

Bogotá D.C., martes, 25 de agosto de 2020
Para responder a este oficio cite: 202003006524

Doctora
MARÍA DEL PILAR BAHAMÓN FALLA
Secretaría Ejecutiva
Jurisdicción Especial para la Paz Bogotá D.C.

Asunto: Comunicación Informe de Evaluación al Trámite de las PQRSDF I Semestre de 2020.

Respetada Doctora María del Pilar:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2020 aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, remito para su conocimiento y fines pertinentes, el *"Informe de Evaluación al Trámite de las PQRSDF correspondiente al I Semestre de 2020"*.

Realizada la verificación y análisis de la información suministrada en el ejercicio de evaluación, los aspectos más relevantes se concretan en los siguientes aspectos:

- ✚ El Departamento de Atención al Ciudadano acató las recomendaciones realizadas por la Subdirección de Control Interno en el *"Informe de Evaluación al Trámite y Atención de las PQRSDF – II Semestre 2019"* emitido el 28 de febrero de 2020.
- ✚ Se han impartido lineamientos normativos internos asociados a la ampliación de los términos de respuesta de las PQRSDF, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria COVID-19.
- ✚ La JEP acata las directrices dispuestas en la normatividad legal vigente que regulan el derecho fundamental de petición respecto al trámite de las PQRSDF garantizando la transparencia y el acceso a la información pública.
- ✚ La Entidad continúa fortaleciendo las estrategias de comunicación a través de la actualización del sistema documental y de atención a la ciudadanía y tomó medidas complementarias para la atención en los canales de atención considerando la emergencia sanitaria.

De otra parte, la Subdirección de Control Interno, en la evaluación realizada al trámite de las PQRSDF durante el I semestre de 2020, ha detectado la materialización de posibles riesgos debido a las siguientes circunstancias:



Departamento de Atención al Ciudadano:

- ✚ Dificultades en el cumplimiento de lo dispuesto en el Procedimiento JEP-PT-12-01 “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones”, actividad No. 10 que indica: “Hacer seguimiento periódico de la gestión, cumplimiento y oportunidad de las diferentes dependencias de la Entidad en la atención de las PQRSDF”.

Departamento de Gestión Documental:

- ✚ Debilidades en la tipificación de las PQRSDF en la ventanilla única, específicamente de los trámites judiciales.

De otra parte, se logró identificar las siguientes oportunidades de mejora:

Departamento de Atención al Ciudadano:

- ✚ Adelantar las gestiones necesarias para la adecuación del Sistema de Gestión Documental (CONTI), con el fin de implementar actualizaciones y cambios en procura de adecuarlo a los procedimientos del Departamento.
- ✚ Se hace necesario realizar seguimientos periódicos por parte de los líderes de proceso responsables del archivo y cargue de la información en el sistema documental para facilitar la consulta y el acceso a los archivos.
- ✚ Continuar con las capacitaciones sobre las diferentes modalidades del derecho de petición con el propósito de garantizar la atención oportuna y su pronta resolución, de conformidad con la normatividad legal vigente.
- ✚ Se requiere revisar la pertinencia de llevar a cabo el registro público de los derechos de petición en cumplimiento de la Circular Externa No. 001 del 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional.
- ✚ Se recomienda incluir en la Carta de Trato Digno en el canal de atención telefónico, la línea dispuesta para la atención al Resto del país 01 8000 180602.
- ✚ Realizar seguimiento a las gestiones adelantadas en el periodo evaluado relacionadas con las capacitaciones solicitadas en lenguaje de señas y mecanismo de lecto escritura Braille.

Departamento de Gestión Documental:

- ✚ Se requiere fortalecer los mecanismos de control manual para el adecuado manejo y registro de la información contenida en las bases de datos internas.
- ✚ Verificar el acceso al enlace para el diligenciamiento del formato PQRSDF publicado en la página de la JEP, toda vez que, no se puede acceder a este sitio web (canal escrito).



- ✚ Se evidenció debilidades en la tipificación de los trámites judiciales asignados desde la ventanilla única, lo que dificulta el seguimiento periódico por parte del Departamento de Atención al Ciudadano.

Atentamente,

MARIA DEL PILAR YEPES MONCADA

Subdirectora Control interno

Copia: Departamento de Atención al Ciudadano; Departamento de Gestión Documental.

Anexo: Informe de Evaluación al Trámite de las PQRSDF I semestre de 2020. (12 folios)

Proyectó: Egna Katterine Núñez Hernández – Contratista SCI.

Revisó: Lina Alejandra Morales Sarmiento, Contratista SCI.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 24/08/2020

TIPO DE INFORME	SEGUIMIENTO	DE LEY	X
------------------------	--------------------	---------------	----------

PROCESO O DEPENDENCIA AL QUE APLICA:

Gestión de Atención al Ciudadano.
Gestión Documental.

RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:

Dra. Constanza Cañón Charry – Jefe Departamento de Atención al Ciudadano.
Dr. Didier Cortés Benavides – Jefe Departamento de Gestión Documental.

OBJETIVO

Realizar la evaluación al cumplimiento por parte de la entidad, a las disposiciones normativas establecidas para el trámite y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF recibidas en la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP y realizar las recomendaciones necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para el mejoramiento continuo, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2020 y de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE

El alcance del presente informe comprendió el seguimiento realizado al trámite y atención de las PQRSDF de la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP, en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2020, así como al cumplimiento de los estándares para la atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente y los parámetros determinados por la Entidad.

NORMATIVIDAD APLICABLE

La normatividad aplicada en la elaboración del presente informe es la siguiente:

-  **Constitución Política de Colombia, Artículo 23** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)” y **Artículo 74** “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)”
-  **Ley 87 de 1993**, “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, **Artículo 12**, “Funciones de los auditores internos.”
-  **Ley 1437 de 2011**, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” **Artículo 5**, “Derechos de las personas ante las autoridades” y **Artículo 7**, “Deberes de las autoridades en la atención al público”.
-  **Ley 1474 de 2011**, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”, **Artículo 76**, “Oficina de quejas, sugerencias y reclamos”
-  **Ley 1712 de 2014**, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

-  **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, **Artículo 1**.
-  **Decreto 648 de 2017**, “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”.
-  **Decreto 1499 de 2017**, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
-  **Resolución No. 3351 de 2019**, “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial de la Paz”.
-  **Resolución No. 311 de 2020**, “Por la cual se adicionan disposiciones transitorias a la Resolución No. 3351 de 2019 de la Jurisdicción Especial para la Paz en lo relacionado con el término para atender peticiones hasta que se supere la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional”.

DESARROLLO

En cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que dispone: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular(...)”, la Subdirección de Control Interno llevó a cabo la verificación de la existencia y aplicación de los parámetros básicos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF en la entidad, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2020, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente, puesta a disposición de la Subdirección de Control Interno mediante correos electrónicos remitidos los días 04, 10, 18 y 19 de agosto de 2020 por los Departamentos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental encargados de la atención de las PQRSDF en la JEP.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. TRÁMITE Y ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES – PQRSDF RECIBIDAS EN LA ENTIDAD.

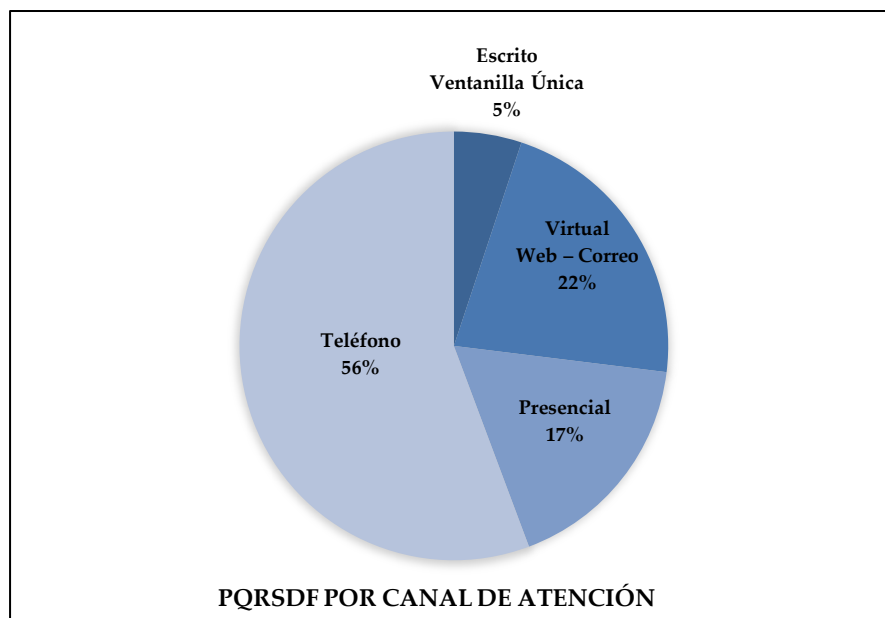
1.1 Entradas de las PQRSDF: De acuerdo con la información suministrada por los Departamentos de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano, durante el periodo evaluado se registraron un total de 6.930 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones recibidas por los diferentes canales de atención, distribuidas de la siguiente manera:

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS
Escrito – Ventanilla Única	354
Virtual - Formulario Web – Correo electrónico	1.514

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

CANAL DE ATENCIÓN	TOTAL DE PQRSDF RECIBIDAS
Presencial	1.202
Teléfono	3.860
TOTAL	6.930

Fuente: Bases de datos suministradas por los Departamentos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.



