

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE PQRSDF

Tercer Trimestre – 2021
1 de julio al 30 de septiembre 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 tercer 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

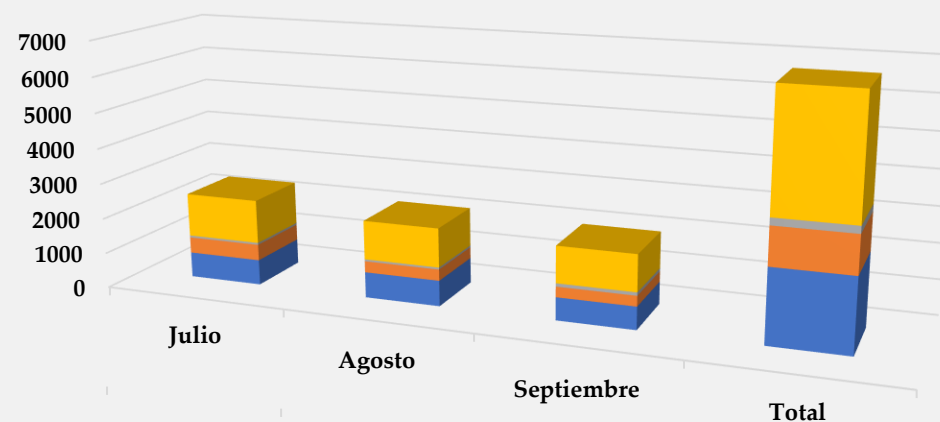
A través de esta presentación se realiza el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas en la entidad por medio de los diferentes canales de atención, que fueron debidamente respondidas por las distintas dependencias de la Jurisdicción 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 julio y el 30 de septiembre 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 TERCER TRIMESTRE DE 2021

Durante el tercer trimestre del 2021, la JEP recibió un total de 3.354 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades mediante los canales de atención: presencial, telefónico y escrito dispuestos por la entidad.



	Julio	Agosto	Septiembre	Total
■ Total	1226	1098	1030	3354
■ Canal Presencial	57	55	92	204
■ Canal Telefónico	453	318	294	1065
■ Canal Escrito	716	725	644	2085

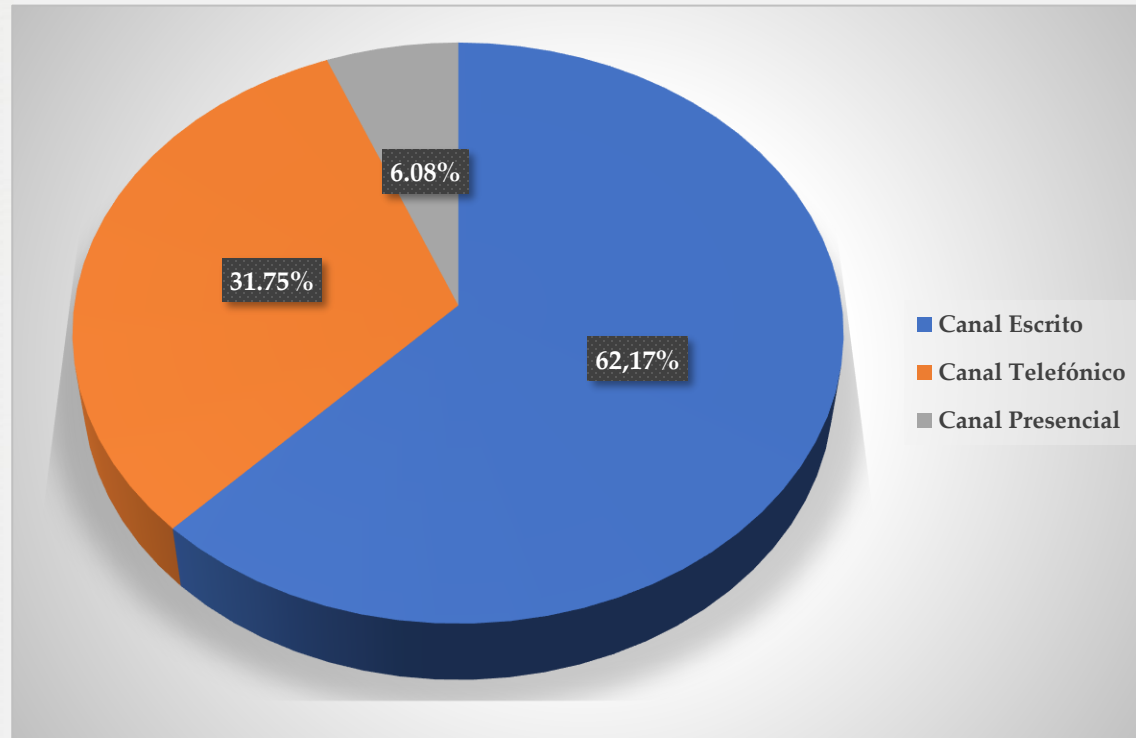
■ Canal Escrito ■ Canal Telefónico ■ Canal Presencial ■ Total

