

Bogotá D.C., viernes, 28 de febrero de 2020
Para responder a este oficio cite: 20206030061373



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

Asunto: Comunicación Informe de Evaluación al Trámite y Atención de las PQRSDF – II
Semestre 2019.

Respetada Doctora María del Pilar.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría - Vigencia 2020, aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y específicamente del Decreto 338 de 2019, atentamente me permito remitir para su conocimiento y fines pertinentes, el Informe de Evaluación al Trámite y Atención de las PQRSDF, correspondiente al II Semestre 2019.

Atentamente,

MARIA DEL PILAR YEPES MONCADA
Subdirectora de Control Interno

Copia: Subsecretaría Ejecutiva,
Dirección de Asuntos Jurídicos
Dirección Administrativa y Financiera
Departamento de Atención al Ciudadano
Departamento de Gestión Documental

Anexo: Informe de Evaluación al Trámite y Atención de las PQRSDF (8 folios)

Proyectó: Amparo Prada – Profesional Especializado



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

FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 28/02/2020

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

PROCESO O DEPENDENCIA AL QUE APLICA:

Gestión de Atención al Ciudadano.
Gestión Documental.

RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:

Dra. Constanza Cañón Charry – Jefe Departamento de Atención al Ciudadano.
Dr. Didier Cortés Benavides – Jefe Departamento de Gestión Documental.

OBJETIVO

Realizar la evaluación al cumplimiento por parte de la entidad, a las disposiciones normativas establecidas para el trámite y atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF recibidas en la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP y realizar las recomendaciones necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para el mejoramiento continuo, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría vigencia 2020 y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE

El alcance del presente informe comprendió el seguimiento realizado al trámite y atención de las PQRSDF de la Jurisdicción Especial para la Paz - JEP, en el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2019, así como al cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano establecidos en la normatividad vigente, las acciones adoptadas por la entidad para la prevención del daño antijurídico y la ejecución de las actividades establecidas en los planes de mejoramiento.

NORMATIVIDAD APLICABLE

Constitución Política de Artículo 23,
Ley 87 de 1993, Artículo 12,
Ley 1437 de 2011, Artículos 5 y 7,
Ley 1474 de 2011, Artículo 76,
Ley 1712 de 2014, Artículo 12,
Ley 1755 de 2015
Decreto 648 de 2017,
Decreto 1499 de 2017.

DESARROLLO

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, La Subdirección de Control Interno llevó a cabo la verificación de la existencia y aplicación de los parámetros básicos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF en la entidad, durante el periodo comprendido entre el 1º de julio y el 31 de diciembre de 2019, fundamentado en el análisis de la información y documentación existente y puesta a disposición de la Subdirección de Control Interno por los Departamentos de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y de Conceptos y Representación Jurídica, mediante visitas de campo, mesas de trabajo, correos

electrónicos y entrevistas realizadas a los responsables de los procesos encargados de la atención de las PQRSDF en la JEP.

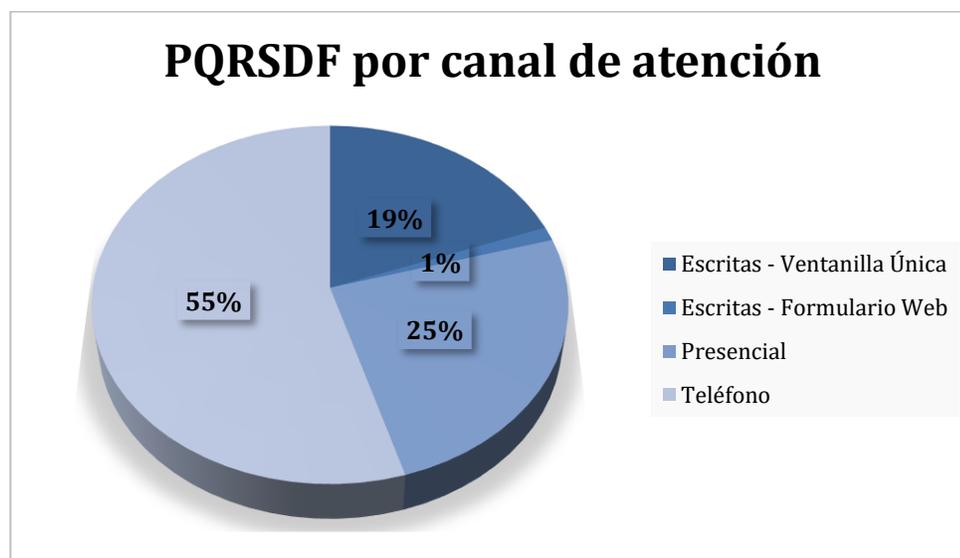
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

1. TRÁMITE Y ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y/O FELICITACIONES – PQRSDF RECIBIDAS EN LA ENTIDAD.

1.1 Entradas de las PQRSDF: De acuerdo con la información suministrada por los Departamentos de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano, durante el periodo evaluado se registraron un total de 11.734 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones recibidas por los diferentes canales de atención, distribuidas de la siguiente manera:

CANAL DE ATENCIÓN	No. DE PQRSDF RECIBIDAS
Escritas – Ventanilla Única	2.265
Escritas - Formulario Web	145
Presencial	2.911
Teléfono	6.413
TOTAL	11.734

Fuente: Bases de datos suministradas por los Departamentos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental



Fuente: Bases de datos suministradas por los Departamentos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

De acuerdo con el análisis realizado, se evidenció un incremento del 68% de PQRSDF recibidas, respecto al primer semestre de 2019, tal como se describe a continuación:

TOTAL PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2019	TOTAL PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE DE 2019	VARIACIÓN
6992	11734	68%

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

1.2 Medios de Recepción:

- **Canal telefónico:** Tal como se ilustra en el numeral anterior, durante el segundo semestre de 2019 el canal más usado por los ciudadanos para la atención de las PQRSDF fue el telefónico. En el mes de julio de 2019 estas solicitudes fueron atendidas por el Departamento de Atención al Ciudadano y registradas manualmente en una base de datos de Excel, para los meses de agosto a diciembre de 2019 las llamadas recibidas fueron atendidas a través del Contac Center Conalcréditos - Conalcenter BPO.

