

Bogotá D.C., viernes, 30 de octubre de 2020
Para responder a este oficio cite: 202003010362

Doctora
MARÍA DEL PILAR BAHAMÓN FALLA
Secretaría Ejecutiva
Jurisdicción Especial para la Paz

Asunto: Comunicación Informe de seguimiento Protocolo de Servicio al Ciudadano con corte al 30 de septiembre 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 específicamente del Decreto 338 de 2019; atentamente remito para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano con corte al 30 de septiembre de 2020, con la información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano y el análisis.

Realizada la verificación y análisis de la información suministrada, se concreta el informe en los siguientes aspectos:

- ✚ En el desarrollo del seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano, se resalta el compromiso y la disposición del líder del proceso y del equipo de trabajo que fueron designados para atender el ejercicio de seguimiento, así como la entrega de información de manera organizada y la atención oportuna de las mesas de trabajo.
- ✚ Se dio cumplimiento al objetivo propuesto para el seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano, comunicado mediante entrevista entre el Departamento de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Control Interno.
- ✚ Se hace necesario mejorar la formulación y adopción de controles para la mitigación de las causas que puedan generar la materialización de los riesgos, conforme a lo señalado en la Política de Administración del Riesgo de la JEP (Acuerdo AOG No. 01 de 2020), numeral 7.1 *“Líderes de procesos (...) actualizar la matriz y los mapas de riesgos de sus procesos y/o proyecto con su equipo de trabajo, según periodicidad establecida o cuando la administración de estos lo requiera.*



De otra parte, la Subdirección de Control Interno, en el seguimiento realizado al Protocolo de Servicio al Ciudadano con corte al 30 de septiembre de 2020, logró identificar las siguientes oportunidades de mejora:

- ✚ Se recomienda desarrollar acciones de seguimiento para tener trazabilidad de la Atención a la Ciudadanía en los casos en que deban ser remitidos a otras dependencias con el ánimo de garantizar la respuesta efectiva de la ciudadanía en general.
- ✚ Se recomienda programar más capacitaciones en articulación con la Subdirección de Fortalecimiento Institucional en temas relacionados con la atención a personas en condición de discapacidad, personas con discapacidad múltiple, lenguaje de señas, terapias de descargue o liberación emocional para los servidores públicos de la JEP debido a que, al manejar diversas situaciones como se mencionan en el Protocolo de Servicio al Ciudadano relacionadas con atenciones a situaciones conflictivas tanto a víctimas, comparecientes o ciudadanía en general, los mismos servidores están sometidos a situaciones de estrés que requieren ser trabajadas adecuadamente para evitar enfermedades ocupacionales. Así mismo, se sugiere brindar capacitación sobre atención con enfoque diferencial en general, con el propósito de estar en capacidad de afrontar las deferentes situaciones que pueden presentarse.
- ✚ Se recomienda al proceso definir claramente en qué serie y subserie se archivarán las actas del buzón de sugerencias, toda vez que, en el momento algunas de las solicitudes se integran con el procedimiento establecido para el manejo de las PQRSDF, pero nada se avizora sobre las actas del buzón como tal, por lo que se debe considerar definir sus tiempos y forma de almacenamiento para establecer la permanencia en cada etapa del ciclo vital del documento, de igual forma la codificación en el Sistema de Gestión de Calidad.

Atentamente,

MARIA DEL PILAR YEPES MONCADA

Subdirectora Control interno

Copia: Departamento de Atención al Ciudadano

Anexo: Informe de Seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano.

Proyectó: Edison Patiño Álvarez, Profesional Especializado II.

Revisó: Lina Alejandra Morales Sarmiento, Contratista



	FORMATO INFORMES DE LEY O SEGUIMIENTO	JEP-FR-15-06	Página 1 de 1
		Versión: 0.0	2019-12-23

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: 30/10/2020

TIPO DE INFORME	SEGUIMIENTO	<input checked="" type="checkbox"/>	DE LEY	<input type="checkbox"/>
------------------------	--------------------	-------------------------------------	---------------	--------------------------

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 seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Jurisdicción Especial para la Paz -JEP, el cual define los lineamientos para la atención y respuesta a víctimas, comparecientes, grupos de interés y ciudadanía en general a través de cuestionario formulado por la Subdirección de Control Interno para medir el comportamiento de los diferentes canales de atención, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2020, aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno - CCSCI.

