

Bogotá D.C., lunes, 09 de septiembre de 2019  
Para responder a este oficio cite: 20196030280893



Doctora  
**MARÍA DEL PILAR BAHAMÓN FALLA**  
Secretaria Ejecutiva  
Jurisdicción Especial para la Paz  
Bogotá

**Asunto:** Informe de seguimiento al trámite y atención de las PQRSDF

Cordial saludo,

En atención a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, así como en el Decreto 648 de 2018, artículo 2.2.21.4.9, literal b, la Subdirección de Control Interno rinde el informe de seguimiento al trámite y atención de las PQRSDF, con corte al 30 de junio de 2019.

De igual manera, me permito informarle que se dará traslado del informe a las áreas auditadas, para que en el término de cinco (5) días hábiles remitan el plan de mejoramiento del seguimiento al trámite y atención de las PQRSDF.

Atentamente,

**MARÍA DEL PILAR YEPES MONCADA**  
Subdirectora de Control Interno

Copia: Dr. Harvey Suárez – Subsecretario Ejecutivo  
Dra. Ana Lucía Rosales - Directora Administrativa y Financiera  
Dra. Ángela Mora – Directora de Asuntos Jurídicos

Proyectó: Cristian Villalba Arango  
Anexos: 8 folios



---

**JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ  
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE Y ATENCIÓN DE LAS PQRSDF**

**AGOSTO DE 2019**



## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. NORMATIVIDAD .....	4
4. METODOLOGÍA .....	5
5. FUENTES DE INFORMACION.....	5
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO .....	5
6.1. Acciones realizadas por la JEP para atención de las PQRSDF y la adopción de la Política de Prevención del Daño Antijurídico.....	6
6.2. Atención a las PQRSDF radicadas a través del Sistema de Gestión Documental–Orfeo: 7	
6.2.1. Entradas de PQRSDF: .....	7
6.2.2. Salida de PQRSDF.....	9
6.2.3. Medio de Recepción .....	9
6.3. Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias por actos de corrupción.....	11
6.3.1. Quejas: .....	11
6.3.2. Reclamos: .....	11
6.3.3. Denuncias:.....	11
6.3.4. Denuncias por actos de corrupción:.....	11
6.4. Estadísticas e informes agregados de la información solicitada y brindada. ....	11
6.5. Informe de los indicadores de gestión de las PQRSDF, tanto cualitativos como cuantitativos.....	11
6.6. Seguimientos periódicos de la gestión, cumplimiento y oportunidad de las diferentes dependencias en la atención de las PQRSDF presentados en el periodo evaluado: .....	11
6.7. Informes de gestión sobre el trámite de las PQRSDF publicados en la página web para consulta de usuarios externos e internos. ....	12
7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR.....	12
8. ACCIONES DE SEGUIMIENTO EN TIEMPO REAL A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA JEP Y CADA UNA DE SUS DEPENDENCIAS FRENTE AL ESTADO DE LAS PQRSDF .....	13
9. CONCLUSIONES .....	14
10. RECOMENDACIONES .....	15

## 1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento al trámite y atención de las PQRSDF de la Jurisdicción Especial para la Paz, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece:

**“ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** *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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.***

***Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”*** (Negrillas fuera de texto).

Lo anterior con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y realizar las recomendaciones necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para el mejoramiento continuo.

## 2. ALCANCE

A través del presente informe se presenta el resultado del seguimiento realizado al trámite y atención de las PQRSDF de la Jurisdicción Especial para la Paz, en el período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2019, así como las acciones adoptadas por la entidad para la prevención del daño antijurídico.

## 3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política, artículo 23.



- Ley 87 de 1993, artículo 12 literal l.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Decreto 4147 de 2011, artículo 14, numeral 14.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.
- Acuerdo 001 del 09 de marzo de 2018.
- Acuerdo AOG036 de 2018.
- Acuerdo AOG016 de 2019.