En la Supervisión del Contrato del Operador del Canal de Atención a través del Contac Center se debe garantizar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información respecto de los reportes de llamadas atendidas, teniendo en cuenta que se observaron diferencias entre lo reportado en la base de datos de las PQRSDF del Departamento de Atención al Ciudadano y los informes presentados por el contratista durante los meses de agosto a diciembre de 2019.

- **Canal presencial:** Durante el segundo semestre de 2019 las solicitudes recibidas por el canal presencial (peticiones verbales), son atendidas en el punto de Atención al Ciudadano de Bogotá y se brinda respuesta inmediata a las mismas, las cuales se registran manualmente en una matriz Excel.
- **Canales escritos (Ventanilla Única / Formulario Web):** Las solicitudes recibidas por estos medios son gestionadas por el Departamento de Gestión Documental y registradas en el sistema ORFEO, el cual genera un número de radicado para su trámite de respuesta y seguimiento por parte del peticionario, respecto a los canales escritos, la ventanilla única fue el medio por el cual se recibió el mayor número de PQRSDF.

1.3 PQRSDF atendidas / vencidas: De acuerdo con la información suministrada por los Departamentos de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano de las PQRSDF recibidas durante el periodo objeto de evaluación, mediante los canales escritos (ventanilla única y formulario web) con corte a 31 de diciembre de 2019, se dio respuesta oportuna a 810 solicitudes y 1600 fueron atendidas de manera extemporánea y/o se encontraban en estado vencida sin respuesta.

1.4 Denuncias por corrupción: La Jurisdicción Especial para la Paz – JEP puso a disposición de la ciudadanía el mecanismo para la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por los servidores públicos de la Entidad en el desempeño de sus funciones, accediendo a la página web www.jep.gov.co a través del link: Servicio al ciudadano / Denuncie por corrupción.

El Departamento de Gestión Documental durante el periodo evaluado reportó dos (2) denuncias por posibles actos de corrupción. Una vez verificados los radicados se pudo evidenciar que no correspondían a esa tipificación. Las deficiencias en la clasificación de las PQRSDF fueron identificadas en la evaluación realizada en el primer semestre de 2019, por lo que se recomienda seguir fortaleciendo la capacitación del personal encargado de clasificar y tipificar las PQRSDF.

1.5 PQRSDF devueltas: De acuerdo con lo informado por el Departamento de Atención al Ciudadano, durante el periodo objeto de evaluación se devolvieron treinta y ocho (38) solicitudes a los ciudadanos para que se complementara o aclarara su contenido.

1.6 Informes periódicos de PQRSDF y de resultados de la atención brindada:

- **Informe trimestral de PQRSDF:**

En la página web de la Entidad, a través del enlace: Servicio al ciudadano / Informes PQRSDF, se evidenció la publicación de los informes trimestrales del trámite de las PQRSDF correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2019. Sobre el particular, esta Subdirección pudo verificar que en el Procedimiento JEP-PT-12-02 “Relacionamiento con el Ciudadano”, no se establece las fechas para la publicación de los informes en mención.

De otra parte, al consultar la periodicidad de divulgación de los mismos en el Esquema de Publicación de la JEP que se encuentra disponible en la página web institucional a través del link: Transparencia / Instrumentos de gestión de información pública, se observó que en el ítem “Frecuencia de actualización” se registró “Según requerimiento” sin especificar una periodicidad, situación que no se ajusta a lo dispuesto en el literal e) del artículo 12 de la Ley 1712 de 2014, que señala: “Artículo 12. Adopción de esquemas de publicación. (...). El esquema de publicación deberá establecer: (...) e) La periodicidad de la divulgación, acorde a los principios administrativos de la función pública”. (Subrayado fuera de texto).

Por lo anterior, se sugiere actualizar el procedimiento y el esquema de publicación precitados, incluyendo los términos de publicación de los informes, a fin de dar cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1712 de 2014.

- **Resultados de la evaluación del servicio prestado.**

Encuestas de Satisfacción.

En relación con este ítem se evidenció que el Departamento de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2019 realizó la evaluación de la calidad de la atención brindada por los servidores a los ciudadanos a través de los canales presencial y telefónico, en cumplimiento de los lineamientos procedimentales que disponen en el JEP-PT-12-02 (versión 0.0) “Relacionamiento con el ciudadano”, numeral 4. “(...) - Atención “FRONT” (4 preguntas), solicitando del ciudadano, la objetividad e imparcialidad en la aplicación de la evaluación. - Atención telefónica (2 preguntas) al finalizar la llamada (...)”.

En el canal presencial se realizó la medición mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción de cuatro (4) preguntas. Estas encuestas son diligenciadas por los usuarios en las tabletas ubicadas en los módulos de atención.

A continuación, se muestra el nivel de participación de los ciudadanos:

II. SEMESTRE DE 2019				
PREGUNTA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
El tiempo de espera para la atención fue...	4	30	345	1027
Conocimiento y dominio del tema del funcionario...	1	3	339	956
La respuesta a su inquietud ha sido...	0	6	327	938
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue...	0	1	316	955
TOTAL	5	40	1327	3876

Fuente: Tabla de datos suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano.