ALCANCE

El alcance del presente informe comprendió el seguimiento realizado al Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 30 de septiembre 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 relacionada para la elaboración del presente informe respecto al seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano es la siguiente:

- ✚ **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”*. Apoyados en el **Artículo 12. Literal e.** *“Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios”*
- ✚ **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.
- ✚ **Ley 1581 de 2012** *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*

	FORMATO INFORMES DE LEY O SEGUIMIENTO	JEP-FR-15-06	Página 1 de 1
		Versión: 0.0	2019-12-23

- ✚ **Decreto 2623 de 2009.** *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”*
- ✚ **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”.*
- ✚ **Resolución 001 de 2018,** *“Por la cual se fija la fecha de apertura al público de la Jurisdicción Especial para la Paz”*
- ✚ **Formato JEP-PC-12-01** *“Protocolo de Servicio al Ciudadano Versión 0.0”*

DESARROLLO

En cumplimiento del Artículo 7 del Decreto 2623 de 2009 que dispone: *“Funciones. Para el logro de los objetivos señalados, el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá las siguientes funciones (...).b) Coordinar la adopción e implementación de los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos establecidos para una adecuada prestación de servicios al ciudadano por parte de las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional.”*

De igual forma de acuerdo con la **Resolución 001 de 2018** de la Presidencia de la JEP se dispuso que a partir del 15 de marzo de 2018 se daría la apertura al público, lo que en efecto sucedió haciéndose necesario garantizar la adecuada orientación, atención y asesoría a víctimas, comparecientes y ciudadanía en general de conformidad con los artículos 14,15 y 117 del proyecto de Ley Estatutaria de Administración de Justicia de la JEP por lo que se hizo necesario crear un protocolo de atención, con el propósito de asegurar su derecho a obtener información oportuna; el protocolo se concibió en dos momentos principales, el primero de ellos fue la orientación en el punto de información y el segundo la atención en cada uno de los módulos dispuestos.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO INFORMES DE LEY O SEGUIMIENTO	JEP-FR-15-06	Página 1 de 1
		Versión: 0.0	2019-12-23

Este protocolo es un avance en el desarrollo de políticas que permitan la inclusión de sectores vulnerables de la población colombiana, por cuanto se fortalece la atención ciudadana dirigida a garantizar el acceso a los servicios de la JEP con enfoque diferencial.

Por lo anterior, el presente informe se desarrolla analizando la información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano de conformidad con la entrevista generada por la Subdirección de Control Interno sobre el Protocolo de Servicio al Ciudadano para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de septiembre de 2020, en relación con el formulario de preguntas desarrolladas en mesa de trabajo de fecha 21 de octubre de 2020 a las 2:00 Pm entre esta Subdirección y el Departamento de Atención al Ciudadano así como con las evidencias suministradas.

ANÁLISIS DE LA INFORMACION

🚦 Medios, mecanismos o canales de comunicación de los trámites y servicios establecidos en la Entidad.

El protocolo de servicio al ciudadano describe al igual que en la página web de la Jurisdicción Especial para la Paz (<https://www.jep.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>) los siguientes canales para la atención de solicitudes de víctimas, comparecientes y ciudadanía en general, al mismo tiempo se presentan los horarios de atención a través de los diferentes canales de la entidad, así:

Tabla 1: Mecanismos de atención al ciudadano.

CANAL DE ATENCIÓN	MECANISMO Y HORARIO DE ATENCIÓN
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	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 aportada por el departamento de atención al ciudadano y extraída de la página web de la JEP.