#### 4. METODOLOGÍA

La Subdirección de Control Interno realizó el presente seguimiento con base en la información reportada por los Departamentos de Conceptos y Representación Jurídica, de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano. De igual manera, con las evidencias recaudadas durante las visitas, mesas de trabajo y entrevistas realizadas a los líderes de los procesos encargados de la atención de las PQRSDF.

#### 5. FUENTES DE INFORMACION

Para adelantar el seguimiento de la PQRSDF, se tuvo como fuente de información, el reporte del Departamento de Atención al Ciudadano del periodo correspondiente entre el 1º. de enero y el 30 de junio de 2019, que se encuentra publicado en la página web de la entidad. De igual manera, las actas e informes del Comité de Conciliación y Defensa Judicial donde se establecieron las políticas de prevención del daño antijurídico y los planes de acción para atender el gran volumen de solicitudes, peticiones y trámites radicados en la Jurisdicción. Finalmente, los reportes del Departamento de Gestión Documental discriminados por las diferentes áreas, incluidas la Presidencia de la JEP, Salas, Secciones, Unidad de Investigación y Acusación, Secretaría Ejecutiva y Grupo de Análisis de la Información, entre otros.

#### 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Luego de analizar la información remitida por los Departamentos de Conceptos y Representación Jurídica, de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con el resultado de las entrevistas practicadas en las áreas visitadas que tienen a cargo el trámite de las PQRSDF, se hace una descripción de cada uno de los aspectos, así:



## **6.1. Acciones realizadas por la JEP para atención de las PQRSDF y la adopción de la Política de Prevención del Daño Antijurídico.**

La JEP desde el mes de diciembre de 2019 adoptó la Política de Prevención del Daño Antijurídico, que fue aprobada por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado el 21 de febrero de 2019.

La instancia administrativa para formular y ejecutar las políticas de prevención del daño antijurídico es el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, el cual fue creado mediante Resolución 1035 del 11 de octubre de 2018.

El Comité de Conciliación y Defensa Judicial, en desarrollo de la Política de Prevención del Daño Antijurídico implementó el Plan de Acción que gira en torno a prevenir la vulneración del derecho fundamental de petición y evitar el riesgo de omisión, indebida respuesta o respuesta tardía de las solicitudes presentadas por los comparecientes, víctimas, grupos de interés y ciudadanía en general.

Adicionalmente, en cumplimiento de sus funciones, el Comité de Conciliación y Defensa Judicial en materia de prevención de daño antijurídico ha realizado el seguimiento a las órdenes judiciales que ha implicado la formulación y ejecución de planes de trabajo para superar la situación de represamiento en las Salas.

Las acciones para atender de manera oportuna las peticiones y solicitudes de la Jurisdicción han sido tomadas de manera conjunta con la Magistratura y la Secretaría Ejecutiva, las cuales se concretan en la movilidad de servidores entre dependencias, vinculación de judicantes, practicantes, contratación de personal, actualización de las tablas de retención documental y capacitación en la atención del ciudadano, entre otros aspectos.

El objetivo específico del Plan de Acción diseñado desde el año 2018, es prever la falta de respuesta oportuna a las solicitudes recibidas en la Jurisdicción, en observancia de lo establecido en la ley 1755 de 2015.

El liderazgo y coordinación de las acciones y planes para atender los derechos de petición, solicitudes y diferentes trámites ha sido ejercido por el Departamento de Conceptos y Representación Jurídica, dentro de estas acciones se destaca la definición de los criterios de reparto, proyección de metas, seguimientos y controles al interior de cada área y la implementación de los planes antirepresamiento de las peticiones o solicitudes de las salas y de las diferentes dependencias de la jurisdicción.

A partir del 15 de marzo de 2018, la entidad había recibido más de 19.148 solicitudes de posibles comparecientes, como el recibo de 2.716 procesos judiciales provenientes de la jurisdicción ordinaria, adicional al gran número de solicitudes y derechos de petición de víctimas, compareciente, abogados y ciudadanía en general.

La Secretaria Ejecutiva de la JEP ha acompañado la implementación de programas y planes de trabajo de la Jurisdicción, especialmente en la Sala de Definición de Situaciones Jurídicas y la Sala de Amnistía o Indulto, por tener el mayor número de trámites en gestión.

