

Bogotá D.C., jueves, 8 de abril de 2021
Para responder a este oficio cite: 202103005181

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

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

Respetada Doctora María del Pilar:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2021 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 II 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:

- ✚ Se impartieron lineamientos normativos a nivel interno de la entidad, los cuales fueron dirigidos a los servidores y la ciudadanía orientados a la adopción de medidas como consecuencia de 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 implementación y actualización del sistema documental (CONTI) y de las



diferentes herramientas que pone a disposición de la ciudadanía para brindar una atención adecuada en consideración con la emergencia sanitaria.

De otra parte, la Subdirección de Control Interno, en la evaluación realizada al trámite de las PQRSDF durante el II semestre de 2020, ha detectado la materialización de un riesgo de gestión debido a la siguiente circunstancia:

- ✚ De 2.364 PQRSDF que ingresaron por el canal escrito se contestaron extemporáneamente o se encontraban pendientes de respuesta con corte al 31 de diciembre del 2020, un total de 1.362 PQRSDF, por lo anterior, se observa la materialización del riesgo: *"Incumplimiento de los plazos establecidos por la ley en la respuesta a PQRSDF"*.

Así mismo, se logró identificar las siguientes oportunidades de mejora:

- ✚ Continuar con las gestiones necesarias para la actualización y/o ajustes al Sistema de Gestión Documental (CONTI), con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento del mismo en el marco de la tipificación de las PQRSDF y los reportes generados.
- ✚ Se sugiere al Departamento de Atención al Ciudadano para los próximos seguimientos analizar previamente la información a remitir y/o suministrar a la Subdirección de Control Interno (SCI), en cuanto a la precisión y calidad de la misma.
- ✚ Es importante tomar las medidas y adelantar las gestiones necesarias con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos en las respuestas de las PQRSDF, por tal motivo, se recomienda continuar con las capacitaciones a los responsables de dar las respuestas a las mismas teniendo en cuenta las diferentes modalidades del derecho de petición.
- ✚ Continuar con las gestiones tendientes a la implementación y ejecución de las actividades planificadas durante el segundo semestre de 2020 relacionadas con las capacitaciones solicitadas en lenguaje de señas y mecanismo de lecto escritura Braille.

- ✚ Se requiere fortalecer la elaboración de los informes trimestrales de la gestión de las PQRSDF en el sentido de incluir la relación de las peticiones anónimas que se reciban en la entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 602 de 2020.
- ✚ 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.

Atentamente,

MARIA DEL PILAR YEPES MONCADA

Subdirectora Control interno

Copia: Departamento de Atención al Ciudadano.

Anexo: Informe de Evaluación al Trámite de las PQRSDF II semestre de 2020. (8 folios)

Proyectó: Eгна Katterine Núñez Hernández – Contratista SCI.

Revisó: Lina Alejandra Morales Sarmiento - Contratista SCI.



| | | | |
|---|---|--------------|----------------|
|  | FORMATO Informe de ley o seguimiento | JEP-FR-15-06 | Versión 0.0 |
| | | 2019-12-23 | Página 1 de 16 |

FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 31/03/2021

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

PROCESO O DEPENDENCIA AL QUE APLICA:

Gestión de Atención al Ciudadano.

RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:

Dra. Constanza Cañón Charry – Jefe Departamento de Atención al Ciudadano.

OBJETIVO

Realizar la evaluación al cumplimiento por parte de la entidad de 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 2021 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 julio y el 31 de diciembre 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.”

| | | | |
|---|---|--------------|----------------|
|  | FORMATO Informe de ley o seguimiento | JEP-FR-15-06 | Versión 0.0 |
| | | 2019-12-23 | Página 2 de 16 |

- ✚ **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”.
- ✚ **Acuerdo AOG No. 036 de 2020**, “Por el cual se dictan lineamientos de trabajo y desarrollo de actividades en la Jurisdicción Especial para la Paz en el marco del aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable.”
- ✚ **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”.
- ✚ **Resolución No. 444 de 2020**, “Por la cual se modifica el artículo 36 de la Resolución 3351 de 2019 ‘Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz’ y se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan en la Jurisdicción Especial para la Paz”
- ✚ **Resolución No. 602 de 2020**, “Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”.

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 julio y el 31 de diciembre de 2020, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente, puesta a disposición de la Subdirección de Control Interno mediante correo electrónico remitido el día 17 de marzo de 2021 por el Departamento de Atención al Ciudadano responsable de la atención de las PQRSDF en la JEP.

