

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informes de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Página 1 de 9
		Versión: 0.0	2019-12-23

FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME:	30/06/2022
--	-------------------

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

PROCESO O DEPENDENCIA AL QUE APLICA:

Gestión de Atención al Ciudadano.

RESPONSABLE DEL PROCESO O DEPENDENCIA:

Dra. Constanza Cañón Charry – jefe Departamento de Atención al Ciudadano

OBJETIVO

Realizar el seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP, el cual define los lineamientos para la atención y respuesta a víctimas, comparecientes, grupos de interés y ciudadanía en general, a través de la verificación de la gestión realizada por el proceso Gestión de Atención al Ciudadano para la aplicación del protocolo de cara a la ciudadanía, atendiendo los lineamientos institucionales en materia de atención al ciudadano.

ALCANCE





El seguimiento se realizó a la aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP, en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 31 de mayo de 2022, así como al cumplimiento de los lineamientos determinados por la Entidad.

NORMATIVIDAD APLICABLE

La normatividad aplicada en la elaboración del presente informe de seguimiento es la siguiente:

- ✚ **Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, **Artículo 12, literal e.** “Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios;”.
- ✚ **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”, **Artículo 1.**
- ✚ **Ley 1581 de 2012** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, **Artículo 9.**
- ✚ **Decreto 2623 de 2009** “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- ✚ **Decreto 1083 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública” **Artículo 2.2.21.5.3.**

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informes de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Página 2 de 9
		Versión: 0.0	2019-12-23

-  **Decreto 648 de 2017** “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”, **Artículo 17**.
-  **Decreto 1499 de 2017** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, **Artículo 2**.
-  **Resolución No. 602 de 2020**, “Por la cual se derogan las Resoluciones 3351 de 2019; 311, 444 de 2020 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Jurisdicción Especial para la Paz”.
-  **Resolución 001 de 2018**, “Por la cual se fija la fecha de apertura al público de la Jurisdicción Especial para la Paz”.

DESARROLLO

La Subdirección de Control Interno, en el marco del rol de Evaluación y Seguimiento y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2022, realizó el seguimiento a la gestión realizada por el proceso Gestión de Atención al Ciudadano para la aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano de la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP, el cual establece los lineamientos de atención a los titulares de derechos y ciudadanía en general, para el mejoramiento y fortalecimiento continuo de la gestión e imagen institucional, con fundamento en el análisis de la información y soportes documentales suministrados por el Departamento de Atención al Ciudadano.

ANÁLISIS DE LA INFORMACION

Se evidenció que el Protocolo de Servicio al Ciudadano de la JEP se encuentra aprobado y publicado en el Sistema de Gestión de Calidad bajo el código JEP-PC-12-01, versión 0.0 de fecha 2 de marzo de 2020, el cual se encuentra asociado al proceso de relacionamiento “Gestión de Atención al Ciudadano” del mapa de procesos de la Entidad. En la verificación realizada la Subdirección de Control Interno solicitó al Departamento de Atención al Ciudadano información y evidencias documentales que dieran cuenta de la gestión adelantada durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2021 y el 31 de mayo de 2022 para dar cumplimiento a los lineamientos definidos en el Protocolo de Servicio al Ciudadano de la JEP, obteniendo los siguientes resultados:

1. CARTA DE TRATO DIGNO.

Se constató que la Carta de Trato Digno de la JEP describe los valores institucionales, derechos y deberes de la ciudadanía y los diferentes mecanismos que la Entidad pone a disposición para la atención al ciudadano (Presencial, Telefónico, Buzón de Sugerencias, Virtual y Escrito), la cual se encuentra disponible para consulta en la página web institucional en el menú “Servicio a la ciudadanía / Carta de trato digno” y a través del botón de transparencia, en la categoría “1. Información de la Entidad”, Numeral “1.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención” subcategoría “Carta de trato digno”.

Asimismo, de acuerdo con la información aportada por el Departamento de Atención al Ciudadano se hace necesario una nueva actualización de la carta de trato digno por la entrada en funcionamiento de la línea de

WhatsApp. La carta de trato digno puede ser verificada en el siguiente enlace <https://www.jep.gov.co/Documents/Servicio-al-ciudadano/CartaTratoDigno.pdf>

2. SEGUIMIENTO INTERNO AL COMPORTAMIENTO DE LOS SERVIDORES Y CONTRATISTAS EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL BRINDADA A LAS VÍCTIMAS, COMPARECIENTES Y CIUDADANÍA EN GENERAL.

