

Jurisdicción Especial para la Paz - JEP

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE PQRSDF PERÍODO: 1 de octubre al 31 de diciembre del 2022

Secretaría Ejecutiva – Departamento de Atención al Ciudadano
Bogotá, enero de 2023



CONTENIDO

Introducción.....	3
I. ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
II. ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSDF, TRIMESTRE OCTUBRE – DICIEMBRE 2022.	5
TOTAL PQRSDF RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL TRIMESTRE	5
TOTAL PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN	5
TOTAL PQRSDF POR MODALIDAD	7
PQRSDF GESTIONADAS POR DEPENDENCIA.....	7
SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE PQRSDF	9
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.....	9
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA.....	10
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10
III. SONDEO DE PERCEPCIÓN	11
SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL	11
¿El tiempo de espera para la atención fue?	11
¿Conocimiento y dominio del tema del funcionario?	12
¿La respuesta a su inquietud ha sido?	12
¿La actitud y disposición del servidor durante la atención fue?	13
SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO	13
¿La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados?	13
¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?.....	14
¿El tiempo de espera para ser atendido fue?	14
¿El tiempo durante la atención fue?	15

Introducción

A través de este documento se presenta el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (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 octubre y el 31 de diciembre 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.

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

- **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 la PQRSDF, colocando el número con el cual fue radicada la solicitud y obteniendo como resultado el Estado del trámite de la siguiente manera:



The screenshot shows the 'Contigo' portal interface. At the top, it says 'SEÑOR USUARIO, CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD, INGRESANDO EL NÚMERO DE RADICADO'. Below this is a search bar labeled 'Ficha de Radicación' with a blue button 'Consultar por Número de Radicado'. Underneath, there is a section titled 'RADICADO *' with a sub-label 'Ingrese radicado'. Below that, it says 'Consultar por datos de Radicación:' followed by two buttons: a blue 'Consultar' button and a red 'Salir' button.

Estado de trámite:

Número de radicación:

Fecha de radicación de PQR:

Número de radicado de respuesta:

Fecha de inicio del proceso de entrega:

Estado de la entrega:

Fecha de la entrega física o electrónica:

II. ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSDF, TRIMESTRE OCTUBRE – DICIEMBRE 2022

TOTAL PQRSDF RECIBIDAS Y ATENDIDAS EN EL TRIMESTRE

En el trimestre de octubre - diciembre de 2022 se registraron 4.159 solicitudes tipificadas como PQRSDF a través de los distintos canales de atención, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias de la entidad para la respectiva respuesta o traslado a la autoridad competente.

Cuadro 1: PQRSDF POR MES - IV Trimestre 2022

PQRSDF POR MES - IV Trimestre 2022			
Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Recibidas	Recibidas	Recibidas	
1.564	1.511	1.084	4.159

Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Atendidas	Atendidas	Atendidas	
1.562	1.510	1.083	4.155

Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022.

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.

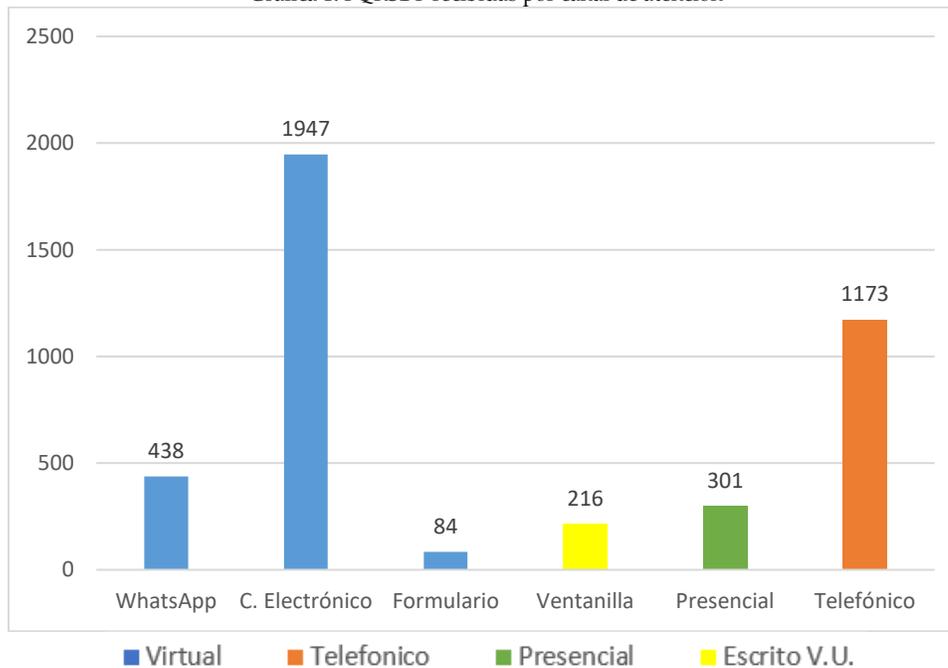
Cuadro 2: PQRSD POR CANAL DE ATENCION - IV Trimestre 2022