Fuente: Bases de datos suministradas por los Departamentos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

Respecto a las PQRSDF reportadas en las bases de datos suministradas por el Departamento de Gestión Documental se evidenció un total de 1869, sin embargo, se observó en el archivo que relaciona las PQRSDF correspondientes al segundo trimestre de 2020 duplicidad de la información correspondiente al radicado No. 202001005756 del 23 de junio de 2020, razón por la cual, la Subdirección de Control Interno verificó con las bases de datos remitidas por el Departamento de Atención al Ciudadano y los reportes contenidos en los informes trimestrales de tramites de PQRSDF publicados en la página web de la JEP en el link de servicio al ciudadano confirmando que la totalidad de radicados que ingresaron por el canal escrito corresponde a 1868.

Por lo anterior, se recomienda al Departamento de Atención al Ciudadano verificar la pertinencia de los registros contenidos en las bases de datos para el control de las PQRSDF que ingresan por el correo electrónico y la ventanilla única conforme la clasificación dada en las mismas.

De acuerdo con el análisis realizado, se evidenció una variación del 41% a la baja de PQRSDF recibidas, respecto al segundo semestre de 2019, tal como se describe a continuación:

TOTAL PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2019	TOTAL PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2019	VARIACIÓN
11734	6930	-41%

Fuente: Elaboración propia con información de bases de datos PQRSDF II sem 2019 y I sem 2020.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

La tipificación de las PQRSDF durante el primer semestre de 2020 se realizó de la siguiente manera:

MODALIDAD	CANAL ESCRITO (ventanilla única, formulario web, correo electrónico)	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO
Petición de Interés general y/o particular	1067	1.202	3.860
Solicitud de Documentos y de información	654	----	----
Consultas	11		
Petición entre Autoridades	17		
Quejas	7		
Sugerencias	1		
Denuncias por actos de corrupción	1		
Falta de Competencia	94		
Petición incompleta	4		
Felicitación	2		
Actualización de Datos	5		
Traslado de Competencia	5		
TOTAL	1.868	1.202	3.860

*Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano I sem 2020.
ORFEO – CONTI (Canal escrito - Virtual) – Base de datos canal presencial – CONALCRÉDITOS (Canal telefónico).*

De lo anterior, se evidencia que las peticiones de interés general y/o particular corresponden a una totalidad de 6129, lo cual constituye el 88,4% de las modalidades de petición que recibió la Jurisdicción Especial para la Paz.

1.2 Medios de Recepción:

A continuación, se realizará un breve análisis del comportamiento de los respectivos canales de atención durante el primer semestre de 2020. Así mismo, se relacionará la información suministrada por los Departamentos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, acerca de las medidas tomadas para la atención al ciudadano desde el mes de abril de 2020 en consecuencia al COVID-19, así:

- a. **Canal telefónico:** Tal como se ilustra en el numeral 1.1, durante el primer semestre de 2020, el canal telefónico fue el medio más usado por los ciudadanos para realizar solicitudes con un 56%, estas tuvieron respuesta de forma oportuna e inmediata a través del Contact Center Conalcréditos. De igual manera las llamadas recibidas y atendidas fueron clasificadas en bases de datos como tipo de llamada “INBOUND” para el debido control y clasificación de la información.

De otra parte, el Departamento de Atención al Ciudadano informó que en virtud del aislamiento obligatorio se continúa realizando la atención telefónica a través de las líneas nacional y gratuita nacional (resto del país), y además, en la página web de la entidad se encuentra el botón clic to call “Hable con la JEP”, el cual redirecciona a una nueva ventana que indica “HAGA CLIC PARA COMUNICARSE CON UN AGENTE DE NUESTRO CENTRO DE CONTACTO”, generando contacto directo con el conmutador para la atención al ciudadano.

Así mismo, dio a conocer que si bien en condiciones normales los tres (3) mecanismos son atendidos por el Contact Center a través de los agentes que se tiene dispuestos para tal tarea, desde el mes de abril de 2020 la Dirección de

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

Tecnologías dispuso: “que no se tendrá acceso a los aplicativos de la JEP, dado el alto impacto que en materia de seguridad de la información representa el permitir instalar accesos hacia los citados aplicativos en equipos personales de los agentes que conforman el equipo de trabajo de su aliado referido.”, por lo anterior, considerando las limitaciones de acceso por el personal del contact center al sistema ORFEO y actualmente al sistema CONTI, el Departamento de Atención al Ciudadano determinó: “(...) que se transfirieran las llamadas en relación con las cuales no se pudiera otorgar respuesta o información precisa, a dos contratistas del Departamento de Atención al Ciudadano, para que pudieran responder las consultas ingresando a los aplicativos de ORFEO y CONTI, en su momento, o realizando consultas a través de llamadas o mensajes de WhatsApp con las secretarías de las Salas o personal adscrito a los Despachos de los Magistrados, o de los distintos Departamento de la Subsecretaría con quienes siempre se ha mantenido este tipo de contacto, para absolver dudas o inquietudes.”

- b. Canal presencial:** Durante el primer trimestre de 2020 las solicitudes recibidas por este canal (peticiones verbales), fueron atendidas en el punto de Atención al Ciudadano y se brindó respuesta inmediata a las mismas, sin embargo, a partir del mes de abril de 2020, la Jurisdicción Especial para la Paz en virtud del aislamiento obligatorio como consecuencia del COVID-19 y de lo dispuesto en la Circular 014 del 19 de marzo de 2020, ordenó en el numeral 2 la suspensión de atención al público de manera presencial en las instalaciones de la sede principal de la JEP (Bogotá D.C) continuando la atención mediante los canales de atención telefónica y virtual.
- c. Canales escrito y virtual (Ventanilla Única / Formulario Web – Correo electrónico):** Las solicitudes recibidas por estos medios son gestionadas por el Departamento de Gestión Documental y registradas desde el 04 de mayo de 2020 en el gestor documental CONTI, toda vez que, se realizó la migración al 100% de la información desde el sistema ORFEO, contemplando para ello aspectos como la identificación de usuarios, dependencias, perfiles de acceso, tablas de retención documental, versiones, series, subseries y tipologías, inicial de imágenes, metadatos y niveles de acceso a la documentación.

De otra parte, el Departamento de Gestión Documental a través de correo electrónico del 04 de agosto de 2020, informó a la Subdirección de Control Interno: “(...) la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP suspendió el servicio de radicación presencial de correspondencia en la Ventanilla Única, lo anterior, adoptando las acciones de contención de ante el COVID-19 dispuestas en la Circular 015 del 22 de marzo de 2020 expedida por la Presidenta y Secretaria Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz en relación al trabajo en casa.

Así mismo, mencionó: “Los asuntos y requerimientos judiciales y administrativos que se pretenden notificar a la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP se reciben a través de la cuenta de correo electrónico institucional: info@jep.gov.co. Con relación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o similar se encuentra disponible el formulario virtual en la página web: <https://www.jep.gov.co> en la sección de Servicio al Ciudadano en la siguiente dirección: <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/pgrsf.aspx>.

Adicionalmente, el mecanismo tecnológico que emplea la Jurisdicción Especial para la Paz con relación al registro y respuesta de peticiones, la Secretaría Ejecutiva tiene disponible el Sistema de Gestión Documental Conti, en el cual los servidores y contratistas de la entidad se encuentran gestionando los trámites de competencia de las diferentes dependencias a través del siguiente link: <https://conti.jep.gov.co/mercurio/index.jsp>

Finalmente, el Departamento de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico del 10 de agosto de 2020, precisó que se han realizado varias solicitudes para implementar actualizaciones y cambios al Sistema CONTI,

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

en procura de adecuarlo a lo requerido conforme sus procedimientos, razón por la cual a la fecha de emisión del presente informe el Departamento mencionó que se continúan realizando ajustes.