El Departamento de Atención al Ciudadano cuenta con el sistema “INFOTIKET”, el cual es utilizado para la asignación de turnos, generación de estadísticas y el reporte de satisfacción de los usuarios, dando cumplimiento al indicador 2 de gestión de las PQRSDF “Porcentaje de titulares de derecho que están satisfechos con la orientación e información brindada”, reportes que deben ser presentados a la Subdirección de Fortalecimiento Institucional y evaluado por la Subdirección de Control Interno en el mes de junio de 2020, de acuerdo con lo planificado en el Plan Anual de Auditoría.

Adicionalmente, es preciso mencionar que, de acuerdo con lo informado por el Departamento de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico del 26 de febrero de 2020, los indicadores de gestión fueron aprobados en el mes de noviembre de 2019, razón por la cual solo se reportaron los resultados obtenidos de la encuesta del mes de diciembre de 2019. al respecto, la Subdirección de Control Interno evidenció la veracidad de las cifras contenidas en las tablas relacionadas en el presente numeral.

DICIEMBRE DE 2019				
PREGUNTA	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
El tiempo de espera para la atención fue...	0	1	20	98
Conocimiento y dominio del tema del funcionario...	0	0	7	72
La respuesta a su inquietud ha sido...	0	0	8	78
La actitud y disposición del servidor durante la atención fue...	0	0	8	79
TOTAL	0	1	43	327

Fuente: Tabla de datos suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano.

La medición de las encuestas de satisfacción aplicadas por medio del canal telefónico se realizó a través de dos (2) preguntas que se generan antes de finalizar la llamada, estas fueron descritas en los informes mensuales (agosto a diciembre) remitidos por el Contact Center (Conalcreditos – Conalcenter BPO) al Departamento de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de 2019, así:

¿LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ DEMOSTRÓ CONOCIMIENTO DE LOS TEMAS TRATADOS?								
Mes	Bueno	%	regular	%	malo	%	Ns/Nr	Total
Agosto	328	94,5%	15	4,3%	4	1,2%	419	766
Septiembre	559	90,0%	20	3,2%	42	6,8%	597	1218
Octubre	394	94,3%	17	4,1%	7	1,7%	637	1055
Noviembre	295	92,8%	19	6,0%	4	1,3%	561	879
Diciembre	337	91,6%	21	5,7%	10	2,7%	811	1179
TOTAL 2019	1913	92,3%	92	4,4%	67	3,2%	3025	5097

Fuente: Tabla de datos suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano

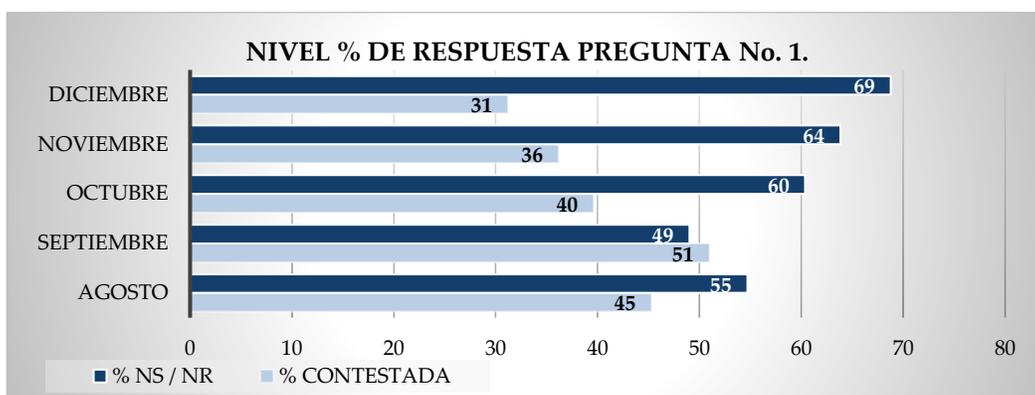
¿LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA FUE CLARA, COMPRENSIBLE Y OPORTUNA?						
Mes	Si fue clara	%	No fue clara	%	Ns/Nr	Total
Agosto	319	95,5%	15	4,5%	432	766
Septiembre	541	95,4%	26	4,6%	651	1218
Octubre	373	95,4%	18	4,6%	664	1055
Noviembre	287	94,4%	17	5,6%	575	879
Diciembre	479	90,7%	49	9,3%	651	1179
TOTAL 2019	1999	94,1%	125	5,9%	2973	5097

Fuente: Tabla de datos suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano.

De lo anterior, se observó que el nivel de participación ciudadana respecto a la contestación de la encuesta es inferior a las cifras obtenidas como resultado de la opción No sabe / No responde, así:

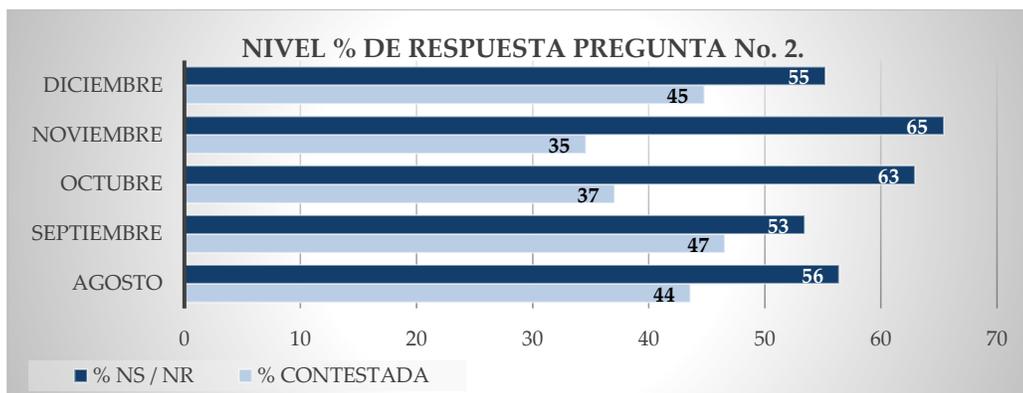
NIVEL DE RESPUESTA PREGUNTA No. 1			
MES	CONTESTADA	NS / NR	TOTAL
Agosto	347	419	766
Septiembre	621	597	1218
Octubre	418	637	1055
Noviembre	318	561	879
Diciembre	368	811	1179
TOTAL	5097		

Fuente: Información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano.