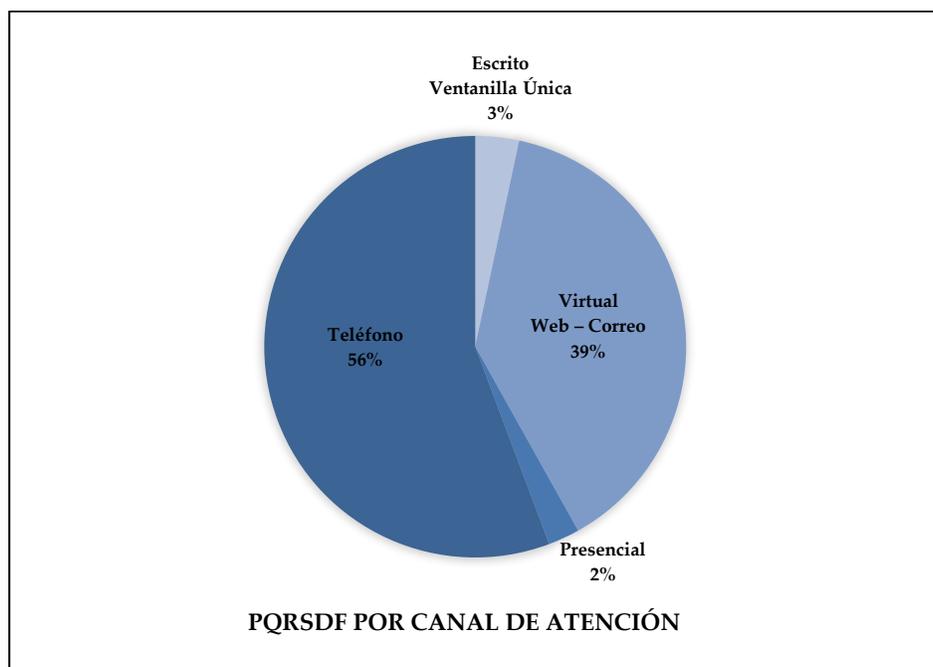
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

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 el Departamento de Atención al Ciudadano, durante el periodo evaluado se registraron un total de 5.644 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 | 189 |
| Virtual - Formulario Web – Correo electrónico | 2.175 |
| Presencial | 136 |
| Teléfono | 3.144 |
| TOTAL | 5.644 |

Fuente: Bases de datos suministradas por el Departamento de Atención al Ciudadano.



Fuente: Bases de datos suministradas por el Departamento de Atención al Ciudadano.

Respecto a las PQRSDF reportadas en las bases de datos, se evidenció un total de 5644 registros, los cuales coinciden con los datos estadísticos reportados en los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias de la Jurisdicción Especial para la Paz correspondientes al III y IV trimestre del 2020 emitidos por el Departamento de Atención al Ciudadano y publicados en la página web de la JEP en el botón servicio al ciudadano.

<https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/informes-PQRSFD.aspx>

De acuerdo con el análisis realizado, se evidenció una variación del 19% a la baja de PQRSDF recibidas, respecto al primer semestre de 2020, tal como se describe a continuación:

| TOTAL PQRSDF PRIMER SEMESTRE DE 2020 | TOTAL PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 | VARIACIÓN |
|---|--|-----------|
| 6.930 | 5.644 | -19% |

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

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

| MODALIDAD | CANAL ESCRITO (ventanilla única, formulario web, correo electrónico) | CANAL PRESENCIAL | CANAL TELEFÓNICO |
|-------------------------|--|------------------|------------------|
| Petición | 532 | 136 | 3.144 |
| Solicitud | 925 | | |
| Solicitud incompleta | 391 | | |
| Traslado de Competencia | 386 | | |
| Invitación | 119 | | |
| Queja | 9 | | |
| Felicitación | 1 | | |
| Concepto | 1 | | |
| TOTAL | 2.364 | 136 | 3.144 |

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano II sem 2020. CONTI (Base de datos canal escrito – virtual) – Base de datos (Canal presencial – Base de datos (Canal telefónico).

De lo anterior, se evidencia que la modalidad “Petición” corresponde a una totalidad de 3.812 PQRSDF, lo cual constituye el 67,5% de las solicitudes que recibió la Jurisdicción Especial para la Paz.

Es preciso mencionar que, de acuerdo con la verificación realizada por la Subdirección de Control Interno en la “Base de datos PQRSDF escritas II Semestre”, se observa que la tipificación de los documentos no guarda correspondencia con la clasificación registrada en los informes trimestrales emitidos por el Departamento de Atención al Ciudadano (DAC), toda vez que, se identificaron en las bases de datos las siguientes clasificaciones: “solicitud de documentos y de información”, “petición incompleta”, “falta de competencia” y “petición entre autoridades”.