De acuerdo con la información suministrada por el Departamento de Atención al Ciudadano respecto de la atención presencial se precisó que en las oficinas de la Jurisdicción Especial para la Paz se pone en práctica lo estipulado en el protocolo de servicio al ciudadano más precisamente lo estipulado en su numeral 3.5 en el cual se definen los criterios de comportamiento en la atención a víctimas, comparecientes y ciudadanía en general, en donde se destacan los principales elementos que influyen en la comunicación verbal como son:

- Comunicación no verbal
- Expresión facial
- Presentación personal
- Tono de voz y lenguaje claro
- Postura corporal, entre otros.

Ahora bien, respecto a los mecanismos internos generados para realizar seguimiento a los criterios de comportamiento, el proceso indica que este se desarrolla mediante la implementación de la “encuesta de percepción”, la cual mide el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de la atención recibida y para lo cual el proceso aportó dos elementos: el primero corresponde a un enlace que direcciona hacia la encuesta de percepción de la JEP y el cual puede ser verificado en el siguiente enlace <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/encuestas.aspx>, el segundo elemento corresponde a un documento en formato PowerPoint el cual contiene la presentación de los resultados de la encuesta de percepción del servicio en donde se evidencia un total de 342 encuestas desarrolladas de las cuales se evidencian los siguientes resultados, así:

Pregunta	Porcentaje de respuestas positivas	Porcentaje de respuestas negativas	Justificación de las respuestas negativas
¿Considera que son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación, dispuestos por la Jurisdicción?	85%	15%	El 15% que corresponde a 52 encuestas considera que los canales de participación dispuestos no son suficientes fundamentadas en los siguiente: 1. se debe incrementar puntos de atención y personal en territorio (54%), 2. Se debe incrementar la divulgación de la gestión de la JEP a través de medios de comunicación (13%), 3. Se solicitaron mecanismos electrónicos para realizar seguimiento a peticiones (8%) y 4. Otros (25%).
¿La información suministrada por la JEP, fue oportuna?	91%	9%	El 9% que corresponde a 32 encuestas considera que existe demora en la respuesta (76%), no cuentan con mecanismos que faciliten la búsqueda a través de la página web (20%) y la difusión de la JEP es insuficiente a través de los medios de comunicación (4%).
¿La información suministrada por la JEP, fue clara?	94%	6%	El 6% que corresponde a 20 encuestas respondieron correspondió a lo siguiente: dificultad para entender las respuestas suministradas (65%), demora en la respuesta (24%) e información incompleta (12%).

Pregunta	Porcentaje de respuestas positivas	Porcentaje de respuestas negativas	Justificación de las respuestas negativas
¿Su solicitud fue atendida de acuerdo con los plazos o términos que le informaron?	89%	11%	De las 342 respuestas obtenidas 37 personas (11%) contestaron que no, de las cuales 33 basaron sus respuestas en que se presentaron demoras para brindar respuesta a peticiones escritas, o la no existencia de respuesta en algunos casos.
¿Algún funcionario o funcionaria de la JEP le propuso realizar o agilizar un trámite a cambio de algún beneficio material o económico?	99%	1%	Del total de respuestas obtenidas, el 99% de las personas indicaron que no les propusieron realizar o agilizar un trámite a cambio de un beneficio material o económico y 4 personas (1%) manifestaron que sí, pero no justificaron su respuesta, a pesar de tener la oportunidad de hacerlo.

Fuente: tabla generada con información recibida por parte del Departamento de Atención al Ciudadano

De acuerdo con la información suministrada por el proceso se definen elementos descritos en el numeral 3.5 respecto del comportamiento que deben asumir los servidores y contratistas respecto de la atención presencial, asimismo se suministra resultados de la encuesta de percepción, no obstante, en la mencionada encuesta no se observan preguntas relacionadas con la medición del servicio prestado de forma presencial por el servidor público o contratista que atiende el servicio por lo que se recomienda verificar la pertinencia de incluir alguna pregunta adicional enfocada hacia la prestación del servicio.

3. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO EN TERRITORIO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA JEP.