	FORMATO INFORMES DE LEY O SEGUIMIENTO	JEP-FR-15-06	Página 1 de 1
		Versión: 0.0	2019-12-23

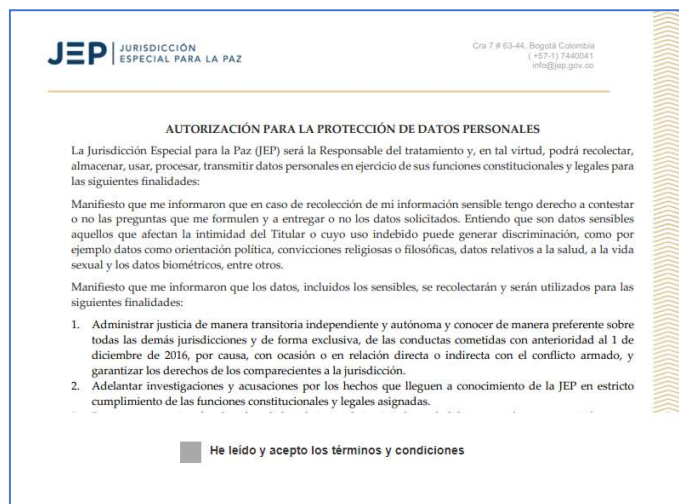
Autorización para la protección de datos personales.

Se puede evidenciar que, en cumplimiento del Acuerdo AOG No. 005 de 2019 “Por el cual se adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales” el Departamento de Atención al Ciudadano vela por la protección de datos personales, toda vez que los datos suministrados por parte de la ciudadanía mediante la atención presencial, escrita o telefónica quedan en custodia de este, como evidencia se tiene que para la atención presencial el proceso aportó en 26 páginas copia de las autorizaciones para la protección de datos personales con la respectiva identificación del nombre, documento de identificación, fecha y firma; de igual forma se verificó mediante llamada telefónica al conmutador (+57) (1) 7440041 de la ciudad de Bogotá el día 29 de octubre de 2020 la generación de solicitud de autorización para el tratamiento de datos personales de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y la Política de Datos Personales que se encuentra en la página web de la JEP en el siguiente enlace:

<https://www.jep.gov.co/Políticas%20y%20Lineamientos/Pol%C3%ADtica%20de%20tratamiento%20de%20datos%20personales.pdf#search=politica%20de%20datos%20personales;>

Por último, se evidenció que el formato de PQRSDf que se encuentra cargado en la página web de la JEP <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/pqrsf.aspx> y el formato para adultos como para niños, niñas y adolescentes incluyen el consentimiento informado y se presentan a continuación así:

Gráfica 1: Formato de autorización de tratamiento de datos personales para adultos.



JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

Cra 7 # 63-44, Bogotá Colombia
(+57-1) 7440041
info@jep.gov.co

AUTORIZACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) será la Responsable del tratamiento y, en tal virtud, podrá recolectar, almacenar, usar, procesar, transmitir datos personales en ejercicio de sus funciones constitucionales y legales para las siguientes finalidades:

Manifiesto que me informaron que en caso de recolección de mi información sensible tengo derecho a contestar o no las preguntas que me formulen y a entregar o no los datos solicitados. Entiendo que son datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como por ejemplo datos como orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros.

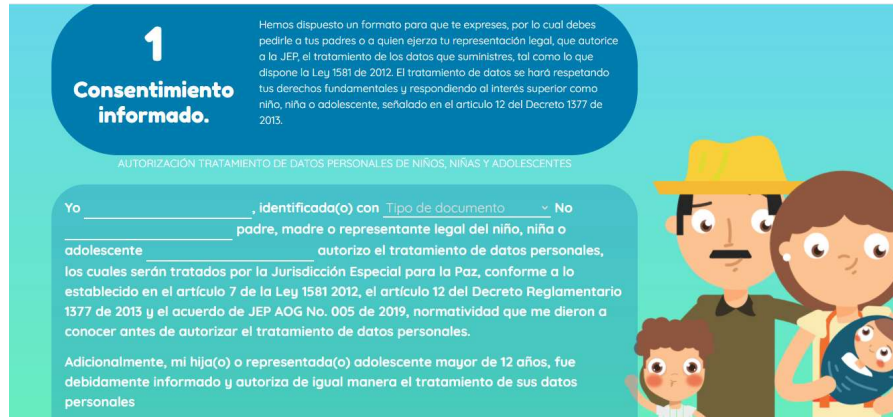
Manifiesto que me informaron que los datos, incluidos los sensibles, se recolectarán y serán utilizados para las siguientes finalidades:

