

MEMORÁNDUM D.A N° 168/2.025

A : **ABG. GABRIELA IRÚN ELIZECHE, SECRETARÍA.**
Secretaría General.

De : **LIC. ARIANNE SOFÍA PANE SOSA, DIRECTORA.**
Dirección de Auditoría.

Referencia: Remisión de Informe D.A. N° 32/2.025 correspondiente a la Auditoría al Departamento de Atención a la Ciudadanía.

Fecha : 30 de mayo de 2.025.

Me dirijo a Usted, y por su intermedio a la Dirección y Departamento Auditada, a los efectos de remitir el Informe D.A. N° 32/2.025 con 06 (seis) fojas incluyendo 33(treinta y tres) fojas de anexo en formato (PDF), correspondiente a la auditoría realizada al Departamento de Atención a la Ciudadanía, dependiente de la Dirección de Gestión Interna, con las conclusiones generales y recomendaciones pertinentes, así mismo informar que los antecedentes documentales que respaldan el informe, obran en los archivos de ésta Dirección, para lo que hubiere lugar.

Se solicita Plan de Mejoramiento en base a las recomendaciones realizadas, con fecha límite de entrega hasta el día viernes 13 de junio del corriente año.

Así mismo de esta manera se da cumplimiento a lo establecido en el Plan de Trabajo Anual y Cronograma de Actividades de la Dirección de Auditoría, aprobado por Resolución J.E.M./D.A./S.G. N° 187/2025.

Misión de la Dirección de Auditoría

La Dirección de Auditoría colabora en forma, independiente, objetiva y en calidad de asesora, con que se alcancen los objetivos Institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistemático, profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control como así también de los procesos del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados para proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación de la administración se ejecute conforme al marco legal, técnico y a las mejores prácticas de los cargos respectivos.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para saludarla muy respetuosamente.

Lic. Arianne Pane
Dirección de Auditoría

Visión: Ser una institución confiable y reconocida por la aplicación de procesos transparentes, objetivos e imparciales en el cumplimiento de su rol constitucional, para el fortalecimiento del estado de derecho, en beneficio de la sociedad.



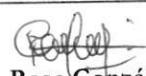
SECRETARÍA GENERAL JEM

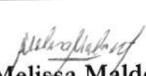
Nº Foja: 03 TRES

Fecha: 30/05/21 Hora: 09:21

Recibido por: *FC* **Fátima Carolina Flores B.**
Jurado de Enjuiciamiento
de Magistrados

INFORME D.A. N° 32/2.025.	
REFERENCIA:	Informe de Auditoría realizada a la Oficina de Atención a la Ciudadanía dependiente de la Dirección de Gestión Interna.
FECHA DE INICIO DE ELABORACIÓN:	19 de mayo de 2.025.
DEPENDENCIA:	Oficina de Atención a la Ciudadanía dependiente de la Dirección de Gestión Interna.
DIRECTIVOS RESPONSABLES:	<ul style="list-style-type: none"> • Abg. María Gabriela Irún, Secretaría General. • Abg. Widilfo Arévalo Acevedo, Director de la Dirección de Gestión Interna. • Abg. Javier Antonio Martínez, Encargado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
DESTINATARIOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Prof. Dr. César Antonio Garay, Presidente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados. • Sr. Fulgencio Tomás Rocholl Castillo, Director General de Gabinete. • Abg. Alexander Amarilla, Director de la Dirección de Ejecutiva. • Abg. María Gabriela Irún, Secretaría General.
PROCESO:	Control de cumplimiento de las funciones a través de la auditoría realizada en el marco de lo establecido en el Manual de Organización, Funciones y Perfiles vigente en la Institución.
SUBPROCESO:	Informe referente a la Auditoría realizada a la Oficina de Atención a la Ciudadanía dependiente de la Dirección de Gestión Interna.
ACTIVIDAD:	Verificar e informar, que todas las actividades correspondientes a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, establecidas en el Manual de Organización, Funciones y Perfiles, según el organigrama vigente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, sean cumplidas correctamente, asimismo recopilar toda la información necesaria para el análisis de lo auditado.
ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA	
OBJETIVO GENERAL	
Identificar las actividades que realizará el Equipo Auditor, en el marco de las competencias y roles que le han sido asignados, generando un valor agregado a la gestión de la Máxima Autoridad Institucional, a través del mejoramiento continuo de los procesos de controles internos.	
OBJETIVO ESPECIFICO	
La presente auditoría tuvo como objetivo evaluar el desempeño y eficiencia de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, en la gestión y tramitación de documentos, con el fin de identificar oportunidades de mejora, asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y garantizar la satisfacción de la ciudadanía.	


