cuales 12 se deben responder en el siguiente trimestre y 205 (5,99%) corresponden a archivadas o no requieren respuesta.

Gráfica 4. Seguimiento a las respuestas de las PQRSDF



Fuente: CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial y Canal telefónico)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de diciembre 2021.

8. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 2 QRSDF, correspondientes a dos (2) quejas radicadas a través de la ventanilla única

| QRSDF | No |
|----------------|----|
| Queja | 2 |
| Reclamo | 0 |
| Sugerencias | 0 |
| Denuncias | 0 |
| Felicitaciones | 0 |

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



Fuente: CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial y canal telefónico)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de diciembre 2021.

9. 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 3.431 PQRSDF.

Cuadro 3.
Solicitud de Acceso a la Información.

| IV TRIMESTRE 2021 | 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 |
|-------------------|---------------------------------|---|-----------------|-----------------------|-----------------------------|------------|-------------------------|---|
| Total | 3.424 | 151 | 8 | 3.163 | 26 | 205 | 30 | 0 |

10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Cuadro 4
Tiempo promedio de respuestas de las PQRSDF

| Tipo | CPACA | Decreto 491 del 2020 | Transcurridos |
|--|-------|----------------------|---------------|
| Falta de competencia | 5 | 5 | 3,26 |
| petición de interés general y/o particular | 15 | 30 | 11,06 |
| petición entre autoridades | 10 | 10 | 8,85 |
| petición incompleta | 10 | 10 | 7,63 |
| Queja | 15 | 15 | 15,0 |
| Solicitud de documentos y de información | 10 | 20 | 13,26 |

Fuente: Base de datos, CONTI (canal escrito),
Fecha de corte: 31 de diciembre 2021.

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 octubre al 31 de diciembre del 2021.

11. SONDEO DE PERCEPCIÓN

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

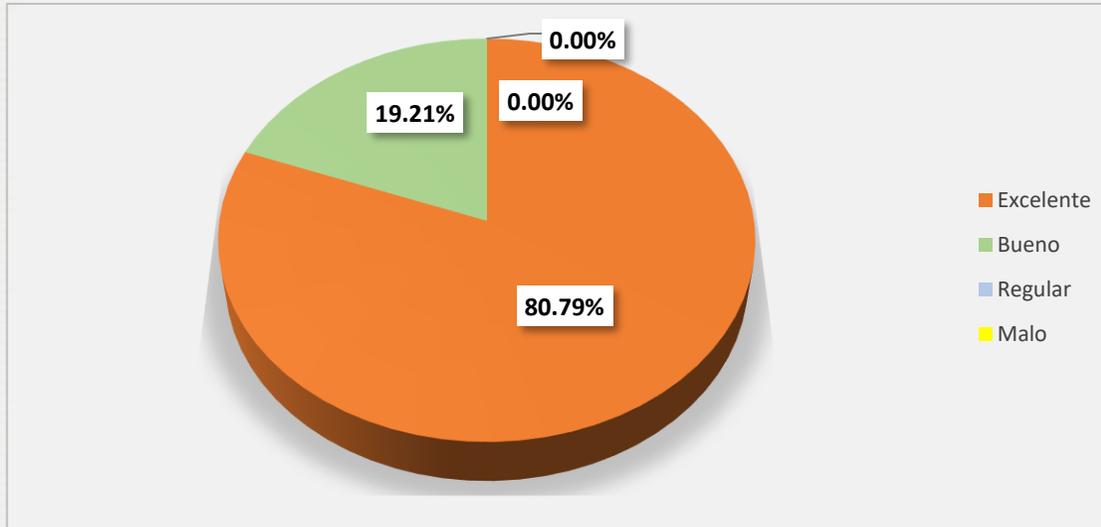
Sondeo de percepción canal presencial:

Alas personas atendidas presencialmente (230) en el trimestre analizado, se les realizó una encuesta de percepción sobre los siguientes aspectos y niveles de respuesta.

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

Gráfica 6

¿El tiempo de espera para la atención fue?