1.3 PQRSDF atendidas / vencidas: De acuerdo con la información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano, respecto a las PQRSDF recibidas durante el periodo objeto de evaluación, mediante los canales presencial y telefónico, se informó: *“(...) por lo general son inmediatas por tanto ninguna se encuentra pendientes de respuestas, ni fue otorgada fuera de termino. En los casos en que no se cuenta con la información o se requiere claridad de otra área, se solicita el número telefónico al peticionario y se le devuelve la llamada el mismo día, una vez se realiza la consulta o se cuenta con la información, o se suministra el teléfono del peticionario al área correspondiente para que se comuniquen directamente con él, quedando el registro en la base de datos”*

De otra parte, el Departamento de Gestión Documental en relación con los canales escrito (ventanilla única) y virtual (correo electrónico y formulario web) con corte a 30 de junio de 2020, informó que de la totalidad de 1868 PQRSDF se dio respuesta oportuna a 841 solicitudes, 951 de manera extemporánea y 76 no presentan un documento asociado con la respuesta en el sistema CONTI, por tal razón, no se puede determinar si fue atendida o no, teniendo en cuenta que el estado de respuesta asignado en la base de datos (Excel) se clasifica de acuerdo con la fecha de contestación de la PQRSDF.

En relación con los tiempos promedio de respuesta a las PQRSDF que ingresaron por los canales escrito y virtual al Departamento de Gestión Documental durante el primer semestre de 2020 y conforme a lo reportado en los informes trimestrales del trámite a las PQRSDF vigencia 2020, se evidenció lo siguiente:

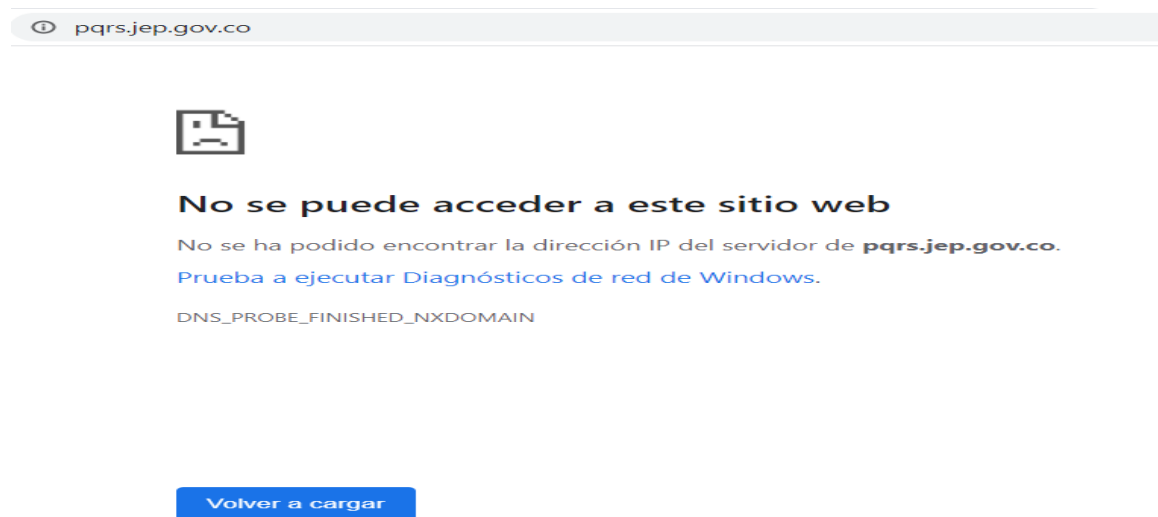
TIPO DE DOCUMENTO	TERMINO PARA RESOLVER (DÍAS)**	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
Felicitación	15	3
Petición de interés general y/o particular canal escrito	15	15
Petición entre autoridades	10	10
Queja	15	12,5
Solicitud de documentos y de información	15	12
Consulta	30	22,5
Sugerencia	15	----
Traslado por competencia	5	11
Actualización de datos	30	14
Falta de competencia	5	9,5
Denuncia por actos de corrupción internos	15	11
Devolución por solicitud incompleta o no clara	----	13
Petición de interés general y/o particular canal telefónico - presencial	Inmediata	Inmediata
PROMEDIO TOTAL (DÍAS)	12	

Fuente: Elaboración propia con información de los informes trimestrales de tramites a las PQRSDF 2020 – Sistemas ORFEO y CONTI.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

“Nota Informes trimestrales PQRSDF 2020 - Dep. Atención al Ciudadano: 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.”

1.4 Denuncias por actos de corrupción: La Jurisdicción Especial para la Paz – JEP puso a disposición de la ciudadanía el mecanismo para la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción accediendo a la página web www.jep.gov.co a través del link: Servicio al ciudadano / Denuncie por corrupción / Formato de PQRSDF, sin embargo, el 18 de agosto de 2020 la Subdirección de Control Interno al realizar la prueba de acceso al formato de PQRSDF evidenció que el enlace presenta inconvenientes, toda vez que, al darle clic se presentó un mensaje indicando “No se puede acceder a este sitio web”.



De otra parte, teniendo en cuenta la información suministrada por el Departamento de Gestión Documental, durante el periodo evaluado, se evidenció una (1) PQRSDF tipificada como denuncia por actos de corrupción internos, la cual se encuentra registrada en el sistema CONTI, no obstante, al verificar el contenido de la respuesta que archivada y asociada en el sistema precitado, se observó que el contenido de la contestación no guarda correspondencia con el documento de entrada, por lo anterior, la Subdirección de Control Interno realizó la respectiva consulta al Departamento de Gestión Documental quienes informaron que es posible se hayan presentado errores al momento de realizar el cargue del documento para archivo en el gestor documental por parte del proceso que emitió la respuesta.

SOLICITUD REALIZADA	RESPUESTA SUMINISTRADA
Radicado No. 20201510054812 del 3 de febrero de 2020. La Fundación Liborio Mejía radicó una petición – denuncia a través del canal virtual, específicamente el correo electrónico (info@jep.gov.co) sobre el proceso de contratación JEP-CSPO-092-2020 indicando: <i>“(…) se puede ver en el cronograma del SECOP a continuación, tiene dos horas de publicado, ya fue adjudicado, está para la firma del contrato y falta un día para la fecha de inicio (…)”.</i>	Radicado No. 20206310074511 del 18 de febrero de 2020. La contestación emitida por la Jurisdicción Especial para la Paz que se encuentra asociada en el sistema CONTI está dirigida a la señora Liza Yhoaira Figueroa Ibaguen informándole: <i>“En atención a su petición remitida el día 29 de enero de 2020, en la cuál indico que el 25 de octubre de 2019 solicitó ante la Supervisora del contrato (…) la terminación anticipada del contrato 258 de 2019 (…) el día 14 de febrero de 2020 se suscribió</i>

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

SOLICITUD REALIZADA	RESPUESTA SUMINISTRADA
	<i>acta de liquidación del contrato (...) se pagaron los valores correspondientes (...)"</i>

Fuente: Elaboración propia con información suministrada del sistema CONTI

Por lo anterior, se recomienda realizar un adecuado seguimiento a las gestiones de archivo y cargue de la información en el gestor documental, a fin de facilitar la consulta y el acceso a los archivos de una forma veraz y precisa.

1.5 PQRSDF devueltas: De acuerdo con lo informado por el Departamento de Atención al Ciudadano, durante el periodo objeto de evaluación, se devolvieron veintiséis (26) solicitudes a los ciudadanos para que se complementara o ampliara su contenido, a fin de otorgar respuesta de fondo. Las mismas fueron tipificadas en la ventanilla única de atención al ciudadano como peticiones incompletas, peticiones de interés general o particular o solicitudes de documentos y de información.