Con respecto de lo anterior, el DAC presentó las siguientes aclaraciones:

“Petición entre Autoridades. La petición en la base de datos fue radicada por ventanilla única como petición entre autoridades de acuerdo con las tipologías del aplicativo CONTI, al momento de revisar se estableció que no se trataba de una petición entre autoridades si no de un documento informativo que no requería respuesta. El área no solicitó el cambio de tipo documental a ventanilla única.

Petición incompleta – Solicitud Incompleta. El tipo documental que se utiliza para los informes es “solicitud incompleta”, no obstante y como se observa que existen los dos términos se procederá a solicitar al Sistema CONTI que se unifiquen los mismos a “solicitud incompleta”. Se identifica que se presenta esta situación en relación con las PQRSDF escritas que se reciben por el correo y el formulario cuando se tipifica.

| | | | |
|--|---|--------------|----------------|
|  JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ | FORMATO Informe de ley o seguimiento | JEP-FR-15-06 | Versión 0.0 |
| | | 2019-12-23 | Página 5 de 16 |

Falta de Competencia – Traslado por competencia. Las primeras están relacionadas con las que la entidad remite al peticionario informando que no somos competentes para otorgar respuesta y en el informe no se coloca esta tipología. Las segundas obedecen a las peticiones que ingresan a la entidad procedentes de otra entidad que las envía para que la JEP otorgue respuesta al ser el competente. (...), no obstante, hace falta la lista desplegable que va a permitir en este campo que sea más exacta la tipificación”.

De otra parte, en el análisis realizado de la “Base de datos PQRSDF escritas II Semestre” se observan tipificaciones que no están contempladas en la Resolución 602 de 2020, tales como: “invitación”, “solicitud incompleta”, “solicitud”.

1.2 Medios de Recepción:

A continuación, se realizará un breve análisis del comportamiento de los respectivos canales de atención durante el segundo semestre de 2020. Así mismo, se relacionará la información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano, acerca de las medidas tomadas para la atención al ciudadano durante el periodo evaluado en consecuencia al COVID-19, así:

- a. Canal telefónico:** Tal como se ilustra en el numeral 1.1, durante el segundo 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.

De otra parte, el Departamento de Atención al Ciudadano informó que se continua con la herramienta click to call para la atención de solicitudes verbales, la cual se identifica en la página web de la Jurisdicción Especial para la Paz a través del botón “Hable con la JEP” y redirecciona a una nueva ventana que indica “HAGA CLIC PARA COMUNICARSE CON UN AGENTE DE NUESTRO CENTRO DE CONTACTO”, generando enlace directo con el conmutador para la atención al ciudadano.

- b. Canal presencial:** De conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo AOG 036 del 31 de agosto del 2020, “Por el cual se dictan lineamientos de trabajo y desarrollo de actividades en la Jurisdicción Especial para la Paz en el marco del aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable.”, Art. 8 que establece los parámetros para dar inicio a la atención al público en virtud del aislamiento obligatorio como consecuencia del COVID-19, el punto físico de Atención al Ciudadano reanudó la atención a partir del 21 de septiembre del 2020 y las solicitudes recibidas por este canal (peticiones verbales) fueron atendidas brindando respuesta inmediata a las mismas.

- 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 en el gestor documental CONTI.

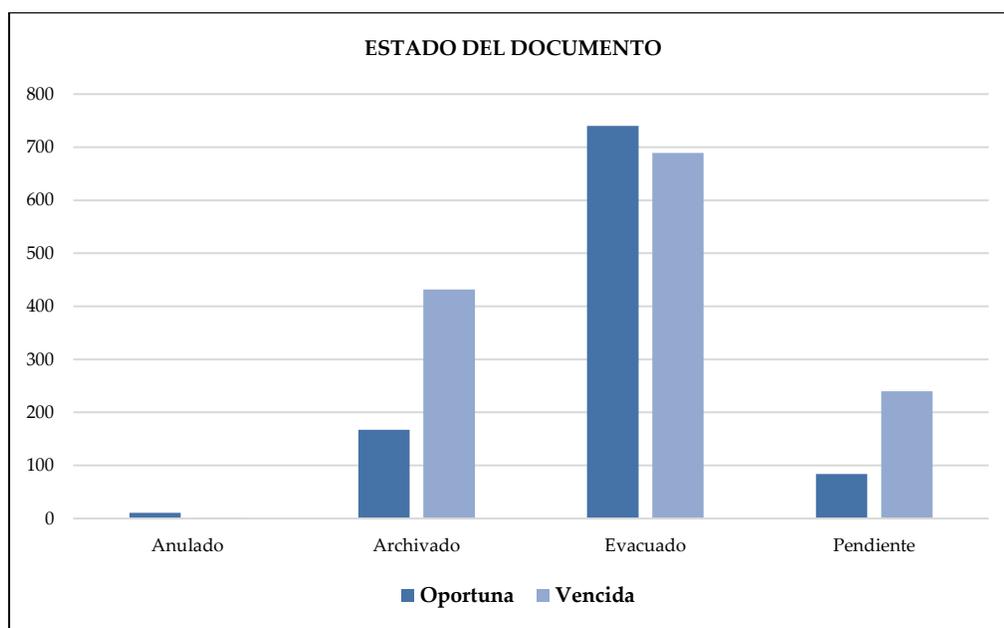
Los asuntos y requerimientos judiciales y administrativos que se pretenden notificar a la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP se reciben a través de la cuenta de correo electrónico institucional: info@jep.gov.co y con relación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o similar se encuentra 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/pqrsf.aspx>. Así mismo, se evidenció en este último enlace, la creación e inclusión del link que remite el formato de PQRSFD para niños, niñas y adolescentes.