143 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 80,79%;

34 ciudadanos respondieron "Bueno" correspondiente a un 19,21%;

Ningún ciudadano respondió "Regular" y

Ningún ciudadano respondió "Malo"

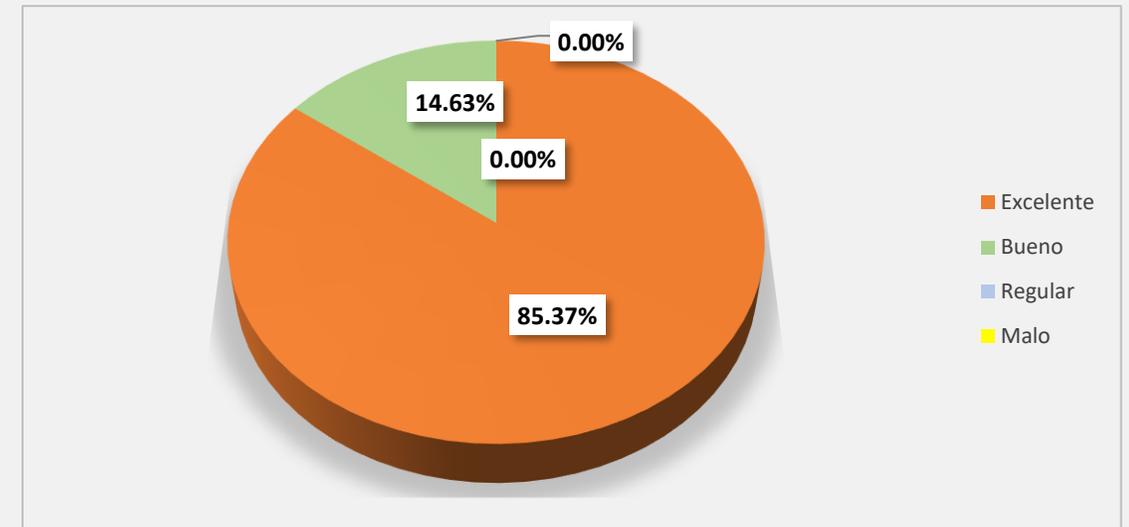
Total de respuestas: 177

Fuente: Digiturno - Infotiket

Fecha de corte: 31 de diciembre 2021

Gráfica 7

¿Conocimiento y dominio del tema del funcionario?



140 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 85,37%;

24 ciudadanos respondieron "Bueno" correspondiente a un 14,63%;

Ningún ciudadano respondió "Regular" y

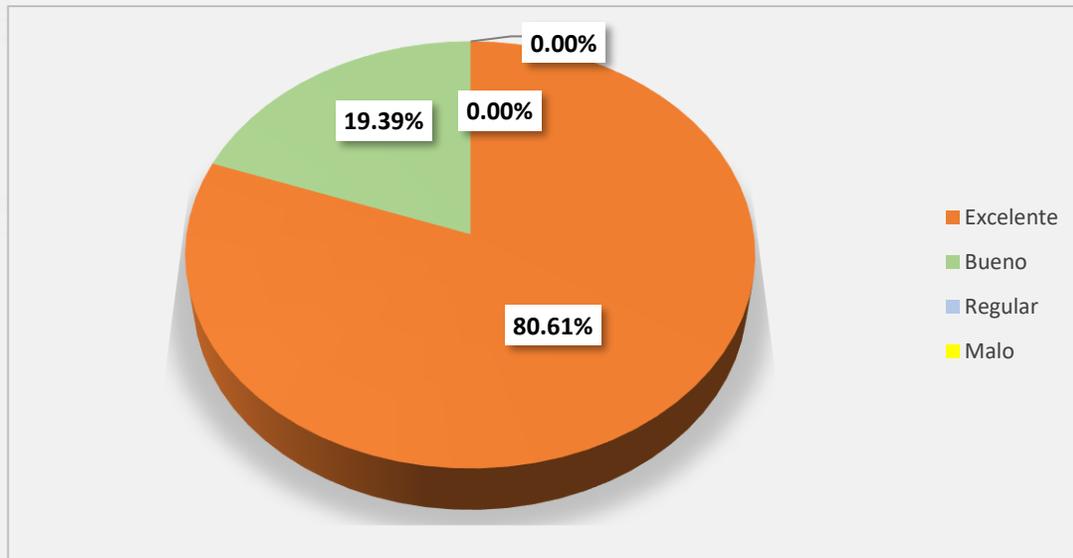
Ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 164

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

Gráfica 8

¿La respuesta a su inquietud ha sido?