Las acciones concretas adoptadas por la Alta Dirección de la JEP, fueron entre otras, la de autorizar la adquisición de nuevas herramientas tecnológicas para los trámites judiciales y administrativos, la creación de comisiones temporales para la coordinación y seguimiento a los procesos y procedimientos, apoyo de personal de las salas y secciones, movilidad horizontal de servidores y vinculación de pasantes, criterios de atención a peticiones y solicitudes y pautas de respuestas, así como capacitaciones en las áreas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

Continuando con las actividades de atención de solicitudes y peticiones, el Departamento de Conceptos y Representación Jurídica, en calidad de líder del “Plan de Acción para el Mejoramiento en la Atención a los Derechos de Petición”, realizó mesas de trabajo con las áreas que reciben mayor cantidad de solicitudes y derechos de petición, con el fin de impartir directrices para mejorar y agilizar los trámites de las solicitudes y peticiones pendientes de respuesta.

En las mesas de trabajo efectuadas por el Departamento de Conceptos y Representación Jurídica, se formularon recomendaciones a los servidores de los Departamentos de Atención a Víctimas, SAAD Defensa a Comparecientes y SAAD Defensa Representación Víctimas, dependencias que tenían mayor cantidad de solicitudes y derechos de petición por tramitar, a fin de que diseñaran una metodología que respondiera a las necesidades y problemática de cada departamento, tendiente a mejorar y optimizar la gestión en el trámite de las solicitudes, áreas que presentaron los respectivos planes de trabajo para atender de manera oportuna las solicitudes, trámites y peticiones.

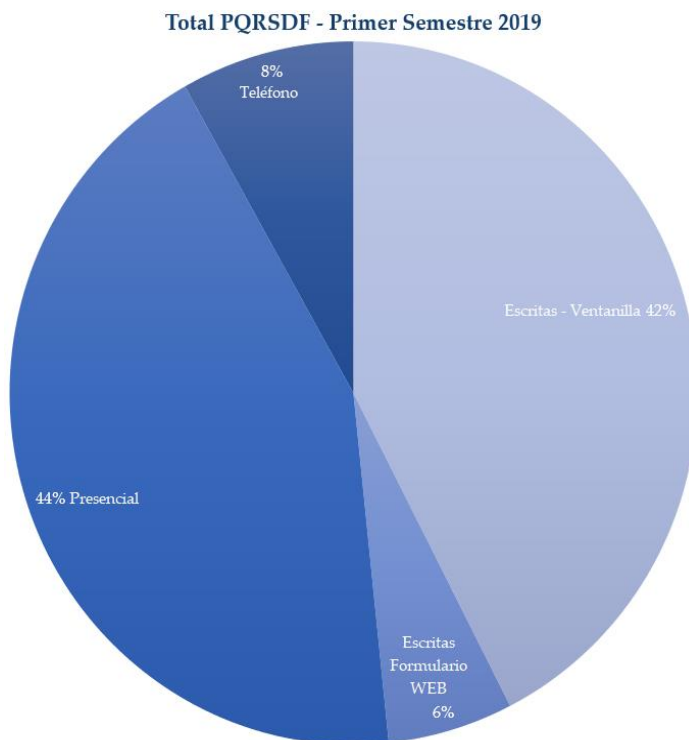
## **6.2. Atención a las PQRSDF radicadas a través del Sistema de Gestión Documental–Orfeo:**

**6.2.1. Entradas de PQRSDF:** De acuerdo con la información suministrada por los Departamentos de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano, durante el periodo evaluado se registraron un total de 6.992 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por los diferentes canales de comunicación, distribuidas de la siguiente manera:



Primer Semestre 2019				
Clasificación	Escritas-Ventanilla	Escritas-Formulario WEB	Presencial	Teléfono
Petición	2922	314	3041	570
Queja	4	24	0	0
Reclamo	7	10	0	0
Sugerencias	18	10	0	0
Denuncias	0	47	0	0
Felicitaciones	18	7	0	0
<b>Total</b>	<b>2969</b>	<b>412</b>	<b>3041</b>	<b>570</b>

Fuente: Departamento de Atención al Ciudadano.



