

No. DE AUDITORÍA	02	FECHA:	Desde el 5 de agosto hasta 21 octubre de 2020
-------------------------	----	---------------	---

PROCESO AUDITADO:	Gestión de Atención al Ciudadano	AUDITADO(S)	Nombre: Constanza Cañón Charry Cargo: Jefe Departamento de Atención al Ciudadano
--------------------------	----------------------------------	--------------------	---

AUDITOR LÍDER:	Lina Alejandra Sarmiento Morales Profesional de la Subdirección de Control Interno	AUDITORES:	Yury Liney Molina Zea Profesional de la Subdirección de Control Interno
-----------------------	---	-------------------	--

OBJETIVO DE AUDITORÍA	Evaluar de manera objetiva e independiente la gestión realizada por el proceso "Gestión de Atención al Ciudadano", en el marco del ciclo PHVA establecido en la caracterización documentada en el Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo y garantizar de manera oportuna y eficiente el cumplimiento del objetivo del proceso.
------------------------------	--

ALCANCE DE LA AUDITORÍA	La auditoría se realizó al proceso "Gestión de Atención al Ciudadano", con el propósito de evaluar la gestión realizada durante el II semestre de la vigencia 2019 y el I semestre de la vigencia 2020.
--------------------------------	---

CRITERIOS DE AUDITORÍA	Normatividad legal vigente aplicable al proceso. Los documentos del proceso aprobados en el Sistema de Gestión de Calidad de la JEP. Metodologías transversales existentes en la entidad, aplicables al proceso.
-------------------------------	--

RIESGOS DE LA AUDITORÍA	CAUSAS	NIVEL DE RIESGO	PLAN DE ACCIÓN ASOCIADO
1. Inoportunidad en la comunicación del Programa Individual de Auditoría Interna.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inadecuada planeación de las actividades. 	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concertación de la fecha y hora de la reunión de apertura.
2. Falta de disponibilidad en la ejecución de la auditoría por parte de los auditores y/o del	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inadecuada planeación de las actividades. ▪ Utilizar un programa de auditoría inmodificable. ▪ Insuficiencia de personal. ▪ Alta carga laboral. 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Socialización del Programa Individual de Auditoría Interna al proceso a evaluar y presentar el equipo auditor, resaltando la importancia de su cumplimiento y los

RIESGOS DE LA AUDITORÍA	CAUSAS	NIVEL DE RIESGO	PLAN DE ACCIÓN ASOCIADO
proceso auditado en las fechas y horarios programados.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permisos, licencias, incapacidades, calamidad doméstica. 		<p>efectos positivos en los resultados de este.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar al líder del proceso auditado la designación de un enlace para articular requerimiento de información.
3. Suspensión repentina de actividades y/o limitaciones al alcance de la auditoría debido a condiciones externas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fuerza mayor o caso fortuito. ▪ Problemas de orden público (protestas, manifestaciones, transportes, etc.). ▪ Desastres naturales. 	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseñar e implementar estrategias para el desarrollo de las actividades a través de plataformas tecnológicas y/o herramientas virtuales.
4. Suministro de información imprecisa, demoras, retrasos u omisión de información por parte del auditado.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de coordinación y/o comunicación al interior del proceso auditado, en lo relacionado con el suministro de la información requerida por los auditores. 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración de la carta de representación y remisión al líder del proceso auditado para la firma de esta, en la que se establezca la veracidad, calidad y oportunidad de la entrega de la información presentada a la Subdirección de Control Interno. ▪ Realizar oportunamente las solicitudes y/o requerimientos de información a los auditados fijando plazos perentorios de respuesta.
5. Desconocimiento de las actividades desarrolladas por el proceso, por parte del auditor.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta y/o debilidades en la realización de actividades previas de entendimiento y/o conocimiento del proceso a auditar. 	Alto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llevar a cabo la etapa de entendimiento del proceso auditado previo al inicio de la auditoría, mediante la lectura y revisión de la documentación asociada al proceso, así como los criterios normativos aplicables. ▪ Seleccionar el perfil del auditor de acuerdo con la temática y/o

RIESGOS DE LA AUDITORÍA	CAUSAS	NIVEL DE RIESGO	PLAN DE ACCIÓN ASOCIADO
			actividades desarrolladas por el proceso auditado.
6. Presentación de resultados erróneos de la auditoría por parte de la Subdirección de Control Interno.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de experiencia y/o capacitación en los auditores. ▪ Falta de políticas para la ejecución de los procesos de revisión y/o supervisión de los trabajos. 	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultar guías, instructivos, cartillas y/o herramientas dispuestas por entidades rectoras o de orientación en materia de auditoría (Instituto de Auditores Internos de Colombia - IIA, Departamento Administrativo de la Función Pública, entre otros). ▪ Definir lineamientos para llevar a cabo los procesos de revisión y/o supervisión de los informes preliminares.
7. Falencias en la redacción de debilidades y observaciones por parte de los auditores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia de habilidades para la redacción de documentos. ▪ Desactualización de los documentos. 		
8. Inoportunidad en la comunicación y/o socialización de los resultados finales de la auditoría al proceso auditado.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incumplimiento de la planificación de la auditoría. 	Medio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la reunión de cierre y presentar los resultados y conclusiones de la auditoría en cumplimiento de los plazos establecidos en la planeación.
ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS RIESGOS DE LA AUDITORÍA.	En la ejecución de la Auditoría Interna al proceso "Gestión de Atención al Ciudadano", no se materializaron riesgos en el desarrollo del ejercicio auditor.		