Abg. Rosa González
Auditor Junior


Sra. Melissa Maldonado
Auditor Junior


Lic. Lizzie Velázquez
Encargada del Departamento de Auditoría de Gestión


Lic. Arianne Pane Sosa
*Directora
 Dirección de Auditoría*



SECRETAR

No.
 Fecha:

ALCANCE DE TRABAJO

El alcance del presente informe comprende el control del cumplimiento de las funciones establecidas para la Oficina de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Organización, Funciones y Perfiles vigente en la Institución, utilizando normas técnicas de auditoría.

La presente auditoría se realizó el día lunes 19 de mayo del 2025, las documentaciones y opiniones proveídas al Equipo Auditor, son de exclusiva responsabilidad de los funcionarios intervinientes al momento de la auditoría en la ejecución de las operaciones examinadas, por lo cual podrían existir otros aspectos no observados.

Los documentos comprobatorios de la presente auditoría se encuentran conformados por 33 (treinta y tres) fojas el cual forma parte de los Papeles de Trabajos, así como también expresar que los archivos obran en la Dirección de Auditoría.

METODOLOGÍA

Se utilizaron técnicas de auditoría y procedimientos establecidos por el Manual de Organización, Funciones y Perfiles vigente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, aprobado por Resolución J.E.M./D.G.G./S.G. N° 100/2022 y el Plan de Trabajo Anual y Cronograma de Actividades de la Dirección de Auditoría, aprobado por Resolución J.E.M./D.A./S.G. N° 187/2.025.

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

CONCLUSIÓN GENERAL:

1. Jefe encargado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía (Nombre, Apellido, C.I)

La Oficina de Atención a la Ciudadanía se encuentra actualmente a cargo del Abg. Javier Antonio Martínez, funcionario comisionado por la Corte Suprema de Justicia C.I. N° 3.003.703.

Evidencia: Resolución J.E.M/D.G.T.H/S.G N° 08/2025 Por la cual se asigna al Abg. Javier Antonio Martínez Benítez, funcionario permanente de la Corte Suprema de Justicia, a prestar servicios en el Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, en calidad de comisionado, y se lo confirma en carácter de encargado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Dirección de Gestión Interna, dependiente de la Secretaría General, de fecha 06 de enero de 2025.- (Fojas 01al 02).

2. ¿Cuántos funcionarios se encuentran asignados en el Departamento? ¿Cómo se distribuyen los trabajos?

La Oficina de Atención a la Ciudadanía, cuenta con 3 (tres) funcionarios permanentes:

- Abg.Wladimir Gerardo Bazán Bobadilla con CI N°: 2.470.932.
- Abg. Jazmín Monserrat Duria Menchaca con C.I N°: 962.132.
- Mónica Monserrath Moráiz Fleitas con C.I N°: 6.092.063.

El encargado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, indicó que los funcionarios se distribuyen las tareas en cuanto a la gestión y creación de usuarios para el acceso al expediente electrónico, atención a través de los múltiples canales habilitados (presencial, telefónica, whatsapp +59521 443-389), a su vez elaboran guías para la presentación de acusaciones y orientan a los usuarios en el uso adecuado del expediente electrónico en relación con los requisitos de admisibilidad de las acusaciones particulares, y ofrecen breves explicaciones sobre el Art. 19 del Reglamento de la Ley, en lo relativo a la acreditación de solvencia económica o su dispensa.

Abg. Rosa González
Auditor Junior

Sra. Melissa Maldonado
Auditor Junior

Lic. Lizzie Velázquez
Encargada del Departamento
de Auditoría de Gestión

Lic. Arienne Pane Sosa
Directora
Dirección de Auditoría



2. ¿Cuántos funcionarios se encuentran asignados en el Departamento? ¿Cómo se distribuyen los trabajos? (Continuación).