PQRSD POR CANAL DE ATENCION - IV Trimestre 2022							
OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		TOTAL, TRIMESTRE	PROCENTAJE
WhatsApp	149	WhatsApp	136	WhatsApp	153	438	10,53%
C. Electrónico	742	C. Electrónico	724	C. Electrónico	481	1947	46,81%
Formulario	30	Formulario	36	Formulario	18	84	2,02%
Ventanilla	126	Ventanilla	44	Ventanilla	46	216	5,19%
Presencial	99	Presencial	121	Presencial	81	301	7,24%
Telefónico	418	Telefónico	450	Telefónico	305	1173	28,20%
Total	1564	Total	1511	Total	1084	4159	100,00%

Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 31 de diciembre 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: 31 de diciembre 2022.

Como lo muestra el cuadro y la gráfica el canal virtual fue el más utilizado por los ciudadanos, titulares del derecho y partes interesadas, desde el correo electrónico, seguido del canal telefónico, el canal presencial y finalmente el canal escrito desde la Ventanilla Única.



TOTAL PQRSDF POR MODALIDAD

Del total de 4.159 PQRSDF recibidas en el trimestre octubre – diciembre de 2022, se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 3: PQRSDF por Modalidad

Modalidad	No	Porcentaje
Petición de interés general y/o particular	2.812	67,61%
Solicitud de Documentos y de Información	721	17,34%
Falta de competencia	319	7,67%
Petición incompleta	150	3,61%
Petición entre autoridades	141	3,39%
Solicitudes del Congreso, Organismos De Control, Representantes A La Cámara Y Senadores	5	0,12%
Consultas y/o Conceptos	5	0,12%
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	3	0,07%
Queja	2	0,05%
Felicitación	1	0,02%
Total general	4.159	100,00%

Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022.

PQRSDF GESTIONADAS POR DEPENDENCIA

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

El primer lugar, lo ocupa el Departamento de Atención al Ciudadano con 2.554 solicitudes atendidas que representan el 61.41% sobre el total gestionado en el periodo analizado.

En el segundo lugar, se encuentra el Departamento de Conceptos y Representación Jurídica con 589 PQRSDF que corresponden a 14.16% sobre el total gestionado.

En el tercer y cuarto lugar se encuentran el Departamento de Atención a Víctimas con 260 PQRSDF que representa el 6,25% y el Departamento SAAD Defensa a Comparecientes con 191 PQRSDF que corresponde al 4,59%.

Mientras que el 13.59% restante de las solicitudes gestionadas estuvo a cargo de otras dependencias de la entidad.



Cuadro 4: PQRSD por área

Área	No
5160-Departamento de Atención al Ciudadano	2.554
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	589
5120-Departamento de Atención a Víctimas	260
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	191
4100-Dirección UIA	165
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	131
2001-Secretaría Judicial	68
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	41
5410-Subdirección de Talento Humano	33
5230-Subdirección de Comunicaciones	16
5250-Subdirección de Planeación	13
5100-Subsecretaría	12
1000-Presidencia	10
5510-Subdirección de Contratación	10
5000-Secretaría Ejecutiva	9
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	6
5110-Departamento de Enfoques Diferenciales	6
5150-Departamento de Gestión Territorial	6
5240-Subdirección de Control Interno	6
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	6
1001-Relatoría	5
5440-Departamento de Gestión Documental	5
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	4
3220-Sala de Amnistía o Indulto	3
5210-Subdirección de Asuntos Disciplinarios	2
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	2
5430-Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura	2
9999-Ventanilla Única	2
3110-Sección de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	1
3120-Sección de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	1
Total	4.159

Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022.

