

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

**INFORME DE VIGILANCIA A LA ATENCIÓN PRESTADA A PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES-
PQRDSF**

ABRIL DE 2019



CONSIDERACIONES GENERALES

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76, inciso 2, al referirse a las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos, dispone que:

“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”.

Para el presente informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Jurisdicción Especial para la Paz -JEP, la Subdirección de Control Interno realizó seguimiento a las acciones adelantadas durante el cuarto trimestre de la vigencia 2018 por parte del Departamento de Atención al Ciudadano de la JEP y el reporte rendido a esta oficina el 26 de febrero del 2019 respecto a la atención prestada a las PQRDSF, según lo dispuesto en el siguiente marco normativo:

- Constitución Política Artículo 23.
- Ley 87 de 1993 artículo 12 literal I.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Decreto 4147 de 2011, artículo 14 numeral 14.
- Ley 1712 de 2014.
- Ley 1755 de 2015.

El informe tiene como objetivo aportar al mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los distintos procesos.

La Subdirección de Control Interno realizó la verificación de la información entregada por parte de Atención al Ciudadano y posteriormente programó visitas de seguimiento para verificar la información que se encuentra publicada en la página web de la Entidad, la documentación asociada a dicho Departamento, su aplicabilidad, los resultados del Sistema de Gestión Documental ORFEO, las estadísticas y la trazabilidad de las PQRDSF tramitados, entre otros aspectos.



El informe rendido por Atención al Ciudadano es eminentemente cuantitativo. Para entregas futuras se recomendará un alcance cualitativo que contemple distintos aspectos de gestión con el propósito de buscar en lo sucesivo una reflexión integral por parte de los responsables de los procesos.

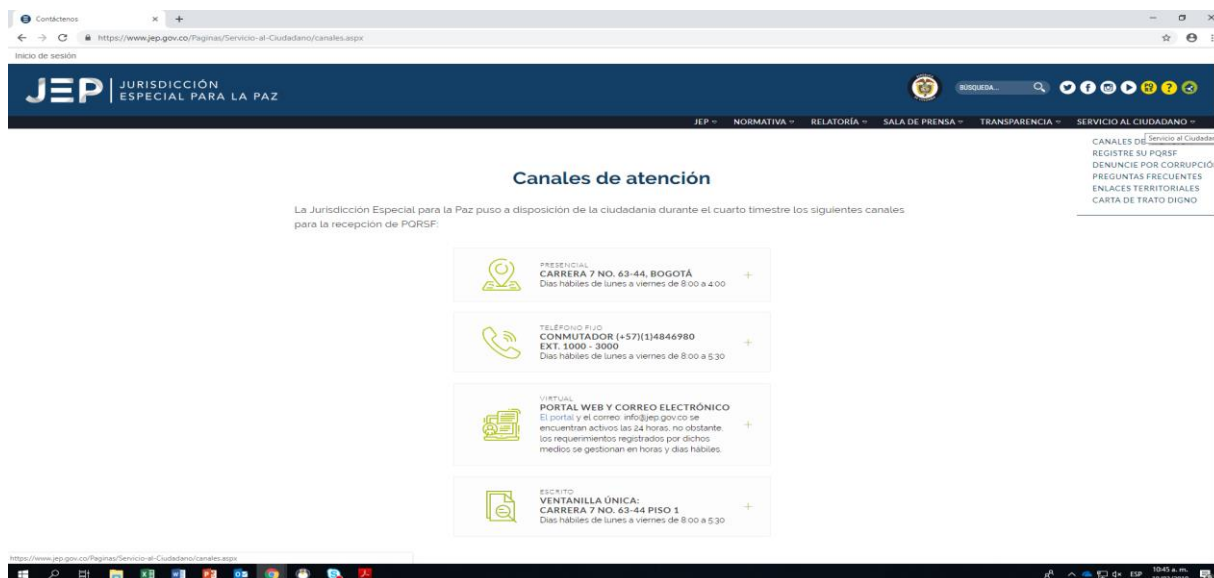
SEGUIMIENTO A PQRDSF

La JEP dispone de cuatro (4) canales de atención para la recepción de las PQRDSF, entre los que están:

- **Presencial:** Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
- **Telefónico:** Línea de atención al ciudadano en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la JEP.
- **Virtual:** Permite registrar en el aplicativo de gestión documental las peticiones, quejas y reclamos, mediante la función de consulta se puede verificar el estado del trámite.
- **Escrito:** Se podrán radicar peticiones, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción.