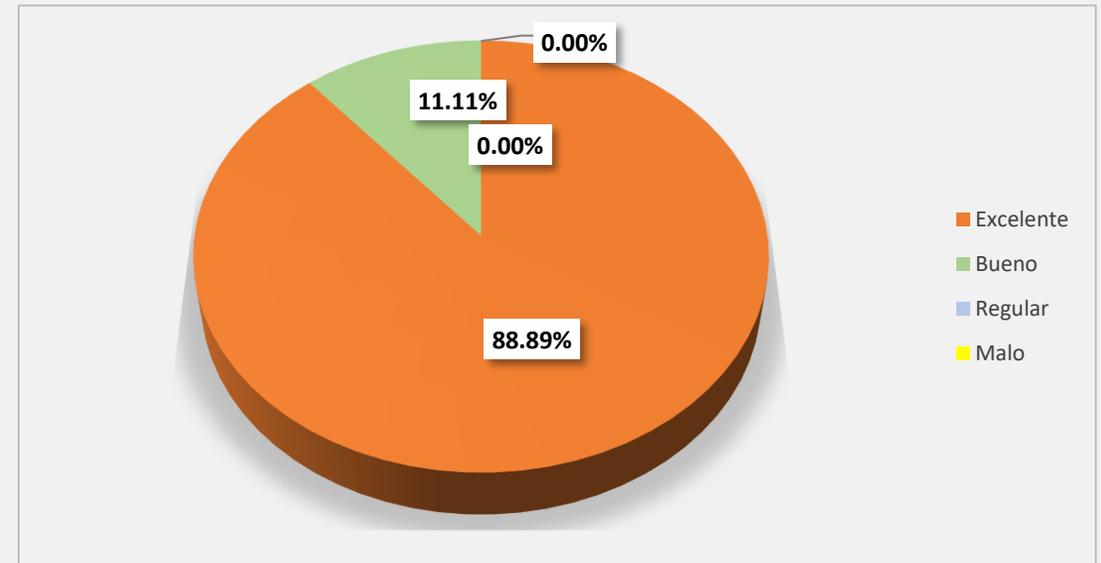
133 ciudadanos respondieron “*Excelente*”, correspondiente a un 80,61%;
32 ciudadanos respondieron “*Bueno*” correspondiente a un 19,39%;
ningún ciudadano respondió “*Regular*” y ningún ciudadano respondió “*Malo*”

Total de respuestas: 165

Fuente: Digiturno - Infotiket
Fecha de corte: 31 de diciembre 2021

Gráfica 9

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



144 ciudadanos respondieron “*Excelente*”, correspondiente a un 88,89%;
18 ciudadanos respondieron “*Bueno*” correspondiente a un 11,11%;
Ningún ciudadano respondió “*Regular*” y Ningún ciudadano respondió “*Malo*”

Total de respuestas: 162

11. SONDEO DE PERCEPCIÓN

Sondeo de percepción canal telefónico:

De las 911 llamadas recibidas,

367 ciudadanos, respondieron *bueno, regular o malo* a la pregunta

“¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?”; y

347 ciudadanos, respondieron *entre: si fue clara o no fue clara*, a la pregunta:

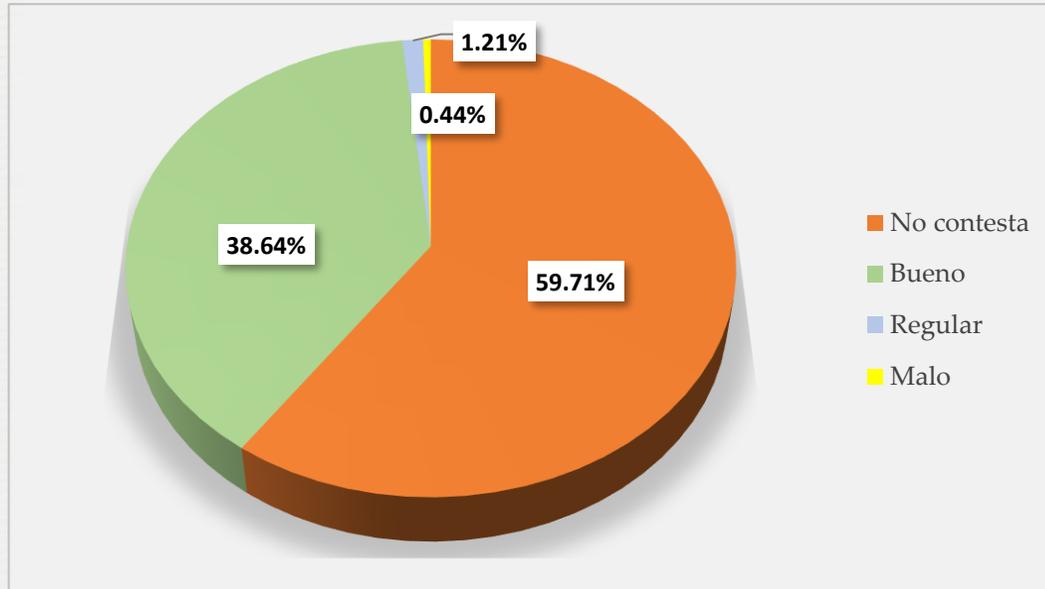
“¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?”,

Obteniendo los siguientes resultados:

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Gráfica 10

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



352 ciudadanos respondieron "Bueno", correspondiente a un 38,64%;
11 ciudadanos "Regular" correspondiente a un 1,21%;
4 ciudadanos "Malo" correspondiente a un 0,44% y
544 ciudadanos No respondieron correspondiente a un 59,71%;

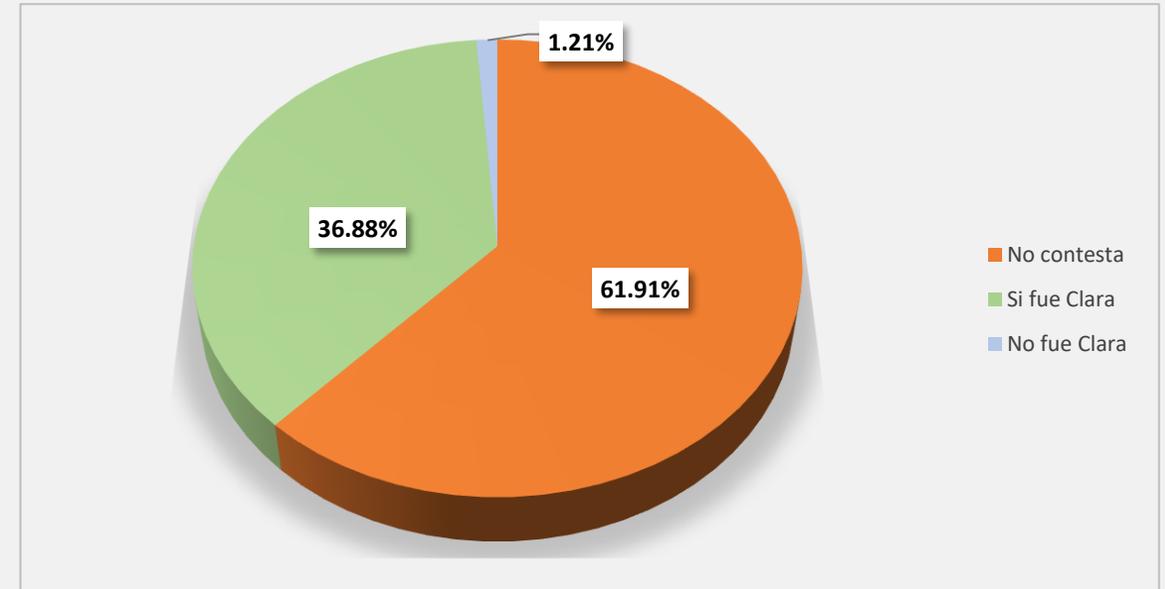
Total: 911

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)

Fecha de corte: 31 de diciembre 2021

Gráfica 11

¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?



336 ciudadanos respondieron "Si fue Clara", correspondiente a un 36,88%;
11 ciudadanos "No fue Clara", correspondiente a un 1,21%;
564 ciudadanos No respondieron correspondiente a un 61,91%

Total: 911