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE PQRSDF

Para el cuarto trimestre 1.912 (45,97%) PQRSDF, fueron respondidas de manera inmediata mediante el canal telefónico, canal presencial y canal virtual - WhatsApp a través de un agente o contratista.

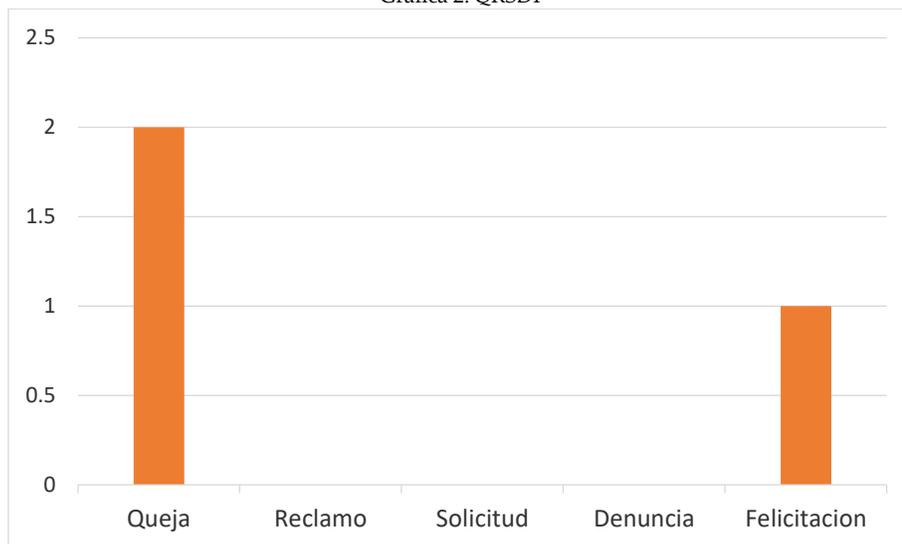
2.006 (48,23%) PQRSDF, fueron respondidas de manera escrita, mediante ventanilla única, correo institucional y formulario de PQRSDF.

4 (0,1%) PQRSDF se encuentran en gestión y finalmente 237 (5,7%) corresponden a archivadas que no requieren respuesta.

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 3 QRSDF, correspondientes a dos (2) quejas y una (1) felicitación, radicadas a través del correo.

Grafica 2: QRSDF



Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 31 de diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre del 2022.

Cuadro 5: Tiempo Promedio de Respuesta

Modalidad	CPACA (Días)	Promedio de Días Transcurridos
Consultas y/o Conceptos	30	20,2
Falta de competencia	5	3,28
Petición de interés general y/o particular	15	12,5
Petición entre autoridades	10	7,73
Petición incompleta	10	6,61
Peticiones de la Defensoría del Pueblo	5	2,67
Queja	15	13
Solicitud de Documentos y de Información	10	9

Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022.

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 derecho 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 4.159 PQRSDF.

Cuadro 6: Solicitudes de Acceso a la Información

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	PQRSDF ANÓNIMAS	Atendidas Términos	Atendidas Fuera de Termino	Archivadas	En Trámite de Respuesta	NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN
4.159	319	2	3.713	205	237	4	0

Fuente: CONTI: canal escrito, Vista CRM: canal presencial sede, canal virtual y canal telefónico
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022.

Debe tenerse en cuenta que dentro de las atendidas se encuentran las PQRSDF que fueron trasladadas a otra institución y las anónimas.