Asimismo, en la página Web de la Entidad se encuentra un micrositio de servicio al ciudadano disponible para consultar información de interés conforme a los estándares para la publicación y divulgación de la información. (Ley 1712 de 2014 - Estrategia de Gobierno en línea -GEL).





Fuente: Página Web Jurisdicción Especial para la Paz

De acuerdo con la información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano tanto en el informe remitido a esta Subdirección a través de comunicación interna 20193050052853 del 26 de febrero, como en la entrevista realizada el día 14 de marzo, se evidencia que durante el cuarto trimestre de 2018 fueron recibidas 6.123 PQRDSF de la siguiente manera:

MES	PQRSD
Octubre	2482
Noviembre	2013
Diciembre	1628

Fuente: Informe trimestral del trámite PQRSD/Departamento de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente, 252 solicitudes fueron tramitadas a través del canal presencial, 105 por medio telefónico, 253 virtuales (portal y correo electrónico) y 2482 radicadas a través de la ventanilla única (comunicación escrita).

Lo anterior corresponde al resultado de un filtro manual realizado por el Departamento de Atención al Ciudadano al Sistema ORFEO, teniendo en cuenta que actualmente este



sistema no permite identificar la dependencia que dio respuesta a la solicitud y tampoco verificar si se dio respuesta en término a la solicitud, ni generar estadísticas. Estas limitaciones, según lo informado a esta Subdirección, se deben a que los permisos hasta el momento están deshabilitados.

En suma, los ciudadanos por medio de los canales dispuestos radican las PQRDSF y a nivel interno se distribuyen a los responsables de dar trámite haciendo uso del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual a la fecha no tiene habilitadas las funciones que permiten racionalizar los trámites, generar estadísticas de la PQRDSF y asociar las PQRDSF al radicado inicial. Esto implica que, para tramitar una petición, se deban generar dos radicados con lo cual se restringe la trazabilidad de éstas al momento de contestar la petición, dificultando el control de las respuestas y la tipificación de los documentos.

Ahora bien, de los datos recopilados, no se logró identificar la cantidad de PQRDSF por tipo de documento debido a que una vez se hace la recepción, el sistema la envía a Info (repositorio correo de la JEP) y la persona encargada en el Departamento de Gestión Documental las transfiere a la (s) dependencia (s) responsable (s), lo que significa que la atención de los requerimientos realizados por la ciudadanía no tienen un control específico que permita minimizar el riesgo de que alguna de las PQRDSF sea contestada fuera de término y por ende se pueda vulnerar el derecho del peticionario.

SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN DEL SISTEMA ORFEO

Identificadas las falencias a nivel de oportunidad y calidad con que se atienden los requerimientos de la ciudadanía, esta Subdirección indagó por el contrato JEP 14-2018, el cual establece en su objeto *“Prestar soluciones integrales de servicios de telecomunicaciones, audiencias virtuales y videoconferencias, sistemas de información, adquisición y gestión de infraestructura tecnológica, apoyo e implementación de sistemas tecnológicos de gestión documental y demás actividades complementarias”*, para de esta manera definir las causas que afectan la prestación del servicio y atención al ciudadano de manera apropiada, sencilla y en términos de ley, con el menor grado de dificultad posible.



Se verificó que la supervisión del mencionado contrato mediante el cual se presta el servicio del Sistema de Gestión Documental ORFEO y por el cual se tramita lo correspondiente a las PQRDSF está designada al encargado del Departamento de Gestión de Documental, se procedió a indagar por la coordinación de las actividades para el cumplimiento misional de la función. En tal sentido, esta Subdirección verificó lo siguiente:

El contrato fue dispuesto por etapas e inicia siendo visto como un software libre (gestor judicial). Luego, en la medida en que se han exteriorizado las necesidades por parte de la JEP, se ha articulado para atender los requerimientos de la ciudadanía conforme a lo establecido por las normas legales vigentes aplicables.

A partir de la conformación del Departamento de Atención al Ciudadano en el último trimestre de 2018, se dio prioridad a las necesidades que demanda. Es así como desde octubre de 2018 junto con la líder de Atención al Ciudadano se ha trabajado en lo correspondiente, contando a la fecha con: tres versiones de tablas de retención documental, una matriz de visualización y una matriz de roles y responsabilidades que en efecto, se parametrizó el 30 de marzo de 2019.

Sin embargo, no se ha cumplido integralmente la parametrización de la totalidad de los permisos y alcance del sistema, debido a la demora por parte de las dependencias respecto a la documentación de los procedimientos que generan el flujo de información correspondiente.