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 la respuesta a las mismas se genera de manera inmediata, por lo tanto, ninguna se encuentra pendiente de respuesta.

De otra parte, de acuerdo con la base de datos suministrada en relación con el canal escrito (ventanilla única) y virtual (correo electrónico y formulario web) con corte a 31 de diciembre de 2020, se observó que de la totalidad de 2.364 PQRSDF se dio respuesta oportuna a 1002 solicitudes y de manera extemporánea (vencida) a 1.362. Es preciso mencionar que, las mismas presentan la siguiente clasificación para el “Estado del documento”:

| ESTADO DEL DOCUMENTO | CANTIDAD | OPORTUNA | VENCIDA |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Anulado | 12 | 11 | 1 |
| Archivado | 599 | 167 | 432 |
| Evacuado | 1429 | 740 | 689 |
| Pendiente | 324 | 84 | 240 |
| TOTAL | 2364 | 1002 | 1362 |

Fuente: Elaboración propia con información de la base de datos PQRSDF (Canal escrito) II semestre de 2020.



Fuente: Elaboración propia con información de la base de datos PQRSDF (Canal escrito) II semestre de 2020.

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 de la siguiente ruta: Servicio al ciudadano / Denuncie por corrupción / Mecanismo para presentar quejas y reclamos / Formato de PQRSDF.

1.5 PQRSDF devueltas: De acuerdo con lo informado por el Departamento de Atención al Ciudadano, durante el periodo objeto de evaluación, se tipificaron en la ventanilla única de atención al ciudadano como solicitudes o peticiones incompletas un total de 391, las cuales presentan el siguiente estado:

| ESTADO DEL DOCUMENTO | CANTIDAD |
|----------------------|----------|
| Archivadas | 43 |
| Anuladas | 4 |
| Evacuadas | 309 |
| Pendientes | 35 |

Fuente: Elaboración propia con información de la base de datos PQRSDF II semestre de 2020.

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 diecinueve (19) actos administrativos, así:

| No. RADICADO ENTRADA | ACTO ADMINISTRATIVO |
|---|--|
| 2020003262 | Resolución 543 del 14 de agosto 2020 |
| 202001005294 | Resolución 536 del 14 de agosto 2020 |
| 202001006196 | Resolución 540 del 14 de agosto 2020 |
| 202001006542 202001006543 | Resolución 537 del 14 de agosto 2020 |
| 202001006774 | Resolución 539 del 14 de agosto 2020 |
| 202001006910 | Resolución 535 del 14 de agosto 2020 |
| 202001007386 | Resolución 533 del 14 de agosto 2020 |
| 202001008030 | Resolución 538 del 14 de agosto 2020 |
| 202001008708 | Resolución 532 del 14 de agosto 2020 |
| 202001009507 | Resolución 541 del 14 de agosto 2020 |
| 202001009887 | Resolución 542 del 14 de agosto 2020 |
| 202001010116 | Resolución 534 del 14 de agosto 2020 |
| 202001015366 | Resolución 683 del 4 de noviembre 2020 |
| 202001016232 2020010162 | Resolución 684 del 4 de noviembre 2020 |
| 2202001017905 | Resolución 685 del 4 de noviembre 2020 |
| 202001014906 | Resolución 686 del 4 de noviembre 2020 |
| 202001016478 | Resolución 687 del 4 de noviembre 2020 |
| 202001015658 | Resolución 688 del 4 de noviembre 2020 |
| 02001016453 202001016455 20200101645 | Resolución 689 del 4 de noviembre 2020 |

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano

1.6 PQRDF anónimas: El Departamento de Atención al Ciudadano reportó que durante el segundo semestre de 2020 se radicaron 24 peticiones anónimas de las cuales se dio respuesta a 12, se archivaron 11 y 1 se encontraban pendientes de contestación a corte del 31 de diciembre de 2020.