El proceso reportó en relación con la aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano en las sedes territoriales una capacitación a los diferentes equipos territoriales de fecha 31 de mayo de 2022, y el cual contó con la participación de 87 asistentes, para lo cual el proceso aportó como evidencia documento en formato Excel con el listado de asistencia de dicha capacitación; por otro lado, el proceso informó que desde el 9 de junio hasta el 27 de diciembre de 2021 se realizaron solicitudes a la Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura así como a la Dirección de Tecnologías de la Información, para la instalación del servicio de internet y la entrega de equipos a los contratistas en las oficinas en territorio, con el objetivo de permitir una adecuada prestación del servicio a la ciudadanía y por ende el cumplimiento del Protocolo de Servicio al Ciudadano, como evidencia de esto el proceso aportó en el OneDrive correo electrónico de fecha 27 de diciembre de 2021 en donde se esbozaron las necesidades de atención al ciudadano en territorio, de igual forma aportó correo electrónico de fecha 21 de febrero de 2022 donde se requirieron las adecuaciones físicas necesarias que permitan la conectividad para la instalación de computadores a través de los cuales se puedan realizar los registros en el Sistema VISTA y las consultas en el Sistema de Gestión Documental Conti.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informes de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Página 5 de 9
		Versión: 0.0	2019-12-23

Actualmente la atención prioritaria a la población en situación de vulnerabilidad se viene trabajando desde distintos ámbitos: el primero de ellos relacionado con los formularios de PQRSDF para niños, niñas y adolescentes, así como el de adultos mayores, formularios adecuados para las condiciones de cada uno y de tal manera que les facilite la formulación de cualquier tipo de requerimiento priorizándolos para que no tengan que utilizar un formulario genérico, estos pueden ser evidenciados mediante el siguiente enlace, así: <https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/pqrsf.aspx>.

De igual forma mediante la utilización de la herramienta Infoticket de asignación de turnos y generación de estadísticas, la cual está instalada en el segundo piso de la Jurisdicción, lugar donde funciona el punto de atención presencial a la ciudadanía y que de acuerdo con su funcionalidad permite identificar cuando llega una persona objeto de algún tipo de priorización mediante el registro de su documento de identificación personal, ante la existencia de otros turnos previos al del usuario que requiere priorización, este es llamado al módulo de atención de manera preferente (Discapacidad física, NNA, mujer en estado de embarazo, adulto mayor, etc.)

No obstante, y luego de la manifestación del proceso respecto de que se encuentra trabajando en la actualización del actual Protocolo de Servicio al Ciudadano, se reitera la necesidad de la actualización en el menor tiempo posible respecto de las necesidades de que se documente la atención que ofrece la JEP en las diferentes sedes territoriales.

La atención brindada a la ciudadanía a través de los canales presencial, telefónico y escrito son medidas en cumplimiento del lineamiento procedimental JEP-PT-12-02 "Relacionamiento con el ciudadano" versión 1.0 del 03 de diciembre de 2020, que dispone en su numeral 5: "(...) Atención presencial: Direcciona al ciudadano a responder cuatro (4) preguntas con objetividad e imparcialidad en la aplicación de la evaluación. -Atención telefónica: Direccionar al ciudadano a responder una encuesta de dos (2) preguntas antes de finalizar la llamada con el fin de que el ciudadano evalúe la calidad de la atención.". Los resultados de la medición de satisfacción del servicio en los canales presencial, telefónico y escrito se encuentran en los informes de trámite de PQRSDF del IV trimestre de 2021 y el I trimestre de 2022. Los cuales se pueden verificar en el siguiente enlace:

<https://www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/informes-PQRSFD.aspx>

Se insta al proceso a actualizar su procedimiento respecto a su numeral 5 pues en este solo se mencionan la atención presencial y telefónica, pero se evidencia en los respectivos informes que el canal escrito y virtual ya que estos son incluidos dentro de los resultados de dichos informes.

 JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informes de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Página 6 de 9
		Versión: 0.0	2019-12-23

4. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EN TEMÁTICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y EN MATERIA DE ENFOQUE DIFERENCIAL.

De acuerdo con los documentos aportados, el Departamento de Atención al Ciudadano desarrolló una capacitación en Atención al Ciudadano, redacción, argumentación Jurídica y red de puntos focales de Género que se desarrolló el 15 y 16 de febrero de 2022 de forma virtual y el 1 y 4 de abril de 2022 de forma presencial el objetivo de la formación fue ampliar las habilidades de los participantes en la integración de una perspectiva de género en su trabajo diario para funcionar como puntos focales de género al interior de su organización. La formación se realizó con expertos temáticos de la FBA (Folke Bernadotte Academy/ La Academia Folke Bernadotte) al igual que con expertos de la JEP.

5. ARTICULACIÓN ENTRE EL DAC Y LAS DEPENDENCIAS EN RELACIÓN CON ACTIVIDADES PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL.