Así mismo, se suministró la relación de las resoluciones emitidas por desistimiento tácito en los casos que no se amplió la información por parte del peticionario dando lugar a la elaboración de trece (13) actos administrativos, así:

FECHA ENTRADA	No. RADICADO ENTRADA	No. RADICADO SALIDA	ACTO ADMINISTRATIVO
02/01/2020	20201510000512 20201510000512	20206160003591	Resolución 474 del 14 de Julio 2020
02/01/2020	20201510026542	202061600026521	Resolución 475 del 14 de Julio 2020
26/02/2020	20201510100402	20206160115121	Resolución 470 del 14 de Julio 2020
27/02/2020	20201510101282	20206160119551	Resolución 473 del 14 de Julio 2020
10/03/2020	20201510152862	20206160122791	Resolución 477 del 14 de Julio 2020
17/03/2020	20201510137512	2020616011827120	Resolución 479 del 14 de Julio 2020
19/03/2020	20201510126832	20206160116271	Resolución 469 del 14 de Julio 2020
08/04/2020	20201510156492	20206160124811	Resolución 472 del 14 de Julio 2020
08/04/2020	20201510156202	20206160123331	Resolución 476 del 14 de Julio 2020
01/05/2020	20201510151072	20206160121811	Resolución 468 del 14 de Julio 2020
06/05/2020	20206160122731	20191510146232	Resolución 471 del 14 de Julio 2020
08/05/2020	2020151056492	20191510146232	Resolución 472 del 14 de Julio 2020
14/05/2020	2020003796	202002000629	Resolución 467 del 14 de Julio 2020

Fuente: Tabla de datos suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano

Por último, se reportó a la Subdirección de Control Interno que, a corte del 30 de junio de 2020 se encontraba en trámite de elaboración trece (13) actos administrativos, así:

FECHA ENTRADA	No. RADICADO ENTRADA	No. RADICADO SALIDA
27/05/2020	202001005294	202002001015
27/05/2020	202001005294	202002001015
03/06/2020	202001006196	202001006196
04/06/2020	20201006542	202002001160
	202001006543	

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

07/06/2020	202001006774	202002001515
08/06/2020	202001006910	202002001302
10/06/2020	202001007386	202002001594
11/06/2020	202001007905	202002001503
13/06/2020	202001008030	202002001464
18/06/2020	202001008708	202002001716
24/06/2020	202001009507	202002001896
25/06/2020	202001009887	202002001904
26/06/2020	202001010116	202002001905

Fuente: Tabla de datos suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano

1.6 PQRDF anónimas: El Departamento de Atención al Ciudadano reportó que durante el primer semestre de 2020 se radicaron 10 peticiones anónimas de las cuales se dio respuesta a cinco (5), se archivaron cuatro (4) y una (1) se encontraba pendiente de contestación a corte del 30 de junio de 2020, sin embargo, respecto a esta última se informó a la Subdirección de Control Interno el 10 de agosto de 2020: *“El radicado 20201510173782 que no cuenta con radicado de respuesta, fue asignado a la Secretaría Ejecutiva, quien a su vez lo repartió a la Dirección Administrativa y Financiera para los fines pertinentes, no requiere respuesta, porque era para investigación o archivo.”*

RADICADO	FECHA DE RADICADO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA
20201510137512	17/03/2020	13/04/2020	20206160118271
202001004620	21/05/2020	01/06/2020	202002000850
202001005189	27/05/2020	04/06/2020	202002001102
202001006871	08/06/2020	11/06/2020	202002001334
202001005575	29/05/2020	24/07/2020	202002001334
202001006883	08/06/2020	-----	Archivado (Duplicado)
202001006923	08/06/2020	-----	Archivado, no requiere Res 3351 de 2019.
20201510179822	30/04/2020	-----	Archivado
202001006920	08/06/2020	-----	Archivado, correo de prueba
20201510173782	27/04/2020	-----	-----

Fuente: Tabla de datos suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano – Sistemas ORFEO – CONTI (Canal escrito y virtual).

1.7 Informes de gestión de PQRSDF y de resultados de la atención brindada:

- a. Informe trimestral de PQRSDF:** En la página web de la Entidad, a través del enlace: Servicio al ciudadano/ Informes PQRSDF, se evidenció la publicación en término de los informes trimestrales del trámite de las PQRSDF correspondientes al primer y segundo trimestre de 2020, en cumplimiento de lo dispuesto en el Procedimiento JEP-PT-12-01 *“Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones”* versión 1.0 del 21 de abril de 2020, en la actividad No. 11 que indica: *“Se elaboran cuatro (4) informes en el año sobre el trámite realizado a las PQRSDF (...) y dentro de los 45 días, posteriores al cierre del trimestre informado, se publicará en la página web de la Entidad para consulta de usuarios externos e internos”.*

Los informes trimestrales correspondientes al primer semestre de 2020 se encuentran publicados en la página web de la entidad en el enlace <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/informes-PQRSFD.aspx>

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

Se recomienda al Departamento de Atención al Ciudadano verificar la información relacionada en los informes trimestrales del primer semestre de 2020, toda vez que, se observó en los mismos un total de 6931 PQRSDF recibidas, no obstante, en las bases de datos suministradas a la Subdirección de Control Interno para la elaboración del presente informe y el comunicado de respuesta a dicho requerimiento de información, se evidenció un total de 6930 PQRSDF durante el periodo evaluado.

De otra parte, al consultar la periodicidad de divulgación de los mismos en el Esquema de Publicación de información de la JEP a través de la página web en el link: Transparencia / Instrumentos de gestión de información pública, se observó que el esquema y el acto administrativo se encuentran en proceso de adopción por la Jurisdicción Especial para la Paz.

b. Resultados de la evaluación del servicio prestado.

Encuestas de Satisfacción.

En relación con este ítem durante el primer semestre de 2020 se realizó la evaluación de la calidad de la atención brindada por los servidores a los ciudadanos, a través de los canales presencial y telefónico en cumplimiento del lineamiento procedimental JEP-PT-12-02 “Relacionamiento con el ciudadano” versión 0.0 del 13 de mayo de 2019, que dispone en su numeral 4: “(...) - Atención “FRONT” (4 preguntas), solicitando del ciudadano, la objetividad e imparcialidad en la aplicación de la evaluación. -Atención telefónica (2 preguntas) al finalizar la llamada (...)”.

El Departamento de Atención al Ciudadano cuenta con el sistema “INFOTIKET”, el cual es utilizado para la asignación de turnos y generación de estadísticas, proporcionando así, el reporte de satisfacción con el periodo requerido. De lo anterior, para el canal presencial se realizó la medición únicamente del primer trimestre de 2020, toda vez que, conforme lo dispuesto en la Circular 014 del 19 de marzo de 2020 se ordenó la suspensión de atención al público de manera presencial en las instalaciones de la sede principal de la JEP (Bogotá D.C) como consecuencia de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

La aplicación de la encuesta de satisfacción consta de cuatro (4) preguntas, las cuales fueron diligenciadas en las tabletas ubicadas en cada uno de los módulos por los ciudadanos al finalizar la atención. A continuación, se muestra el nivel de participación de los ciudadanos:

ENCUESTAS CANAL PRESENCIAL				
PREGUNTA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
El tiempo de espera para la atención fue...	0	0	1	71
Conocimiento y dominio del tema del funcionario...	0	0	1	58
La respuesta a su inquietud ha sido...	0	0	1	58
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue...	0	0	1	57
TOTAL DE ENCUESTADOS				71

Fuente: Elaboración propia con información suministrada del sistema INFOTIKET - Departamento de Atención al Ciudadano.

En relación con los resultados de las encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de marzo de 2020, el Departamento de Atención al Ciudadano informó a la Subdirección de Control Interno mediante correo electrónico del 19 de agosto de 2020: “(...) es importante mencionar en el de mes de marzo si se registraron respuestas,

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

pero debido al aislamiento por la pandemia no se ha podido ingresar a la JEP para extraer la información del sistema digiturno.”, razón por la cual, en el presente informe únicamente se tabularon los resultados de los meses de enero y febrero de 2020.

Respecto a la medición de las encuestas de satisfacción aplicadas por medio del canal telefónico se realizaron a través de dos (2) preguntas que se generan antes de finalizar la llamada, estos datos fueron descritos en los informes trimestrales generados por el Departamento de Atención al Ciudadano durante el primer semestre de 2020, así:

¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMOSTRÓ CONOCIMIENTO DE LOS TEMAS TRATADOS?									
Mes	Bueno	%	Regular	%	Malo	%	Ns/Nr	%	Total
Enero	442	42	8	1	7	1	596	57	1053
Febrero	400	36	13	1	8	1	679	62	1100
Marzo	217	33	8	1	6	1	433	65	664
Abril	58	11	4	1	7	1	459	87	528
Mayo	60	12	2	0	9	2	427	86	498
Junio	65	13	2	0	3	1	448	86	518
TOTAL I SEM 2020	1242	28,5%	37	0,8%	40	0,9%	3042	69,8%	4361

Fuente: Elaboración propia con información suministrada del sistema CONALCRÉDITOS - Departamento de Atención al Ciudadano.