RESULTADOS DE AUDITORÍA

El equipo auditor llevó a cabo la evaluación de la gestión realizada por el proceso "Gestión de Atención al Ciudadano", durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020, en el marco del ciclo PHVA establecido en la caracterización, los lineamientos y procedimientos documentados en el Sistema de Gestión de Calidad, metodologías transversales existentes en la entidad y la normatividad legal vigente y reglamentaria, aplicables al proceso, mediante la verificación de la información y evidencias suministradas por el Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) en atención a los requerimientos de información y los contenidos disponibles en la página web de la entidad, obteniendo los siguientes resultados:

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORIA</p>	JEP-FR-15-04	Página 4 de 19
		Versión 2.0	2020-07-06

FORTALEZAS:

Caracterización JEP-PR-12 Atención al Ciudadano.

1. Se logró evidenciar que, en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la JEP se contempla en el mapa de procesos institucional, el proceso de relacionamiento “Gestión de Atención al Ciudadano”, cuyo objetivo es: *“Brindar atención y orientación a las víctimas, comparecientes, terceros intervinientes y ciudadanía en general en temas de la JEP, así como informar sobre las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF, que hagan los mismos a través de los diferentes canales de atención en los términos enmarcados por la normatividad vigente; enfocado a la satisfacción por la información suministrada”*. Durante el proceso auditor se verificó que, la caracterización JEP-PR-12 del proceso Gestión de Atención al Ciudadano contempla dentro de su ciclo PHVA las actividades que dan cobertura a cada una de las funciones del jefe del Departamento de Atención al Ciudadano (DAC), señaladas en el Manual de Funciones de la entidad (Acuerdo AOG No. 036 de 2018 (numeral 2.8.4. Págs. 88-90), así:

<p style="text-align: center;">FUNCIONES JEFE DAC <i>(Manual de Funciones - Acuerdo AOG 036 DE 2018)</i></p>		<p style="text-align: center;">CARACTERIZACIÓN <i>(JEP-PR-12)</i></p>
1	Gestionar la definición de los lineamientos y planes de acción para el relacionamiento con la ciudadanía.	✓
2	Asegurar la implementación de los lineamientos, protocolos y procedimientos de atención al ciudadano para la JEP.	✓
3	Definir criterios y metodologías para la medición de la calidad en la atención al ciudadano.	✓
4	Generar planes de acción para el mejoramiento de los servicios de acuerdo con los insumos de la medición.	✓
5	Entregar procesos administrativos a selección de proveedores en caso de solicitar apoyo de terceros en procesos de medición de calidad.	✓
6	Analizar y presentar informes estadísticos respecto a la medición de la calidad en la atención al ciudadano.	✓
7	Reportar resultados del análisis de informes estadísticos de medición de la calidad al tablero de control institucional.	✓
8	Participar en el diseño de los protocolos de atención a solicitudes de información y PQRS.	✓
9	Presentar informes de atención a solicitudes de ciudadanos.	✓
10	Velar porque las quejas y reclamos presentados por los ciudadanos sean atendidos de manera oportuna y efectiva, como respuesta a sus requerimientos.	✓
11	Verificar el cumplimiento de las políticas de manejo de información de la JEP según en lo establecido en la normativa vigente.	✓
12	Incorporar lo definido en las estrategias de enfoque diferencial de la JEP (étnico-racial, de género y otros enfoques diferenciales) en las políticas, acciones, programas o proyectos de la dependencia, de acuerdo con el alcance de sus funciones.	✓
13	Asistir a reuniones, juntas y comités que por delegación expresa se le asigne y verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en las mismas.	✓
14	Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas.	✓
15	Desempeñar las demás funciones que le asigne o delegue el superior inmediato de acuerdo con la naturaleza del cargo.	✓

Fuente: elaboración propia con información de la caracterización JEP-PR-12 y el manual de funciones (Acuerdo AOG 036 de 2018).

2. El proceso realizó las gestiones pertinentes para la formalización en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad en el desarrollo de las actividades propias del proceso Gestión de Atención al Ciudadano en el marco de sus funciones, lo siguiente:

- a. Procedimiento JEP-PR-12-1 Atención de las Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, versión 1.0 del 21 de abril de 2020.
- b. Procedimiento JEP-PR-12-2 Relacionamiento con el Ciudadano, versión 0.0 del 13 de mayo de 2019.
- c. Protocolo Servicio al Ciudadano JEP-PC-12-01, versión 0.0 del 2 de marzo de 2020.

Los documentos mencionados se encuentran disponibles para consulta a través del enlace: <https://jepcolombia.sharepoint.com/sites/GSC/Documentos%20del%20Sistema%20de%20Calidad/Forms/AllItems.aspx?viewid=34e7bf2e%2D260a%2D4721%2Dbdec%2D924e96ba3e27%3Fcsf&id=%2Fsites%2FGSC%2FDocumentos%20del%20Sistema%20de%20Calidad%2F12%20Proceso%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano>.

3. Se logró evidenciar el apoyo y participación del proceso Gestión de Atención al Ciudadano, en las actividades realizadas para la entrega de información relacionada con la divulgación de la misionalidad de la entidad, con el propósito de informar al ciudadano 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 (SAAD Comparecientes, Dirección Jurídica, Departamentos de Atención al Ciudadano y Atención a Víctimas, entre otros). Las principales actividades realizadas fueron:

No.	ACTIVIDAD	FECHA	LUGAR
1	"Jornada de divulgación e información SIVJRNR – JEP – SAAD"	9 y 10 de septiembre de 2019	Centro de Reclusión Militar (CRM) de Malambo (Atlántico)
2	"Diálogos para la participación ciudadana en la cultura de paz de las y los jóvenes"	18 de octubre de 2019	Universidad del Cauca
3	Jornadas de Capacitación, Pedagogía y Diligencia Dialógica de Construcción de la Verdad	Entre el 26 y el 30 de octubre de 2019	Espacios Territoriales de Capacitación y Reincorporación - ETCR ubicados en Mutatá y Riosucio (Chocó).
4	"Diálogo de rendición de cuentas a la ciudadanía"	12 de diciembre de 2019	Neiva - Huila
5	Comités locales de derechos humanos (Temas: Qué es la JEP, Ingreso de comparecientes, Informes de víctimas, Acreditación, TOAR)	25 y 26 de febrero del 2020	Teusaquillo: Calle 39b N° 19 -30 Alcaldía y Puer Aranda: Carrera 31D N° 4 - 05. Alcaldía

Fuente: elaboración propia con información entregada por el DAC en correos electrónicos de fechas 24-ago y 13-oct de 2020.