1. Administrar justicia de manera transitoria independiente y autónoma y conocer de manera preferente sobre todas las demás jurisdicciones y de forma exclusiva, de las conductas cometidas con anterioridad al 1 de diciembre de 2016, por causa, con ocasión o en relación directa o indirecta con el conflicto armado, y garantizar los derechos de los comparecientes a la jurisdicción.
2. Adelantar investigaciones y acusaciones por los hechos que lleguen a conocimiento de la JEP en estricto cumplimiento de las funciones constitucionales y legales asignadas.

He leído y acepto los términos y condiciones

Fuente: Captura de pantalla del formulario en la página web de la JEP.

Gráfica 2: Formato de autorización de tratamiento de datos personales para niños, niñas y adolescentes.

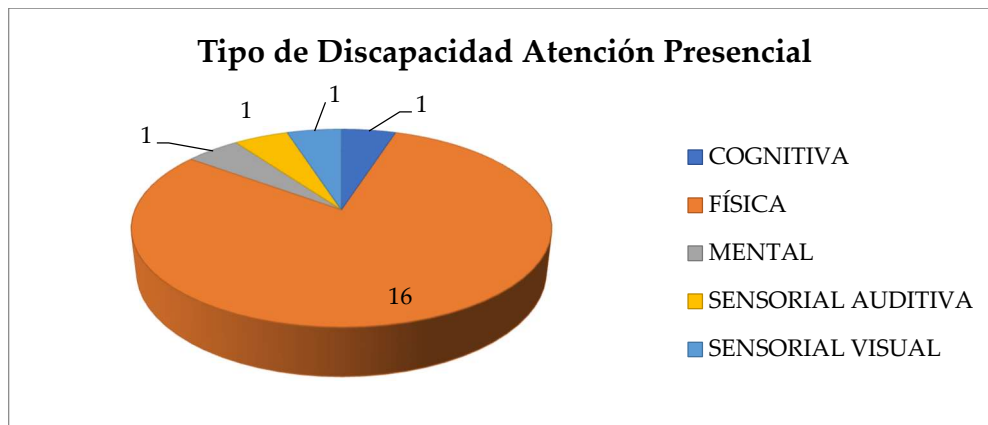


Fuente: Captura de pantalla del formulario en la página web de la JEP.

Protocolo con enfoque diferencial.

Se logró evidenciar que, con relación al protocolo de servicio con enfoque diferencial está integrado con el Protocolo de Servicio al Ciudadano. El proceso aportó dos (2) bases de datos, una con las atenciones brindadas de manera presencial a personas con discapacidad, y otra base de datos relacionando las atenciones a personas en condición de discapacidad y adultos mayores atendidos vía telefónica. Una vez analizada dicha información, se observa que las cifras distan en cantidad, de acuerdo con la información aportada mediante la mesa de trabajo que se llevó a cabo con el Departamento de Atención al Ciudadano, por lo anterior, se procede a realizar un análisis detallado de estas, así:

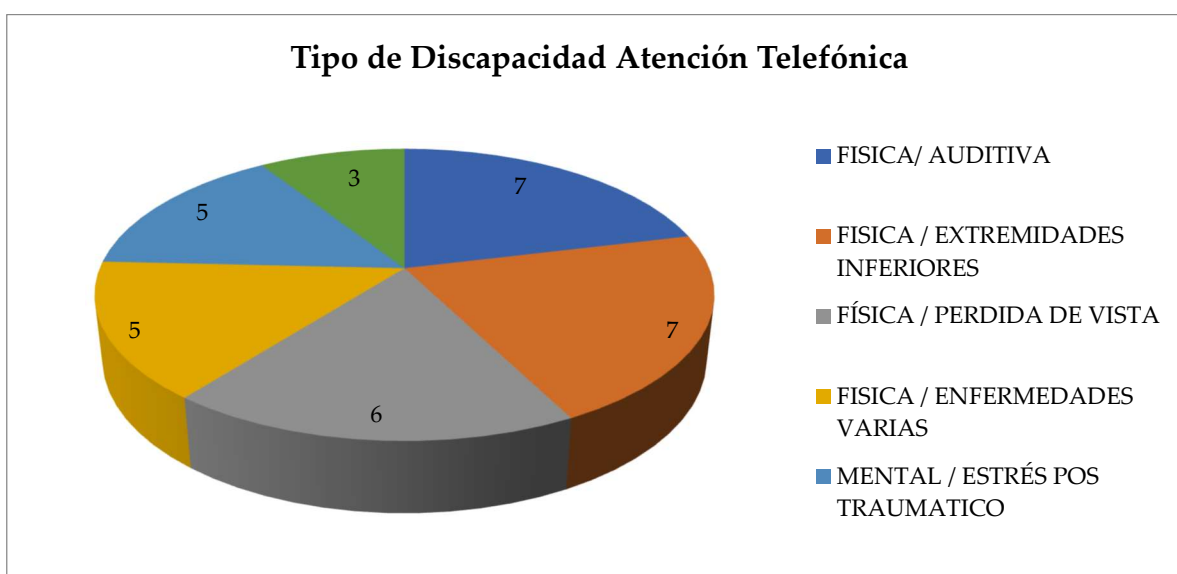
Gráfica 3: Total de atenciones presenciales por tipo de discapacidad.



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

En la gráfica anterior, se presenta el total de atenciones generadas de manera presencial en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2020, observando que el mayor número de personas atendidas presentan discapacidades físicas, por lo que se recomienda al proceso desarrollar un cuestionario más detallado en cuanto a este tipo de discapacidad, velando por identificar si se trata de discapacidades en extremidades superiores o inferiores u otro tipo de discapacidad, con el propósito de realizar un cuestionario que permita determinar un mayor nivel de detalle para la recolección de datos estadísticos de la ciudadanía y así adecuar el servicio que presta la Jurisdicción Especial para la Paz a los ciudadanos.

Gráfica 4: Total de atenciones telefónicas por tipo de discapacidad.



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

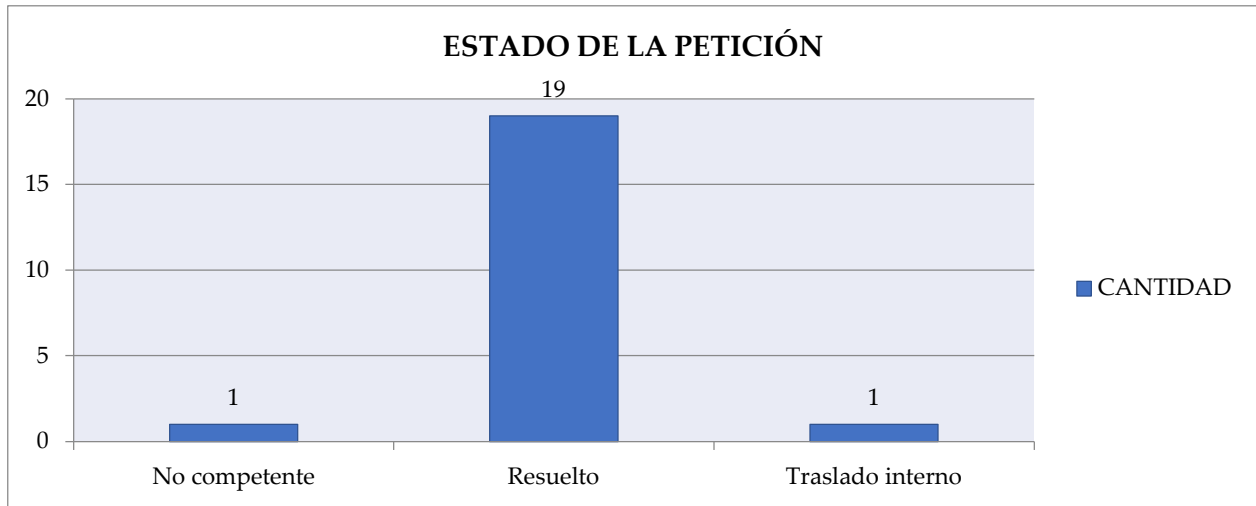
En la gráfica 4 se presenta el total de atenciones generadas de manera telefónica a ciudadanos con situación de discapacidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2020, en esta se puede observar que el mayor número de personas atendidas corresponden a discapacidades auditivas seguido por discapacidades físicas en extremidades superiores.

