

INFORME TRIMESTRAL DEL TRÁMITE DE PQRSFD

Primer Trimestre – 2020
1 de enero a 31 de marzo de 2020

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, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), recibidas en el primer trimestre de 2.020.
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.
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: Seguimiento a las respuestas de las PQRSFD.

Gráfica 4: La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados.

Gráfica 5: La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna.

Gráfica 6: El tiempo de espera para la atención fue.

Gráfica 7: Conocimiento y dominio del tema del funcionario o contratista.

Gráfica 8: La respuesta a su inquietud ha sido.

Gráfica 9: La actitud y disposición del servidor durante la atención fue.

LISTA DE CUADROS E ILUSTRACIÓN

Cuadro 1: Total de PQRSFD, según su tipo documental.

Cuadro 2: Departamento responsable de las PQRSFD.

Ilustración 1: Tiempo promedio de respuesta.

1. INTRODUCCIÓN

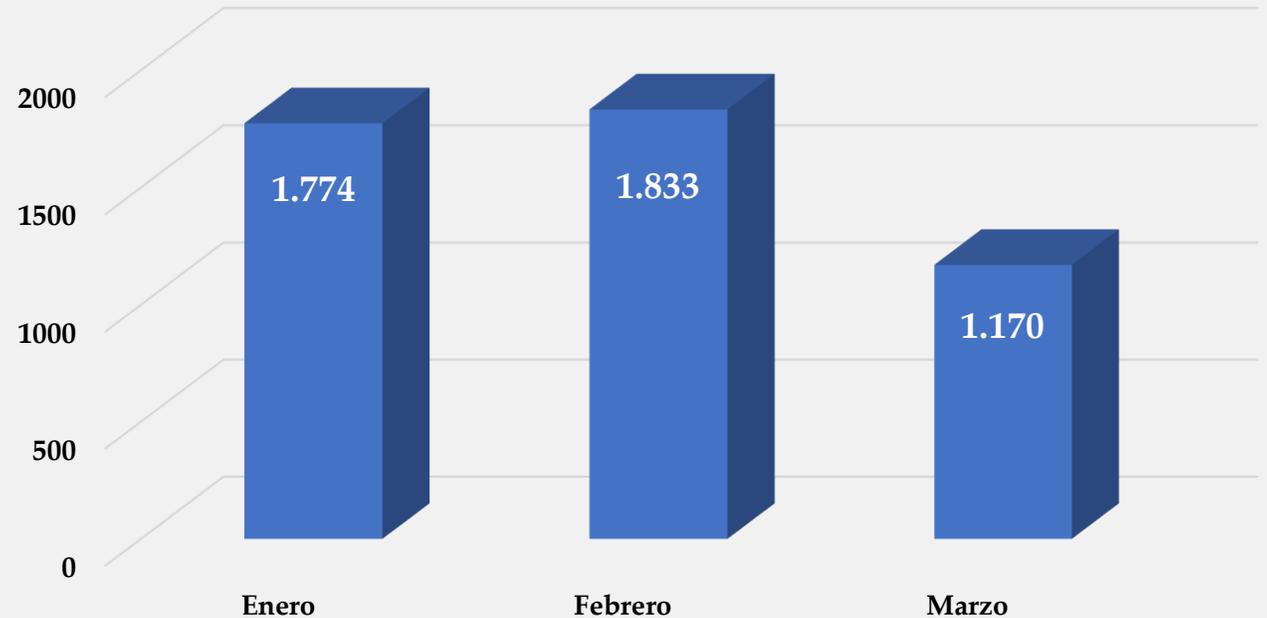
El presente documento corresponde al informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSFD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Jurisdicción Especial para la Paz y la percepción de los servicios evaluados por los titulares de derechos, terceros intervinientes y ciudadanía en general, durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2.020.

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 PRIMER TRIMESTRE DE 2.020

Durante el primer trimestre de 2.020, la JEP recibió un total de 4.777 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias mediante los canales de atención: presencial, telefónico y escrito.