Por otro lado, según se informó a esta Subdirección por parte del supervisor del contrato, se está avanzando en la elaboración de formularios web, una circular para establecer el procedimiento de radicación por parte de los usuarios y la parametrización de otros permisos que requiere el Departamento de Atención al Ciudadano para la generación de reportes.

También, se estableció un cronograma que define las actividades denominado "*parametrización AOG No. 036*" el cual se está desarrollando por dependencias, centrándose en las necesidades perentorias identificadas para la Secretaría Ejecutiva y en acciones paralelas para mejorar la Gestión Judicial y documental de la JEP. (El plazo para cumplir la meta es mayo de 2019).



		CRONOGRAMA DE TRD SECRETARIA EJECUTIVA																													
		ABRIL																													
Dependencias	OBSERVACIONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
600 SECRETARIA EJECUTIVA																															
610 SUBSECRETARIA																															
611 DTO. DE ENFOQUES DIFERENCIALES																															
612 DTO. DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA																															
613 DTO.SAAD DEFENSA COMPARECIENTES																															
614 DTO.SAAD REPRESENTACION VICTIMAS																															
615 DTO. DE GESTIÓN TERRITORIAL																															
616 DTO. ATENCIÓN A LA CIUDADANIA																															
691 SUBDIRECCION FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Parametrización nomenclatura y codificación del																														
692 SUBDIRECCION DE COOPERACION INTERNACIONAL																															
693 SUBDIRECCION DE CONTROL INTERNO																															
694 SUBDIRECCION DE PLANEACION	ultimo organigrama de SE en el sistema																														
695 SUBDIRECCION DE COMUNICACIONES	ORFEO y parametrización de																														
696 SUBDIRECCION DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	estadísticas de SE.																														
620 DIRECCION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION																															
640 DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA																															
641 SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO																															
642 SUBDIRECCION FINANCIERA																															
643 SUBDIRECCION DE RECURSOS FISICOS E INFRAESTRUCTURA																															
644 OFICINA ASESORA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN																															
645 DTO. DE GESTIÓN DOCUMENTAL																															
630 DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS																															
631 SUBDIRECCION DE CONTRATACION																															
632 DTO. DE CONCEPTOS Y REPRESENTACIÓN JURIDICA																															

CUADRO TEMATICO	
Para pruebas funcionales de ESTADÍSTICAS al mes de abril y con ajustes generados para viernes 12 de abril	
Control de calidad	
Festivos	
Áreas a ejecutar	
Finalizadas	

- Información suministrada por el Departamento de Gestión Documental.

Finalmente, en la medida que surgen requerimientos por parte de la JEP, a través del supervisor del contrato, se comunican al contratista en reuniones y por correo electrónico, concluyendo (el supervisor) que, el contratista ha resuelto las solicitudes realizadas y cumplido a cabalidad el objeto del contrato.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Teniendo en cuenta los resultados del análisis de la información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano, así como por el Departamento de Gestión Documental, se hace necesario implementar acciones inmediatas que permitan fortalecer el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Entidad, teniendo presente sus necesidades y garantizando que la información entregada sea clara, veraz, oportuna y con calidad.
2. De igual manera, se debe entender la atención al ciudadano como una tarea donde interactúan todas las dependencias, que requiere compromiso, recursos y todo aquello que responde a la recepción, gestión y respuesta de las PQRDSF.
3. Se recomienda, revisar y tomar acción frente al uso y funcionalidad del Sistema de Gestión Documental ORFEO, puesto que es una herramienta contratada entre otras para facilitar las tareas que se realizan de forma manual y requiere de una aplicación correcta.



4. Asimismo, se recomienda promover buenas prácticas al interior de la Entidad, en todos los niveles, respecto a la responsabilidad e importancia de tramitar las PQRDSF con estándares de calidad que puedan ser medibles y verificables, así como fortalecer los controles para el seguimiento y la oportunidad con que éstas se contestan.
5. Por otra parte, el Departamento Atención al Ciudadano desde el pasado 30 de enero de 2019 caracterizó el proceso y definió dos procedimientos, los cuales a la fecha no se han aprobado por parte de la Entidad. Al respecto, se recomienda adelantar la gestión correspondiente, pues lo anterior muestra la secuencia e interacción entre los que hacen parte del proceso (dependencias-clientes), en función de la naturaleza de sus actividades facilitando a la ciudadanía en general conocer las condiciones y elementos que orientan la gestión de la Entidad.
6. Finalmente, se deben establecer mecanismos (indicadores) que permitan medir el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del proceso, así como los riesgos asociados a éste y realizar una aproximación cualitativa de los resultados.

ANDRES BERNAL MORALES
Subdirector de Control Interno

Proyectó: Andrea Hernández/Profesional Especializado

