

**MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP
COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL DE EVALUACIÓN**

COMPONENTE:	Informe referente a la Supervisión realizada a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, dependiente de la Dirección de Gestión Interna.
ESTÁNDAR:	Dirección Auditoría.
FORMATO:	Informe D.A. N° 28/2023.

INFORME D.A N° 28/2023

TÍTULO: Informe de Supervisión correspondiente al Departamento de Atención a la Ciudadanía, dependiente de la Dirección de Gestión Interna.	INSTITUCIÓN: Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados.
MACROPROCESO: Informe dando cumplimiento al Plan de Trabajo Anual y Cronograma de Actividades, aprobado por Resolución J.E.M./D.A./S.G. N° 315/2023, "Por la cual se actualiza el Plan de Trabajo Anual y el Cronograma de Actividades de la Dirección de Auditoría a ser implementados en el Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados durante el ejercicio fiscal 2023".	PROCESO: Control de cumplimiento de las funciones mediante una supervisión realizada en el marco de lo establecido en el Manual de Cargos y Funciones vigente de la Institución.
SUBPROCESO: Informe referente a la supervisión a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, dependiente de la Dirección de Gestión Interna.	ACTIVIDAD: Verificar e informar, que todas las actividades establecidas en el Manual de Cargos y Funciones, vigente en la Institución, sean cumplidas correctamente, recopilar toda la información necesaria para el análisis correspondiente.
DEPENDENCIA AUDITADA: Oficina de Atención a la Ciudadanía, dependiente de la Dirección de Gestión Interna.	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: 22/08/2023.
DIRECTIVOS Y RESPONSABLES EN EL PERÍODO DE LA SUPERVISIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Abg. María Gabriela Irún, Secretaria General. • Lic. Juan Escobar, Director de Gestión Interna. • Abg. Javier Martínez, Jefe de Departamento de la Oficina de Atención a la Ciudadanía. 	DESTINATARIOS: <ul style="list-style-type: none"> • Dip. Nac. Orlando Gabriel Arévalo, Presidente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados. • Abg. María Gabriela Irún, Secretaria General. • Lic. Juan Escobar, Director de Gestión Interna.

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL: Supervisar las estrategias y acciones para que los funcionarios puedan asesorar en forma correcta a la ciudadanía en el momento que acudan a solicitar informes o peticiones.
ALCANCE DE TRABAJO: El alcance del presente Informe comprende el control de cumplimiento de las funciones establecidas para la Oficina de Atención a la Ciudadanía de acuerdo a lo establecido en el Manual de Cargos y Funciones vigente en la Institución, utilizando las normas técnicas de auditoría. La presente supervisión se realizó el día miércoles 16 de agosto del 2023, las documentaciones y opiniones proveídas al Equipo Auditor, son de exclusiva responsabilidad de los funcionarios intervinientes al momento de la supervisión en la ejecución de las operaciones examinadas, por lo cual podrían existir otros aspectos no observados. Los documentos comprobatorios de las observaciones de la presente supervisión están incluidos en los Papeles de Trabajo, que obran en los archivos de la Dirección de Auditoría.
METODOLOGÍA El presente informe fue realizado utilizando técnicas de Auditoría y a lo establecido por la Resolución CGR N° 605/2022 "Por la cual se establece la Guía Básica de Documentos de Rendición de Cuentas que sustentan la ejecución presupuestaria de ingresos y gastos de las entidades sujetas al control de la Contraloría General de la República".

Abg. Rosa Ma. González
Dirección de Auditoría
J.E.M.

Sonia Romina Pereirz
Dirección de Auditoría
J.E.M.

Lic. Ariadne Pane
Dirección de Auditoría
J.E.M.

Lic. Lizzie Velázquez
Encargado del Departamento
de Auditoría de Gestión
J.E.M.



ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

CONCLUSIÓN GENERAL

Evaluación a la Oficina de Atención a la Ciudadanía:

• Control de la utilización del sistema:

Los funcionarios manejan de una manera ágil y eficaz el Sistema de Expediente Electrónico, pudiendo así guiar a la ciudadanía para realizar las presentaciones de acusaciones, así como brindar información a la misma, donde y como poder dar seguimiento a sus expedientes de forma permanente.