Es de anotar que, en la base de datos suministrada "Base peticiones Anónimas" se reportó inicialmente un total de 227 peticiones anónimas, sin embargo, se evidenciaron solicitudes que registraban el nombre del peticionario, por

| | | | |
|---|---|--------------|----------------|
|  | FORMATO Informe de ley o seguimiento | JEP-FR-15-06 | Versión 0.0 |
| | | 2019-12-23 | Página 8 de 16 |

tal motivo, el Departamento de Atención al Ciudadano aclaró que, dicha situación correspondía a un error en la base de datos debido a una inconsistencia en el formulario de PQRSDF publicado en la página web de la JEP, por lo anterior, informó que se realizará la gestión ante el Departamento de Gestión Documental para el respectivo ajuste.

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 botón de Servicio al ciudadano/ Informes PQRSDF, se evidenció la publicación en término de los informes trimestrales del trámite de las PQRSDF correspondientes al tercer y cuarto 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 segundo 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>

Se recomienda al Departamento de Atención al Ciudadano verificar la información relacionada en los informes trimestrales del segundo semestre de 2020, toda vez que, se observó en los mismos un total de 5.644 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 5.593 PQRSDF, lo que significa una diferencia de 51 registros durante el periodo evaluado

De otra parte, se recomienda al Departamento de Atención al Ciudadano articular con el área competente la gestión necesaria para llevar a cabo la actualización del documento Esquema de Publicación de información de la JEP, toda vez que, se realizó consulta a través de la página web en la ruta Transparencia / 10. Instrumentos de gestión de información pública / 10.4. Esquema de Publicación de Información / • [Link \(Corte 31-01-2021\)](#), observando que este presenta en su contenido el campo *“Servicio al Ciudadano”*, el cual registra como *“Nombre o título de la información”* el numeral 6.3 *“Informes de Seguimiento de PQRSF”*, no obstante, en el botón *“Servicio al Ciudadano”* se identifica como *“Informes PQRSFD”*; así mismo, se evidenció que, el link relacionado en el esquema *“Lugar de consulta”* <https://www.jep.gov.co/Paginas/Servicio-al-Ciudadano/informes-PQRSFD.aspx> remite a un espacio donde se ubican informes trimestrales y semestrales de PQRSFD emitidos en la vigencia 2019, sin embargo, los informes trimestrales de las vigencias 2019 y 2020 se encuentran publicados adecuadamente en la página web de la Jurisdicción Especial para la Paz en el link: <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/informes-PQRSFD.aspx>

b. Resultados de la evaluación del servicio prestado.

Encuestas de Satisfacción.

En relación con este ítem durante el segundo semestre de 2020 se realizó la evaluación a 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 1.0 del 03 de diciembre de 2020, que dispone en su numeral 5: *“(…) Atención presencial: Direcciona al ciudadano a responder cuatro (4) preguntas*

con objetividad e imparcialidad en la aplicación de la evaluación. -Atención telefónica: Direccionar al ciudadano a responder una encuesta de dos (2) preguntas antes de finalizar la llamada con el fin de que el ciudadano evalúe la calidad de la atención.”.

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 para el periodo evaluado. De lo anterior, para el canal presencial se realizó la medición únicamente del cuarto trimestre de 2020, toda vez que, conforme lo dispuesto en el artículo 8º. del Acuerdo AOG 036 del 31 de agosto del 2020, “Por el cual se dictan lineamientos de trabajo y desarrollo de actividades en la Jurisdicción Especial para la Paz en el marco del aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable.”, se dio inicio a la atención al público a partir del mes de septiembre del 2020.