Fuente: Departamento de Atención al Ciudadano.

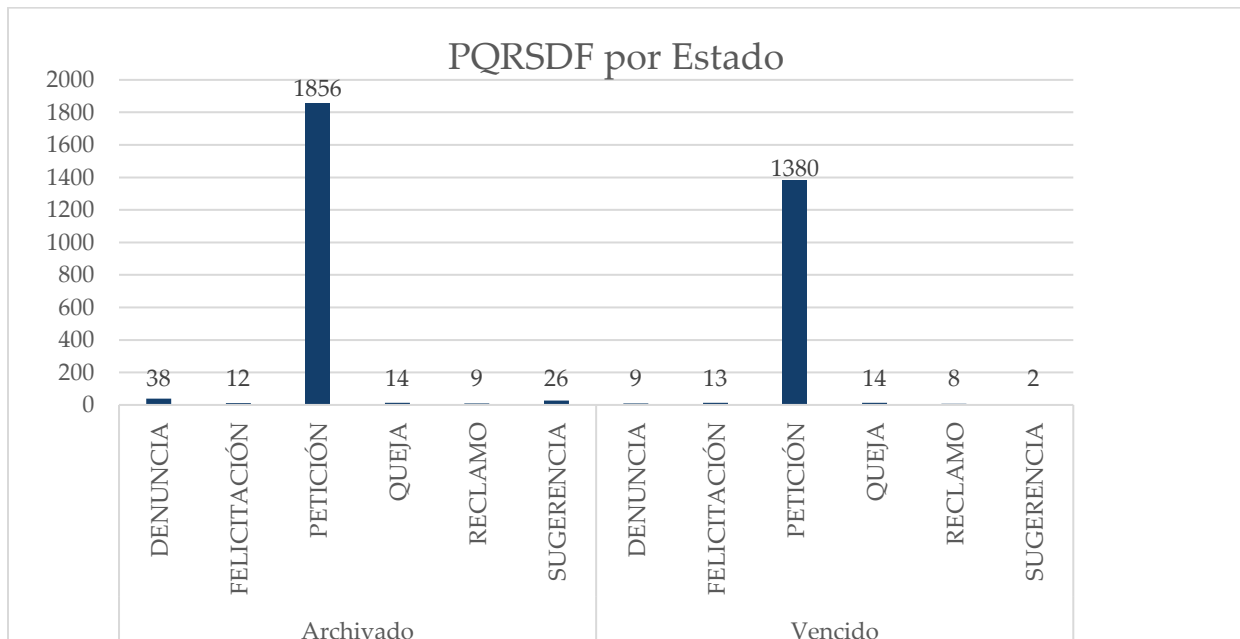






Fuente: Departamento de Atención al Ciudadano.

**6.2.2. Salida de PQRSDF.** Según la información recibida del Departamento de Gestión Documental, en los canales de recepción de las PQRSDF escrita-ventanilla y escrita-formulario WEB, durante el periodo objeto de seguimiento se recibieron un total de 3.381 de las cuales se tramitaron 1.955 y se encontraban en gestión un total de 1.426.