Fuente: Base de datos Contact Center (canal telefónico), CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 30 de septiembre 2021.

3. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Gráfica 2

Total de PQRSDF recibidas por canal de atención



Fuente: Base de datos Contact Center-Vista CRM (canal telefónico), CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 30 de septiembre 2021.

Entre Julio y Septiembre del 2021, el mayor porcentaje de participación correspondió al uso del canal escrito con un 62,17% equivalente a 2.085 solicitudes recibidas; un 31,75% equivalente al canal telefónico con 1.065 atenciones y un 6,08% equivalente al canal presencial con 204 solicitudes atendidas.

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

Cuadro 1

Total de PQRSDF según su tipo documental

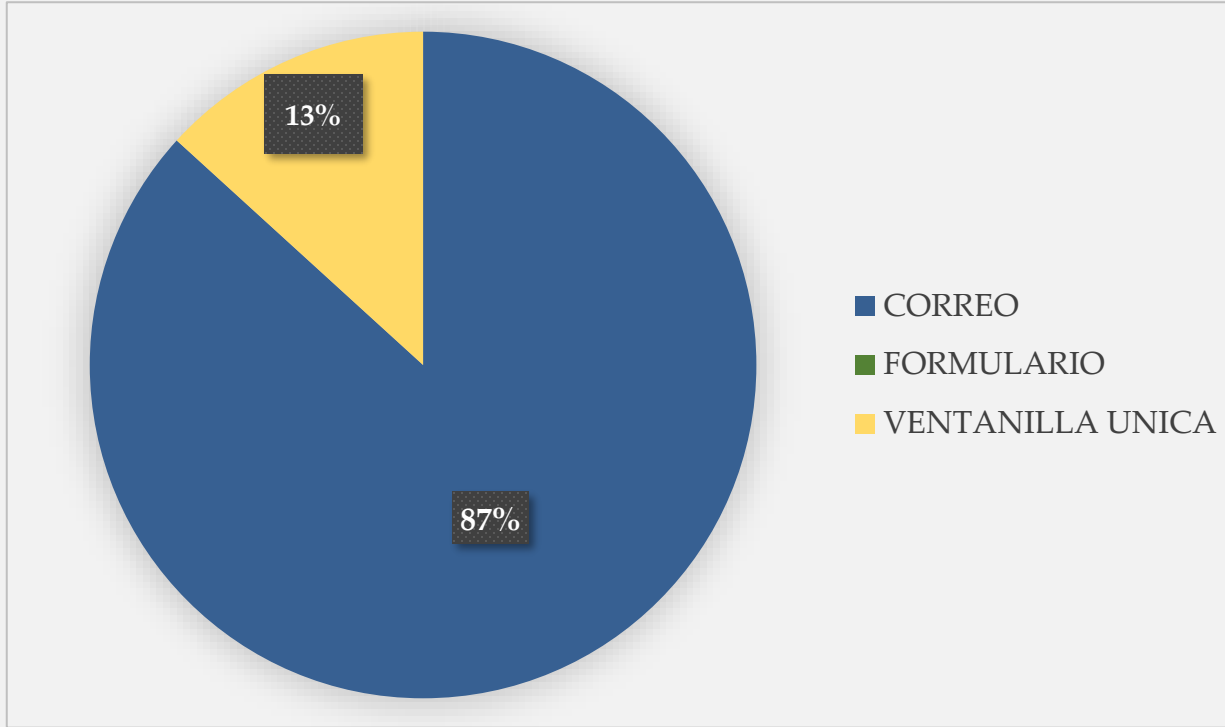
Tipo Documental	Canal Escrito	Canal Telefónico	Canal Presencial
Falta de competencia	150	0	0
Petición de interés general y/o particular	870	1065	204
Petición entre autoridades	355	0	0
Petición incompleta	77	0	0
Queja	6	0	0
Solicitud de Documentos y de Información	625	0	0
Felicitación	1	0	0
Consulta y/o Concepto	1	0	0
Total general	2085	1065	204