NIVEL DE RESPUESTA PREGUNTA No. 2			
MES	CONTESTADA	NS / NR	TOTAL
Agosto	334	432	766
Septiembre	567	651	1218
Octubre	391	664	1055
Noviembre	304	575	879
Diciembre	528	651	1179
TOTAL	5097		

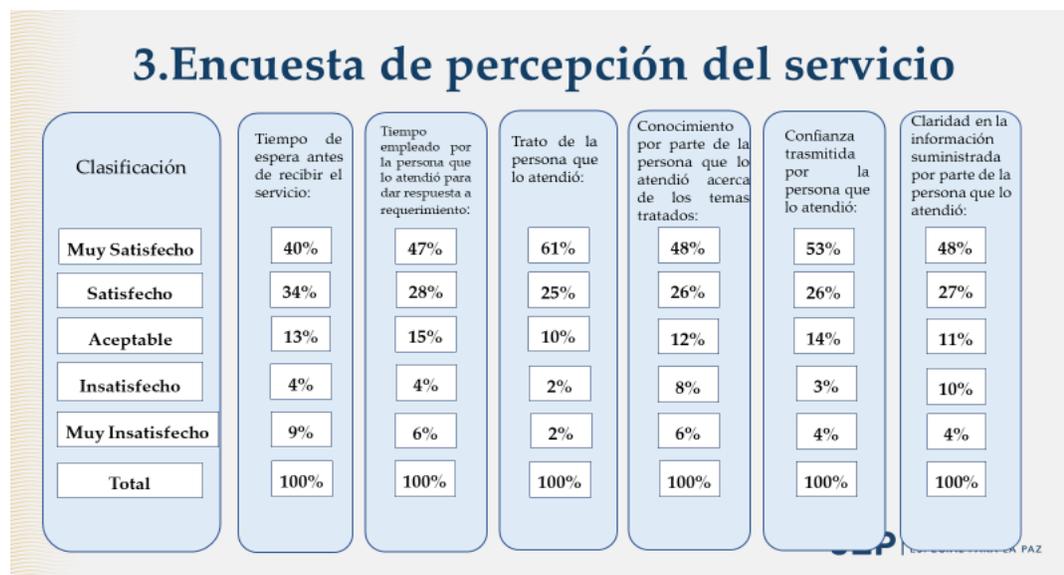
Fuente: Información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano.



Nota: Respecto al informe del mes de julio de 2019, el Departamento de Atención al Ciudadano a través de correo electrónico del 26 de febrero de 2020, manifestó: “(...) Por temas de seguridad de la información que competían directamente a la JEP, la línea de atención como tal inicio el lunes 8 de agosto 2019, las llamadas que ingresaron antes de esa fecha fueron llamadas de prueba y sin registro de encuestas (...)”.

▪ **Encuestas de Percepción.**

De acuerdo con lo informado por el Departamento de Atención al Ciudadano, durante la vigencia 2019 se elaboraron dos (2) informes de percepción como resultado del envío de un formulario de Google (Formato encuesta) a través de correos electrónicos remitidos a los ciudadanos que utilizaron el canal presencial en los periodos de enero a mayo y de julio a noviembre; para efectos del presente informe en lo concerniente al segundo semestre de 2019, se evidenció una base de datos que relaciona la información de 172 ciudadanos que respondieron las preguntas formuladas en la encuesta, la cual fue habilitada desde el 27 de noviembre al 16 de diciembre de 2019, obteniendo los siguientes resultados:



Se debe dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”, en lo relacionado con la publicación de los informes de resultados de las encuestas de satisfacción y percepción aplicadas en los trámites y atención de las PQRSDF

1.7 Indicadores de gestión de las PQRSDF:

Según la información entregada por el Departamento de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2019 se construyeron los indicadores de gestión de las PQRSDF y fueron aprobados en el mes de diciembre de 2019 por la Subdirección de Fortalecimiento Institucional, de manera que su primera medición se realizó con base en la información generada en dicho mes, así:

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

- a. *“Porcentaje de solicitudes que tuvieron respuesta de manera oportuna (por tipo de solicitud) 52%.*
- b. *Porcentaje de titulares de derecho que están satisfechos con la orientación e información brindada (General y por canal) 96%*
- c. *Total de necesidades de carácter masivo (reiteradas) identificadas para garantizar los servicios de orientación e información de la JEP. Se encuentra para ser medido en el 2020”.*

De otra parte, en lo referente al indicador del literal c), el Departamento de Atención al Ciudadano a través de correo electrónico del 26 de febrero de 2020, manifestó: *“Las necesidades de carácter masivo se identificarán mes a mes de acuerdo con los temas que surjan durante las consultas y requerimientos que realicen los sujetos de derechos, terceros intervinientes y ciudadanía en general, para su medición”,* lo cual será objeto de seguimiento posterior por parte de la Subdirección de Control Interno.