Sobre el particular, el proceso informó: *“A partir de los resultados obtenidos, y en razón a los resultados satisfactorios del sondeo realizado por los canales presencial y telefónico, respecto del servicio prestado por el DAC, se ha fortalecido los procesos de capacitación constante a los agentes del Contact Center y a los funcionarios y/o contratistas que brindan información por el canal presencial, relacionada con el protocolo de atención y misionalidad de la jurisdicción”.*

4. El Departamento de Atención al Ciudadano realizó las gestiones para la elaboración del documento preliminar de la “Política de Servicio al Ciudadano Jurisdicción Especial para la Paz JEP 2019”, por lo que, se llevó a cabo el análisis de su contenido, con el propósito de verificar la inclusión de los componentes relacionados con las áreas de intervención, denominadas *“ventanilla hacia adentro”* y *“ventanilla hacia afuera”*, en consonancia con los parámetros señalados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP), en el documento “ABC Servicio al Ciudadano” y lo contemplado en el CONPES 3785 de 2013 evidenciando que, el documento contempla en su estructura, las áreas de intervención mencionadas y la inclusión de actividades relacionadas con los siguientes elementos y componentes aplicables a la JEP:

DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO	
PARÁMETROS PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (DNP)	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ JEP 2019
COMPONENTE 1. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
d) Formular el Plan de acción que establezca el eje de servicio al ciudadano en el marco de la política institucional de servicio al ciudadano. (Programa, proyectos, actividades, tiempos, responsables, recursos, instrumentos e indicadores).	Numeral 5.3 Planeación
e) Formular lineamientos de servicio para cada una de las dependencias de la entidad.	Numeral 5.3 Planeación - Procesos y Procedimientos
g) Contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias reclamos y solicitudes que los ciudadanos formulen (...)	Numeral 4.3. Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) JEP
h) Crear un reglamento interno donde se indique el trámite que debe adelantar la entidad para dar respuesta a las peticiones.	Numeral 5.3 Planeación - Procesos y Procedimientos
j) Establecer lineamientos para implementar la política institucional de servicio a la ciudadanía (...).	Numeral 3.1. Marco normativo
k) Implementar dentro de las dependencias los procesos de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención para los diferentes canales.	
m) Diseñar, presentar y actualizar acciones de mejora de los procesos y los procedimientos establecidos (...).	
n) Recibir, tramitar y resolver las peticiones que la ciudadanía formule y se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)	
o) Implementar acciones para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía (...).	
p) Coordinar al interior de la entidad las mediciones de percepción respecto a la calidad de los trámites y servicios.	Numeral 6. Herramientas
q) Elaborar y publicar el informe de peticiones que establece el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, la Resolución 3564 de 2015 y la Circular 001 de 2011.	Numeral 3.1. Marco normativo
COMPONENTE 2. MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
a) Contar con ejercicios de identificación de la población objetivo (...).	Numeral 3.1. Marco normativo Numeral 6. Herramientas

DE LA VENTANILLA HACIA ADETRON	
PARÁMETROS PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (DNP)	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ JEP 2019
b) Es necesario que la entidad brinde a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal a través del cual desea presentar su petición (...)	Numeral 4.2. Canales institucionales JEP
d) Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.	Numeral 3.1. Marco normativo
e) Adoptar los protocolos de atención a la ciudadanía que facilite la labor a la gestión.	
f) Contar con una instancia para la atención, la promoción y la protección de los derechos de la ciudadanía, usuarios o grupos de interés (...).	Numeral 4.2. Canales institucionales JEP Numeral 4.3. Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) JEP
g) Medir periódicamente la percepción de la ciudadanía respecto de la calidad y la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Numeral 5.5 Medición Numeral 6. Herramientas
h) Atender los principios, derechos y deberes establecidos en el Régimen General de Protección de Datos Personales (...).	Numeral 3.1. Marco normativo
COMPONENTE 3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA	
a) Reconocer que el equipo asignado para la atención de servicio de la entidad requiere estar compuesto por personal altamente cualificado (...).	Numeral 4.3. Departamento de Atención al Ciudadano (DAC) JEP
b) Formular el Plan Institucional de Capacitación en temas de servicio al ciudadano (...).	Numeral 3.1. Marco normativo Numeral 6. Herramientas
c) Brindar a los servidores las herramientas, insumos y puestos de trabajo necesarios, suficientes y adecuados para el desarrollo de la labor.	Numeral 3.1. Marco normativo

Fuente: Elaboración propia con información de los documentos: "ABC Servicio al Ciudadano" (DNP) y Política de Servicio al Ciudadano de la JEP

DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA	
PARÁMETROS PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (DNP)	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ JEP 2019
COMPONENTE 4. FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO (COBERTURA).	
a) Garantizar que la información que se transmita a través de todos los canales esté en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.	3. Marcos de referencia 3.4. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
b) Garantizar y promover la integración de todos los canales dispuestos por la entidad para el acceso y la prestación de los servicios.	Numeral 4.2.4. Atención virtual
e) Implementar sistemas de información que simplifiquen la gestión y ayuden en el seguimiento de los requerimientos de la ciudadanía.	3. Marcos de referencia 3.4. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
c) Publicar los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad (chats, redes sociales, foros, videoconferencias, etc.)	Numeral 4.2. Canales institucionales JEP
d) Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia (...)	Numeral 3.1. Marco normativo
f) Realizar un autodiagnóstico de espacios físicos de la entidad y contar con un plan de acción en términos de accesibilidad.	
g) Implementar las herramientas y recursos necesarios de carácter tecnológico, infraestructura, logísticos, técnicos y humano, entre otros (...)	
h) Publicar la información en formatos accesibles que faciliten su utilización y reutilización para la creación de nuevos servicios.	
i) Adoptar estrategias de interactividad del ciudadano a través del sitio web de la entidad en plataformas como Facebook, Twitter, entre otras.	Numeral 4.2. Canales institucionales JEP
k) Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción de servicio (...).	Numeral 5.5 Medición

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORIA</p>	JEP-FR-15-04	Página 8 de 19
		Versión 2.0	2020-07-06

DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA	
PARÁMETROS PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (DNP)	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ JEP 2019
	Numeral 6. Herramientas
COMPONENTE 5. CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
a) Identificar las características del receptor de la información, para determinar su perfil (...).	Numeral 6. Herramientas
d) Disponer de una herramienta de sistematización de flujos de trabajo (...)	5.3 Planeación Procesos y Procedimientos Estándares de Calidad Monitoreo y evaluación
COMPONENTE 6. CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS Y CALIDAD DEL SERVICIO	
b) Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción y pertinencia del servicio	Numeral 5.5 Medición Numeral 6. Herramientas
c) Analizar los resultados de la medición de satisfacción y considerarla para la toma de decisiones de la entidad.	
e) Establecer mecanismos de medición y mejoramiento de los ciclos de servicio.	

Fuente: Elaboración propia con información de los documentos: "ABC Servicio al Ciudadano" (DNP) y Política de Servicio al Ciudadano de la JEP

5. Se adelantaron actividades para la implementación del mecanismo tendiente a caracterizar la población que accede a los servicios de la JEP, de conformidad con los parámetros señalados, en la "Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés", elaborada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, en asocio con el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República. Las actividades realizadas se relacionan a continuación:

No.	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
1	Establecimiento de mecanismos para caracterizar la población usuaria de una entidad. Los principales mecanismos que fueron establecidos son: i) Información recolectada en los puntos de atención, ii) Grupos focales, iii) Registros administrativos, iv) Buzones de sugerencias, v) Observación directa vi) Encuestas.	Presentación en PowerPoint con la ficha técnica de la encuesta, Link de acceso al formulario y captura de pantalla.
2	Adopción por parte de la Secretaría Ejecutiva del mecanismo de "Encuesta de Caracterización de Usuarios de la JEP".	
3	En junio de 2020 se diseñó la ficha técnica que establece el objetivo de la encuesta, los objetivos específicos, la población objetivo, el marco normativo, la metodología, las variables, el resumen de la ficha y el formulario de encuesta a través del aplicativo Microsoft Forms.	
4	Se realizó divulgación de la encuesta mediante correo electrónico remitido el día 19 de junio de 2020 a los correos electrónicos que hacen parte de las bases de datos del Departamento de Atención al Ciudadano, correspondientes al registro de usuarios de los canales presencial, telefónico y escrito.	Captura de pantalla de correo electrónico.
5	Capacitaciones sobre la ficha técnica de la encuesta y el formulario de dicho instrumento a los enlaces en territorio de los Departamentos: (i) Gestión Territorial, la cual se llevó a cabo el día 12 de junio de 2020, y contó con la asistencia de 17 personas en territorio; (ii) Atención a Víctimas el día 24 de julio de 2020 y contó con la asistencia de 50 personas; y, (iii) Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa -SAAD- Comparecientes, la cual contó con una asistencia de 57 personas. Estas capacitaciones tuvieron como finalidad fortalecer, promocionar y aplicar la encuesta en todo el territorio nacional.	Capturas de pantalla de las agendas de las reuniones por Teams.

Fuente: elaboración propia con información suministrada por el DAC en correos electrónicos de fechas 24-ago y 13-oct de 2020.

De otra parte, en relación con los resultados de la aplicación de la encuesta de caracterización, el proceso informó: "(...) es preciso mencionar que la aplicación de la encuesta se concluirá el día 30 de agosto del

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA	JEP-FR-15-04	Página 9 de 19
		Versión 2.0	2020-07-06

2020, tal como fue previsto en la ficha técnica. Una vez concluida esta etapa se realizará el análisis de las respuestas obtenidas en la encuesta, la elaboración del informe correspondiente y la divulgación de los resultados”. Lo anterior, no fue objeto de verificación, por cuanto no correspondía al periodo de alcance de la presente auditoría.

Procedimiento JEP-PR-12-02 Relacionamiento con el Ciudadano.

1. Se verificó el cumplimiento de la publicación de los informes trimestrales de PQRSDF, en el botón de transparencia de la entidad, en la categoría “10. Instrumentos de Gestión de Información Pública”, subcategoría “10.10 Informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información”, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. Los informes mencionados se pueden consultar en el link <https://www.jep.gov.co/Paginas/transparencia.aspx>, así:
 - a. Informe trimestral del trámite de PQRSDF (Tercer Trimestre 2019)
 - b. Informe trimestral del trámite de PQRSDF (Cuarto Trimestre 2019)
 - c. Informe trimestral del trámite de PQRSDF (Primer Trimestre 2020)
 - d. Informe trimestral del trámite de PQRSDF (Segundo Trimestre 2020)

Así mismo, los informes se encuentran publicados en el link de Servicio al Ciudadano: <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/informes-PQRSFD.aspx>, en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento JEP-PT-12-02, numeral 2. Lineamientos Generales, literal g. Al respecto, el proceso manifestó: “Estos informes retoman la gestión brindada a la ciudadanía en general a través de los diferentes canales de atención, los cuales son presentados para conocimiento, aprobación y autorización de publicación ante la Subsecretaría Ejecutiva (...)”.