Evidencia: Resolución J.E.M/D.G.T.H/.S.G N° 686/2023 Por la cual se reasigna al Abg. Wladimir Gerardo Bazán Bobadilla a cumplir funciones en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Dirección de Gestión Interna, dependiente de la Secretaría General del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, conforme a la estructura orgánica Institucional vigente, de fecha 16 de noviembre de 2023. – Resolución J.E.M/.D.G.T.H/N° 15/2.025 Por la cual se asigna a la Abg. Jazmín Monserrat Duria Menchaca a cumplir funciones en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Dirección de Gestión Interna, dependiente de la Secretaría General del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, conforme a la estructura orgánica Institucional vigente, de fecha 29 de abril de 2.025. – Resolución J.E.M/D.G.T.H/S.G N° 143/2.025 Por la cual se nombra a Mónica Monserrath Moraiz Fleitas funcionaria del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados de fecha 10 de abril de 2.025.- **(Fojas 03 al 08).**

3. Funcionarios presentes al momento de la Auditoría (Nombre, Apellido, C.I N°).

Durante la Auditoría se encontraba presente el Encargado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, el Abg. Javier Martínez y los funcionarios Abg. Wladimir Bazán, Abg. Jazmín Duria y Mónica Moraiz.

4. ¿Todos los funcionarios del Departamento administran el Portal y los sistemas electrónicos? ¿Cuentan con informe?

Manifiesta que todos los funcionarios asignados a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, administran el portal y el correo electrónico, el cual realizan un Informe semanal y mensual, remitido a través de Memorándum al Director de Gestión Interna Abg. Widilfo Arévalo., con copia a la Secretaría General.

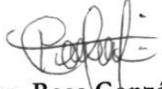
5. ¿Se recibe y asesora a las personas que quieren asistencia? ¿Cuentan con algún registro de cantidad de personas atendidas? ¿Cómo es la metodología? ¿Cuentan con evidencias?

El Encargado manifiesta, que se reciben y atienden las consultas de las personas que solicitan asistencia, brindándoles el asesoramiento correspondiente. Las consultas pueden realizarse de manera presencial, telefónica, whatsapp o correo electrónico.

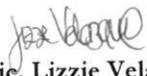
Se registra la atención ciudadana mediante planilla de nómina de personas atendidas que incluyen nombre y apellido, matrícula, motivo, número de teléfono, motivo de la consulta, medio de contacto utilizado y la fecha de atención.

Los registros se remiten periódicamente a la Dirección de Gestión Interna y a la Secretaría General mediante sistema Startic y correo electrónico, esta metodología permite un seguimiento organizado y constituye una evidencia documental del trabajo realizado.

Evidencia: Planilla de Nómina de personas atendidas en la Oficina de Atención a la Ciudadanía en abril 2025.- **(Fojas 09 al 11).**


Abg. Rosa González
Auditor Junior


Sra. Mélissa Maldonado
Auditor Junior


Lic. Lizzie Velázquez
Encargada del Departamento
de Auditoría de Gestión


Lic. Arianne Pane Sosa
Directora
Dirección de Auditoría



6. ¿De qué manera se promueve la participación en el control de la gestión pública atendiendo a las iniciativas del ciudadano? ¿Cómo es la metodología y cuentan con evidencias?

Al respecto, el Encargado menciona que la participación ciudadana en el control de la gestión pública se promueve principalmente a través de dos mecanismos:

- Encuestas de satisfacción ciudadana: Se aplican encuestas físicas de satisfacción y se orienta al ciudadano en el acceso a la información pública con el objetivo de recoger su opinión sobre la calidad de atención y el desempeño institucional.
- Atención de consultas ciudadanas: Cuando los ciudadanos realizan consultas de forma verbal, se les informa sobre su derecho a acceder a información pública y se les orienta para utilizar los canales formales, como el sitio web Institucional. No se cuenta con una sistematización adecuada de las consultas verbales, lo cual impide realizar análisis estadísticos consistentes.

Actualmente, la mayoría de las consultas se realizan de manera verbal, entre las consultas más frecuentes mencionadas por el encargado del Departamento son las siguientes; nómina de funcionarios, cantidad de causas iniciadas y resoluciones emitidas durante el año en curso.

La mayoría de las consultas ciudadanas no se registran ni sistematizan, lo que impide realizar un seguimiento adecuado, generar estadísticas o extraer información útil para la mejora institucional.

Evidencia: Memorándum OAC N° 21/2025 a la Dirección de Gestión Interna, con copia a Secretaría General, Asunto: Informe de actividades y encuesta de satisfacción Abril 2025. Formulario de encuesta de satisfacción del ciudadano.- (Fojas 12 al 25).

7. ¿Cuántos correos institucionales y líneas telefónicas están habilitadas para recibir consultas de la ciudadanía? ¿Las consultas son respondidas a través del correo Institucional creado? ¿Emiten informe de respaldo?

