



NOTIFICACIÓN POR AVISO

<u>Título</u>	<u>Cédula de Ciudadanía</u>	<u>Radicado Entrada</u>	<u>Radicado de Salida</u>
<u>RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN</u>		202001033504	202002007796

En Bogotá D.C., al 01 día del mes de diciembre del 2020, se procede a notificar por aviso al ciudadano ANÓNIMO, por el término de cinco (5) días hábiles, que se entenderá surtido el día 07 de diciembre, a las 5:30 pm, el contenido de la respuesta (radicado No. 202002007796) a la queja del 11 de noviembre del 2020, bajo el radicado 202001033504, proferida por el Departamento de Atención al Ciudadano, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 y ss. de la Ley 1437 de 2011, C.P.A.C. A¹, toda vez que no fue posible entregarla vía correo electrónico como consta en el anexo adjunto y, por otro lado, no se evidencia que el peticionario haya aportado dirección física que permita surtir el trámite.

¹ ARTÍCULO 69. NOTIFICACIÓN POR AVISO. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

La respuesta que se comunica mediante este aviso dispone:

“En atención a la comunicación del asunto, mediante la cual manifiesta su inconformidad con el Departamento de Atención al Ciudadano de la Jurisdicción Especial para la Paz, por el servicio de comunicación telefónica y presencial con el que atiende las solicitudes de la ciudadanía, el cual ha sido deficiente y demorado, dificultando la atención de sus requerimientos; de manera atenta me permito informarle lo siguiente:

La Jurisdicción Especial para la Paz cuenta con el Departamento de Atención al Ciudadano que en condiciones de normalidad atiende de manera presencial o por medio del canal telefónico para brindar información a sus usuarios, a través de un servicio contratado con una empresa que presta el servicio de contact center a las personas que se comunican con la Jurisdicción.

El servicio telefónico opera de 8:00 am a 5:00 p.m., de lunes a viernes en jornada continua y la atención presencial en la entidad se brinda de 10:00 a.m. a 3: 00p.m.² Por estos medios se brinda orientación básica sobre los aspectos generales referidos a la misionalidad, mandato constitucional y legal de la Jurisdicción e información general de los trámites ordinarios solicitados. En los casos en los que se requiere información precisa y detallada de competencia funcional de las áreas correspondientes, en especial de trámites de carácter judicial, se realiza el traslado de la solicitud a la dependencia encargada de brindar dicha respuesta.

Así mismo, resulta necesario aclarar que actualmente la Jurisdicción Especial para la Paz se encuentra implementando los nuevos sistemas de información que le dan soporte al gestor judicial y al gestor documental, con el fin de optimizar y garantizar la efectividad de sus servicios de información administrativa y judicial.

Como consecuencia de este proceso, en medio de una situación como la impuesta por las medidas de la emergencia sanitaria, se han presentado algunos inconvenientes inherentes a la puesta en marcha de soluciones tecnológicas institucionales asociadas con el manejo y sistematización de altos volúmenes de información, sujeta, además, en

² Acuerdo 039 del 17 de septiembre del 2020.



muchos casos, a estándares de reserva judicial. La Jurisdicción está abordando estas dificultades con el fin de resolverlas a la mayor brevedad y de manera definitiva.

Por otra parte, es preciso informar que la arquitectura tecnológica adoptada se basa en la disposición de distintas soluciones informáticas en la JEP para permitir el análisis de datos, pasando por la gestión de sistemas de la información documental, judicial o de medios y, finalmente, la disposición de portales web para la organización y puesta a disposición de los sistemas de información y de contenido al que deben acceder los servidores y servidoras de la JEP y la ciudadanía en general, de acuerdo con los requerimientos de la Magistratura, de la Unidad de Investigación y Acusación (UIA) y de la Secretaría Ejecutiva de la Jurisdicción, así como del Grupo de Análisis de la Información (GRAI) y de la Secretaría Judicial.³

Dicho esto, y de acuerdo a su solicitud donde requiere que se habilite un espacio en cada despacho para realizar las respectivas consultas de acuerdo al proceso que surte ante esta Jurisdicción, me permito informar que la JEP con el fin de poner a disposición el contenido al que deben acceder los sujetos procesales, implementó el sistema de gestión judicial llamado Legali, el cual registra, parametriza y administra el ciclo de vida de los procesos judiciales, y además contiene los expedientes judiciales actualizados. Por lo tanto, usted puede acceder al mencionado sistema, enviando una solicitud escrita a través de los canales de radicación con los que cuenta esta entidad⁴, dirigido a la Secretaria Judicial de la Sala o Sección donde curse su proceso a donde debe solicitar las correspondientes credenciales de acceso al sistema.

Es preciso aclarar que para esto, usted debe estar reconocido como parte en el proceso, o como interviniente especial o contar con el reconocimiento de personería jurídica para intervenir en calidad de apoderado judicial, mediante resolución que profiera el Magistrado que tenga conocimiento de su caso.

³ [2https://www.jep.gov.co/Sala-de-Prensa/Paginas/Justicia-M%C3%A1s-Digital-en-la-JEP.aspx](https://www.jep.gov.co/Sala-de-Prensa/Paginas/Justicia-M%C3%A1s-Digital-en-la-JEP.aspx)

⁴ Correo electrónico institucional info@jep.gov.co o radicarlo en la ventanilla única de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) ubicada en la carrera 7 No. 63 –44 en la ciudad de Bogotá D.C, en el horario de atención es de 10 A.M. a 3.00 P.M



Finalmente, y en caso de requerir más información acerca de la JEP, puede consultar la página web: www.jep.gov.co”

CONSTANZA CAÑÓN CHARRY
Jefe Departamento de Atención al Ciudadano
Jurisdicción Especial para la Paz