2. El proceso Gestión de Atención al Ciudadano apoyó las gestiones para el fortalecimiento de los canales de interacción con el ciudadano, así:
 - a. Disposición de los siguientes canales para la atención de solicitudes y el relacionamiento con los titulares de derechos, terceros intervinientes y ciudadanía en general, así como la publicación de los horarios de atención por los diferentes canales de la entidad, así:

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

	FORMATO INFORME DE AUDITORIA		JEP-FR-15-04	Página 10 de 19
			Versión 2.0	2020-07-06

CANAL	MECANISMO
	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 – Servicio al Ciudadano (canales de atención)

Es de anotar que, con ocasión del aislamiento preventivo decretado por el Gobierno Nacional de Colombia y desde la emisión de la Circular No. 014 del 19 de marzo del 2020 se suspendió la atención al público de manera presencial en las instalaciones de la JEP, continuando con la atención a través de los canales telefónico y virtual.

- b. Se evidenciaron las gestiones realizadas por el Departamento de Atención al Ciudadano para la implementación de mecanismos que facilitan el contacto virtual de las personas con discapacidad visual y baja visión, mediante la instalación de los aplicativos “Jaws” y “Zoomtext”, acorde con los lineamientos de la Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente, numeral 1.2 “Deberes para garantizar accesibilidad al canal virtual” del Programa Nacional del servicio al Ciudadano. Al respecto, el proceso informó: *“El DAC, junto con la colaboración del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, implementó el programa ConVerTIC, el cual tiene como objetivo lograr que las personas con discapacidad visual y baja visión, puedan navegar libremente por el mundo digital, por medio de dos aplicativos –Jaws y Zoomtext. El primero es un lector de pantalla por medio del cual las personas con discapacidad visual podrán navegar, trabajar y elaborar documentos en un computador libremente, con el fin de brindar atenciones incluyentes. El segundo es un software que permite ampliar el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste beneficiando a personas con baja visión y problemas visuales”.*

Custodia, conservación, coordinación del archivo y control de las unidades documentales.

Se evidencia la gestión realizada por el proceso para llevar a cabo la construcción de la Tabla de Retención Documental (TRD) del Departamento de Atención al Ciudadano, para la custodia y conservación de las unidades documentales producidas en el desarrollo de sus funciones, conforme a los lineamientos del Archivo General de la Nación – AGN en materia de gestión documental, así:

CÓDIGOS			DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL	
DEPENDENCIA	SERIE	SUBSERIE	SERIE	SUBSERIE
5160	03	15	Actas	Actas de Reunión
	15	01	Derechos de Petición	Denuncias
	15	02		Felicitaciones
	15	03		Peticiónes
	15	04		Quejas
	15	05		Reclamos

CÓDIGOS			DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL	
	15	06		Sugerencias
	21	11	Informes	Informes de Atención a Solicitudes de Ciudadanos
		23		Informes de Gestión
		31		Informes de Satisfacción del Servicio al Ciudadano
		35		Informes Estadísticos
	32	01	Protocolos	Protocolo de Atención al Ciudadano

Fuente: Tabla de Retención Documental – TRD del proceso Gestión de Atención al Ciudadano.

Así mismo, se observó el documento de aprobación de la Tabla de Retención Documental suscrito por el Jefe Departamento de Atención al Ciudadano, la Secretaria Ejecutiva y el Jefe del Departamento de Gestión Documental. De igual forma, el acta de reunión de la segunda sesión del Comité de Gestión para la Administración de Justicia de la JEP llevada a cabo el 28 de mayo de 2020 de manera virtual (Herramienta Teams) que registra en su numeral 4.3 “Instrumentos Archivísticos de la JEP” la aprobación por unanimidad de las Tablas de Retención Documental (TRD).

De otra parte, se verificó el cumplimiento de la publicación de la Tabla de Retención Documental, en el botón de transparencia de la entidad, en la categoría “10. Instrumentos de Gestión de Información Pública”, subcategoría “10.6 Tablas de Retención Documental”, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. La consulta se puede realizar a través del link <https://www.jep.gov.co/Paginas/tablasretencion.aspx>

Normograma.

Se evidencia la modificación del apartado “Marco Normativo” de la caracterización JEP-PR-12 del proceso Gestión de Atención al Ciudadano documentada en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, toda vez que, indica: *La normatividad asociada al proceso se encuentra disponible en la página web de la JEP “www.jep.gov.co” en el subsitio de normativa, donde se puede descargar el normograma institucional en archivo Excel para realizar las consultas respectivas. Nota: el archivo Excel contiene dos hojas de cálculo, así: i) Normograma general y misional, en el cual se encuentra la normatividad asociada a la misionalidad de la JEP, su puesta en marcha, disposiciones internas del Órgano de Gobierno, Presidencia y Secretaria Ejecutiva; y ii) Normograma por procesos, en el cual se encuentra la normatividad asociada a los procesos de relacionamiento, gestión, y evaluación y control”, lo anterior, con el propósito de facilitar su acceso, consulta y actualización, en cumplimiento de lo establecido en el procedimiento JEP-PT-02-01 Elaboración y control de documentos, numeral 2. Lineamientos Generales, literal a, que señala: “La revisión y actualización de la documentación al igual que la normatividad de los diferentes procesos es responsabilidad de los líderes de proceso”.*

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORIA</p>	JEP-FR-15-04	Página 12 de 19
		Versión 2.0	2020-07-06

Así mismo, se verificó que, el Normograma se encuentra publicado en el botón de transparencia de la entidad, en la categoría 4. Normatividad, subcategoría 4.3 “Disposiciones internas de la JEP”, a través del link: <https://www.jep.gov.co/Normativa/Paginas/Normograma.aspx>, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