Gráfica 1
Total de PQRSFD recibidas en el trimestre



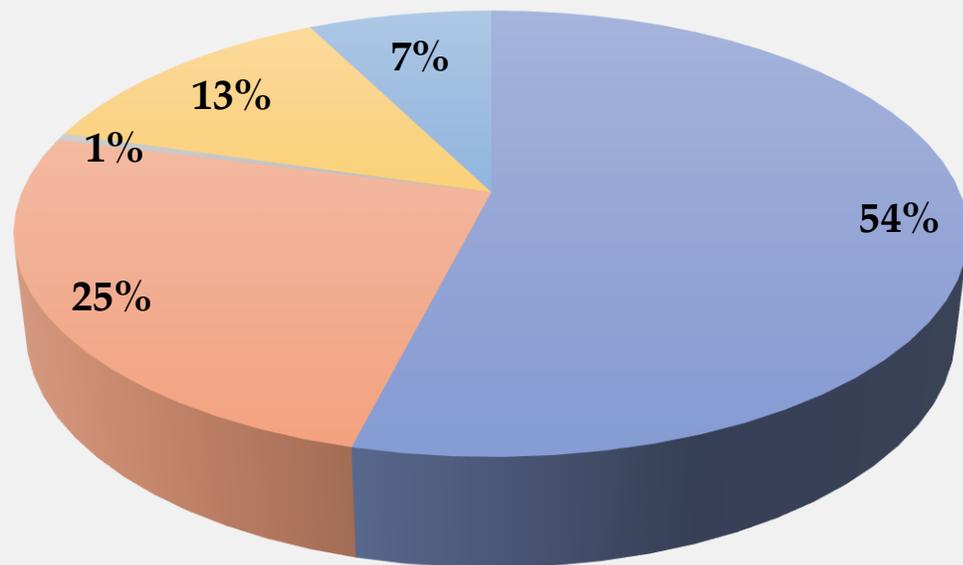
Fuente: Base de datos atención presencial (canal presencial), Conalcréditos (canal telefónico) y Orfeo (canal escrito).
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC)-Secretaría Ejecutiva JEP.

Fecha de corte: 31 de marzo 2020.

3. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Gráfica 2

Total de PQRSFD recibidas por canal de atención



- Telefónico
- Presencial
- Virtual - Formulario Web
- Virtual - Correo electrónico
- Ventanilla Única

Entre enero y marzo de 2020, el mayor porcentaje de participación correspondió al uso del canal telefónico con 54%; seguido por la atención presencial con un 25%; el uso del canal virtual (correo electrónico) con 13%; el canal escrito ventanilla única con 7%; y con un 1% el uso por parte de los ciudadanos del formulario web.

Fuente: Base de datos atención presencial (canal presencial), Conalcréditos (canal telefónico) y Orfeo (canal escrito).

Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC)-Secretaría Ejecutiva JEP.

Fecha de corte: 31 de marzo 2020.

4. PQRSFD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN

Cuadro 1
Total de PQRSFD según su tipo documental

Modalidad de la Petición	Numero
Petición de interés general y/o particular	4.564
Solicitud de documentos y de información	188
Petición entre autoridades	13
Devolución por solicitud incompleta o clara	4
Consulta	3
Denuncia por actos de corrupción internos	2
Falta de competencia	1
Felicitación	1
Queja	1
Total	4.777

Para el primer trimestre de 2020, la petición de interés general y/o particular, constituyó el **95,5%** de la totalidad de modalidades de petición que recibió la JEP.