1.8 Seguimientos periódicos de la gestión, cumplimiento y oportunidad de las diferentes dependencias en la atención de las PQRSDF recibidas durante el periodo evaluado:

- **Mecanismo de seguimiento:**

El Departamento de Atención al Ciudadano mediante oficio No. 20206160039723 del 11 de febrero de 2020, manifestó respecto al seguimiento realizado a las PQRSDF durante el segundo semestre de 2019, lo siguiente:

“El Departamento de Atención al Ciudadano hace seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, formuladas ante la Jurisdicción Especial para la Paz, recibidas a través del aplicativo ORFEO y del formulario de la página web. Este seguimiento a las peticiones formuladas ante la JEP se realiza manualmente a través de la herramienta de apoyo ORFEO, de forma permanente y dentro de los términos que establece la Ley. Se hace el control con el envío de correos electrónicos al superior inmediato del responsable del documento, para informarle si el requerimiento se encuentra en términos, si esta por vencerse o está vencido sin respuesta. Durante el tercer trimestre se realizaron 2 seguimientos a las distintas áreas de la JEP a través de mensajes de correo electrónico enviados los días 23 y 24 de septiembre de 2019, dirigidos a los presidentes de las Salas y Secciones, directores, subdirectores y Jefes de Departamentos, indicando el número del radicado pendiente de respuesta, solicitando indicación de la fecha de respuesta y el número de radicado, de haberse otorgado. Durante el cuarto trimestre se realizaron 7 seguimientos a las distintas áreas de la JEP a través de mensajes de correo electrónico enviados los días 09, 10, 17 y 18 de octubre de 2019 y 19 y 25 de noviembre de 2019, 16 y (...).”

No obstante, en relación con las evidencias de los correos electrónicos de seguimiento enviados por el Departamento de Atención al Ciudadano a las diferentes dependencias, es preciso mencionar que se recibió un archivo con 223 correos electrónicos, los cuales no se encontraban clasificados ni organizados por mes, además en una revisión aleatoria realizada al 10% de los archivos recibidos, se observó la existencia de correos electrónicos correspondientes al primer semestre de 2019, los cuales no aplicaban para el presente informe, de igual manera, una vez analizado el contenido de dichos correos, en algunos no se obtuvo evidencia suficiente que permitiera constatar la trazabilidad del seguimiento a la gestión de las PQRSDF.

- **Registro público de los derechos de petición:**

En la Circular Externa No. 001 del 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, se dispone en el numeral 3 *“Las entidades (...) dispondrán de un registro público organizado sobre*

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

los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.” En el seguimiento y revisión de la página web de entidad no se evidenció la publicación de dicho registro.

2. ACCIONES REALIZADAS POR LA JEP PARA LA ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO EN LO RELACIONADO CON LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF.

De acuerdo con la información suministrada por el Departamento de Conceptos y Representación Jurídica, en materia de seguimiento a actividades relacionadas con el mejoramiento en la atención de los derechos de petición, en el marco de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, durante el segundo semestre de 2019 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Contratación de cinco (5) abogados, quienes se encargaron de tramitar los derechos de petición vencidos del Departamento de Atención a Víctimas durante el segundo semestre de 2019, mediante los Contratos 270, 271, 272, 273 y 361 de 2019.
- Diseño de la matriz complementaria de los reportes realizados por el Departamento de Gestión Documental sobre el estado actual de los trámites asignados a las dependencias de la Secretaría Ejecutiva.
- Definición y consolidación de los Niveles de Servicio de las PQRSDF.
- Contratación de dos (2) personas con dedicación exclusiva a contestar peticiones, a través de los contratos 184 y 185 de 2019.
- Seguimiento a las gestiones adelantadas para el mejoramiento en la atención de los derechos de petición de los meses de julio a diciembre de 2019, asignados al Departamento de Conceptos y Representación Jurídica.
- Capacitaciones dirigidas al personal de la Ventanilla Única, reuniones internas y/o mesas de trabajo en los siguientes temas:

TEMÁTICA	FECHA	No. DE ASISTENTES
PQRSDF y TRD	23-ago-2019	11
Socialización y modificación del Acuerdo de Niveles de Servicios - ANS	27-ago-2019	7
Actualización de las Tablas de Retención Documental - TRD	28-ago-2019	2
PQRSDF y TRD	30-ago-2019	9
Clasificación PQRSDF	31-ago-2019	23
Unificar resolución PQRSDF y establecer primer nivel	3-sep-2019	7
Normatividad de la JEP, preguntas frecuentes, práctica de casos reales	4-sep-2019	22
Mejoramiento en el proceso de Atención al Ciudadano	9-sep-2019	11
TRD	9-sep-2019	11
Establecer primer nivel de PQRSDF	10-sep-2019	8
Seguimiento TRD, estadísticas, peticiones	16-sep-2019	14
Lineamientos de atención PQRSDF y TRD (Secretaría Judicial)	23-sep-2019	6
ANS, TRD, reporte departamento Gestión Documental	31-oct-2019	3
TOTAL ASISTENTES		134

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

3.1 Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad:

El Departamento de Atención al Ciudadano- DAC, es la dependencia de la Jurisdicción encargada de recibir y tramitar las PQRSDF formuladas por los ciudadanos. Está conformado por cinco (5) servidores, de los cuales tres (3) ejercen sus funciones de atención a las PQRSDF presentadas de manera presencial en los respectivos módulos de atención. El DAC se encuentra adscrito a la Secretaría Ejecutiva – Subsecretaría, tal y como se puede observar en el organigrama de la JEP publicado en la página web de la entidad, en la ruta: *¿Qué es la JEP? – organigrama*, de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, Art. 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”.

Canales de Atención:

En la página web de la Entidad a través del link www.jep.gov.co, se evidenció la publicación de la información correspondiente a los cuatro (4) canales de atención dispuestos para la atención al ciudadano, de igual manera se observaron los mecanismos de acceso virtual, físico y telefónico.