Fuente: Departamento de Gestión Documental

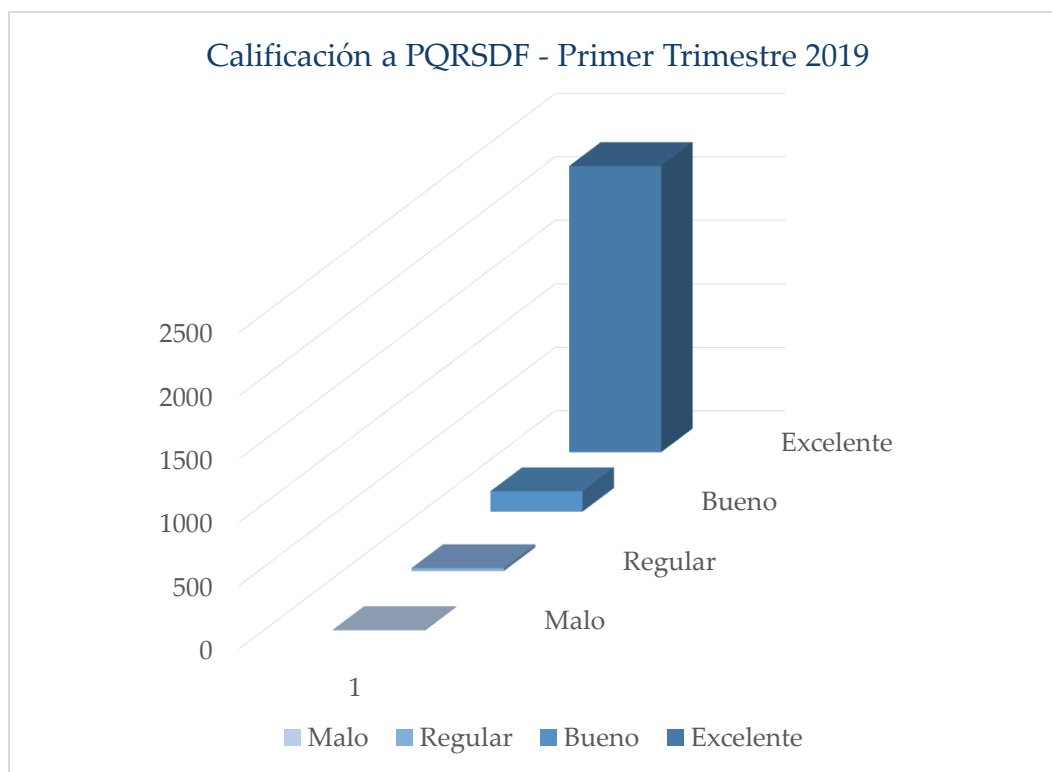
**6.2.3. Medio de Recepción:** El medio más usado por la ciudadanía para la radicación de PQRSDF es el presencial, que se mide a través de encuestas de percepción sobre el



nivel de o calidad de atención, a través de tabletas ubicadas en cada uno de los módulos de atención, las cuales contienen una encuesta de satisfacción de cuatro preguntas. La misma es diligenciada por los ciudadanos al finalizar las atenciones presenciales. Estos son los resultados con respecto al primer trimestre:

I. Trimestre de 2019				
Pregunta	Malo	Regular	Bueno	Excelente
El tiempo de espera para la atención fue	4	16	52	553
Conocimiento y dominio del tema del funcionario	1	1	42	563
La respuesta a su inquietud ha sido	0	7	46	555
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue	0	0	22	586
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>24</b>	<b>162</b>	<b>2257</b>

Fuente de información. Departamento al Ciudadano.



Fuente de información. Departamento de Atención al Ciudadano.



### **6.3. Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias por actos de corrupción.**

**6.3.1. Quejas:** Durante el periodo objeto del presente seguimiento se presentaron veintiocho (28) quejas.

**6.3.2. Reclamos:** Con corte a 30 de junio de 2019, fueron radicadas a través del sistema ORFEO como reclamos, diecisiete (17) registros.

**6.3.3. Denuncias:** En el periodo evaluado la entidad recibió un total de cuarenta y siete (47) denuncias reportadas en el sistema ORFEO, sin embargo, de acuerdo con nota del Departamento de Atención al Ciudadano, se relacionan así, a pesar de no corresponder a esa tipificación.

**6.3.4. Denuncias por actos de corrupción:** Durante el primer semestre de 2019 no se recibieron en la JEP denuncias por actos de corrupción.

### **6.4. Estadísticas e informes agregados de la información solicitada y brindada.**

De acuerdo con la información recibida del Departamento de Atención al Ciudadano, en el primer semestre de 2019 se publicó en la página web de la entidad el Informe Semestral de PQRSDF.