¿LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA?							
Mes	Si fue clara	%	No fue clara	%	Ns/Nr	%	Total
Enero	418	40	20	2	615	58	1053
Febrero	386	35	15	1	699	64	1100
Marzo	207	31	9	1	448	67	664
Abril	57	11	5	1	466	88	528
Mayo	54	11	9	2	435	87	498
Junio	59	11	2	0	457	88	518
TOTAL I SEM 2020	1181	27,1%	60	1,4%	3120	71,5%	4361

Fuente: Elaboración propia con información suministrada del sistema CONALCRÉDITOS - Departamento de Atención al Ciudadano.

De lo anterior, se observó que el nivel de participación ciudadana para la contestación de la encuesta es inferior a las cifras obtenidas como resultado de la opción No sabe / No responde, así:

NIVEL DE RESPUESTA PREGUNTA No. 1			
MES	CONTESTADA	NS / NR	TOTAL
Enero	457	596	1053
Febrero	421	679	1100
Marzo	231	433	664
Abril	69	459	528
Mayo	71	427	498
Junio	70	448	518
TOTAL	4361		

Fuente: Elaboración propia con información suministrada del sistema CONALCRÉDITOS - Departamento de Atención al Ciudadano.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

NIVEL DE RESPUESTA PREGUNTA No. 2			
MES	CONTESTADA	NS / NR	TOTAL
Enero	438	615	1053
Febrero	401	699	1100
Marzo	216	448	664
Abril	62	466	528
Mayo	63	435	498
Junio	61	457	518
TOTAL	4361		

Fuente: Elaboración propia con información suministrada del sistema CONALCRÉDITOS - Departamento de Atención al Ciudadano.

La Subdirección de Control Interno evidenció que ingresaron un total de 3860 PQRSDF por el canal telefónico, lo cual no es coherente con el resultado de 4361 encuestas registradas en las bases de datos suministradas para efectos del presente informe y clasificadas como contestadas y no sabe / no responde, por lo tanto, mediante consulta realizada al Contact Center a través del Departamento de Atención al Ciudadano se informó que la diferencia se presentó a razón de: “(...) frente al número de llamadas entrantes y el número de encuestas relacionadas en la base de datos te informo que la diferencia radica en que hay llamadas que no se tipifican (llamadas de prueba, llamadas caídas, llamadas equivocadas) pero como la encuesta es automática una vez el agente termina la llamada esta queda registrada como no sabe no contesta.”

1.8 Seguimientos periódicos de la gestión, cumplimiento y oportunidad de las diferentes dependencias en la atención de las PQRSDF recibidas durante el periodo evaluado:

a. Mecanismo de seguimiento:

El Departamento de Atención al Ciudadano conforme lo dispuesto en el Procedimiento JEP-PT-12-01 “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones” versión 1.0 del 21 de abril de 2020, en la actividad No. 10 que indica: “Hacer seguimiento periódico de la gestión, cumplimiento y oportunidad de las diferentes dependencias de la Entidad en la atención de las PQRSDF”, informó mediante correo electrónico del 10 de agosto de 2020 como se llevó a cabo el seguimiento a las PQRSDF recibidas en la ventanilla única y registradas en el sistema ORFEO durante los meses de enero a abril de 2020, a través de los siguientes pasos:

“Descarga de los radicados asignados como PQRSDF dentro de los sistemas ORFEO y CONTI

- Revisión manual a cada uno de los radicados correspondientes a requerimientos denominados dentro del mismo como PQRSDF que no registran respuesta, e identificación si efectivamente corresponden a esta denominación o por el contrario son trámites judiciales.
- Agrupación por dependencia dentro del mismo formato de contenido de las bases que arrojan los sistemas.
- Creación de dos columnas dentro del formato para que se incorpore radicado y fecha de respuesta.
- Envío de correos a cada una de las áreas de la jurisdicción para que se informe si se otorgó o no respuesta.

Este seguimiento se realizaba una o dos veces por mes, teniendo en cuenta las dificultades de búsqueda que presentan en los Sistemas de Gestión Documental ORFEO y CONTI, para identificar cuales requerimientos correspondían a PQRSDF o trámites judiciales.”

Así mismo, se evidenciaron 133 correos electrónicos enviados durante el I trimestre de 2020 a los líderes de las diferentes áreas de la JEP responsables de emitir las respectivas contestaciones, a fin de que se informará por su parte, si se había otorgado respuesta o si era un trámite judicial a la petición asignada, ejercicio que mencionó el

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

Departamento de Atención al Ciudadano, fue repetitivo teniendo en cuenta la inadecuada tipificación de los trámites judiciales en la ventanilla única.

Respecto al seguimiento de los meses de mayo y junio de 2020, el Departamento de Atención al Ciudadano informó que este se realizó durante el mes de julio de 2020, toda vez que, el sistema CONTI (Gestor documental actual) no contaba con estadísticas que permitieran establecer los radicados que ingresaban como PQRSDF y cuales, como trámites judiciales, por lo anterior, no se remitieron los correos electrónicos de seguimiento a dicho periodo.

b. Registro público de los derechos de petición:

En la Circular Externa No. 001 del 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, se dispone en el numeral 3 *“Las entidades (...) dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.”*

Frente a lo anterior, la Subdirección de Control Interno no evidenció en la página web de la Entidad la publicación de dicho registro, por lo tanto, no se constató el cumplimiento de esta disposición legal.

2. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

2.1 Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad:

La Jurisdicción Especial para la Paz integra en su estructura orgánica el Departamento de Atención al Ciudadano, encargado de recibir, tramitar y resolver las PQRSDF formuladas por los ciudadanos, este se encuentra adscrito a la Secretaría Ejecutiva – Subsecretaría, tal y como se puede observar en el organigrama de la JEP publicado en la página web de la entidad, en la ruta: *¿Qué es la JEP? – organigrama*, de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Art. 76 *“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”*.

2.2 Canales de Atención:

En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 3351 del 3 de octubre de 2019 *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial de la Paz”*, Capítulo III, Título I *“Trámite para la atención de PQRSDF”*, Art. 23 *“Canales y horarios de atención”* se evidenció en la página web de la Entidad a través del link www.jep.gov.co la publicación de la información correspondiente a los cuatro (4) canales dispuestos para la atención al ciudadano, de igual manera se observaron los mecanismos de acceso virtual, físico y telefónico.

Sin embargo, es preciso resaltar que debido a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional COVID-19 y a las medidas adoptadas por la Jurisdicción Especial para la Paz, actualmente solo se encuentran en funcionamiento para la radicación de PQRSDF los mecanismos dispuestos en los canales virtual y telefónico.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

CANAL	MECANISMO
Presencial	Punto de atención al ciudadano ubicado en la carrera 7 No. 63 – 44, Bogotá – Colombia. Horario de atención de 8:00 a.m. – 5:30 p.m. (jornada continua).
Escrito	Ventanilla única de correspondencia: carrera 7 No. 63 – 44 piso 1, Bogotá – Colombia. Horario de atención de 8:00 a.m. – 4:00 p.m. (jornada continua).
Telefónico	Teléfono fijo: Conmutador (+57) (1) 744 00 41, Bogotá. Resto del país 01 8000 180602 Horario de atención de 8:00 a.m. – 5:30 p.m.
Virtual	Página web: www.jep.gov.co (Link Servicio al ciudadano – Registre su PQRSDF) Correo electrónico notificaciones judiciales: info@jep.gov.co Redes sociales: YouTube, Instagram: JEP_Colombia, Facebook: Jurisdicción Especial para la Paz, Twiter: @JEP_Colombia

Fuente: Elaboración propia con información de la página web de la Jurisdicción Especial para la Paz.

2.3 Carta de trato digno:

La Carta de Trato Digno es un documento que contiene los derechos, deberes y canales de atención dispuestos para los ciudadanos y de acuerdo con lo informado por el Departamento de Atención al Ciudadano fue actualizada el 30 de abril de 2020 en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Art. 7, numeral 5, que contempla: “(...) actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. (...)”; así mismo, se encontró publicada en la página web de la JEP, en el link <https://www.jep.gov.co/Documents/Servicio-al-ciudadano/CartaTratoDigno.pdf>, sin embargo, se evidenció que en la información contenida en la Carta de Trato Digno asociada al canal de atención telefónico únicamente se incluyó la línea telefónica del Conmutador (+57) (1) 744 00 41, Bogotá.