Para el tercer trimestre del 2021, la Petición de interés general y/o particular, constituyó el 63,77% de la totalidad de PQRSDF recibidas por la JEP.

Fuente: Base de datos Contact Center – Vista CRM (canal telefónico), CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.

Fecha de corte: 30 de septiembre 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: 30 de septiembre 2021.

Canal Escrito	No de PQRSDF
Correo	1.809
Formulario	0
Ventanilla Única	276
Total general	2.085

6. PQRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

Entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2021, se registró que el 32,28% 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	673
5520-Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	596
5120-Departamento de Atención a Víctimas	314
5500-Dirección de Asuntos Jurídicos	250
5130-Departamento SAAD Defensa a Comparecientes	108
2001-Secretaría Judicial	19
5410-Subdirección de Talento Humano	18
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	16
5140-Departamento SAAD Representación a Víctimas	10
4100-Dirección UIA	8
9999-BPO SERVISOFTE S.A.	8
1000-Presidencia	7
1001-Relatoría	6
5230-Subdirección de Comunicaciones	6
5260-Subdirección de Fortalecimiento Institucional	6
3230-Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	5
5100-Subsecretaría	5
5440-Departamento de Gestión Documental	5
5110-Departamento de Enfoques Diferenciales	4
3120-Sección de Ausencia de Reconocimiento de Verdad y Responsabilidad	3
5000-Secretaría Ejecutiva	3
5150-Departamento de Gestión Territorial	3
5240-Subdirección de Control Interno	3
5300-Dirección de Tecnologías de la Información	2
1002-Grupo de Análisis de la Información del GRAI	1
3140-Sección de Apelación	1
3220-Sala de Amnistía o Indulto	1
5210-Subdirección de Asuntos Disciplinarios	1
5250-Subdirección de Planeación	1
5420-Subdirección Financiera	1
5431-Oficina Asesora de Seguridad y Protección	1
Total PQRSDF	2085

Cuadro 2 Dependencia responsable de las PQRSDF por canal de atención

Fuente: Base de datos Contac center- Vista CRM (canal telefónico), CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.

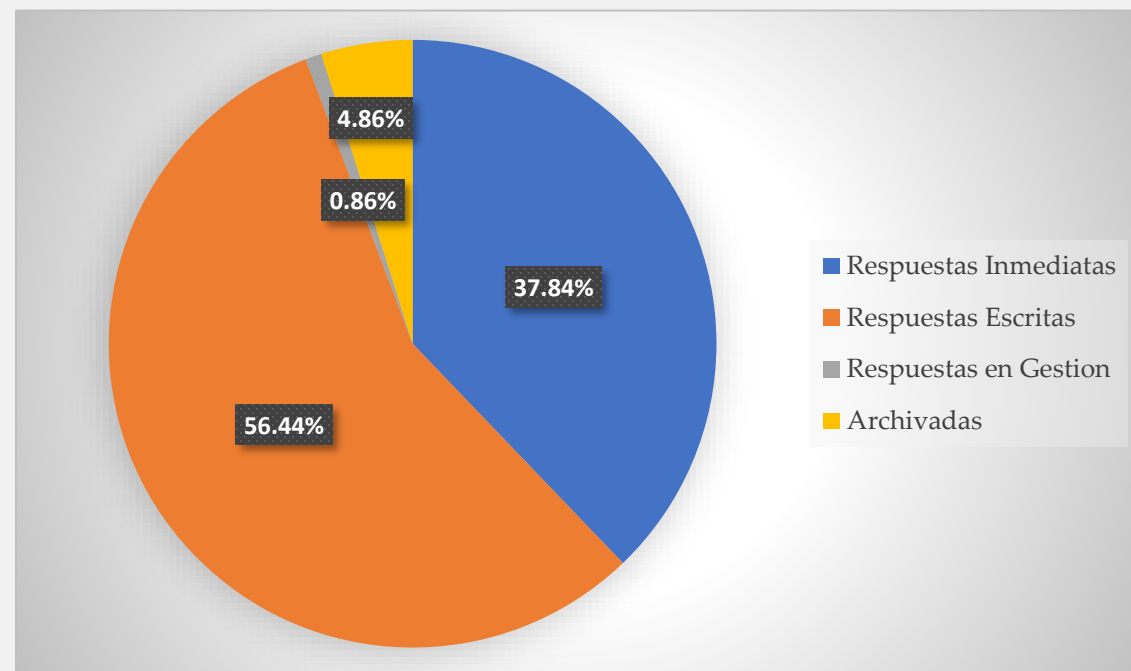
Fecha de corte: 30 de septiembre 2021.