5. PQRSFD ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

Cuadro 2
Dependencia que responde las PQRSFD

DEPENDENCIA	No. PQRSFD
Departamento de Atención al Ciudadano	3.972
Departamento de Conceptos y Representación Jurídica	205
Dirección de Asuntos Jurídicos	125
Departamento Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa a Comparecientes	101
Departamento de Atención a Víctimas	94
Subsecretaría Ejecutiva	59
Secretaría Judicial	51
Sala de Definición de Situaciones Jurídicas	32
Sala de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	29
Unidad de Investigación y Acusaciones	20
Sala de Amnistía o Indulto	17
Sección de Primera Instancia con Reconocimiento	14
Presidencia	11
Departamento Sistema Autónomo de Asesoría, Defensa y Representación a Víctimas	9
Subdirección de Talento Humano	8
Subdirección de Comunicaciones	4
Departamento de Enfoques Diferenciales	3
Subdirección de Planeación	3
Subdirección Financiera	3
Departamento de Gestión Territorial	2
Dirección de Tecnologías de la Información	2
Secretaría Ejecutiva	2
Subdirección de Asuntos Disciplinarios	2
Subdirección de Contratación	2
Subdirección de Fortalecimiento Institucional	2
Dirección Administrativa y Financiera	1
Grupo de Análisis e Información	1
Sección de Apelación	1
Sección de Revisión de Sentencias	1
Sección de Reconocimiento de Verdad, de Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas	1
Total	4.777

Entre el 1 de enero al 31 de marzo del 2.020, se registró que el 83,1% de las peticiones fueron tramitadas por el Departamento de Atención al Ciudadano de la Secretaría Ejecutiva por los diferentes canales de atención.

Fuente: Base de datos atención presencial (canal presencial), Conalcréditos (canal telefónico) y Orfeo (canal escrito).

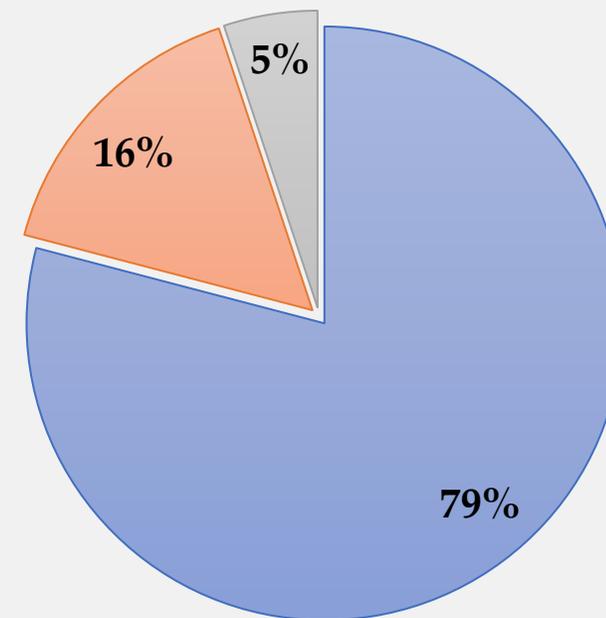
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC)-Secretaría Ejecutiva JEP.

Fecha de corte: 31 de marzo 2020.

6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSFD

En el trimestre informado 3.778 (79%) PQRSFD, fueron respondidas de manera inmediata (canales presencial y/o telefónico) a través de un funcionario o contratista, 756 (16%) PQRSFD, fueron respondidas de manera escrita, 243 (5%) PQRSFD, se encuentran en gestión.

Gráfica 3
Seguimiento a las respuestas de las PQRSFD



■ Respuesta Inmediata ■ Respuesta Escrita ■ Respuesta en Gestión

Fuente: Base de datos atención presencial (canal presencial), Conalcréditos (canal telefónico) y Orfeo (canal escrito).
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de marzo 2020.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Ilustración 1
Tiempo promedio de respuestas de las PQRSDF*

Modalidad de Petición	Termino para resolver (Días)	Tiempo promedio de respuesta (Días)
Consulta	30	32
Denuncia por actos de corrupción internos	15	11
Felicitación	15	4
Petición de interés general y/o particular presencial y telefónico	Inmediato	Inmediato
Petición de interés general y/o particular escritas	15	16
Petición entre autoridades	10	13
Queja	15	20
Solicitud de documentos y de información	15	13
Devolución por solicitud incompleta o no clara		13
Falta de competencia		9

El promedio de tiempo de respuesta (en días), por modalidad de petición, se calculó sumando los días hábiles transcurridos desde la radicación del documento hasta la fecha de su respuesta, y posteriormente se dividió entre el número de solicitudes realizadas por modalidad entre el 01 de enero al 31 de marzo.