La aplicación de la encuesta de satisfacción consta de cuatro (4) preguntas, las cuales fueron diligenciadas por los ciudadanos en las tabletas ubicadas en cada uno de los módulos 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 | 16 | 112 |
| Conocimiento y dominio del tema del funcionario... | 0 | 0 | 11 | 90 |
| La respuesta a su inquietud ha sido... | 0 | 1 | 15 | 85 |
| La actitud y disposición del servidor durante la atención fue... | 0 | 0 | 9 | 92 |

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

En relación con los resultados de las encuestas aplicadas por el canal presencial durante el mes de septiembre de 2020, el Departamento de Atención al Ciudadano informó a la Subdirección de Control Interno: “Se aclara que desde el 1 de Julio hasta el 20 de septiembre del 2020 correspondiente al III trimestre, se encontraba suspendida la atención presencial con ocasión de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional. Si bien desde el 21 al 30 de septiembre se realizó atención presencial no se dio respuesta a la encuesta por parte de los usuarios.”, razón por la cual, en el presente informe únicamente se tabularon los resultados de los meses de octubre a diciembre 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 segundo semestre de 2020, así:

| ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMOSTRÓ CONOCIMIENTO DE LOS TEMAS TRATADOS? | | | | | | | | |
|---|-------|----|---------|---|------|---|-------|-------------------|
| Mes | Bueno | % | Regular | % | Malo | % | Ns/Nr | Total Contestadas |
| Julio | 115 | 95 | 3 | 2 | 3 | 3 | 619 | 121 |
| Agosto | 93 | 92 | 3 | 3 | 5 | 5 | 383 | 101 |
| Septiembre | 168 | 95 | 4 | 2 | 5 | 3 | 416 | 177 |
| Octubre | 177 | 94 | 5 | 3 | 6 | 3 | 309 | 188 |
| Noviembre | 206 | 93 | 7 | 3 | 8 | 4 | 191 | 221 |
| Diciembre | 197 | 97 | 6 | 3 | 0 | 0 | 186 | 203 |

| ¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMOSTRÓ CONOCIMIENTO DE LOS TEMAS TRATADOS? | | | | | |
|---|-----|----|----|-------|-------|
| TOTAL I SEM 2020 | 956 | 28 | 27 | 2.104 | 1.011 |

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 Contestadas |
| Julio | 108 | 96 | 4 | 4 | 628 | 112 |
| Agosto | 92 | 98 | 2 | 2 | 390 | 94 |
| Septiembre | 158 | 97 | 5 | 3 | 429 | 163 |
| Octubre | 167 | 97 | 5 | 3 | 325 | 172 |
| Noviembre | 204 | 97 | 6 | 3 | 202 | 210 |
| Diciembre | 184 | 98 | 4 | 2 | 201 | 188 |
| TOTAL I SEM 2020 | 913 | | 26 | | 2.175 | 939 |

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

Encuestas de Percepción.

Se evidenció que, el Departamento de Atención al Ciudadano durante el II semestre de 2020 elaboró un (1) informe de percepción como resultado de la encuesta dispuesta en la página web de la entidad en el periodo 1 de julio al 7 de diciembre de 2020, cuyo propósito era conocer a través de ocho (8) preguntas la opinión de los ciudadanos que utilizaron los diferentes canales de atención, obteniendo un total de 154 encuestas aplicadas. Dicho informe se encuentra publicado en la página web de la JEP en el link:

<https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Encuestas/Informe%20encuesta%20de%20percepcio%CC%81n%20-%20II%20Semestre.pdf>

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" remitió 126 correos electrónicos durante el II semestre de 2020 a los líderes de las diferentes áreas de la JEP responsables de emitir las respectivas contestaciones, a fin de que se revisara y verificara el estado de la respuesta.

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:

| | | | |
|---|---|--------------|-----------------|
|  | FORMATO Informe de ley o seguimiento | JEP-FR-15-06 | Versión 0.0 |
| | | 2019-12-23 | Página 11 de 16 |

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 602 del 22 de septiembre de 2020 “Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”, 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.

| 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, Twitter: @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 está vigente, 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

| | | | |
|---|--|--------------|-----------------|
|  | <p style="text-align: center;">FORMATO</p> <p style="text-align: center;">Informe de ley o seguimiento</p> | JEP-FR-15-06 | Versión 0.0 |
| | | 2019-12-23 | Página 12 de 16 |

semanales, no obstante, si bien 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>, además se evidenció que mediante el Acuerdo AOG 036 del 31 de agosto del 2020, “Por el cual se dictan lineamientos de trabajo y desarrollo de actividades en la Jurisdicción Especial para la Paz en el marco del aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable.”, Art. 8 se establecieron los parámetros para dar inicio a la atención al público en el punto físico de Atención al Ciudadano a partir del mes de septiembre del 2020.

2.5 Tiempos de respuesta de cada trámite:

La Jurisdicción Especial para la Paz en sus lineamientos internos tales como la Resolución 602 del 22 de septiembre de 2020 “Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”, 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 PQRSDF 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.

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 a partir del 21 de septiembre de 2020, a lo cual respondieron: “En el canal presencial se cuenta con la herramienta del digiturno, la pantalla donde se visualiza el número del turno asignado y las tablets para realizar la calificación de la encuesta de servicio.”