* Se incluyeron 215 PQRSDF en el canal escrito, teniendo en cuenta que son respondidas por usuarios 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 1.269 (37,84%) PQRSDF, fueron respondidas de manera inmediata (canal telefónico y presencial) a través de un agente o contratista; 1.893 (56,44%) PQRSDF, fueron respondidas de manera escrita; 29 (0,86%) PQRSDF se encuentran en gestión, de las cuales 5 se deben responder en el siguiente trimestre y 163 (4,86%) corresponden a archivadas o no requieren respuesta.

Gráfica 4. Seguimiento a las respuestas de las PQRSDF



Fuente: Base de datos Contac center- Vista CRM Canal telefónico), CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 30 de septiembre 2021.

8. QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En el trimestre se reportan un total de 7 QRSDF, correspondientes a seis (6) quejas, y una (1) felicitación, radicadas a través de correo electrónico y ventanilla única

	QRSDF	No
Queja		6
Reclamo		0
Sugerencias		0
Denuncias		0
Felicitaciones		1

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



Fuente: Base de datos Contact Center – Vista CRM (canal telefónico), CONTI (canal escrito) y vista CRM (canal presencial)-Secretaría Ejecutiva JEP.

Fecha de corte: 30 de junio 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 3.354 PQRSDF.

Cuadro 3.
Solicitud de Acceso a la Información.

III 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	3.354	150	9	1.866	27	163	29	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	2,93
petición de interés general y/o particular	15	30	12,62
petición entre autoridades	10	10	10,7
petición incompleta	10	10	5,79
Queja	15	15	13,0
Solicitud de documentos y de información	10	20	9,65

Fuente: Base de datos, CONTI (canal escrito),
Fecha de corte: 30 de septiembre 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 julio al 30 de septiembre 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:

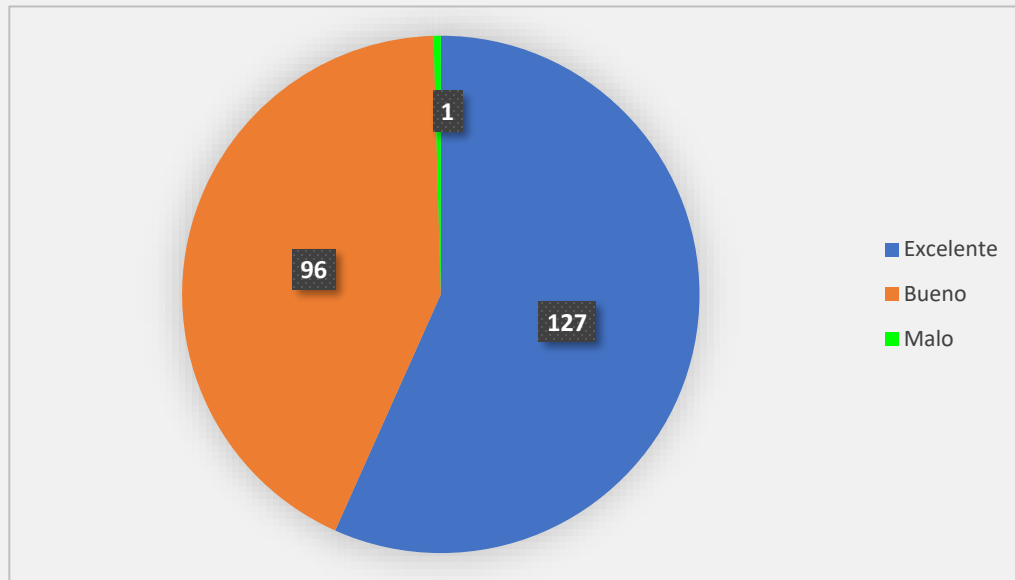
Sondeo de percepción canal presencial:

A las personas atendidas presencialmente (204) 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?



127 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 56,7%;

96 ciudadanos "Bueno" correspondiente a un 42,86%;

Ningún ciudadano respondió "Regular" y

1 ciudadano respondió "Malo" correspondiente a un 0,44%

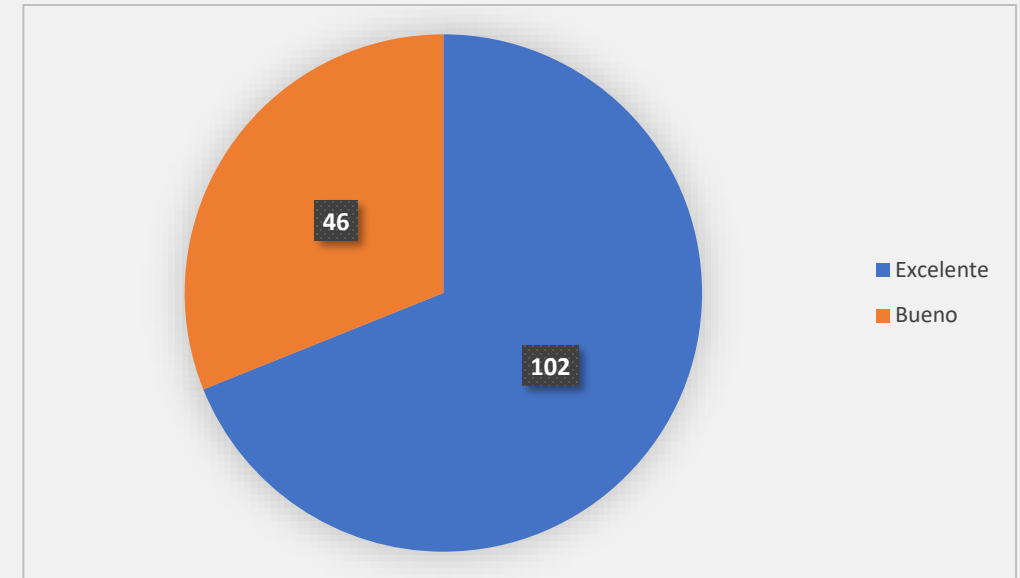
Total de respuestas: 224

Fuente: Digiturno - Infotiket

Fecha de corte: 30 de septiembre 2021

Gráfica 7

¿Conocimiento y dominio del tema del funcionario?



102 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 68,92%;

46 ciudadanos "Bueno" correspondiente a un 31,08%;