### **6.5. Informe de los indicadores de gestión de las PQRSDF, tanto cualitativos como cuantitativos.**

Se reportó por parte del Departamento de Atención al Ciudadano, que actualmente se está trabajando con la Subdirección de Fortalecimiento Institucional en la construcción de los indicadores de gestión.

### **6.6. Seguimientos periódicos de la gestión, cumplimiento y oportunidad de las diferentes dependencias en la atención de las PQRSDF presentados en el periodo evaluado:**

Según la información remitida por el Departamento de Atención al Ciudadano, se estableció que durante el primer trimestre de 2019 se realizaron cuatro seguimientos a las distintas áreas de la JEP, a través de mensajes de correo electrónico enviados los días 6, 21, 26 y 28 de marzo de 2019, dirigidos a los presidentes de las salas y secciones, directores, subdirectores y jefes de departamentos, discriminándolos por el número de radicado pendiente de respuesta, solicitando información sobre las fechas de respuesta y el número de radicado, de haberse otorgado.

En el segundo trimestre se realizaron doce seguimientos a las distintas áreas, a través de mensajes de correo electrónico enviados los días 2 y 5 de abril; 8, 15, 16 23 y 24 de mayo y 7,12,13,14 y 27 de junio de 2019.

#### **6.7. Informes de gestión sobre el trámite de las PQRSDF publicados en la página web para consulta de usuarios externos e internos.**

Se evidenció que el Departamento de Atención al Ciudadano, durante el periodo objeto de seguimiento publicó en la página web de la JEP el “Informe Semestral del Trámite de PQRSDF”, para lo cual se recomendará dar cumplimiento a la periodicidad en la presentación de informes, conforme con lo establecido en el procedimiento de Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

### **7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR**

La Subdirección de Control Interno en su rol de seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la líder del proceso de Atención al Ciudadano, constató que se han adelantado acciones de mejora recomendadas en el informe del mes de abril de 2019, las cuales se concretan en los avances para la parametrización y actualización de tablas de retención documental que permitan categorizar y tipificar en debida forma las PQRSDF y los diferentes trámites en la entidad. De igual manera, se implementó la encuesta de percepción a los ciudadanos que solicitaron atención de forma presencial para determinar el grado de satisfacción de los usuarios.

En cumplimiento de las acciones de mejora propuestas se realizaron mesas de trabajo con la Dirección de Tecnología de la Información y el Departamento de Gestión Documental con el propósito de desarrollar herramientas tecnológicas para la atención de las PQRSDF, que permitieran interactuar con todas las dependencias de la entidad de acuerdo con las necesidades del Departamento de Atención al Ciudadano. Adicionalmente se ha avanzado en la ampliación y mejora en los canales de comunicación para la recepción de las PQRSDF.

La Subdirección de Control Interno, seguirá evaluando periódicamente los avances de las acciones de mejora propuestas como resultado del primer informe de las PQRSDF, así como las acciones que se deban implementar con ocasión del presente seguimiento.

## 8. ACCIONES DE SEGUIMIENTO EN TIEMPO REAL A LA GESTIÓN REALIZADA POR LA JEP Y CADA UNA DE SUS DEPENDENCIAS FRENTE AL ESTADO DE LAS PQRSDF

Con respecto a las acciones de seguimiento al trámite dado a las PQRSDF, el Departamento de Atención al Ciudadano manifestó que lleva el control de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formuladas ante la Jurisdicción Especial para la Paz, a través del aplicativo ORFEO y del formulario de la página web. En cuanto al control de las peticiones, éste es realizado de manera manual a través de la herramienta de apoyo ORFEO, de forma permanente y dentro de los términos que establece la ley. Se hace seguimiento con el envío de correos electrónicos al superior inmediato del responsable del documento, con el fin de informarle si se encuentra en términos o está vencido sin respuesta o está por vencerse, para que sean atendidas dentro de los términos legales.

Sobre este aspecto, es importante resaltar que se encuentra en desarrollo la parametrización de las alertas para los seguimientos y estado de los trámites de las PQRSDF, herramienta que una vez sea implementada facilitará el control y monitoreo del cumplimiento de los términos legales.