MEDIO	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
Virtual	Página web: www.jep.gov.co (Link Servicio al ciudadano – Registre su PQRSDF) Correo electrónico notificaciones judiciales: info@jep.gov.co Redes sociales: YouTube, Instagram: JEP_Colombia, Facebook: Jurisdicción Especial para la Paz, Twiter: @JEP_Colombia

3.2 Carta de trato digno:

La Carta de Trato Digno es un documento que contiene los derechos, deberes y canales de atención dispuestos para los ciudadanos. Se encuentra publicada en el punto de atención al ciudadano (canal presencial) en un lugar visible para los peticionarios como en la página web de la JEP, en el link <https://www.jep.gov.co/Documents/Servicio-al-ciudadano/CartaTratoDigno.pdf>. Se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Art. 7, numeral 5, que contempla: “(...) *actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. (...)*” (Subrayado fuera de texto), en tanto que se evidenció que es necesario unificar la información de los canales de atención con respecto a los publicados en la página web.

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

3.3 Tiempos de entrega de cada trámite o servicio:

La Jurisdicción Especial para la Paz mediante la expedición de la Resolución No. 3351 de 2019 y el procedimiento interno JEP-PT-12-01 “Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones”, estableció los tipos de solicitudes y sus tiempos de respuesta, en la página web de la entidad. Se sugiere realizar la publicación de los términos de respuesta a las PQRSDF de acuerdo con su tipificación, en un lugar visible en el Punto de Atención al Ciudadano (Canal presencial) para dar acceso a la información de los usuarios que lo hacen de manera presencial

Horarios de atención:

En la verificación realizada, se evidenció que la JEP estableció el horario de atención al ciudadano (canal presencial) de lunes a viernes, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:30 p.m. en jornada continua, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Art. 7, numeral 2 “(...) Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.(...)”, con una intensidad horaria de 47.5 horas semanales. Este horario se encontró publicado en el pie de página del sitio web www.jep.gov.co.

3.4 Sistema de turnos:

Mediante visita realizada al punto de Atención al Ciudadano, se verificó que el dispositivo utilizado para la asignación de turnos cuenta con salida audible y que adicionalmente se puede visualizar en una pantalla que indica el número del turno y el respectivo módulo de atención. De igual manera, la asignación de turnos se encuentra parametrizada por categorías de atención preferencial, tales como: niño(a), adolescente, adulto mayor, embarazada y persona en condición de discapacidad. Se da así cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, Art. 5, numeral 6 “(...) Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. (...)”

La Jurisdicción ha realizado acciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano, en su numeral 3.6.3.9 relacionado con la *Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia*” y el cabal cumplimiento del Decreto 1166 de 2016, Art. 2.2.3.12.9 “(...) Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.” y para ello ha gestionado ante el Ministerio de Cultura – Oficina de Poblaciones, mediante oficio No. 20183050306561 del 18 de diciembre de 2018, la solicitud de la base de datos de intérpretes de lenguas nativas, para su utilización en caso de ser necesario.

3.5 Protocolo de Servicio de Atención al Ciudadano:

El Departamento de Atención al Ciudadano suministró a la Subdirección de Control Interno el proyecto del Protocolo de Servicio al Ciudadano (JEP-PC-12-01) versión 0.0 con fecha del 15 de febrero de 2020, lineamiento que será implementado como guía documental para la atención de los canales de servicio por parte de todos los funcionarios y contratistas de la Jurisdicción Especial para la Paz. Se verificó mediante un correo electrónico del 24 de febrero de 2020 remitido por la Subdirección de Fortalecimiento Institucional al Departamento de

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

Atención al Ciudadano, la aprobación del protocolo, así: “(...) *Una vez examinado metodológicamente el protocolo de atención al ciudadano, se informa que este quedará incluido dentro del SGC de la JEP, el próximo viernes 28 de febrero de 2020, momento en el cual los usuarios del sistema, podrán entrar a consultarlo.*” El mismo se encuentra publicado en el Sistema de Gestión de Calidad en el link:

<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%2FFormatos%20guias%20instructivos%20manuales%2FJEP%2DPC%2D12%2D01%20Protocolo%20servicio%20al%20ciudadano%2E%2Epdf&parent=%2Fsites%2FGSC%2FDocumentos%20del%20Sistema%20de%20Calidad%2F12%20Proceso%20de%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%2FFormatos%20guias%20instructivos%20manuales>

4. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.

La Jurisdicción Especial para la Paz en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Título VI, Art. 17, en su literal k). “(...) *Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos (...)*”, adoptó a través del Acuerdo AOG No. 005 de 2019 la Política de Protección de Datos Personales, de igual manera el Departamento de Atención al Ciudadano incluyó un aparte relacionado con dicha Política, en el Procedimiento (JEP-PT-12-02) “*Relacionamiento con el ciudadano*”, numeral 2. Lineamientos generales, indicando: “*a) Atender con oportunidad la política de protección de datos de la JEP*”.

En la página web de la JEP se observó durante el ejercicio de radicación de una PQRSDF a través del canal virtual (Formulario web), en la ruta *Servicio al Ciudadano / Registre su PQRSDF*, el acceso al Formato de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), botón que remite de manera previa al diligenciamiento del formulario, a una ventana que contiene el documento titulado “*AUTORIZACIÓN PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES*”, este solicita la aceptación por parte del ciudadano para llevar a cabo el tratamiento de su información personal de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la JEP. Así mismo, en la visita de campo realizada por la Subdirección de Control Interno el día 21 de febrero de 2020 al punto de Atención al Ciudadano, se evidenció la existencia y manejo del documento de autorización de datos personales en físico, el cual es entregado al peticionario para su debido diligenciamiento al momento de ser atendido a través del canal presencial.

5. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR.