De otra parte, se hace necesario que el proceso realice las gestiones necesarias para la revisión y actualización del Protocolo Servicio al Ciudadano JEP-PC-12-01, toda vez que, en la revisión realizada se identificaron las siguientes inconsistencias:

a. Se observa imprecisión en la ilustración del numeral 3.6.3.1. "Aspectos por considerar en la atención a personas con discapacidad", "Discapacidad cognitiva", no se incluyó "Discapacidad física motora".

b. En el numeral 3.11. "Protocolo de atención virtual", se cita el Decreto 2693 de 2012 el cual fue derogado por el artículo 14 del Decreto Nacional 2573 de 2014.

Gráfica 5: Estado de las atenciones presenciales a personas en condición de discapacidad.



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

Buzón de sugerencias.

Una vez analizada la información recibida por el proceso, se observa el documento “acta buzón de sugerencias”, y una vez revisada el acta aportada se encontró en primera instancia que el formato no se encuentra codificado y formalizado en el sistema de gestión de calidad - SGC, ni es mencionado en la caracterización del proceso de gestión de atención al usuario, por lo que se considera pertinente su inclusión en el SGC. Así mismo, es recomendable incluir dentro del acta aspectos como el objetivo, clasificación del tipo de solicitud (PQRSDF), en caso de que aplique identificación completa de los solicitantes con información como número de solicitud, nombre completo, cédula, teléfono, dirección y correo electrónico; de igual forma incluir información básica de la persona que elabora el acta, la persona que la revisa y la que aprueba para tener trazabilidad del respectivo trámite.

Dentro de las evidencias aportadas no se observó el formato específico dispuesto a los ciudadanos para depositar sus peticiones en el buzón de sugerencias lo que impide su respectiva verificación, por lo tanto, se recomienda dada la premura del tiempo incluir en el próximo seguimiento este

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORMES DE LEY O SEGUIMIENTO</p>	JEP-FR-15-06	Página 1 de 1
		Versión: 0.0	2019-12-23

último formato para su respectiva valoración en cuanto a los elementos básicos o esenciales requeridos en este.

Se resalta el hecho que la Subdirección de Control Interno solicitó se indicara ¿Qué trámites se realizan para dar respuesta oportuna a las solicitudes?, no obstante, el proceso no aportó evidencias que permitieran evaluar el trámite respectivo.

Canales de atención virtual y chat institucional

Se logró evidenciar que, la Jurisdicción Especial para la Paz actualmente no cuenta con un chat institucional mediante el cual se atiende a la ciudadanía o grupos de interés, no obstante, el proceso aporta diez (10) documentos en la carpeta compartida, los cuales corresponden a correos electrónicos que muestran la gestión desarrollada frente a la necesidad de implementación del chat institucional por parte del Departamento de Atención al Ciudadano mencionando temas tales como: la apariencia física de la que dispondrá el chat en línea, la apariencia del botón de la página y su desarrollo, el cual está en cabeza de la Dirección de Tecnologías de la Información, por lo que se recomienda continuar con las acciones pertinentes para la implementación del chat institucional.

Capacitaciones del Departamento de Atención al Ciudadano.

Se logró evidenciar la capacitación y participación del proceso Gestión de Atención al Ciudadano, en las actividades programadas para la entrega de información relacionada con la divulgación de la misionalidad de la entidad, con el propósito de formar a distintas dependencias internas y externas de la JEP sobre los temas que son competencia de la JEP, así como para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores de la JEP en el servicio a la ciudadanía.