Por otra parte, el Departamento de Gestión Documental reportó el trámite de ingreso de solicitudes y peticiones en el sistema ORFEO, anterior a la vigencia auditada, en el cual se relacionan 12.457, radicados que contienen denuncias, peticiones, quejas, reclamos. De estos radicados se encuentran archivados 811, vencidos 11.641 y por vencer 5. En relación con este punto, es necesario advertir que se debe identificar cuáles PQRSDF se encuentren atendidas y sin trámite finalizado en ORFEO y cuáles efectivamente están sin respuesta.

Toda vez que este informe de seguimiento corresponde a toda la jurisdicción, es necesario advertir que se deben adelantar acciones de depuración de manera conjunta y coordinada entre todas las áreas de la entidad y con el apoyo del Departamento de Gestión Documental, dependencia encargada de administrar el proceso de recepción, trámite, clasificación, organización, custodia y conservación documental, para establecer el número real de PQRSDF sin gestión y cuáles se encuentran mal tipificadas. En este aspecto se debe revisar cuáles radicados corresponden a trámites judiciales o asociados a éstos y por tanto deben ser excluidos de las estadísticas de las PQRSDF.

## 9. CONCLUSIONES

En el seguimiento al trámite de las PQRSDF, es importante poner en contexto que la Jurisdicción inició la atención al público el 15 de marzo de 2018 y en este periodo se han recibido más de **67.109** radicados entre trámites judiciales, administrativos y de PQRSDF y se han suscrito más de **13.892** actas de sometimiento para un total de **11.986** personas que han acudido ante la JEP. De este total **11.574** son excombatientes de las Farc-EP, **2.249** de la fuerza pública, **57** de agentes del Estado y **12** de protesta social. La Jurisdicción recibió **264** informes que fueron entregados por parte de organizaciones de víctimas y entidades del Estado, sobre hechos ocurridos en contexto y, en razón del conflicto armado. A partir de esta información la JEP abrió sus primeros siete macrocasos.

La comparecencia de este alto número de personas ante la Jurisdicción ha conllevado al trámite de un gran número de solicitudes en instancia judicial, administrativas y de atención de peticiones de interés general, particular y de información, que han requerido de un esfuerzo institucional para garantizar el oportuno acceso de los comparecientes, víctimas, grupos de interés y ciudadanía en general.

En el periodo evaluado se pudo evidenciar la puesta en marcha de planes de contingencia y planes de acción de la Jurisdicción para atender el gran volumen de solicitudes judiciales y administrativas, resaltando el apoyo de la Alta Dirección con el propósito de garantizar una atención oportuna y celer, para lo cual se adoptaron medidas de movilidad de personal de la magistratura y de salas a otras salas o secciones, la actualización de procedimientos para mejorar los tiempos de respuesta, la apertura de más canales de recepción de solicitudes, la contratación de personal, la vinculación de pasantes y practicantes, la adquisición de herramientas tecnológicas y la capacitación de personal, entre otras, con el fin de garantizar la atención y acceso al ciudadano.

Por otra parte, en el análisis de la información sobre el trámite dado a las PQRSDF se estableció que hay solicitudes que han sido tramitadas y respondidas sin que se hayan efectuado las acciones de archivo y finalización en el sistema ORFEO, lo que incide en las cifras estadísticas reportadas sin trámite, por lo que será necesario recomendar un plan de trabajo con cada área para depurar el sistema.

De igual manera, en la visita realizada al Departamento de Gestión Documental, se evidenció falta de seguimiento en la supervisión del contrato JEP 14-2018 suscrito con la ETB, en cuanto al personal disponible en el sitio de ejecución del contrato, el cual tiene por objeto “Prestar soluciones integrales de servicio de telecomunicaciones, audiencias virtuales y videoconferencias, sistemas de información, adquisición y gestión de infraestructura tecnológica,

apoyo e implementación de sistemas tecnológicos para garantizar el cumplimiento de las gestión documental y demás actividades complementarias”, para lo cual se recomendará tomar acciones correctivas.

