

RUTA DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CIUDADANOS EN LA JEP

Introducción	2
1. Objetivo	3
2. Alcance.....	3
3. Marco Normativo.....	3
4. Ruta de Atención.....	6
5. Señalética.....	9



Introducción

La adecuada orientación a la ciudadanía por parte de las instituciones estatales y gubernamentales es principio fundamental que facilita y promueve una respuesta completa, oportuna y suficiente a las diversas inquietudes y requerimientos ciudadanos. En consecuencia, la debida y adecuada atención a la ciudadanía es uno de los principales factores de la gestión institucional dirigida a facilitar la realización de los derechos de quienes acuden a las entidades públicas en búsqueda de respuestas efectivas, y que además constituyen uno de los principales mecanismos de consolidación de la credibilidad, confianza y legitimidad en las entidades públicas en tanto que son instituciones al servicio de la ciudadanía.

Cuando la información y la orientación a las inquietudes, solicitudes de información y peticiones de la ciudadanía no son claras, esta situación trae como consecuencia una deficiente respuesta institucional, la inadecuada prestación de los servicios públicos, la erosión de la credibilidad y confianza en la institucionalidad, el desgaste de los mecanismos de participación y acceso a lo público, así como la imposición de cargas a la ciudadanía que no deben asumir en términos de gastos económicos y tiempo invertido en tratar de sortear trámites innecesarios e instrucciones equívocas.

La Jurisdicción Especial para la Paz, consciente de la importancia estratégica de activar una adecuada ruta de atención a la ciudadanía, especialmente en las actuales condiciones relacionadas con la pandemia del COVID-19 y las correlativas exigencias de precaución y prevención de posibles riesgos epidemiológicos de contagio, ha diseñado e implementará con absoluto apego al cumplimiento de las normas de bioseguridad y distanciamiento social, los pasos que se deben seguir para acceder al servicio de atención a la ciudadanía a cargo de la Secretaría Ejecutiva de la JEP y de la Oficina Asesora de Seguridad y Protección.



RUTA DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CIUDADANOS EN LA JEP

1. Objetivo

Establecer la ruta de acceso presencial de la ciudadanía a la Jurisdicción Especial para la Paz- JEP, en las actuales condiciones derivadas de la emergencia sanitaria asociada al COVID-19

2. Alcance

El presente documento describe los pasos que deben seguir las personas que se acercan a la Jurisdicción a solicitar información, orientación o realizar trámites en cumplimiento estricto de las correspondientes medidas de bioseguridad, distanciamiento social y uso de elementos de protección personal (EPP). Con este propósito la Jurisdicción emitió la circular 031 de 2020

3. Marco Normativo

La ruta de atención a la ciudadanía de la Jurisdicción Especial para la Paz se enmarca en la normatividad que se presenta a continuación.

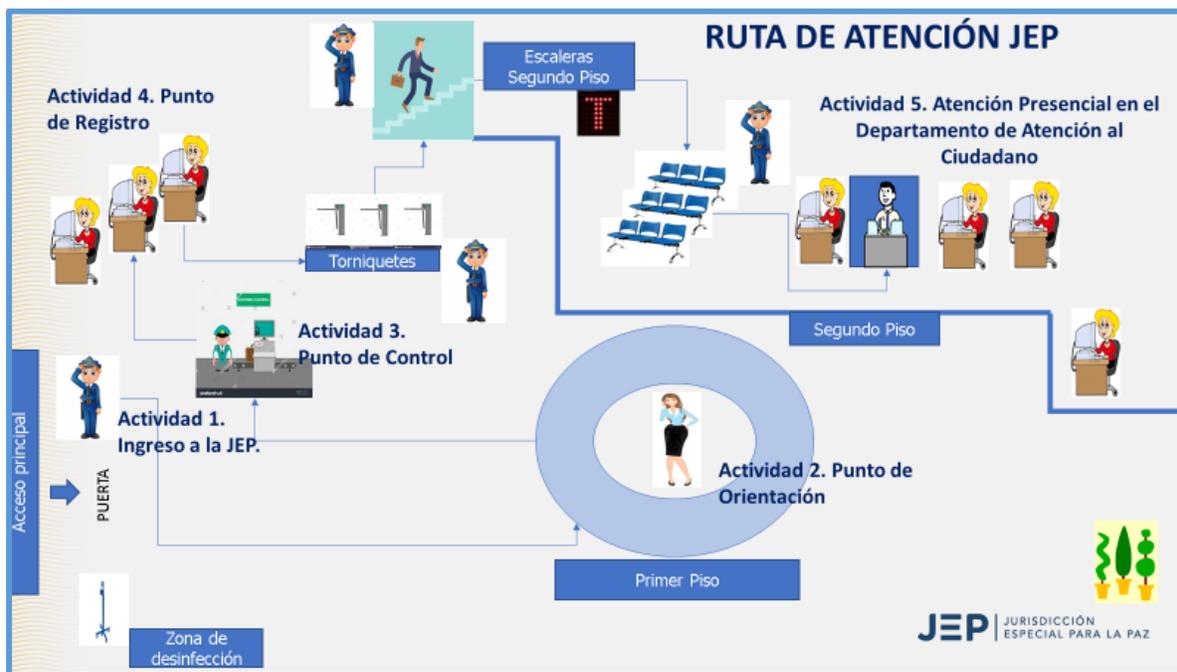
- **Constitución Política de 1991.** Título IV - De la participación democrática y de los partidos políticos. Capítulo I - De las formas de participación democrática.
- **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 581 de 2000.** Por la cual se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del poder público.