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: “b) El Departamento de Atención al Ciudadano aplica la política de protección de datos de la JEP, aprobada por el Órgano de Gobierno y publicada en la página web de la Entidad.”.

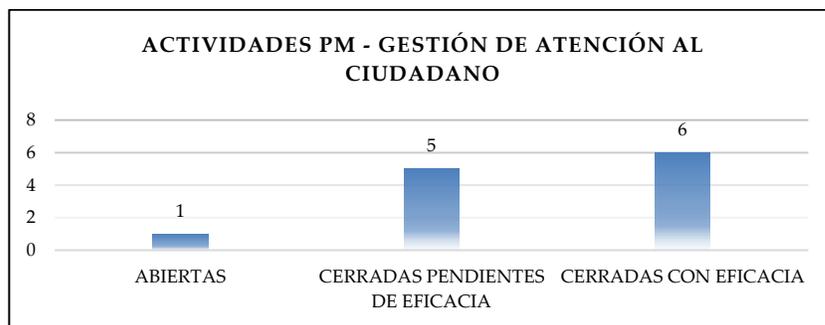
Así mismo, en la página web de la JEP se observó el acceso al Formato de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) y la existencia de un botón que muestra en su contenido “(Para iniciar el diligenciamiento es necesario que lea y apruebe la política 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.

Finalmente, se observó que al ingresar al formato de PQRSDF para niños, niñas y adolescentes, este contiene un formulario que requiere diligenciar la autorización para el tratamiento de datos personales de los peticionarios.

4. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO.

De acuerdo con lo contemplado en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2021, específicamente en el rol de evaluación y seguimiento, la Subdirección de Control Interno como tercera línea de defensa realizó la evaluación correspondiente al IV trimestre de 2020 a las actividades definidas en el plan de mejoramiento del Departamento de Atención al Ciudadano – DAC. Por lo tanto, a corte del 31 de diciembre de 2020 se evidenció lo siguiente:

El Plan de mejoramiento cuenta con diez (10) oportunidades de mejora documentadas de las cuales se planificaron doce (12) actividades. Al respecto, una (1) se encuentra abierta y once (11) se encuentran cerradas, así: seis (6) cerradas con eficacia y cinco (5) cerradas pendientes de declarar la eficacia.



Fuente: Elaboración propia de la Subdirección de Control Interno - plan de mejoramiento IV trimestre de 2020 publicado en la página web de la JEP.

- Debido a que la información de la Columna D "Causa" en la oportunidad de mejora identificada en el ítem 1, no fue diligenciada, se recomienda al proceso que al momento de suscribir un plan de mejoramiento es necesario que establezcan las causas que originaron la debilidad u oportunidad de mejora, teniendo en cuenta que las acciones de mejora y actividades van encaminadas a eliminar las causas identificadas.
- En cuanto a la actividad de la oportunidad de mejora identificada en el ítem 2 relacionada con la acción “Depuración del sistema Orfeo de acuerdo a las Tabla de Retención Documental -TRD- en el corto plazo”, la cual se encuentra cerrada, la Subdirección de Control Interno no ha declarado la eficacia, toda vez que, la misma depende del seguimiento a realizar por el Departamento de Gestión Documental, el cual se efectuará de acuerdo con el cronograma previsto en la vigencia 2021.

- Continuar con el fortalecimiento de la cultura de autocontrol, con el propósito de dar cumplimiento a la actividad del ítem No. 10 y realizar el cierre de esta.

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/Paginas/sci.aspx>

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

La Subdirección de Control Interno, evidenció en el mapa de riesgo del proceso “Gestión de Atención al Ciudadano”, dos (2) riesgos de gestión y dos (2) 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 |
| | 28- 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 |
| | 31- Riesgo de Corrupción | Manipulación, alteración u ocultamiento de la información generada | Extremo | Extremo |

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

De acuerdo con la información suministrada por el proceso relacionada con el canal escrito de 2.364 PQRSDF se contestaron extemporáneamente o se encuentran pendientes 1.362, por lo anterior, se observa la materialización del riesgo: “Incumplimiento de los plazos establecidos por la ley en la respuesta a PQRSDF”. Al respecto, el proceso manifestó que las acciones que se establecieron para la vigencia 2021 para la mitigación del riesgo referido corresponden a:

- ✓ “Realizar seguimiento a la parametrización de los términos de ley.
- ✓ Notificar a cada dependencia sobre el estado de las PQRSDF (15 días).
- ✓ Reforzar y actualizar los conocimientos de los servidores que clasifican, tipifican y asignan PQRSDF.
- ✓ Realizar reuniones periódicas con los administradores del sistema de información con el fin de realizar seguimiento a la correcta implementación del sistema.”