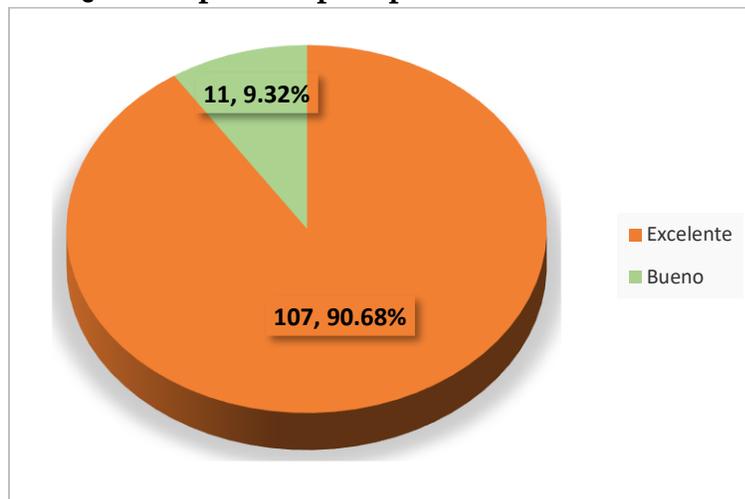
III. SONDEO DE PERCEPCIÓN

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

Grafica 3: Sondeo de Percepción Canal Presencial

¿El tiempo de espera para la atención fue?



Fuente: Vista CRM: canal presencial sede
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022

107 ciudadanos respondieron **"Excelente"**, correspondiente a un **90,68%**;

11 ciudadanos respondieron **"Bueno"**, correspondiente a un **9,32%**;

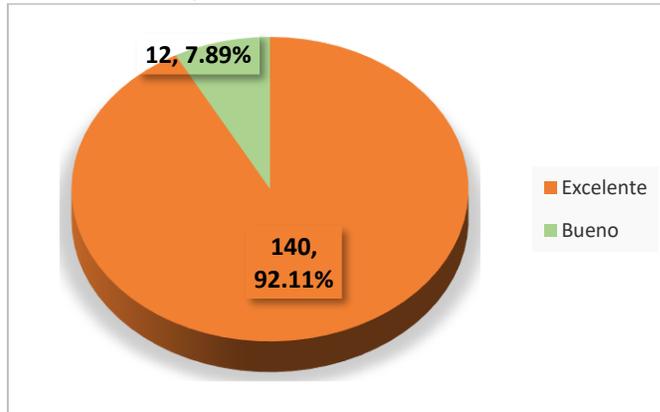
Ningún ciudadano respondió **"Regular"** y

Ningún ciudadano respondió **"Malo"**

Total de respuestas: 118

Grafica 4: Sondeo de Percepción Canal Presencial

¿Conocimiento y dominio del tema del funcionario?

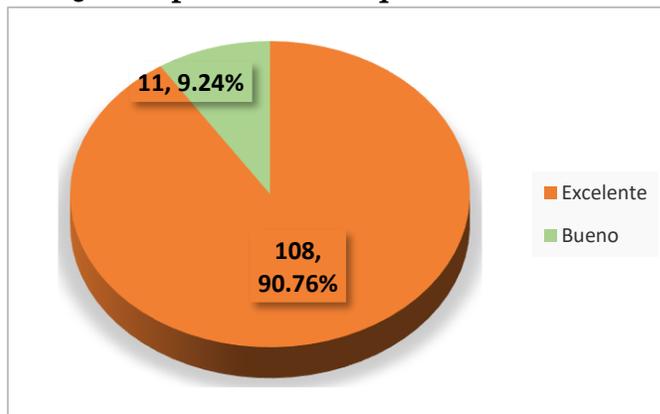


Fuente: Vista CRM: canal presencial sede
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022

140 ciudadanos respondieron **"Excelente"**, correspondiente a un **92,11%**;
12 ciudadanos respondieron **"Bueno"** correspondiente a un **7,89%**;
Ningún ciudadano respondió **"Regular"** y
Ningún ciudadano respondió **"Malo"**
Total de respuestas: 152

Grafica 5: Sondeo de Percepción Canal Presencial

¿La respuesta a su inquietud ha sido?