- **Ley Estatutaria 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Ley 1618 de 2013.** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera,** del 24 de noviembre de 2016; en el numeral 5.1.2., en el que se acuerda la creación de la Jurisdicción Especial para la Paz, se desagregan algunos de los principios orientadores en materia de participación de víctimas.
- **Acto legislativo 01 del 4 de abril de 2017,** garantizar “la participación de las víctimas como intervinientes según los estándares nacionales e internacionales y los parámetros establecidos en el Acuerdo Final”¹.
- **Ley Estatutaria 1757 de 2019;** el artículo 14 establece la participación efectiva de las víctimas como un presupuesto de las normas de procedimiento de la JEP, aclarando que el Estado deberá tomar las medidas necesarias para asegurar que estas cuenten con “perspectiva étnica y cultural”
- **Acuerdo Órgano de Gobierno de la Jurisdicción Especial para la Paz JEP:**
- **Acuerdo AOG No 057 (5 de diciembre) 2019**
"Por el cual se adopta la Política de Comunicaciones de la JEP".

- **CONPES 3785 de 2013**
Se adopta la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- **Resolución 666 del 24 de abril de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social**
Por medio del cual se adopta el protocolo de bioseguridad, para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19.
- **Decreto 143 del 15 de junio de 2020**
Ordena el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de junio de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de julio de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19.
- **Decreto Distrital 169 de julio de 2020**
Por medio del cual se imparten órdenes para dar cumplimiento a la medida de aislamiento preventivo obligatorio y se adoptan medidas transitorias de policía para garantizar el orden público en las diferentes localidades del Distrito Capital
- **Circular 031 de la JEP, del 1 de julio de 2020**
Mediante la cual se adoptan los Protocolos de Bioseguridad y Movilidad Segura – PMS.

4. Ruta de Atención



Actividad 1. Ingreso a la JEP

Al ingreso a la Jurisdicción Especial para la PAZ – JEP, la persona que busca ser atendida deberá:

1.1 Realizar el ingreso peatonal por la carrera 7°, ubicándose en los espacios señalizados en el piso que demarcan la distancia que se debe guardar entre cada persona, con el propósito de guardar el debido distanciamiento social.

1.2 Avanzará al área de desinfección de calzado.

1.3 Facilitar la toma de su temperatura de manera obligatoria al ingreso y salida de la sede principal y/o sede territorial. No se permitirá el ingreso a las instalaciones de la JEP, de personas que presenten síntomas de gripa ni cuadros de fiebre mayor o igual a 38°C. Su registro se llevará en el sistema de control de ingreso de la JEP ubicado en el primer piso de la sede, los cuales atenderán las disposiciones legales establecidas para el manejo de

datos personales. En caso de incumplimiento de este requisito se le informará a la persona que

no puede ingresar a las instalaciones de la Jurisdicción. En caso de evidente incumplimiento de esta instrucción y ante la negativa de abandonar el área de control y toma de la temperatura o los accesos a la sede de la entidad, la Oficina Asesora de Seguridad y Protección podrá informar a la Policía Nacional de dicho incumplimiento.

1.4 Presentar el documento de identificación a las personas encargadas de la seguridad de la sede de la Jurisdicción con el propósito de verificar si la persona puede realizar trámites de acuerdo con la medida de pico y cédula establecida mediante el Decreto Distrital 169 de 2020. En el caso que el número de la identificación –cédula de ciudadanía, tarjeta de identidades o cédula de extranjería no corresponda a la medida de pico y cédula, no podrá ingresar a la Entidad. No obstante, la persona será dirigida al punto de orientación del Departamento de Atención al Ciudadano, ubicado en el primer piso de la Jurisdicción, a efectos de que se le brinde la información de los diferentes canales de atención –telefónico y virtual– con que cuenta la Entidad para que la persona pueda realizar los trámites por medio de estos mecanismos.

1.5 Responder un cuestionario básico definido previamente para determinar sintomatología de gripa o contacto estrecho con un caso sospecho o positivo de COVID-19 que realizará el equipo de seguridad de la Jurisdicción.

De no presentar ninguna sintomatología y cumplir con los anteriores pasos se autorizará el ingreso al punto de Orientación dispuesto para tal fin.

Actividad 2. Punto de Orientación.

2.1. la persona pasa al Punto de Orientación, al hacer la fila respectiva se deberá mantener el distanciamiento social respetando los dos (2) metros establecidos entre las personas que esperan ser atendidas.