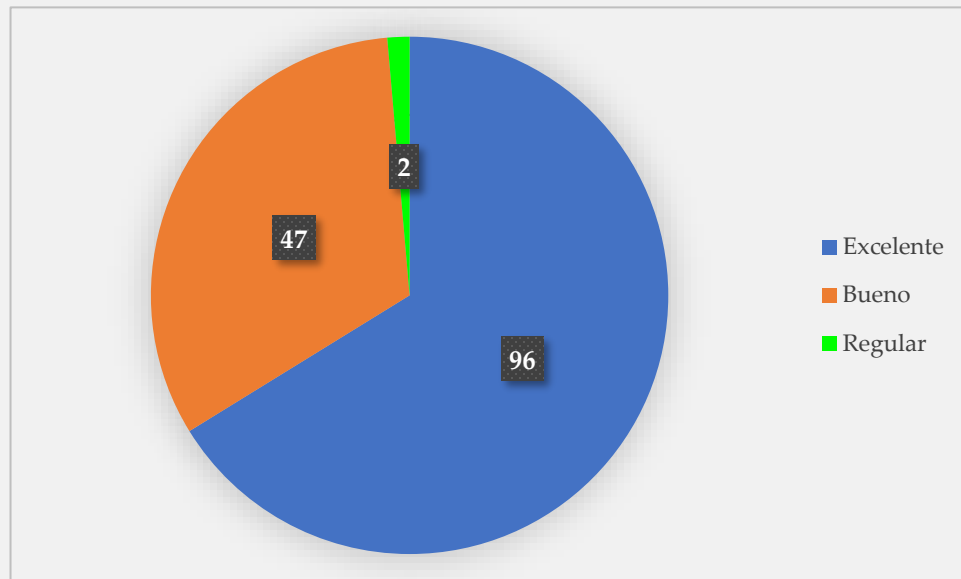
Ningún ciudadano respondió "Regular" y

Ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 148

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL PRESENCIAL

Gráfica 8
¿La respuesta a su inquietud ha sido?



96 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 66,21%;

47 ciudadanos "Bueno" correspondiente a un 32,41%;

2 ciudadanos respondieron "Regular" correspondiente a un 1,38%

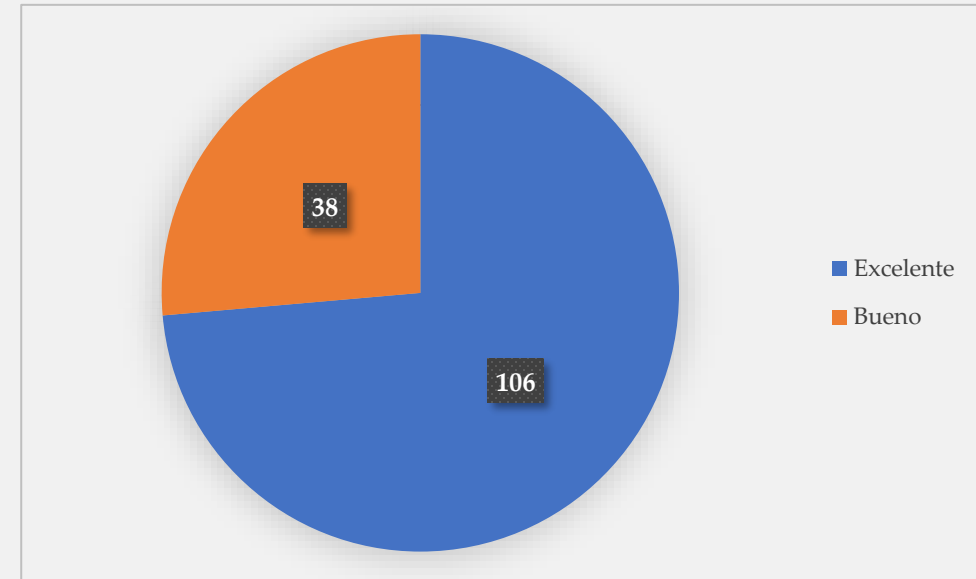
Y ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 145

Fuente: Digiturno - Infotiket

Fecha de corte: 30 de septiembre 2021

Gráfica 9
¿La actitud y disposición del servidor durante la atención fue?



106 ciudadanos respondieron "Excelente", correspondiente a un 73,61%;

38 ciudadanos "Bueno" correspondiente a un 26,39%;

Ningún ciudadano respondió "Regular" y

Ningún ciudadano respondió "Malo"

Total de respuestas: 144

11. SONDEO DE PERCEPCIÓN

Sondeo de percepción canal telefónico:

De las 1.065 llamadas recibidas,

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

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

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

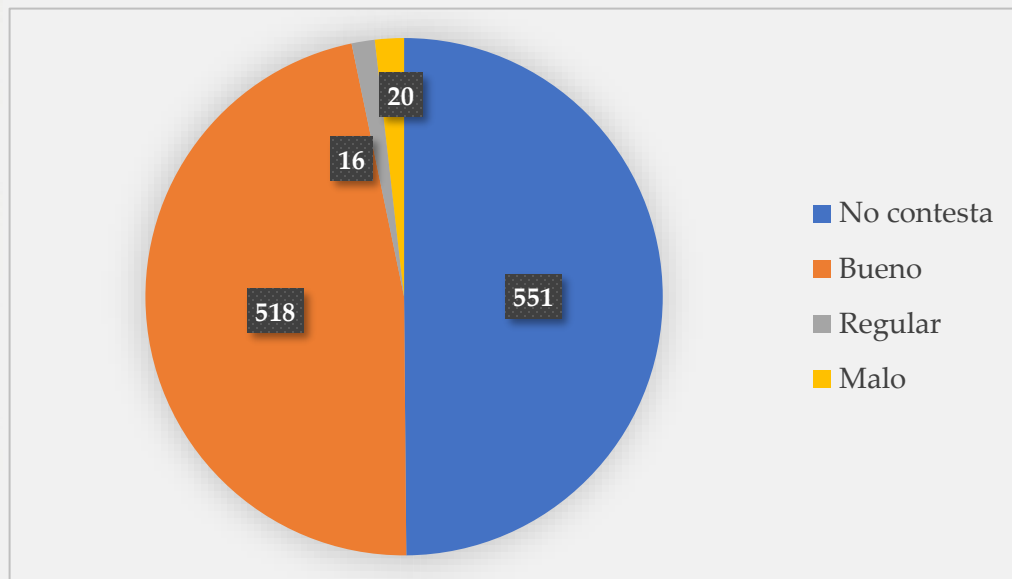
“¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?”,

Obteniendo los siguientes resultados:

SONDEO DE PERCEPCIÓN CANAL TELEFÓNICO

Gráfica 10

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



518 ciudadanos respondieron "Bueno", correspondiente a un 46,88%;

16 ciudadanos "Regular" correspondiente a un 1,45%;

20 ciudadanos "Malo" correspondiente a un 1,81% y

551 ciudadanos No respondieron correspondiente a un 49,86%;

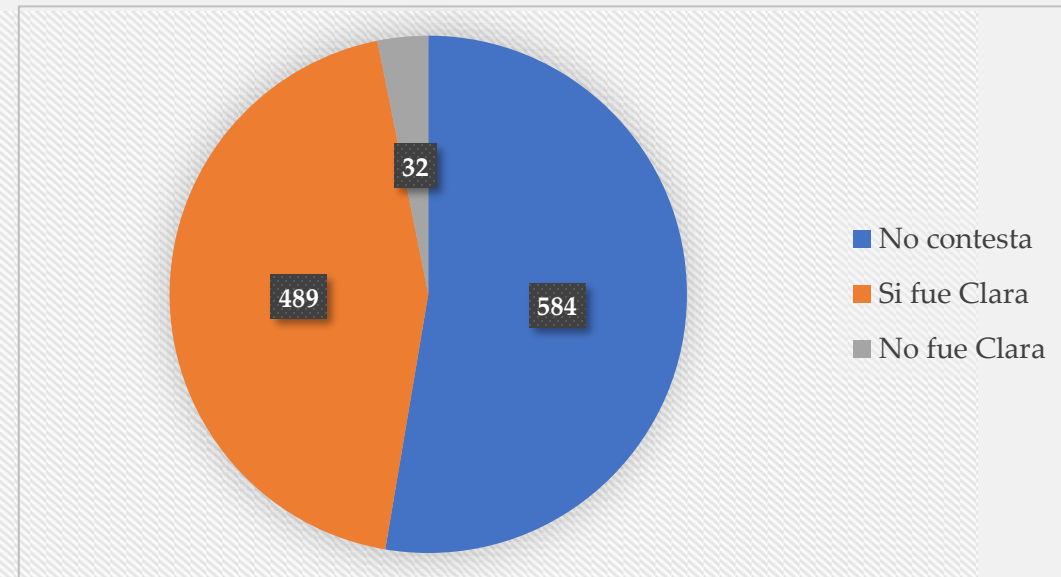
Total: 1105

Fuente: Base de datos Contac center (canal telefónico)

Fecha de corte: 30 de septiembre 2021

Gráfica 11

¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?



489 ciudadanos respondieron "Si fue Clara", correspondiente a un 44,25%;

32 ciudadanos "No fue Clara", correspondiente a un 2,90%;

584 ciudadanos No respondieron correspondiente a un 52,85%

Total: 1105