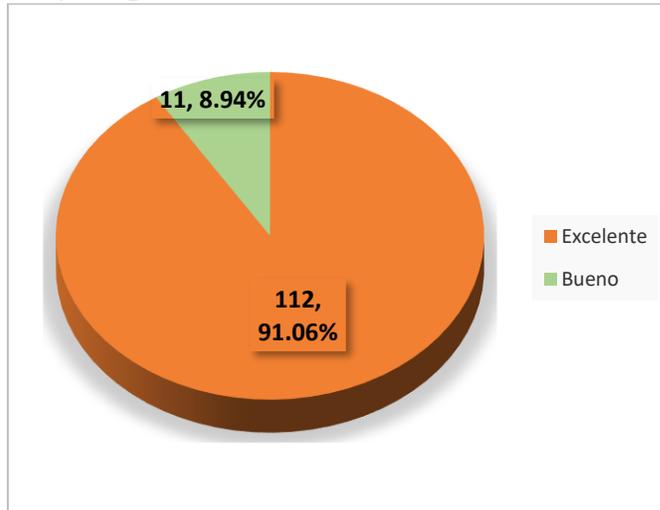
Fuente: Vista CRM: canal presencial sede
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022

108 ciudadanos respondieron **"Excelente"**, correspondiente a un **90,76%**;
11 ciudadanos respondieron **"Bueno"**, correspondiente a un **9,24%**;
Ningún ciudadano respondió **"Regular"** y
Ningún ciudadano respondió **"Malo"**
Total de respuestas: 119



Grafica 6: Sondeo de Percepción Canal Presencial

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



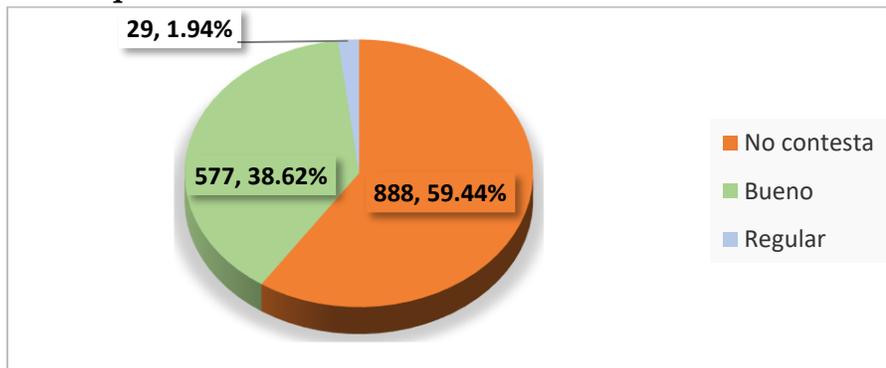
Fuente: Vista CRM: canal presencial sede
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022

112 ciudadanos respondieron **"Excelente"**, correspondiente a un **91,06%**;
11 ciudadanos respondieron **"Bueno"**, correspondiente a un **8,94%**;
Ningún ciudadano respondió **"Regular"** y
Ningún ciudadano respondió **"Malo"**
 Total de respuestas: 123

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Grafica 7: Sondeo de Percepción Canal Telefónico

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



Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022

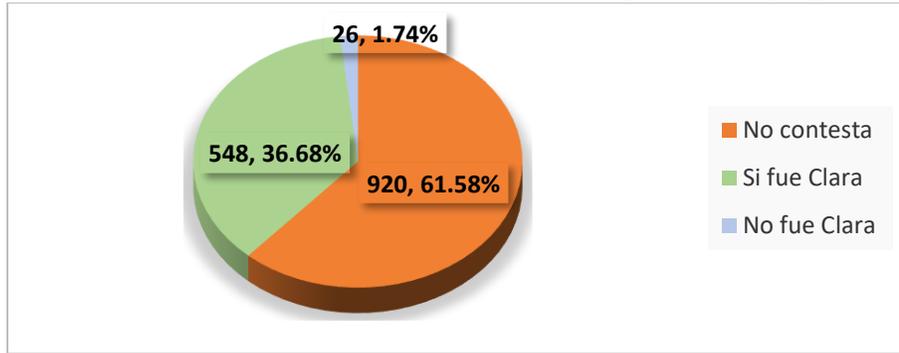
577 ciudadanos respondieron **"Bueno"**, correspondiente a un **38,62%**;
29 ciudadanos **"Regular"** correspondiente a un **1,94%**;



Ningún ciudadano respondió **“Malo”** y **888** ciudadanos **No respondieron** la encuesta correspondiente a un **59,44%**;
Total: 1.494

Grafica 8: Sondeo de Percepción Canal Telefónico

¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?