2.4 Horarios de atención:

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Art. 7, numeral 2 “(...) Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.(...)”, la JEP estableció el horario de atención al ciudadano (canal presencial) de lunes a viernes, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:30 p.m. en jornada continua y a través del canal escrito (ventanilla única) de lunes a viernes de 8:00 a. hasta las 4:00 p.m. en jornada continua para una intensidad horaria de 47.5 horas semanales, no obstante, en obediencia a las disposiciones normativas decretadas por el gobierno nacional en materia de emergencia sanitaria, la Presidenta y la Secretaria Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz emitieron la Circular 014 del 19 de marzo de 2020 ordenando en el numeral 2 la suspensión de atención al público de manera presencial en las instalaciones de la sede principal de la JEP (Bogotá D.C) continuando la atención mediante los canales de atención telefónica y virtual en los horarios informados a la ciudadanía en la página web de la JEP en el enlace Servicio al ciudadano / Canales de atención <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/canales.aspx>.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

2.5 Tiempos de respuesta de cada trámite:

La Jurisdicción Especial para la Paz en sus lineamientos internos tales como la Resolución 3351 del 3 de octubre de 2019 *“Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (...)”*, el Procedimiento JEP-PT-12-01 *“Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones”* versión 1.0 del 21 de abril de 2020 y los informes trimestrales del trámite a las PQRSDP presentados por el Departamento de Atención al Ciudadano los cuales se encuentran disponibles en la página web y en el Sistema de Gestión de Calidad contemplan los tipos de solicitudes y sus tiempos de respuesta.

De otra parte, es preciso mencionar que la Secretaría Ejecutiva de la Jurisdicción Especial para la Paz emitió la Resolución 311 del 1º de abril de 2020 *“Por la cual se adicionan disposiciones transitorias a la Resolución No. 3351 de 2019 de la Jurisdicción Especial para la Paz en lo relacionado con el término para atender peticiones hasta que se supere la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional”* estableciendo en su capítulo transitorio los términos para atender peticiones durante la emergencia sanitaria, así:

TIPO DE DOCUMENTO	TERMINO PARA RESOLVER (DÍAS)** Res. 3351 de 2019	TERMINO PARA RESOLVER (DÍAS)** Res. 311 de 2020
Peticiones <i>“(…) que se encuentren en curso ante las distintas dependencias de la Jurisdicción Especial para la Paz o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria”.</i>	15	30
Consulta	30	35
Solicitud de documentos y de información	15	20

Fuente: Elaboración propia con información de la Resolución 311 de 2020.

2.6 Sistema de turnos:

Durante la ejecución de la presente evaluación no fue pertinente acceder a las instalaciones de la JEP como consecuencia del COVID-19, razón por la cual se presentó limitación para la realización de una visita de campo al punto de atención al ciudadano (canal presencial), no obstante, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, Art. 5, numeral 6 *“(…) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. (...)”*, se consultó al Departamento de Atención al Ciudadano acerca del funcionamiento del dispositivo utilizado para la asignación de turnos durante los meses de enero, febrero y marzo de 2020, a lo cual respondieron: *“Por el traslado del Departamento de Atención al Ciudadano al segundo piso y en razón al cambio de IP para el funcionamiento de los equipos que allí fueron instalados, (DAC y salas de audiencias) no se pudo cumplir con su finalidad durante un mes, toda vez que fue necesario realizar adecuaciones tecnológicas para el funcionamiento de este. Antes de suspender el servicio por el aislamiento obligatorio con ocasión del Covid 19, ya se encontraba ajustado y en funcionamiento.”*

2.7 Atención a peticiones verbales en lenguas nativas o dialecto oficial de Colombia.

El Departamento de Atención al Ciudadano en atención a lo dispuesto en el Decreto 1166 de 2016, Art. 2.2.3.12.9 *“(…) Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.”* y el JEP-PC-12-01 *“Protocolo de Servicio al Ciudadano”* versión 0.0 del 15 de febrero de 2020, en su numeral 3.6.3.9 *“Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia”* informó a la

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

Subdirección de Control Interno: “(...) se cuenta con el servicio que ofrece el Departamento de Enfoques Diferenciales a través de una de las personas que allí presta sus servicios, para realizar la traducción, cuando se presente una atención verbal en alguna lengua nativa.

De igual manera se cuenta con el listado de traductores en lenguas nativas del Ministerio del Interior a quienes se puede contactar para realizar la traducción, con costo adicional. De no contarse con ninguno de estos servicios al momento del requerimiento se debe grabar la consulta, para ser enviada a traducción, inicialmente al DEF y de no poderse realizar, a uno de los traductores del Ministerio del Interior.”

Así mismo, dio a conocer que, durante el primer semestre de 2020, no se requirió el servicio de traducción por parte del Departamento de Enfoques Diferenciales ni del Ministerio del Interior.

2.8 Acceso al sistema de lecto escritura Braille y lenguaje de señas.

Se realizó consulta al Departamento de Atención al Ciudadano en consideración a la recomendación relacionada por la Subdirección de Control Interno en el “Informe de Evaluación al Trámite y Atención de las PQRSDF – II Semestre 2019” emitido el 28 de febrero de 2020 respecto a la implementación del sistema de lecto escritura Braille, a lo cual se informó: “Durante el periodo informado se solicitaron recursos en el Plan Operativo Anual para la adquisición e instalación de mecanismos que facilitaran el ingreso de personas en condición de discapacidad visual. Se retiró esta solicitud del POA para que se adelantará directamente su adquisición por la Subdirección de Infraestructura.”

De igual manera, en lo relacionado con la implementación de los mecanismos para facilitar la atención mediante el lenguaje de señas, se mencionó que se adelantaron gestiones durante el segundo semestre de 2020 solicitando capacitación al Instituto para Sordos (INSOR) y programación de estas en el Plan Anual de Capacitación vigencia 2020 liderado por la Subdirección de Fortalecimiento Institucional en el proceso Gestión de Conocimiento e Innovación.

2.9 Capacitaciones sobre la gestión documental.

El Departamento de Gestión Documental mediante correo electrónico del 4 de agosto de 2020, informó a la Subdirección de Control Interno que realizó quince (15) reuniones y capacitaciones a partir del mes de mayo de 2020 con el Departamento de Atención al Ciudadano en aspectos relacionados con el funcionamiento de la herramienta CONTI, en las siguientes temáticas:

CANTIDAD	CAPACITACIÓN /TALLER	FECHA
1	Presentar Módulo de Consulta	07/05/2020
1	Capacitar Agentes del Call Center	08/05/2020
1	Revisar Novedades CONTI	22/05/2020
1	Continuar revisión Novedades CONTI	27/05/2020
5	Taller CONTI	29/05/2020
		09/06/2020
		12/06/2020
		17/06/2020
		24/06/2020
2	Taller de conocimiento CONTI	02/06/2020
		05/06/2020

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

1	Taller Agentes Call Center	05/06/2020
2	Presentar Flujos de Trabajo CONTI-SAAD	11/06/2020
		13/06/2020
1	Presentar Flujos Saad	23/06/2020
1	Estadísticas PQRSDF	25/06/2020

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el Departamento de Gestión Documental.

De igual manera, el Departamento de Atención al ciudadano suministró un correo electrónico del 5 de marzo de 2020, en el cual se realizó la invitación a diferentes áreas y a la magistratura de la Jurisdicción Especial para la Paz, específicamente a los servidores y/o personas encargadas del manejo del ORFEO, clasificación, reparto y respuesta de requerimientos al interior, con la intención de invitarles a participar en las capacitaciones programadas cuyas temáticas se asociaban a la clasificación de las PQRSDF que se reciben a través de la ventanilla única, correo institucional y botón de la página web, así como los tramites internos de solicitudes, a fin de unificar criterios que permitan realizar la tipificación de manera correcta a través del Sistema de Gestión Documental. Así mismo, se evidenciaron correos electrónicos de respuesta remitidos por los representantes de los Departamentos de Conceptos y Representación Jurídica, la Subdirección de Asuntos Disciplinarios y el Departamento de Enfoques Diferenciales confirmando la fecha y la asistencia del(los) delegado(s) asignado(s).

Es preciso mencionar, que considerando las medidas adoptadas por la JEP a causa del COVID-19 acerca del trabajo en casa, no fue posible acceder a los listados de asistencia, toda vez que, se encuentran en el archivo del Departamento de Atención al Ciudadano en las instalaciones de la JEP.

3. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.

La Jurisdicción Especial para la Paz en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Título VI, Art. 17, en su literal k). “(...) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos (...)”, adoptó a través del Acuerdo AOG No. 005 de 2019 la Política de Protección de Datos Personales, de igual manera el Departamento de Atención al Ciudadano incluyó un aparte relacionado con dicha Política, en el Procedimiento (JEP-PT-12-02) “Relacionamiento con el ciudadano”, numeral 2. Lineamientos generales, indicando: “a) Atender con oportunidad la política de protección de datos de la JEP”.