DEBILIDADES:

1. Se requiere implementar las acciones pertinentes para dar cumplimiento a la elaboración y presentación a la Alta Dirección del informe anual sobre el estado y comportamiento del Proceso de Atención al Ciudadano, toda vez que, no se evidencio su presentación. Lo anterior, conforme a lo señalado en el procedimiento JEP-PT-12-02, numeral 2. Lineamientos Generales, literal g: “(...) *anualmente se presentará informe a la Alta Dirección sobre el estado del Proceso de Atención al Ciudadano*”; de igual forma, en la Actividad No. 10, que establece: “*Se remite informe anual sobre el estimativo del comportamiento del Proceso Administración del Servicio al Ciudadano a la Alta Dirección, emitiendo recomendaciones*”.
2. El proceso Gestión de Atención al Ciudadano realizó en el alcance de la presente auditoria un total de diez (10) comisiones, de las cuales ocho (8) equivalentes a un 80% fueron legalizadas de manera extemporánea, incumpliendo lo establecido en el Procedimiento JEP-PT-09-07 “Comisiones y autorizaciones de desplazamiento” versión 2.0 del 16 de junio de 2020, específicamente en los lineamientos generales en el literal V que indica: “*El plazo para legalizar la comisión de servicios o autorización de desplazamiento es de tres (3) días hábiles siguientes a la terminación de esta; en caso de incumplimiento no se autorizará una nueva comisión o autorización de desplazamiento*” y de la resolución 1119 del 22 de abril de 2019 por medio de la cual se reglamenta el trámite de comisiones de servicios de los servidores públicos y las autorizaciones de desplazamiento de los contratistas de la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP.

FECHA DE RADICACIÓN	CÉDULA	DESTINO	FECHA IDA	FECHA VUELTA	FECHA LEGALIZACIÓN EN SRFI	LEGALIZÓ EN TÉRMINO SI / NO
10/10/19	51**	Popayán	17/10/19	18/10/19	28/10/19	NO
03/12/19	51**	Neiva	11/12/19	12/12/19	18/12/19	NO
09/10/19	1.071**	Popayán	17/10/19	18/10/19	25/10/19	NO
03/12/19	1.071**	Neiva	11/12/19	12/12/19	17/12/19	SI
23/10/19	1.071**	Icononzo	24/10/19	24/10/19	30/10/19	NO
28/10/19	1.071**	Pasto	05/11/19	08/11/19	15/11/19	NO
17/07/19	1.071**	Medellín	25/07/19	26/07/19	09/08/19	NO
09/09/19	1.061**	Malambo	09/09/19	10/09/19	19/09/19	NO
24/10/19	1.061**	Apartadó	26/10/19	30/10/19	07/11/19	NO
03/12/19	1.061**	Neiva	11/12/19	12/12/19	17/12/19	SI

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por el proceso y la Subdirección de Recursos Físicos (SRFI).

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORIA</p>	JEP-FR-15-04	Página 13 de 19
		Versión 2.0	2020-07-06

OBSERVACIONES / OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- Fortalecer el documento preliminar “Política de Servicio al Ciudadano Jurisdicción Especial para la Paz JEP 2019”, conforme a los parámetros señalados en el documento “ABC Servicio al Ciudadano” del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP) y el CONPES 3785 de 2013 y continuar con las acciones necesarias para la implementación de cada uno de los elementos y componentes asociados a las áreas de intervención: “De la ventanilla hacia adentro” y “De la ventanilla hacia afuera”, toda vez que, realizado el análisis al documento se considera pertinente la inclusión de actividades relacionadas con los siguientes elementos aplicables a la entidad, así:

DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO
PARÁMETROS PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (DNP)
COMPONENTE 1. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
b) Adoptar la política institucional de servicio a la ciudadanía mediante acto administrativo, designando las dependencias responsables de su implementación.
c) Formular el Plan institucional en el cual se planteen los programas para la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano. (Objetivos, Metas, programas)
r) Contar con un sistema de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos (...) según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación.
COMPONENTE 2. MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
c) Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones, de acuerdo con el orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.
COMPONENTE 3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA
d) Generar incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano.
f) Crear un instrumento para el seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que atienden a la ciudadanía.

Fuente: Elaboración propia con información del documento: “ABC Servicio al Ciudadano” (DNP)

DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA
PARÁMETROS PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO (DNP)
COMPONENTE 4. FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INTERACCIÓN CON EL CIUDADANO (COBERTURA)
j) Elaborar, implementar, publicar y actualizar la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicio de los diferentes canales.
COMPONENTE 5. CLARIDAD EN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
b) Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).
c) Establecer estrategias de comunicación que permitan apropiar los principios de lenguaje claro, dentro de las entidades.

Fuente: Elaboración propia con información del documento: “ABC Servicio al Ciudadano” (DNP)

De otra parte, se recomienda complementar y fortalecer el documento “Política de Servicio al Ciudadano Jurisdicción Especial para la Paz JEP 2019” en lo relacionado con el numeral 4.1.1. Grupos de interés de la JEP, toda vez que, se contempla las víctimas y comparecientes como grupos de interés de la JEP, no obstante, en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) JEP-MA-02-01, numeral 5.2. Beneficiarios del SGC, se indica:

“Los beneficiarios del Sistema de Gestión de Calidad **son los grupos de interés de la JEP**, tanto internos como externos. Dentro de los primeros están, el Órgano de Gobierno, la Presidencia de la JEP, las Salas de

justicia y Secciones del Tribunal para la Paz, la Secretaría Ejecutiva, la Unidad de Investigación y Acusación (UIA), el Grupo de Análisis de Información (GRAI), las Comisiones de la JEP, la Secretaría Judicial. Dentro de los segundos, están las víctimas y las organizaciones que las agrupan; los comparecientes ante la JEP; los medios y plataformas de comunicación, periodistas, columnistas y líderes de opinión; las organizaciones no gubernamentales; las demás entidades del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición (SIVJRNR); y otras instituciones del Estado como son la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, las Personerías municipales; la Contraloría General de la Nación; las Ramas Ejecutiva, Legislativa y Judicial. Igualmente, los partidos políticos, los países cooperantes con el proceso de paz, la comunidad internacional, los gremios económicos, estudiantes y academia, sindicatos, iglesias, usuarios de redes sociales (twitter, facebook, instagram, youtube, etc) y la sociedad en su conjunto” (resaltado fuera de texto).