Según la información reportada por los Departamentos de Atención al Ciudadano - DAC y de Gestión Documental – DGD, y de acuerdo con la verificación de evidencias realizada por la Subdirección de Control Interno, la entidad llevó a cabo diferentes actividades en relación con las recomendaciones efectuadas por esta Subdirección en el Informe de Seguimiento al Trámite y Atención de la PQRSDF del período comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2019, las cuales se relacionan a continuación:

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

5.1 Departamento de Atención al Ciudadano - DAC.

DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD Y OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN PLANTEADA	ACTIVIDADES REALIZADAS
Continuar con los planes de contingencia y de acción para la mejora continua del proceso de atención de PQRSDF y cumplir con los términos legales de cada una de las solicitudes de acuerdo con su tipificación.	Fortalecer las herramientas tecnológicas existentes para optimizar el control en la gestión de respuestas de PQRSDF satisfactoria.	En el segundo semestre de 2019 el DAC realizó mesas de trabajo y capacitaciones con el DGD en articulación con el CMR para mejorar los mecanismos de reporte de acuerdo con las necesidades de la entidad y crear aplicativos de alertas para evidenciar el estado de las PQRSDF.
Iniciar acciones integrales de depuración del sistema de información Orfeo, que vinculen a todas las áreas de la JEP, para establecer que trámites se encuentran en gestión, cuales se encuentran resueltos sin archivar o cuáles son trámites judiciales.	Depuración del sistema Orfeo de acuerdo con las Tablas de Retención Documental - TRD- en el corto plazo.	Durante el periodo evaluado el DAC llevó a cabo mesas de trabajo con el DGD para generar mecanismos de depuración de ORFEOS por cada una de las áreas, se establecieron lineamientos de atención de PQRSDF – TRD y se actualizaron los tiempos de gestión de las TRD.
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.	Identificar las PQRSDF de primer nivel (segundo nivel) y que las mismas se encuentren documentadas y socializadas al interior de la entidad.	Mediante Resolución 3351 del 3 de octubre de 2019 se establecieron niveles de servicio de primero, segundo y tercer nivel.
Evaluar la posibilidad de unificar los cinco canales de recepción de PQRSDF en el Departamento de Atención al Ciudadano, con el propósito de ejercer un efectivo control desde la recepción hasta la contestación al usuario.	Unificación de la recepción de las PQRSDF de los Canales de Atención en el DAC	Durante el segundo semestre se realizaron mesas de trabajo entre el DAC y el DGD para el levantamiento de mecanismos que permitan conocer y analizar la recepción, asignación y respuesta de las PQRSDF de todos los canales por el DAC.
Revisar el formulario de autorización para el tratamiento de datos que se encuentra en el "botón" de las PQRSDF, específicamente lo que tiene que ver con los datos sensibles.	Informar a los usuarios, de acuerdo con la Política de protección sobre los datos sensibles.	El DAC elaboró y envió a la Dirección de TI la autorización para la protección de datos personales.
Dar instrucciones a través de una circular o memorando a todos los servidores de la JEP, sobre la obligación de cumplir los términos legales y las posibles sanciones disciplinarias por la transgresión del derecho fundamental de petición.	Proyectar reglamento para trámite de PQRSDF	En el segundo semestre de 2019 se realizaron mesas de trabajo con los Departamentos de Conceptos y Representación Jurídica y de Gestión Documental para proyección y aprobación de trámite interno de PQRSDF, lo cual se dio con la expedición de la Resolución 3351 de 2019.
Publicación de informes sobre el trámite dado a las PQRSDF en los términos establecidos en el procedimiento del Departamento de Atención al Ciudadano.	Informes Publicados en término.	Durante el periodo evaluado, el DAC elaboró y publicó el informe de PQRSDF del tercer trimestre de 2019. A la fecha de este informe, el correspondiente al cuarto trimestre de 2019, se encuentra publicado en la página web, a través del enlace Servicio al ciudadano/informes PQRSDF.
Continuar con las capacitaciones al personal del Departamento de Atención al Ciudadano y de Gestión Documental (personal de Ventanilla Única), en temas relacionados con la atención de las PQRSDF y acceso de los ciudadanos.	Fortalecer las capacidades del Talento Humano de Ventanilla Única.	Durante el segundo semestre de 2019, el DAC realizó capacitaciones al personal de ventanilla única sobre PQRSDF y estructura de la JEP.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

5.2. Departamento de Gestión Documental - DGD.

DESCRIPCIÓN DE LA DEBILIDAD Y OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN PLANTEADA	ACTIVIDADES REALIZADAS
Iniciar acciones integrales de depuración del sistema de información ORFEO, que vinculen a todas las áreas de la JEP, para establecer que tramites se encuentran en gestión, cuales se encuentran resueltos sin archivar o cuales son trámites judiciales.	1) Realizar nuevas inducciones con respecto al uso del gestor documental Orfeo - Jade de acuerdo con las necesidades de cada área y proceso de gestión documental en el sistema Orfeo - Jade.	Durante el segundo semestre de 2019 el DGD realizó jornadas de inducción a los servidores públicos y contratistas de la JEP para la conformación de expedientes y finalización de tramites en el aplicativo ORFEO.
Iniciar acciones integrales de depuración del sistema de información ORFEO, que vinculen a todas las áreas de la JEP, para establecer que tramites se encuentran en gestión, cuales se encuentran resueltos sin archivar o cuales son trámites judiciales.	1) Elaborar videos pedagógicos para fortalecer el conocimiento y el buen manejo del gestor documental ORFEO - Jade. 2) Cargar los videos en el módulo de ayudas del gestor documental Orfeo - Jade para su uso compartido	El DGD realizó campañas de sensibilización a través de la herramienta ORFEO, mediante videos explicativos, como apoyo didáctico al manejo de dicha herramienta.
Actualizar las tablas de retención documental, con el fin de mejorar la tipificación y asignación de los tramites a las diferentes dependencias de la entidad, con el fin de evitar devoluciones o reasignaciones entre áreas	1) Actualización de ANS de todas las dependencias de la Secretaria Ejecutiva 2) De acuerdo con el levantamiento de los ANS parametrizar en el aplicativo del gestor documental las TRD. 3) Actualización de Tablas de Retención Documental - TRD por dependencia, por parte de la consultoría de Servisoft.	Durante el periodo objeto de evaluación el DGD en coordinación con las áreas de la Secretaría Ejecutiva, actualizó los ANS y parametrizó nuevos tipos documentales en las TRD del gestor documental ORFEO - Jade.
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	1) Ajustar los tiempos de respuesta de los trámites PQRSDF de acuerdo con la resolución 3351 de 2019. 2) Realizar un reporte semanal del estado (en gestión, por vencer y vencido) de los radicados de trámite PQRS	El DGD realizó mejoras en las alertas del semáforo del aplicativo ORFEO, a partir de las reuniones realizadas con el DAC y parametrizó los tiempos de trámite de PQRSDF, conforme a lo establecido en la resolución JEP 3351 de 2019.