Se observa que el proceso aportó en 39 páginas diversas actas de reunión y capacitación entre las que se incluyeron el Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa, El Departamento de Atención a Víctimas, El Departamento de Atención al Ciudadano, Secretaría General Judicial, SAAD Comparecientes, Departamento de Enfoques Diferenciales, Departamento de Conceptos Y Representación Jurídica, Departamento de Gestión Territorial, Departamento de tecnologías e la información, Claro, Conalcrédito, ARN, Departamento Administrativo de la Función Pública, la Subdirección de Comunicaciones entre otros, a continuación se presentan los principales temas generados:

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO INFORMES DE LEY O SEGUIMIENTO	JEP-FR-15-06	Página 1 de 1
		Versión: 0.0	2019-12-23

Tabla 2: Capacitaciones, reuniones y actividades del Departamento de Atención al Ciudadano.

No.	ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
1	Articulación Soft Plan con Departamento de Atención al Ciudadano	25 septiembre de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
2	Lineamientos de atención PQRSDF y TRD	23 de septiembre de 2019	Jurisdicción Especial para la Paz Piso 6
3	Ruta presencial de victimas	10 de septiembre de 2019	Bogotá
4	Establecer primer nivel de PQRSDF	10 de septiembre de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
5	Jornada de divulgación e información SIVJRN-R-JEP y SAAD	10 de septiembre de 2019	Malambo, Atlántico
6	Capacitación CRM atención presencial	26 de diciembre de 2019	Jurisdicción Especial para la Paz Piso 2
7	Seguimiento contrato 380-2019	30 de diciembre de 2019	Dirección Tecnologías de la Información
8	Sic bases de datos	29 de enero de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
9	Puntos en común ARN-JEP en atención primer nivel	14 de febrero de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
10	Tramites y servicios JEP- función pública	22 de febrero de 2019	Piso 5 sala 1 Jurisdicción Especial para la Paz
11	Capacitación actas de compromiso	12 de marzo de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
12	Reunión de comunicaciones – redes sociales-divulgación	20 de marzo de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
13	Coordinación de salidas a cárceles con atención al ciudadano	21 de marzo de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
14	Reunión gobernación -DAC	02 de abril de 2019	Gobernación de Cundinamarca
15	Articulación SIVJRN-R- atención al ciudadano	30 de abril de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
16	Articulación fuerza pública-DAC- ingreso CRM	02 de mayo de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
17	Jornadas de capacitación ARN - SAAD comparecientes	04 de mayo de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
18	Reunión de retroalimentación evento Soacha	31 de mayo de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
19	Políticas de atención para niños, niñas y adolescentes	26 de junio de 2019	Bogotá
20	Reunión ARN –jornadas de atención FARC-ARN	02 de julio de 2019	Oficina 3 piso Jurisdicción Especial para la Paz
21	Capacitación CPM BELLO-SAAD comparecientes con apoyo de fortalecimiento institucional	26 de julio de 2019	Bello de Antioquia
22	Articulación sistema DAC atención al ciudadano	27 de Agosto de 2019	Sin definir

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

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO INFORMES DE LEY O SEGUIMIENTO	JEP-FR-15-06	Página 1 de 1
		Versión: 0.0	2019-12-23

La tabla anterior muestra las capacitaciones y reuniones generadas por el Departamento de Atención al Ciudadano con un total de 22 actividades y el registro de su fecha de realización y el lugar en donde se efectuó.

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

La Subdirección de Control Interno, evidenció en el mapa de riesgos del proceso “Gestión de Atención al Ciudadano”, dos (2) riesgos de gestión y dos (2) riesgos de corrupción asociados al tema objeto del presente informe. A continuación, se detallan así:

Riesgos de Gestión:

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
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

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

Riesgos de Corrupción:

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
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 Corrupción vigencia 2020

Así mismo, una vez analizados los riesgos, se observa que los controles documentados no permiten mitigar la zona de riesgo residual permaneciendo en “EXTREMO” para los riesgos No. 28, 29 y 31, por lo anterior, se hace necesario fortalecer los controles de prevención establecidos, determinando la acción de control de estos frente a las causas identificadas y determinar controles de Mitigación que permitan atenuar las consecuencias de la materialización del riesgo, la periodicidad y la evidencia a entregar para que la SCI pueda realizar la evaluación 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.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO INFORMES DE LEY O SEGUIMIENTO	JEP-FR-15-06	Página 1 de 1
		Versión: 0.0	2019-12-23