Así mismo, en la página web de la JEP se observó el acceso al Formato de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) y mediante la realización de un ejercicio de radicación de una PQRSDF No. 202001018029 el día 18 de agosto de 2020, a través del canal virtual (Formulario web), en la ruta *Servicio al Ciudadano / Registre su PQRSDF*, se evidenció que el formato fue actualizó debido a la implementación desde el mes de mayo de 2020 del nuevo sistema CONTI. Con lo anterior, se evidenció la existencia de un botón que muestra en su contenido “(Para iniciar el diligenciamiento es necesario que lea y apruebe la política de tratamiento de datos personales. Haga clic en el link que se encuentra a continuación:)”, de manera que por medio de ese link el peticionario es remitido a la Política de Tratamiento de Datos Personales y solo cuando señale que ha leído y acepta los términos y condiciones establecidos en la Política se le permite el diligenciamiento del formato de PQRSDF.

4. SEGUIMIENTO A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO.

De acuerdo con lo contemplado en el Plan Anual de Auditoria vigencia 2020, específicamente en el rol de evaluación y seguimiento, la Subdirección de Control Interno como tercera línea de defensa realizó durante el primer semestre

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

de 2020, la evaluación trimestral a las actividades definidas en los respectivos planes de mejoramiento por los Departamentos de Atención al Ciudadano - DAC y de Gestión Documental – DGD. Por lo tanto, a corte del 30 de junio de 2020 se evidenció lo siguiente:

a. Departamento de Atención Al Ciudadano.

El Plan de mejoramiento cuenta con ocho (8) oportunidades de mejora documentadas de las cuales se encuentran planificadas ocho (8) actividades.



Fuente: Informe ejecutivo de evaluación a los planes de mejoramiento por procesos II trimestre de 2020.

Oportunidades de Mejora u Observaciones:

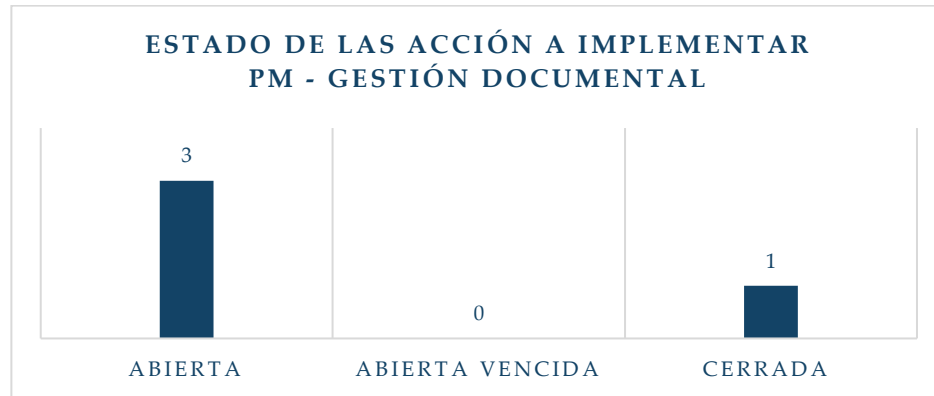
- Se reitera al proceso realizar las gestiones pertinentes para el diligenciamiento de la Columna D "Causa" en la oportunidad de mejora identificada en el ítem 1.
- Se recomienda al proceso continuar con las acciones de seguimiento que permitan dar cumplimiento a los términos para la publicación del informe de PQRSDF del II trimestre de 2020 y en el próximo monitoreo registrar un reporte a la fecha, del estado y/o novedades presentadas, a fin de que la Subdirección de Control Interno pueda verificar la no repetición de la oportunidad de mejora identificada en el ítem 3 y declarar la eficacia de la acción.
- Se hace necesario solicitar la ampliación de la fecha de finalización de la actividad 2 por cuanto la misma con corte al 30 de junio de 2020 se encuentra abierta vencida.
- Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades No. 1 y 2 y realizar el cierre de estas.

El plan de mejoramiento se encuentra disponible para consulta en la página web de la JEP, en el botón Sistema de Control Interno / Seguimientos / Planes de mejoramiento por proceso: [https://www.jep.gov.co/Control%20interno/EVALUACION%20PM%20\(Segundo%20trimestre\)%20-%20ATENCIÓN%20AL%20CIUDADANO.xlsm](https://www.jep.gov.co/Control%20interno/EVALUACION%20PM%20(Segundo%20trimestre)%20-%20ATENCIÓN%20AL%20CIUDADANO.xlsm)

b. Departamento de Gestión Documental.

El Plan de mejoramiento cuenta con dos (2) oportunidades de mejora documentadas de las cuales se encuentran planificadas cuatro (4) actividades.

JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1



Fuente: Informe ejecutivo de evaluación a los planes de mejoramiento por procesos II trimestre de 2020.

Oportunidades de mejora:

- Se recomienda al proceso fortalecer el monitoreo en lo relacionado con el diligenciamiento del estado que se encuentra en el Plan de Mejoramiento, teniendo en cuenta que la acción es cerrada cuando se ha cumplido el 100% de lo planificado.
- Se hace necesario continuar con las gestiones tendientes al cumplimiento de la acción establecida en el ítem 1 - actividad 1, mediante la presentación de evidencias adicionales a lo planificado, a fin de verificar la eficacia de la acción en el marco de la oportunidad de mejora identificada.
- Se recomienda al proceso continuar monitoreando la actividad 2 que se encuentra en estado cerrada, a fin de establecer adecuadamente la eficacia en próximas evaluaciones.
- Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades No. 1, 3 y 4, y realizar el cierre de estas.

El plan de mejoramiento se encuentra disponible para consulta en la página web de la JEP, en el botón Sistema de Control Interno / Seguimientos / Planes de mejoramiento por proceso:

[https://www.jep.gov.co/Control%20interno/EVALUACION%20PM%20\(Segundo%20trimestre\)%20-%20GESTION%20DOCUMENTAL.xlsx](https://www.jep.gov.co/Control%20interno/EVALUACION%20PM%20(Segundo%20trimestre)%20-%20GESTION%20DOCUMENTAL.xlsx)

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

La Subdirección de Control Interno, evidenció en los mapas de riesgos de los procesos “Atención al Ciudadano” y “Gestión Documental”, cinco (5) riesgos de gestión y cuatro (4) riesgos de corrupción asociados con el tema objeto del presente informe. A continuación, se detallan por proceso:

Proceso	Tipo y Clase de Riesgo	Descripción del Riesgo	Zona de Riesgo	
			Inherente	Residual
Atención al Ciudadano	29 – Riesgo de Gestión	Incumplimiento de los plazos establecidos por la ley en la respuesta a PQRSDF	Extremo	Extremo
	30 – Riesgo de Gestión	Imprecisiones en la respuesta a PQRSDF	Moderado	Bajo

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

	30- Riesgo de Corrupción	Aceptar retribuciones o dádivas para el trámite o respuesta de PQRSDF o para la entrega de información reservada propia de la entidad para beneficio particular o de un tercero	Extremo	Extremo
	33- Riesgo de Corrupción	Manipulación, alteración u ocultamiento de la información generada	Extremo	Extremo
Gestión Documental	55 - Riesgo de Gestión	Demoras o errada asignación de la correspondencia interna	Alto	Alto
	56 -Riesgo de Gestión	Demoras en la asignación o mal direccionamiento de la correspondencia externa	Bajo	Bajo
	59 – Riesgo de Gestión	Deficiencias en la gestión de documentos y administración de los archivos físicos y electrónicos de la JEP	Alto	Alto
	61 - Riesgo de Corrupción	Falta de espacios en la infraestructura para los archivos acorde a las exigencias de conservación documental	Alto	Alto
	61 - Riesgo de Corrupción	Uso indebido de la información reservada y clasificada	Extremo	Extremo

Fuente: Elaboración propia con información del Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción vigencia 2020.

Respecto a los riesgos de corrupción y gestión No. 29, 30, 33 y 61 identificados por los procesos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se recomienda establecer controles de “Mitigación”, con el propósito de mitigar el nivel de exposición de los riesgos que continúan en nivel Alto y Extremo en la zona de riesgo residual.

Así mismo, determinar la acción de cada control (cómo opera), la periodicidad y la evidencia a entregar para que la SCI pueda realizar la evaluación de la eficacia de los controles establecidos para cada uno de los riesgos, en cumplimiento de la Política de Administración de Riesgos de la JEP como tercera línea de defensa del Sistema de Control Interno.