• Cantidad de personas que acuden mensualmente para una atención en la Institución:

Según lo referido, la Oficina de Atención a la Ciudadanía, cuenta con un promedio semanal de 10 (diez) personas y aproximadamente 40 (cuarenta) personas al mes, a las cuales se les entrega una Encuesta de Satisfacción del Ciudadano, a los efectos de dejar constancia de la atención brindada, con las sugerencias respectivas si las hubiere, asimismo las sugerencias también se pueden realizar vía whatsapp.

• Cuentan todos con correo institucional donde puedan recibir consultas:

Los funcionarios de la oficina cuentan con un correo de *atencionciudadana@jem.gov.py*, donde se recepcionan los pedidos para la habilitación en el sistema de los usuarios que deseen utilizar dicho servicio.

• Líneas habilitadas que tienen para las consultas:

Cuentan con una línea telefónica directa y Whatsapp a la oficina, (021) 443-389.

• Realizan o cuentan con capacitaciones:

Los funcionarios al momento de la supervisión mencionan que cuenta con capacitación pero no lo suficiente para enriquecer sus conocimientos las cuales fueron solicitadas via Memorandum.

• Registro de solicitudes o sugerencias que dejan las personas que acuden a la institución.

Cuentan con un formulario de solicitud para la creación de usuario para el acceso al expediente electrónico, el mismo formulario se encuentra también habilitado en la página web de la Institución *www.jem.gov.py*, a la vez proveen un Formulario de Encuesta de Satisfacción del Ciudadano a las personas que asisten, la línea telefónica directa y Whatsapp a la oficina (021) 443-389, de esa manera obtener las sugerencias si las hubiere.

• Estadísticas de denuncias, casos, entre otros.

El encargado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, remitió a la Dirección de Auditoría mediante un informe de fecha 21/08/2023, sobre las distintas atenciones que brindan a la ciudadanía del mes de enero a agosto del corriente año.

• Verificación de las foliaturas de los documentos.

Los funcionarios al momento de la supervisión mencionan que los documentos se encuentran ordenados y registrados por fechas, no así foliadas.

• Verificación del formulario de encuestas realizadas presencialmente.

Los funcionarios al momento de la supervisión mencionan que las encuestas archivadas se encuentran ordenadas por fechas.

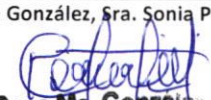
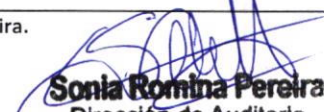
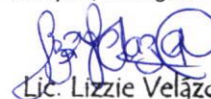

• Se encuentran digitalizados los documentos ingresados.

La digitalización de los documentos y las encuestas se realizan mensualmente y los archivos de los mismos se encuentran en el departamento.

RECOMENDACIONES:

La Dirección de Auditoría recomienda:

- 1) Que, los superiores tengan en cuenta las solicitudes de capacitaciones realizadas para el área correspondiente a modo de fortalecer el conocimiento de los funcionarios encargados de dicha oficina.
- 2) Que, se habilite a futuro un Proyecto, para que haya una Oficina de Atención a la Ciudadanía en cada circunscripción departamental, para facilitar los trámites y creaciones de usuario.
- 3) Que, se realice una foliatura mensual de las encuestas/sugerencias que se encuentran actualmente ordenadas por fechas, para evitar que esos documentos sean trasapelados.

<p>Elaborado por: Fecha: 23/08/2023.</p>	<p>Abg. Rosa González, Sra. Sonia Pereira.</p>  <p>Abg. Rosa Ma. Gonzalez Dirección de Auditoría J.E.M.</p>  <p>Sonia Romina Pereira Dirección de Auditoría J.E.M.</p>
<p>Revisado por: Fecha: 24/08/2023.</p>	<p>Lic. Lizzie Velázquez, Encargada de Departamento de Auditoría de Gestión.</p>  <p>Lic. Lizzie Velázquez Encargado del Departamento de Auditoría de Gestión J.E.M.</p>
<p>Autorizado por: Fecha: 24/08/2023.</p>	<p>Lic. Arianne Sofía Pane Sosa, Directora de la Dirección de Auditoría.</p>  <p>Lic. Arianne Pane Sosa Dirección de Auditoría JEM</p>