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

El 14 de enero de 2020 fue aprobada por parte del Órgano de Gobierno la Política de Administración de Riesgos de la JEP, mediante Acuerdo AOG No. 01 de 2020. En la actualidad se encuentra en proceso de elaboración y aprobación del mapa de riesgos de corrupción y gestión para monitoreo, seguimiento y evaluación durante la vigencia 2020.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

En el desarrollo del presente informe se detectaron las siguientes oportunidades de mejora y recomendaciones, así:

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

- Se debe continuar con las capacitaciones sobre las diferentes modalidades del derecho de petición, toda vez que en la evaluación y seguimiento del segundo semestre de 2019 de las PQRSDF se evidenciaron inconsistencias en su clasificación. Lo anterior, con el propósito de garantizar la atención oportuna y su pronta resolución, de conformidad con lo dispuesto en la ley 1437 de 2011, ley 1755 de 2015 y los lineamientos de la resolución 3351 de 2019, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSDF en la JEP.
- Con el objetivo de identificar las brechas y acciones prioritarias para lograr las condiciones mínimas de accesibilidad y movilidad de los ciudadanos al interior de las edificaciones de la JEP, se recomienda realizar el autodiagnóstico de espacios físicos dispuesto por el Departamento Nacional de Servicio al Ciudadano, del Departamento Nacional de Planeación.
- Para dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 se hace necesario la articulación entre los departamentos de Atención al Ciudadano y Gestión Documental con la Subdirección de Comunicaciones, con el propósito de actualizar e incluir en el botón de transparencia y acceso a la información pública y en la página web de la entidad los criterios del Índice de Transparencia Activa- ITA, tales como: resultado de las encuestas de satisfacción y percepción, protocolo de servicio al ciudadano, carta de trato digno, entre otros lineamientos, a fin de que la información sea pertinente, fiable y actualizada atendiendo a las necesidades del ciudadano.
- Identificar los aspectos básicos prioritarios para llevar a cabo el fortalecimiento de los sistemas de comunicación en el Punto de Atención al Ciudadano (canal presencial), de manera que se facilite a las personas en condición de discapacidad visual, auditiva y pertenecientes a grupos étnicos (lenguas nativas), el acceso a la información, orientación, comunicación y desplazamiento, así como la adecuación de condiciones óptimas y personal capacitado para la implementación del lenguaje de señas y el sistema de lecto escritura braille.
- Se hace necesario determinar en los lineamientos procedimentales los términos para la publicación de los informes trimestrales y anuales presentados por el Departamento de Atención al Ciudadano a la ciudadanía en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.
- El supervisor del contrato del Operador del Contac Center que realiza la atención de las PQRSDF vía telefónica debe definir las condiciones de preparación y presentación de los informes y reportes realizados por el contratista para garantizar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información.

CONCLUSIONES

Como resultado del informe de evaluación de las PQRSDF correspondiente al II semestre de 2019, se concluye:

- ✚ Fortalecer la “cultura de autocontrol” en la realización de las diferentes actividades relacionadas con el trámite oportuno de las PQRSDF, así como con las medidas y controles que permitan optimizar los términos de respuesta a las mismas.
- ✚ Continuar con la implementación de las acciones de mejora propuestas por los procesos en los planes de mejoramiento.
- ✚ Por último, se hace necesario documentar una serie de acciones de tipo preventivas y correctivas en el formato JEP-FR-15-05 “Plan de Mejoramiento” de fecha 08/11/2019, de acuerdo con el apartado “oportunidades de mejora y recomendaciones” del presente informe.

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informe de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Versión 0.0
		2019-12-23	Página 1 de 1

CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS Y LIMITACIONES
--

Para la realización de esta evaluación, se aplicaron Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, teniendo en cuenta las pruebas realizadas mediante muestreo selectivo, por consiguiente, no se cubrió la verificación de la efectividad de todas las medidas de control del proceso, igualmente se aplicaron los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, competencia, debido cuidado profesional e interés público y valor agregado, y en el desarrollo de este no se presentaron limitaciones.

ELABORADO POR:	FIRMA NOMBRE: Amparo Prada Tapia CARGO: Profesional Especializado SCI FIRMA NOMBRE: Eгна Katterine Núñez Hernández CARGO: Contratista SCI FIRMA NOMBRE: Yury Liney Molina Zea CARGO: Contratista SCI
REVISADO POR:	FIRMA NOMBRE: Lina Alejandra Morales Sarmiento CARGO: Contratista SCI
APROBADO POR:	FIRMA NOMBRE: María Del Pilar Yepes Moncada. CARGO: Subdirectora de Control Interno.