Fuente: Base de datos atención presencial (canal presencial), Conalcréditos (canal telefónico) y Orfeo (canal escrito).
Resolución 3351 del 3 de octubre de 2019 por la cual se reglamenta el trámite interno de PQRSDF de la JEP.
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de marzo 2020.

8. 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 invita a realizar un breve sondeo obteniendo la siguiente información:

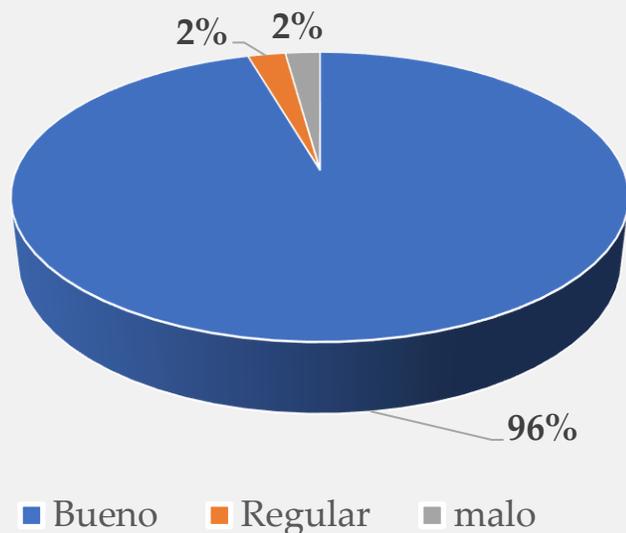
8.1 Sondeo de percepción canal telefónico: de las 2.576 llamadas recibidas, **1.109 ciudadanos**, respondieron *bueno, regular o malo* a la pregunta *“La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados”*; y, 1.055 ciudadanos respondieron la pregunta *“La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna”* con las siguientes 2 opciones: *si fue clara o no fue clara*.

8.2 Sondeo de percepción canal presencial: de las 1.202 atenciones realizadas por el canal presencial, 71 ciudadanos respondieron las siguientes preguntas: i) *“El tiempo de espera para la atención fue”*; ii) *“conocimiento y dominio del tema del funcionario o contratista”*; iii) *“la respuesta a su inquietud ha sido”*; iv) *“la actitud y disposición del servidor durante la atención fue”*, con las siguientes opciones: *excelente, bueno, regular o malo*.

8.1 Sondeo de percepción canal telefónico

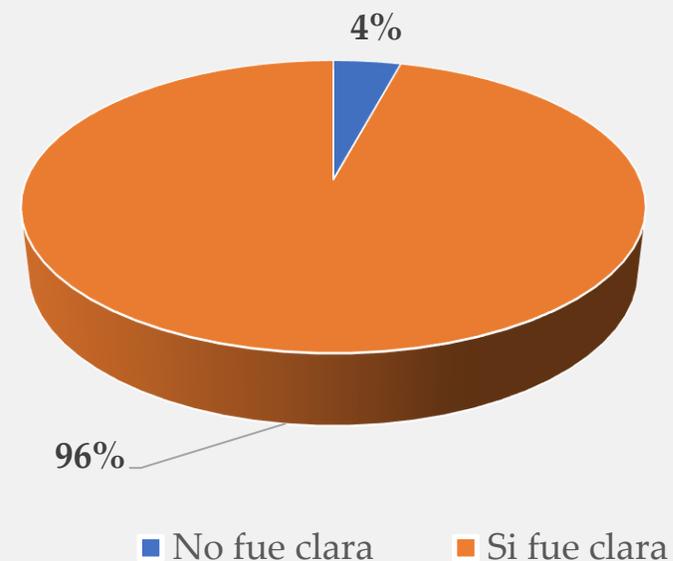
Gráfica 4

La persona que lo atendió demostró conocimiento de los temas tratados



Gráfica 5

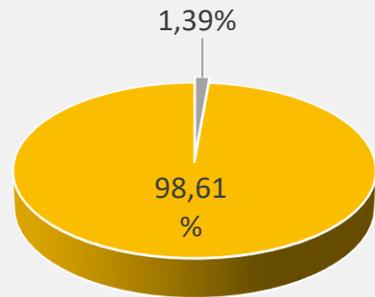
La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna



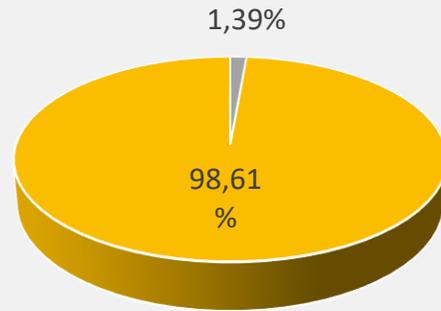
8.2 Sondeo de percepción canal presencial*

Gráfica 6

El tiempo de espera para la atención fue



■ Malo ■ Regular
■ Bueno ■ Exceelnte



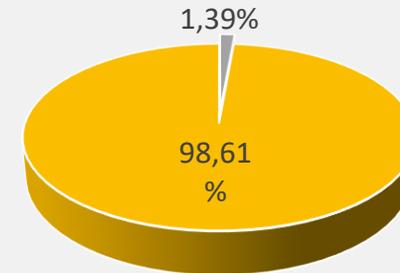
■ Malo ■ Regular
■ Bueno ■ Exceelnte



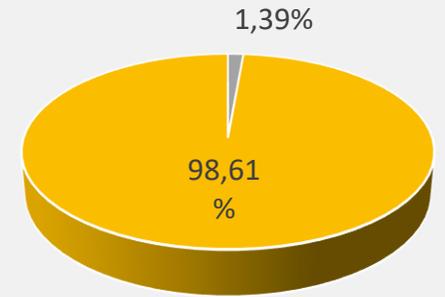
Gráfica 7

Conocimiento y dominio del tema del funcionario o contratista

Gráfica 8
La respuesta a su inquietud ha sido



■ Malo ■ Regular
■ Bueno ■ Exceelnte



■ Malo ■ Regular
■ Bueno ■ Exceelnte



Gráfica 9

La actitud y disposición del servidor durante la atención fue

* Durante el trimestre informado ningún ciudadano respondió regular o malo al sondeo

Fuente: Base de datos atención presencial (canal presencial) y Conalcréditos (canal telefónico)
Elaboración propia Departamento de Atención al Ciudadano (DAC)-Secretaría Ejecutiva JEP.
Fecha de corte: 31 de marzo 2020.

9. Conclusiones

1. Comparando las PQRSFD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, aumentó el número de peticiones recibidas en la entidad en un **72%**, pasando de un total de **2.778 a 4.777 requerimientos**.
2. El canal de atención más utilizado por los titulares de derechos –víctimas, comparecientes, apoderados, entre otros– terceros intervinientes y ciudadanía en general para el presente trimestre fue el **telefónico**, con un **total de 2.576, equivalente al 54%**.
3. De las **3.972** peticiones tramitadas por el Departamento de Atención al Ciudadano, **el 95%** corresponden a respuestas a través de un asesor por el canal telefónico o presencial y **el 5%** a respuestas por el canal escrito.
4. De las peticiones registradas que requerían respuesta, el **95%** fueron respondidas y el **5%** las restante, serán gestionadas en el siguiente periodo
5. Durante el primer trimestre de 2020, no se presentaron reclamos o sugerencias por parte de los titulares de derechos, terceros intervinientes y ciudadanía en general.
6. Debido al aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional como consecuencia del COVID-19, la JEP prestó atención a los ciudadanos mediante los canales virtuales y el canal telefónico.

10. Recomendaciones

1. Articulación con las demás áreas de la Jurisdicción Especial para la Paz, para la implementación de los nuevos modelos de registro de información en los diferentes canales de atención.
2. Realizar campañas con la Subdirección de Comunicaciones de acuerdo con los valores de la Jurisdicción Especial para la Paz para que se brindan respuestas oportunas a los titulares de derechos, terceros intervinientes y ciudadanía en general y poder incrementar el porcentaje de efectividad.
3. Continuar con el seguimiento y control de manera quincenal a todas las áreas de la Jurisdicción Especial para la Paz, para conocer el estado de los tramites, mientras entra en funcionamiento el nuevo gestor documental.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