En la verificación realizada se evidenció que, se han desarrollado articulaciones con todos departamentos de la subsecretaría a través del Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2021 y 2022 los cuales describen específicamente en la Matriz de Actividades del Plan de Participación el plan de trabajo previsto la articulación entre el DAC y las dependencias de la Subsecretaría, este visibiliza a través del liderazgo ejercido en el plan por parte del Departamento de Atención al ciudadano el cual recibe de forma mensual la totalidad de actividades planificadas para desarrollar previa inclusión en el plan de participación ciudadana por parte del DAC, este incluye elementos como el componente, la categoría, las actividades por desarrollar con su correspondiente objetivo e incluyendo una programación de fechas de inicio y fin , se resalta que mediante este Plan se visibiliza la promoción efectiva e incluyente de la participación de actores clave en la JEP mediante la promoción de espacios de participación ciudadana en los procesos de gestión, por medio de la rendición de cuentas, la cual es liderada por la Secretaria Ejecutiva; se observa el acercamiento de la JEP a la ciudadanía en el territorio Nacional y en el exterior a través de sus canales de comunicación existentes, dando a conocer el Sistema Integral para la Paz y promoviendo una participación efectiva e incluyente de los grupos de interés y ciudadanía, aportando adicionalmente un cronograma en formato Excel donde describe desde los entregables e indicadores por actividad así como los grupos de interés (población caracterizada) y articulación a través de los planes de gestión (Artículo 2 Ley 1757 de 2015).

Otro avance en relación con actividades para la atención con enfoque diferenciales corresponde a las gestiones desarrolladas en materia de lenguaje de señas, en las cuales el Departamento de Atención al Ciudadano en articulación con el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (MinTic), a través del Centro de Relevancia inició el trámite para suscribir contrato con el INSOR, así como con el tema de Dialectos étnicos para el formulario de PQRSDF para grupos étnicos.

	FORMATO Informes de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Página 7 de 9
		Versión: 0.0	2019-12-23

6. BUZÓN DE SUGERENCIAS.

De conformidad con lo estipulado en el anterior informe de seguimiento respecto a la uniformidad de horarios e información relacionada con el buzón de sugerencias entre la Carta de Trato Digno y la información publicada en la página web de la Jurisdicción específicamente en el apartado “Canales de Atención” se evidenció que tanto en la Carta de Trato de Digno como en el apartado Canales de Atención, se relaciona el Buzón de Sugerencias, con su ubicación física y horario de atención, evidenciando con esto que ya fue actualizada la información guardando coherencia en ambos.

Por otra parte, se informa que ya fue definido en qué serie y subserie se archivarán las actas del buzón de sugerencias, quedando estipulado que se archivarán en la serie “Actas de reunión” y la Subserie “Acta” en la TRD correspondiente al Departamento de Atención al Ciudadano, aclarando que se cuenta de igual forma con carpeta física, ahora bien, respecto de los avances generados al Buzón de Sugerencias y el tratamiento que se le ha dado a este se observó que el proceso aportó 5 documentos en formato PDF los cuales corresponden a actas del Buzón de Sugerencias para los meses de diciembre de 2021 y enero, febrero, marzo y abril de 2022, en los cuales se corroboró la respectiva revisión mensual al Buzón de Sugerencias ubicado en el segundo piso de la Sede principal de Atención al Ciudadano levantando las respectivas actas en cumplimiento de lo estipulado en el Protocolo de Servicio al Ciudadano el cual establece en su numeral 3.9.2. Buzón de Sugerencias *“Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos. Abrir una (1) vez al mes el buzón de sugerencias, levantando el acta respectiva. Extraer los formatos diligenciados y remitirlos al área de Gestión Documental para que sean radicados. Dirigir al Departamento de Atención al Ciudadano, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.”*

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Se verificó que al acceder al menú “Servicio a la ciudadanía” a través del enlace “Registre su PQRSFD” en la página web de la JEP, este direcciona al formato de información de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), el cual contiene los enlaces que permiten visualizar y diligenciar los formatos de PQRSFD para 1. Niños, Niñas y Adolescentes; 2. Adultos; y 3. Persona Mayor, cada uno remite al peticionario a la lectura, diligenciamiento y aprobación de la Política de Tratamiento de Datos Personales (Acuerdo AOG No. 005 de 2019), en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Título VI, Artículo 17, literal k., se resalta que para los formatos de adultos y persona mayor se incluyeron botones de accesibilidad de audio para generar la lectura de la política de tratamiento de datos personales y la autorización para la protección de datos personales a través de un sistema de audio lo cual aporta desde los enfoques diferenciales a la inclusión.

RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS

La Subdirección de Control Interno, en la verificación realizada al mapa de riesgos de corrupción del proceso Gestión de Atención al Ciudadano se observó la identificación de riesgos asociados con el tema objeto del presente informe, así:

No. Y CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	ZONA DE RIESGO	
		INHERENTE	RESIDUAL
10C. Corrupción	Posible aceptación de retribuciones o dádivas para el trámite o respuesta de PQRSDF o para la entrega de información reservada propia de la entidad para beneficio propio o de un tercero.	Extremo	Alto

Fuente: Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2022

Es preciso mencionar que, la SCI realiza evaluaciones cuatrimestrales a la efectividad de las actividades de control, en lo correspondiente al primer cuatrimestre 2022 se verificaron los siguientes criterios: cumplimiento del control, fortalecimiento en el reporte de monitoreo y cargue de evidencias, periodicidad definida, el diseño del control y valoración, y el nivel de exposición del riesgo, a partir de los cuales se dejaron las respectivas recomendaciones que se consideraron pertinentes para la toma de acciones por parte del DAC.

Ahora bien, de acuerdo con el Manual para la Administración de Riesgos de Gestión y Corrupción JEP-MA-02-02 del 02 de febrero de 2022 y en relación con su numeral 4 “Metodología para la gestión de riesgos de gestión y corrupción” no se encontraron riesgos de gestión identificados respecto de la prestación del servicio a la ciudadanía, por lo que se hace necesario que, el DAC adelante las acciones necesarias para el análisis de posible identificación de riesgos de gestión y sus controles.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Una vez analizada la información suministrada en el seguimiento realizado al cumplimiento del Protocolo de Servicio al Ciudadano de la JEP, para el periodo 1 de octubre de 2021 y el 31 de mayo de 2022, se lograron identificar las siguientes oportunidades de mejora:

- ✚ Se hace necesaria la actualización de la Carta de Trato Digno, permitiendo la inclusión del nuevo canal de atención por la entrada en funcionamiento de la línea de WhatsApp.
- ✚ De acuerdo con lo expresado en el numeral 2, es importante que el Departamento de Atención al Ciudadano continúe desarrollando las actividades necesarias para la implementación del mecanismo de seguimiento a la aplicación permanente de los atributos del buen servicio, los cuales evidencian los comportamientos y actitudes de las personas que realizan las labores en los diferentes canales de atención.
- ✚ Se reitera la necesidad de actualizar el Protocolo de Servicio al Ciudadano en el sentido de incluir los diferentes servicios de atención a la ciudadanía brindados por la Jurisdicción Especial para la Paz en las diferentes sedes territoriales, en salvaguarda del principio de publicidad, transparencia y de centralidad en las víctimas.
- ✚ Se recomienda al proceso verificar la pertinencia de actualizar su procedimiento JEP-PT-12-02 “Relacionamiento con el ciudadano” toda vez que, este en su numeral 5 menciona respecto a la aplicación de instrumentos de medición lo relacionado con la atención presencial y telefónica, pero nada indica frente al canal escrito (virtual)

 JEP JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ	FORMATO Informes de ley o seguimiento	JEP-FR-15-06	Página 9 de 9
		Versión: 0.0	2019-12-23

el cual ya hace parte de los informes trimestrales del trámite de PQRSDf, por consiguiente, se podría evaluar su respectiva inclusión y actualización.

- ✚ Se insta al proceso a continuar con las gestiones respectivas para obtener la capacitación requerida en relación con *“atributos del buen servicio y criterios de comportamiento”*, de conformidad con lo planificado en el Plan Anual de Capacitación 2022.

CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento realizado al cumplimiento del Protocolo de Servicio al Ciudadano se puede concluir:

- ✚ En el desarrollo del seguimiento al Protocolo de Servicio al Ciudadano, se resalta el cumplimiento de los lineamientos institucionales estipulados en el Protocolo de Servicio al Ciudadano, no obstante, se hace necesario la toma de acciones con el propósito de subsanar las oportunidades de mejora plasmadas al interior de este informe de seguimiento.
- ✚ Se han desarrollado avances en materia de enfoques diferenciales y medición de la satisfacción del servicio prestado a la ciudadanía por lo que se resalta el compromiso a continuar con los esfuerzos direccionados al mejoramiento continuo en estos aspectos.
- ✚ Se hace necesario continuar con las actividades de autocontrol para garantizar el cumplimiento de las disposiciones del protocolo de atención al ciudadano en Bogotá y sus sedes territoriales.

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: Edison Patiño Álvarez CARGO: Profesional Especializado II
REVISADO POR:	FIRMA NOMBRE: Lina Alejandra Morales S. CARGO: Contratista
APROBADO POR:	FIRMA NOMBRE: María Omaira Álvarez Iriarte. CARGO: subdirectora de Control Interno.