2. Documentar la metodología de incentivos a las dependencias encargadas de la atención al ciudadano que promuevan la eficiencia administrativa, en los procesos y procedimientos, como elementos clave de la gestión; así mismo, adelantar las gestiones para la implementación de un instrumento de seguimiento y evaluación periódica del desempeño de los servidores en torno al servicio al ciudadano, en concordancia con lo dispuesto en:
 - CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa. Literal B. Servidores públicos, “(...) es necesario implementar esquemas de sensibilización que garanticen el compromiso de los servidores con la excelencia. Este concepto incluye el diseño y adopción de estándares, protocolos de atención e incentivos que promuevan la eficiencia administrativa, como elementos clave de la gestión”.
 - Documento “ABC Servicio al Ciudadano” del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP), Componente 3. Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía, literales: “d) Generar incentivos para las dependencias encargadas de la atención de servicio al ciudadano” y “f) Crear un instrumento para el seguimiento periódico al comportamiento de los servidores que atienden a la ciudadanía”.
3. Continuar con las acciones tendientes a la recolección, consolidación, tabulación, análisis de la información, construcción de la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés y la divulgación de los resultados al interior de la entidad, en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano. Así mismo, se hace necesaria la documentación de estos lineamientos.

Procedimiento JEP-PR-12-02 Relacionamiento con el Ciudadano.

1. Implementar acciones para fortalecer la elaboración trimestral de los informes de trámite de PQRSDF, con el propósito de dar cumplimiento a lo señalado en el Artículo 52 del Decreto 103 de

2015, respecto de la totalidad de requisitos que éstos deben cumplir, toda vez que, se analizó el contenido de los informes publicados en la página web de la entidad y se revisó su consistencia frente a lo establecido en el mencionado artículo, observando lo siguiente:

REQUISITO (Decreto 103 de 2015, Art. 52)	PERIODO DEL INFORME			
	III TRIMESTRE 2019	IV TRIMESTRE 2019	I TRIMESTRE 2020	II TRIMESTRE 2020
El número de solicitudes recibidas	✓	✓	✓	✓
El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución	Ⓜ	Ⓜ	Ⓜ	✓
El tiempo de respuesta a cada solicitud	Ⓜ	Ⓜ	✓	✓
El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Ⓜ	Ⓜ	Ⓜ	Ⓜ

Fuente: elaboración propia con base en los informes trimestrales de PQRSDf publicados en la página web de la JEP.

(✓ cumple Ⓜ no cumple)

De acuerdo con la tabla anterior, se observó que, los cuatro (4) informes elaborados durante el periodo auditado, carecen de: “El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información” o en su defecto, que éstas no se presentaron; así mismo, en los informes del III y IV trimestre de 2019 y I trimestre de 2020: “El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución” o en su defecto, que éstas no se presentaron y finalmente, en los informes del III y IV trimestre de 2019: “El tiempo de respuesta a cada solicitud”.

- Adelantar las acciones necesarias para llevar a cabo la actualización de los indicadores y riesgos, conforme a lo señalado en el procedimiento JEP-PR-12-02, en su actividad No. 11, que contempla: “Identificar y verificar semestralmente los indicadores del procedimiento, actualizándolos. El Líder del Proceso designará la persona que debe actualizar esta información en los aplicativos dispuestos para tal fin, los primeros 5 días del mes siguiente a la terminación del semestre correspondiente”; así mismo, se debe elaborar el “Informe de estado del proceso con resultado de indicadores y riesgos” conforme a lo establecido en la actividad No. 13, que señala: “Realizar semestralmente verificación al cumplimiento de acciones y estado de los riesgos para mantener un monitoreo del procedimiento”, lo anterior, de acuerdo con los resultados del monitoreo, seguimiento y evaluación realizados con corte al 30 de junio de 2020 de la matriz de indicadores y los mapas de riesgos de gestión y corrupción.
- Realizar las gestiones pertinentes para llevar a cabo la actualización del procedimiento JEP-PR-12-02, en relación con la actividad No. 11, con el propósito de revisar la coherencia de lo señalado en las columnas: nombre, descripción y registro de la actividad, por cuanto se observó que en el nombre y en el registro de la actividad se hace referencia a los indicadores y riesgos del procedimiento y en la descripción se mencionan únicamente los indicadores, así como mirar la pertinencia de las mismas teniendo en cuenta que no se observa la coherencia con el objetivo del procedimiento.

4. Incluir como actividad final del procedimiento, las acciones relacionadas con la custodia y conservación de las unidades documentales producidas, acorde con las Tablas de Retención Documental (TRD) asignadas al Departamento de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de los lineamientos del Archivo General de la Nación (AGN).

Indicadores de Gestión.

Se observó que, el proceso Gestión de Atención al Ciudadano cuenta con tres (3) indicadores de gestión, de los cuales se inició la construcción de la hoja de vida en el segundo semestre de 2019 y fueron aprobados el 20 de noviembre de 2019, para iniciar su aplicación a partir de enero de 2020.