De otra parte, la Subdirección de Control Interno, en el seguimiento realizado al Protocolo de Servicio al Ciudadano, recomienda realizar acciones para identificar posibles riesgos que puedan llegar a materializarse, de presentarse las siguientes circunstancias:

- ✚ Inatención de ciudadanos en situación de discapacidad múltiple por falta de capacitación,
- ✚ Inoportunidad en el atendimento de ciudadanos que requieran atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Los riesgos anteriormente descritos, se dejan a consideración del Departamento de Atención al Ciudadano; para su inclusión en el mapa de riesgos, definir controles y de esta forma mitigar la materialización de estos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Una vez analizada la información suministrada por el proceso en relación con el Protocolo de Servicio al ciudadano para el periodo 01 de enero de 2020 a 30 de septiembre de 2020, se logró identificar las siguientes oportunidades de mejora:

- ✚ Se recomienda desarrollar acciones de seguimiento para tener trazabilidad de la Atención a la Ciudadanía en los casos en que deban ser remitidos a otras dependencias con el ánimo de garantizar la respuesta efectiva de la ciudadanía en general.
- ✚ Se recomienda programar más capacitaciones en articulación con la Subdirección de Fortalecimiento Institucional en temas relacionados con la atención a personas en condición de discapacidad, personas con discapacidad múltiple, lenguaje de señas, terapias de descarga o liberación emocional para los servidores públicos de la JEP debido a que, al manejar diversas situaciones como se mencionan en el Protocolo de Servicio al Ciudadano relacionadas con atenciones a situaciones conflictivas tanto a víctimas, comparecientes o ciudadanía en general, los mismos servidores están sometidos a situaciones de estrés que requieren ser trabajadas adecuadamente para evitar enfermedades ocupacionales. Así mismo, se sugiere brindar capacitación sobre atención con enfoque diferencial en general, con el propósito de estar en capacidad de afrontar las deferentes situaciones que pueden presentarse.
- ✚ Se recomienda al proceso definir claramente en qué serie y subserie se archivarán las actas del buzón de sugerencias, toda vez que, en el momento algunas de las solicitudes se integran con el procedimiento establecido para el manejo de las PQRSDF, pero nada se avizora sobre las actas del buzón como tal, por lo que se debe considerar definir sus tiempos y forma de almacenamiento para establecer la permanencia en cada etapa del ciclo vital del documento, de igual forma la codificación en el Sistema de Gestión de Calidad.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO INFORMES DE LEY O SEGUIMIENTO	JEP-FR-15-06	Página 1 de 1
		Versión: 0.0	2019-12-23

CONCLUSIONES

La Subdirección de Control Interno en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2020 y específicamente del Rol de Evaluación y Seguimiento, realizó el seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano determinando las siguientes conclusiones, así:

- ✚ En el desarrollo del seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano, se resalta el compromiso y la disposición del líder del proceso y del equipo de trabajo que fueron designados para atender el ejercicio de seguimiento, así como la entrega de información de manera organizada y la atención oportuna de las mesas de trabajo.
- ✚ Se dio cumplimiento al objetivo propuesto para el seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano, comunicado mediante entrevista entre el Departamento de Atención al Ciudadano y la Subdirección de Control Interno.
- ✚ Se hace necesario mejorar la formulación y adopción de controles para la mitigación de las causas que puedan generar la materialización de los riesgos, conforme a lo señalado en la Política de Administración del Riesgo de la JEP (Acuerdo AOG No. 01 de 2020), numeral 7.1 *“Líderes de procesos (...) actualizar la matriz y los mapas de riesgos de sus procesos y/o proyecto con su equipo de trabajo, según periodicidad establecida o cuando la administración de estos lo requiera.*

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: EDISON PATIÑO ÁLVAREZ CARGO: PROFESIONAL ESPECIALIZADO II
REVISADO POR:	FIRMA NOMBRE: EGNA NUÑEZ HERNANDEZ CARGO: CONTRATISTA FIRMA NOMBRE: YURY MOLINA ZEA CARGO: CONTRATISTA
APROBADO POR:	FIRMA NOMBRE: MARÍA DEL PILAR YEPES MONCADA CARGO: SUBDIRECTORA DE CONTROL INTERNO