Con respecto al formulario de las PQRSDf que se diligencia a través de la página WEB, es necesario ajustar algunos aspectos para garantizar el correcto tratamiento de los datos personales, acorde con las exigencias de la ley 1581 de 2012.

Se debe resaltar que, en el periodo evaluado, según reporte de la Jefatura del Departamento de Atención al Ciudadano, no se reportaron denuncias por actos de corrupción al interior de la entidad.

En el presente informe es posible que no se hayan detectado todos los aspectos relevantes de los procesos y procedimientos de los Departamentos de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano, como es el caso de los indicadores de gestión, que actualmente están en construcción y los desarrollos tecnológicos del Sistema de Gestión Documental, circunstancia que puede limitar el resultado del presente informe, por lo que se dejará constancia que es responsabilidad de las áreas auditadas informar de manera oportuna, completa e íntegra cualquier debilidad que pudiera afectar el resultado final del seguimiento.

## 10. RECOMENDACIONES

Como resultado del seguimiento realizado al trámite de las PQRSDf en la Jurisdicción Especial para la Paz, la Subdirección de Control Interno se permite efectuar las siguientes recomendaciones:

- Continuar con los planes de contingencia y de acción para la mejora continua del proceso de atención de las PQRSDf y cumplir con los términos legales de cada una de las solicitudes de acuerdo con su tipificación.
- Iniciar acciones integrales de depuración del sistema de información ORFEO, que vinculen a todas las áreas de la JEP, para establecer qué trámites se encuentran en gestión, cuáles se encuentran resueltos sin archivar o cuáles son trámites judiciales.
- Adoptar medidas para identificar qué tipo de PQRSDf deben ser atendidas en el primer nivel de atención al ciudadano para agilizar los tiempos de respuesta.
- Actualizar las tablas de retención documental, con el fin de mejorar la tipificación y asignación de los trámites a las diferentes dependencias de la entidad, con el fin de evitar devoluciones o reasignaciones entre áreas.



- Evaluar la posibilidad de unificar los cinco canales de recepción de las PQRSDF en el Departamento de Atención al Ciudadano, con el propósito de ejercer un efectivo control desde la recepción hasta la contestación al usuario.
- Fortalecer el Departamento de Atención al Ciudadano con personal de apoyo en las áreas de radicación, asignación y reasignaciones de trámites.
- Implementar alertas que permitan evidenciar el estado, fecha de vencimiento y cierre de requerimientos, para optimizar la gestión de los procesos de atención al ciudadano.
- Establecer criterios de respuesta para las solicitudes o trámites de PQRSDF que puedan ser atendidas directamente por el Departamento de Atención al Ciudadano.
- En el primer nivel de Atención al Ciudadano se deben atender los asuntos relacionados con agradecimientos, felicitaciones e invitaciones y darles el traslado a quien corresponda.
- Revisar el formulario de autorización para el tratamiento de datos que se encuentra en el botón de las PQRSDF, específicamente en lo que tiene que ver con los datos sensibles.
- Se recomienda, dar instrucciones a través de una circular o memorando a todos los servidores de la JEP, sobre la obligación de cumplir con los términos legales y las posibles sanciones disciplinarias por la transgresión del derecho fundamental de petición.
- Se recomienda implementar el reglamento interno para el trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones, aplicando las disposiciones legales vigentes.
- Se recomienda que la presentación de informes sobre el trámite dado a las PQRSDF, se realice en los términos establecidos en el procedimiento del Departamento de Atención al Ciudadano.
- Ejercer de manera adecuada la supervisión del contrato JEP- 14 de 2018, con respecto a la disponibilidad del personal en las instalaciones de la entidad.
- Continuar con las capacitaciones al personal del Departamento de Atención al Ciudadano y de Gestión Documental, en temas relacionados con la atención de las PQRSDF y acceso de los ciudadanos.

Atentamente,

**MARIA DEL PILAR YEPES MONCADA**  
Subdirectora de Control Interno

Elaboró: Amparo Prada – Profesional Especializado