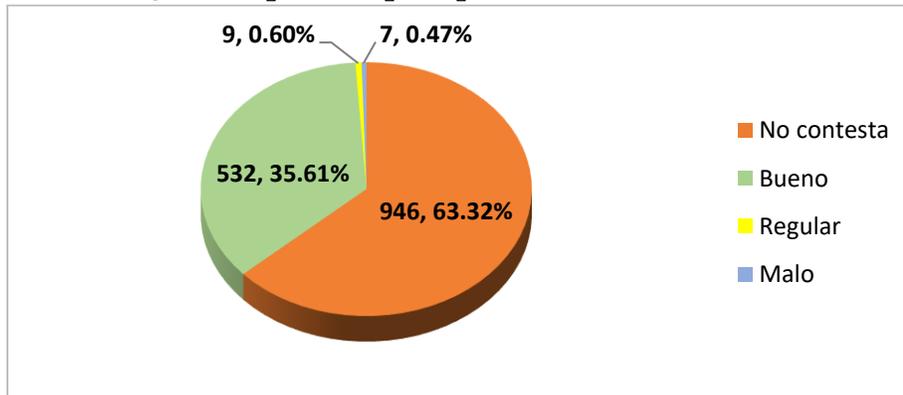


Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022

548 ciudadanos respondieron **“Si fue Clara”**, correspondiente a un **36,68%**;
26 ciudadanos **“No fue Clara”**, correspondiente a un **1,74%**;
920 ciudadanos **No respondieron** la encuesta correspondiente a un **61,58%**
Total: 1.494

Grafica 9: Sondeo de Percepción Canal Telefónico

¿El tiempo de espera para ser atendido fue?

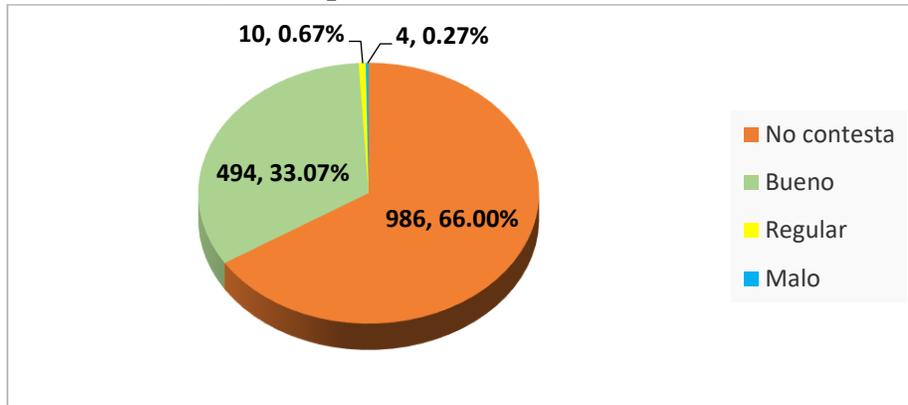


Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022

532 ciudadanos respondieron **“Bueno”**, correspondiente a un **35,61%**;
9 ciudadanos **“Regular”** correspondiente a un **0,6%**;
7 ciudadanos **“Malo”** correspondiente a un **0,47%** y
946 ciudadanos **No respondieron** la encuesta correspondiente a un **63,32%**;
Total: 1.494



Grafica 10: Sondeo de Percepción Canal Telefónico
¿El tiempo durante la atención fue?



Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)
Fecha de corte: 31 de diciembre 2022

494 ciudadanos respondieron **“Bueno”**, correspondiente a un **33,07%**;
10 ciudadanos **“Regular”** correspondiente a un **0,67%**;
4 ciudadanos **“Malo”** correspondiente a un **0,27%** y
986 ciudadanos **No respondieron** la encuesta correspondiente a un **66%**;
Total: 1.494