Respecto a los riesgos de corrupción y gestión No. 28 y 29 identificados por el proceso Gestión de Atención al Ciudadano, se recomienda establecer controles de “Mitigación”, con el propósito de atenuar o disminuir el nivel de exposición de los riesgos que continúan en nivel Alto y Extremo en la zona de riesgo residual.

Así mismo, se recomienda al proceso frente a los riesgos No. 29 y 30 el fortalecimiento de los controles a través de la definición de acciones adicionales las cuales deben contar con la siguiente información: la descripción de la acción, el plazo de ejecución, los registros o evidencias, la periodicidad de seguimiento y el responsable, lo anterior, para que la SCI

| | | | |
|--|---|--------------|-----------------|
|  JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ | FORMATO Informe de ley o seguimiento | JEP-FR-15-06 | Versión 0.0 |
| | | 2019-12-23 | Página 15 de 16 |

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.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

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

- ✚ Se sugiere al Departamento de Atención al Ciudadano para los próximos seguimientos analizar previamente la información a remitir y/o suministrar a la Subdirección de Control Interno (SCI), en cuanto a la precisión y calidad de la misma, teniendo en cuenta que en los informes trimestrales de trámites a las PQRSDF correspondientes al segundo semestre de 2020, se observó un total de 5.644 PQRSDF recibidas, no obstante, en las bases de datos suministradas a la SCI para la elaboración del presente informe, se verificó un total de 5.593 PQRSDF para una diferencia de 51 registros según lo precisado en el numeral 1.7, literal a del presente informe.
- ✚ Es importante tomar las medidas y adelantar las gestiones necesarias con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos en las respuestas de las PQRSDF, por tal motivo, se recomienda continuar con las capacitaciones a los responsables de dar las respuestas a las mismas teniendo en cuenta las diferentes modalidades del derecho de petición, así mismo, es necesario implementar las acciones propuestas por el DAC para la mitigación del riesgo *“Incumplimiento de los plazos establecidos por la ley en la respuesta a PQRSDF”* con el propósito de garantizar la atención oportuna y pronta resolución, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y los lineamientos de la Resolución 602 de 2020, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSDF en la JEP.
- ✚ Continuar con las gestiones tendientes a la implementación y ejecución de las actividades planificadas 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.
- ✚ Es necesario continuar con las acciones de articulación con el Departamento de Gestión Documental para el fortalecimiento del sistema Conti, a fin de que la tipificación de los documentos guarde correspondencia con lo estipulado en la Resolución 602 de 2020, toda vez que, en el análisis realizado a la *“Base de datos PQRSDF escritas II Semestre”* se observan en la columna H *“Tipo de documento”* tipificaciones que no están contempladas en la mencionada resolución, tales como: *“invitación”*, *“solicitud incompleta”* y *“solicitud”*. Así mismo, realizar los ajustes necesarios al formulario de PQRSDF dispuesto en la página web, en relación con habilitar la opción de presentar peticiones anónimas por parte de los ciudadanos y no sea obligatorio el registro de los datos personales, lo anterior, teniendo en cuenta que la base de datos suministrada *“Base peticiones Anónimas”* reportó inicialmente un total de 227 peticiones anónimas, sin embargo, tras la revisión realizada por la SCI y la verificación posterior del DAC se determinó que eran un total de 24 peticiones anónimas.
- ✚ Se requiere fortalecer la elaboración de los informes trimestrales de la gestión de las PQRSDF en el sentido de incluir la relación de las peticiones anónimas que se reciban en la entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 602 de 2020, toda vez que, durante el II semestre de 2020 se recibieron en la entidad 24 peticiones anónimas, de acuerdo con la base de datos suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano, sin embargo, los informes trimestrales de PQRSDF (III y IV trimestre) carecen de dicha información.

| | | | |
|--|---|--------------|-----------------|
|  JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ | FORMATO Informe de ley o seguimiento | JEP-FR-15-06 | Versión 0.0 |
| | | 2019-12-23 | Página 16 de 16 |

CONCLUSIONES

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

- ✚ El número de PQRSDF del segundo semestre de 2020 de los 4 canales que posee la entidad, disminuyó frente al primer semestre de 2020, de 6.930 a 5.644, es decir una disminución del 19%.
- ✚ 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 del proceso Gestión de 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 su seguimiento.

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: Ariana Isabel Gómez Orozco CARGO: Contratista SCI FIRMA NOMBRE: Eгна Katterine Núñez Hernández CARGO: Contratista SCI FIRMA NOMBRE: Yury Liney Molina Zea 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. |