2.2. En el punto de atención la persona encargada del Departamento de Atención al Ciudadano (DAC), le preguntará a cerca de la razón de la visita para orientarlo respecto al piso y área que debe indicar en el punto de registro. Sí el trámite u orientación solicitada no es un tema de competencia o funciones de la JEP, se le informará cuál es la entidad a



donde puede dirigirse, agradeciendo la visita e indicándole la zona de tránsito a la salida de la entidad.

Actividad 3. Acceso al punto de control

3.1. Las personas que son remitidas por los servidores(as) del DAC deberán pasar por el detector de metales y sus objetos por la banda de rayos X, controlada por el equipo de Seguridad y Protección de la entidad. En todo caso se deberán atender las recomendaciones e indicaciones que en materia de seguridad sean dadas por el personal de vigilancia.

Actividad 4. Punto de registro y desplazamiento a las dependencias del Departamento de Atención al Ciudadano

4.1. La persona que ingresa a la sede de la Jurisdicción debe informar al personal de seguridad y protección, el piso al cual se dirige, de acuerdo con la información que se le dio en el punto de orientación del DAC y debe presentar su documento de identificación. En este punto se realiza el registro del ingreso en el sistema de información destinado para tal efecto. Allí se le entrega la tarjeta de visitantes que la acredita como tal, y que debe portar en un lugar visible durante su permanencia en la Entidad. Esta tarjeta deberá ser depositada en el momento de la salida en el torniquete. En los casos en los que la visita tiene como destino el DAC deberá dirigirse al segundo piso.

4.2. Torniquetes

Para ingresar a las zonas de acceso a los ascensores y la escalera, la persona visitante debe pasar la tarjeta que recibió por los torniquetes. En este punto un vigilante facilitará el acceso. Los dispositivos de control biométrico no tendrán habilitados el identificador de huella, para evitar el contacto físico.

4.3. Escalera al Segundo Piso

Cuando la visita se dirija al Departamento de Atención al Ciudadano, la persona será acompañada por un vigilante para subir por la escalera que conduce al segundo piso del edificio en donde se ubica el DAC. Si se trata de una persona visitante en condición de discapacidad se podrá hacer uso del ascensor.



Actividad 5. Atención Presencial en el Departamento de Atención al Ciudadano.

5.1. Una vez en el segundo piso, y ya ubicada en la sala de atención del DAC, la persona visitante debe tomar un turno y esperar en el sitio autorizado a que el número de su digiturno aparezca en la pantalla para acudir al módulo donde será atendida. Solamente se admitirán 4 personas de manera simultánea en el segundo piso.

5.2. Una vez acuda al módulo de atención correspondiente se realizará el proceso de atención, que en ningún caso puede superar los 15 minutos. En todo momento es obligatorio el adecuado uso del tapabocas y el cumplimiento de las normas de distanciamiento social (2 metros de espacio entre cada persona).

5.3 Al salir del área de acceso a los ascensores y la escalera, la persona visitante debe depositar la tarjeta de ingreso en el torniquete. En este punto de control de salida, se realizará la respectiva inspección de los elementos que la persona retira del edificio.

5. Señalética

La ruta mencionada contará con la publicación de señalética con mensajes relacionados con medidas de bioseguridad adoptadas por la entidad y los canales de servicios disponibles para que sean usados por los usuarios.

MENSAJES DE BIOSEGURIDAD A TRAVÉS DE LA RUTA.

“EN LA JEP ADOPTAMOS LAS MEDIDAS Y RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LAS AUTORIDADES GUBERNAMENTALES EN MATERIA DE BIOSEGURIDAD”.



“LAVADO FRECUENTE DE MANOS Y USO DE ANTIBACTERIAL POR PARTE DE NUESTROS FUNCIONARIOS Y VISITANTES”



“CONTAMOS CON UN PROTOCOLO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN EN NUESTRAS INSTALACIONES”

SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE

CONTAMOS CON ESPACIOS DISEÑADOS BAJO LA NORMA NTC



- Ascensores para traslado de personas en situación de discapacidad



- Escritorios con la altura indicada para personas en situación de incapacidad

SERVICIO Y ATENCIÓN INCLUYENTE

CONTAMOS CON ESPACIOS DISEÑADOS BAJO LA NORMA NTC

Que permiten su ingreso a la Sede de la Jurisdicción Especial para la Paz a través de

- Rampa exterior para ingreso sillas de ruedas



- Puertas para pasos de sillas de rueda



- Ascensores para traslado de personas en situación de discapacidad
- Escritorios con la altura indicada para personas en situación de incapacidad
- Baños con puertas

CANALES DE ATENCIÓN.

“UTILIZA NUESTRO CANAL VIRTUAL,
WWW.JEP.GOV.CO registre su PQRSDF
Correo Info@jep.gov.co



“SU OPINION ES IMPORTANTE
PARA MEJORAR, CONTESTA LA ENCUESTA
DE PERCEPCIÓN.
USA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS”



“COMUNÍCATE A LÍNEA TELEFÓNICA
(+57) (1) 7440041 en Bogotá y el resto
del país 01 8000 180602”. Botón pagina web
“hable con la JEP”