No.	NOMBRE	FÓRMULA	ACLARACIONES	PERIODICIDAD	META	ESTADO	ESTADO
						EVALUACIÓN	EVALUACIÓN
						I TRIM	II TRIM
1	Porcentaje de solicitudes que tuvieron respuesta de manera oportuna por el canal escrito (por tipo de solicitud)	Total de solicitudes que tuvieron respuesta oportuna/Total de solicitudes recibidas	Los reportes de este indicador se realizarán en el mes siguiente teniendo en cuenta los tiempos establecidos por ley para dar respuesta (hoja de vida del indicador).	Mensual	70%		
2	Porcentaje de titulares de derecho y ciudadanía en general que están satisfechos con la orientación e información brindada (presencial y telefónico)	Total de titulares de derecho y ciudadanía en general que manifiestan estar satisfechos con la orientación e información brindada/ Total de titulares de derecho y ciudadanía en general atendidos a través de todos los canales y que se les aplicó la encuesta de satisfacción	Criterios de medición: -Canal presencial será con el reporte del digiturno con los usuarios que calificaron la atención como "excelente o buena". -Canal telefónico informe por el CMR (AYAX)	Mensual	75%		
3	Total de necesidades de carácter masivo (reiteradas) identificadas para garantizar los servicios de orientación e información de la JEP	Conteo de informes remitidos por parte del departamento de atención al ciudadano a la Subsecretaria, a la magistratura y a la dirección jurídica informando las necesidades de carácter masivo y que han sido reiteradas por los titulares de derecho y ciudadanía en general que son atendidos a través de dicha dependencia.	-	Anual	4	N/A	N/A

Fuente: Evaluación indicadores de proceso I y II trimestre de 2020 publicada en la página web de la JEP y hojas de vida de los indicadores.

Sin embargo, se observó la necesidad de establecer acciones de mejora que contribuyan al cumplimiento de la meta planificada para el indicador No. 1, toda vez que la misma no ha sido

cumplida en las evaluaciones realizadas para el primer y segundo trimestre de 2020, conforme a lo documentado en el procedimiento JEP-PT-02-02 “Acciones correctivas y de mejora”.

Riesgos de Gestión y Corrupción.

En cumplimiento de la Política de Administración de Riesgos de la JEP (Acuerdo AOG 01 del 14 de enero del 2020), se logró evidenciar las gestiones realizadas respecto de la identificación de dos (2) riesgos de gestión, los cuales fueron aprobados mediante Acta de reunión del 29 de abril de 2020 por parte de la Secretaria Ejecutiva y dos (2) riesgos de corrupción de los cuales no se logró evidenciar su aprobación, así:

Riesgos de Gestión:

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	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: Mapa de Riesgos de Gestión vigencia 2020

Riesgos de Corrupción:

TIPO Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	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: 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”, 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.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

La Subdirección de Control Interno en cumplimiento del Plan Anual de Auditoria vigencia 2020 y específicamente del Rol de Evaluación y Seguimiento, realizó la auditoria al proceso de Gestión de Atención al Ciudadano determinando las siguientes conclusiones, así:

- ✚ En el desarrollo del proceso auditor, se resalta el compromiso y la disposición del líder del proceso, del enlace y del equipo de trabajo que fueron designados para atender el ejercicio auditor, 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 la verificación, análisis y evaluación de la gestión realizada en el marco del ciclo PHVA determinado en la caracterización del proceso, los procedimientos y las metodologías transversales determinadas en los criterios de auditoría, comunicados en el programa individual de auditoria.
- ✚ Continuar con el fomento de la cultura del autocontrol en la organización, custodia y conservación de las unidades documentales que soportan la gestión realizada por el proceso en cumplimiento de los objetivos establecidos en cada procedimiento, así como en las demás actividades desarrolladas en el marco de sus funciones.
- ✚ El documento “Política de Servicio al Ciudadano Jurisdicción Especial para la Paz JEP 2019” (*versión preliminar*) cumple parcialmente con los parámetros señalados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP), por lo que, se requiere que el proceso continúe con las acciones pertinentes para el fortalecimiento de este documento, mediante la incorporación de cada uno de los componentes y elementos asociados a las áreas de intervención “*De la ventanilla hacia adentro*” y “*De la ventanilla hacia afuera*” aplicables a la JEP, para la eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- ✚ 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.*”
- ✚ 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

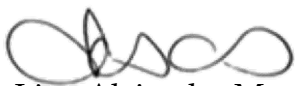

	<p style="text-align: center;">FORMATO INFORME DE AUDITORIA</p>	JEP-FR-15-04	Página 19 de 19
		Versión 2.0	2020-07-06

profesional e interés público y valor agregado, y en el desarrollo de este no se presentaron limitaciones.

✚ En el informe de auditoría se determinaron dos (02) debilidades al proceso de “Gestión de Conocimiento e Innovación” para lo cual será necesario implementar una serie de acciones de tipo correctivas y de mejora, de acuerdo con los lineamientos del procedimiento JEP-PT-02-02 “Acciones correctivas y de mejora” versión 1.0 del 30 de abril de 2020.

✚ Teniendo en cuenta que, las actividades desarrolladas por el proceso Gestión de Atención al Ciudadano son transversales y tienen incidencia en todas las dependencias de la entidad, es importante que las oportunidades de mejora identificadas en la presente auditoria sean revisadas y analizadas por el proceso, se determinen los aspectos a mejorar y se les realice seguimiento permanente.

REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO	SI	X	NO
--------------------------------------	-----------	----------	-----------

AUDITOR LÍDER:	<p>FIRMA</p>  <p>NOMBRE: Lina Alejandra Morales Sarmiento. CARGO: Auditor Líder Subdirección de Control Interno.</p>
REVISADO POR:	<p>FIRMA</p>  <p>NOMBRE: María del Pilar Yepes Moncada. CARGO: Subdirectora de Control Interno.</p>