De otra parte, la Subdirección de Control Interno, en la evaluación realizada al trámite de la PQRSDF, recomienda realizar acciones para identificar posibles riesgos que puedan llegar a materializarse, de presentarse las siguientes circunstancias:

- Perdida de la confidencialidad de la información a causa de inadecuada asignación de roles y privilegios, desconocimiento de la Política de Seguridad y Privacidad de la Información o incumplimiento de acuerdos de confidencialidad de los proveedores, teniendo en cuenta, el uso de sistemas y/o plataformas al interior de la JEP tales como INFOTIKET, CRM, CONTI y/o el Contact Center Conalcréditos para el funcionamiento de los cuatro (4) canales de atención.

El riesgo anteriormente descrito, se deja a consideración de los procesos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental; para su inclusión en el mapa de riesgos, definir controles y de esta forma mitigar la materialización de estos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Como resultado de la presente evaluación, se lograron identificar las siguientes recomendaciones y oportunidades de mejora:

- Adelantar las gestiones necesarias para la adecuación del Sistema de Gestión Documental (CONTI), con el fin de implementar actualizaciones y cambios en procura de adecuarlo a los procedimientos del Departamento de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo señalado en el numeral 1.2, literal c del presente informe.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

- Conforme a lo mencionado en el numeral 1.1 del presente informe, la Subdirección de Control Interno verificó las bases de datos suministradas por el Departamento de Gestión Documental que registran las PQRSDF que ingresaron por los canales escrito (ventanilla única) y virtual (formulario web – correo electrónico) evidenciando duplicidad de la información para un (1) registro, lo cual alteró el reporte de las PQRSDF radicadas en el segundo semestre de 2020, por lo anterior, se requiere fortalecer los mecanismos de control manual para el adecuado manejo y registro de la información contenida en las bases de datos internas.
- Teniendo en cuenta que la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP puso a disposición de la ciudadanía el mecanismo para la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción accediendo a la página web www.jep.gov.co a través del link: Servicio al ciudadano / Denuncie por corrupción / Formato de PQRSDF, tal y como se describió en el numeral 1.4 del presente informe, es necesario verificar el acceso al enlace del formato, toda vez que, al realizar la prueba se mostró un mensaje que indicó “No se puede acceder a este sitio web”.
- De acuerdo con lo plasmado en el numeral 1.4 del presente informe, se evidenció mediante la revisión de una (1) PQRSDF tipificada como denuncia por actos de corrupción internos que el contenido de la respuesta archivada y asociada en el sistema CONTI no guarda correspondencia con el documento de entrada, dicha situación no permite identificar si hubo inadecuada contestación a la PQRSDF o si conforme a lo informado por el Departamento de Gestión Documental pudo ser un error de archivo en CONTI. Por lo anterior, se hace necesario que se lleven a cabo seguimientos periódicos por parte de los líderes de proceso responsables del archivo y cargue de la información en el sistema para facilitar la consulta y el acceso a los archivos de una forma veraz y precisa.
- Se recomienda al Departamento de Atención al Ciudadano verificar la información relacionada en los informes trimestrales de trámites a las PQRSDF, toda vez que, en los correspondientes al primer semestre, se observó un total de 6931 PQRSDF recibidas, no obstante, en las bases de datos suministradas a la Subdirección de Control Interno para la elaboración del presente informe, se verificó un total de 6930 PQRSDF para el periodo evaluado, según lo precisado en el numeral 1.7, literal a del presente informe.
- Acorde con lo indicado en el numeral 1.8, literal a) del presente informe se evidencia debilidades en la tipificación de los trámites judiciales asignados desde la ventanilla única, lo que dificulta el seguimiento periódico por parte del Departamento de Atención al Ciudadano, a través de correos electrónicos remitidos a los líderes de los procesos de las diferentes áreas de la JEP. Por lo anterior, se recomienda fortalecer la tipificación de las PQRSDF.
- Se recomienda continuar con las capacitaciones sobre las diferentes modalidades del derecho de petición con el propósito de garantizar la atención oportuna y su pronta resolución, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y los lineamientos de la resolución 3351 de 2019 y 311 de 2020, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSDF en la JEP.
- Teniendo en cuenta las dificultades señaladas por el DAC en la migración de la información del sistema ORFEO al CONTI, que originó el retraso del envío de los correos electrónicos de seguimiento para los meses de mayo y junio de 2020, se recomienda al Departamento de Atención al Ciudadano ejecutar acciones en los meses posteriores de la presente vigencia, orientadas al cumplimiento de lo dispuesto en el Procedimiento JEP-PT-12-01 “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones”, actividad No. 10 que indica: “Hacer seguimiento periódico de la gestión, cumplimiento y oportunidad de las diferentes dependencias de la Entidad en la atención de las PQRSDF”, según se determina en el numeral 1.8, literal a del presente informe.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

- ✚ Acorde a lo señalado en el numeral 1.8, literal b, se requiere revisar la pertinencia de llevar a cabo el registro público de los derechos de petición en cumplimiento de la Circular Externa No. 001 del 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional.
- ✚ El Departamento de Atención al Ciudadano actualizó el 30 de abril de 2020 la Carta de Trato Digno que se encontró publicada en la página web de la JEP, conforme lo descrito en el numeral 2.3 del presente informe, sin embargo, se recomienda incluir en los canales de atención – canal telefónico, la línea telefónica dispuesta para la atención al Resto del país 01 8000 180602.
- ✚ Se recomienda realizar seguimiento a la implementación y ejecución de las gestiones adelantadas durante el segundo semestre de 2020 relacionadas con las capacitaciones solicitadas en lenguaje de señas y mecanismo de lecto escritura Braille, a fin de fortalecer los sistemas de comunicación en el punto de atención al ciudadano (canal presencial) facilitando la atención a las personas en condición de discapacidad visual y auditiva.

CONCLUSIONES

Finalizado el informe de evaluación al trámite de las PQRSDF correspondiente al primer semestre de 2020, se concluye:

- ✚ El Departamento de Atención al Ciudadano acató la recomendación realizada por la Subdirección de Control Interno en el “Informe de Evaluación al Trámite y Atención de las PQRSDF – II Semestre 2019” emitido el 28 de febrero de 2020, respecto al establecimiento de términos (45 días) para la publicación de los informes trimestrales en los lineamientos procedimentales JEP-PT-12-01 “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y felicitaciones” versión 1.0 del 21 de abril de 2020 disponible en el Sistema de Gestión de Calidad del proceso.
- ✚ El Departamento de Atención al Ciudadano en cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014, realizó la inclusión en el botón de servicio al ciudadano de las encuestas de satisfacción y percepción, el protocolo de servicio al ciudadano y la carta de trato digno, botón que se relaciona directamente con lo contemplado en el índice de transparencia y acceso a la información, acatando así, la recomendación emitida por la Subdirección de Control Interno en el “Informe de Evaluación al Trámite y Atención de las PQRSDF – II Semestre 2019”.
- ✚ Fortalecer la “cultura de autocontrol” en la realización de las diferentes actividades relacionadas con el trámite oportuno de las PQRSDF, así como con las medidas y controles que permitan optimizar los términos de respuesta a las mismas.
- ✚ Continuar con la implementación de las acciones de mejora propuestas en los planes de mejoramiento de los procesos de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, con el propósito de dar cumplimiento a las actividades planificadas.
- ✚ La entidad acata las directrices dispuestas en la normatividad legal vigente que regulan el derecho fundamental de petición respecto al trámite de las PQRSDF garantizando la transparencia y el acceso a la información pública.
- ✚ Finalmente, se hace necesario tomar las acciones de mejora documentadas en el apartado “oportunidades de mejora y recomendaciones” del presente informe y reportar el avance de estas a la SCI para seguimiento.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS Y LIMITACIONES
--

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, teniendo en cuenta las pruebas realizadas mediante muestreo selectivo, por consiguiente, no se cubrió la verificación de la efectividad de todas las medidas de control del proceso, igualmente se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia, debido cuidado profesional e interés público y valor agregado, y en el desarrollo de este no se presentaron limitaciones.

ELABORADO POR:	FIRMA NOMBRE: Eгна Katterine Núñez Hernández CARGO: Contratista SCI
REVISADO POR:	FIRMA NOMBRE: Lina Alejandra Morales Sarmiento CARGO: Contratista SCI
APROBADO POR:	FIRMA NOMBRE: María Del Pilar Yepes Moncada. CARGO: Subdirectora de Control Interno.