Actualmente cuentan con un correo electrónico institucional atencionciudadana@jem.gov.py y una línea telefónica +59521 443 389 de uso para llamadas y whatsapp respectivamente, generalmente las consultas son respondidas por whatsapp y se emiten informes mensuales a la Secretaría General.

Evidencia: Memorándum OAC N° 21/2025 a la Dirección de Gestión Interna, con copia a Secretaría General, asunto: Informe de actividades y encuesta de satisfacción Abril 2025. (Fojas 12 al 25).

8. A la fecha, en qué estado se encuentra la viabilidad del Proyecto de habilitación de la oficina en el interior del país, a los efectos de poner la misma a conocimiento de la Máxima Autoridad Institucional Actual?

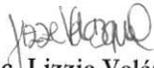
El Encargado del Departamento informa que el proyecto de habilitación de una oficina en el interior del país se encuentra actualmente en pausa, a la espera de una respuesta o definición por parte de las instancias correspondientes. Hasta la fecha, no se ha recibido comunicación oficial ni resolución que autorice su continuación o ejecución.

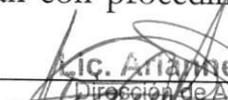
9. Según Resolución N° 638/2022, posee otro procedimiento aprobado a la fecha?

Nos menciona el encargado del Departamento, que a la fecha no cuentan con procedimientos aprobados.


Abg. Rosa González
Auditor Junior


Sra. Melisa Maldonado
Auditor Junior


Lic. Lizzie Velázquez
Encargada del Departamento
de Auditoría de Gestión


Lic. Arianne Pane Sosa
Directora
Dirección de Auditoría

10. ¿El llenado de encuestas de satisfacción al ciudadano, como lo realizan, elevan un informe? ¿Cada cuánto?

El encargado del Departamento nos menciona que, se entrega en forma física el formulario de encuesta de satisfacción al ciudadano que se acerca al departamento, y los mismos se remite a través de informe mensual a Secretaría General.

Evidencia: Formulario Encuesta de satisfacción al ciudadano.- (Fojas 14 al 25).

11. En relación con sus funciones y responsabilidades, ¿Considera que sus actividades en el Departamento están alineadas con el perfil establecido?

El Jefe del Departamento manifiesta que las funciones y responsabilidades asignadas al personal se encuentran debidamente alineadas con lo establecido en el Manual de Funciones vigente. Las actividades desarrolladas responden a las atribuciones definidas en dicho documento, lo que garantiza coherencia entre el perfil del cargo y las tareas efectivamente realizadas.

12. ¿Realizan un control estadístico de los informes y documentos antes de subir al portal de la web?

El encargado del departamento manifiesta que el control estadístico de los informes y documentos que se publican en el portal web es llevado a cabo por el Departamento de Transparencia y Anticorrupción. Por su parte, el Departamento de Atención a la Ciudadanía elabora un informe mensual en el que detalla las actividades realizadas y los resultados obtenidos a partir de encuestas de satisfacción ciudadana, dicho informe es remitido oportunamente a la Dirección de Gestión Interna.

Evidencia: Memorándum OAC N° 21/2025 a la Dirección de Gestión Interna, con copia a Secretaría General, asunto: Informe de actividades y encuesta de satisfacción Abril 2025. Formulario de encuesta de satisfacción del ciudadano.- (Fojas 12 al 27).

13. Actualmente ¿cuentan con toda la infraestructura física, mobiliaria, informática, útiles y funcionarios acordes para el funcionamiento integral del departamento? En caso contrario, especificar las necesidades así como la cantidad.

El Jefe del Departamento informa que actualmente no se cuenta con toda la infraestructura física, e informática necesaria para el funcionamiento integral del área.

- Infraestructura física: Se requiere la habilitación de un nuevo espacio físico. Actualmente, la Oficina de Atención a la Ciudadanía comparte el mismo ambiente con la sala de espera, lo que limita la privacidad. En diversas ocasiones, los ciudadanos han expresado su incomodidad al tener que relatar denuncias o acusaciones en un espacio no adecuado, solicitando un lugar más reservado para esos fines.

Recursos informáticos: Se necesita una computadora adicional destinada a la funcionaria Mónica Moraiz, a fin de asegurar el desempeño eficiente de sus tareas.

14. ¿Cuentan con procedimientos aprobados de conformidad al MECIP? Evidencias.

El encargado del Departamento nos manifiesta que, no cuentan con procedimientos nuevos aprobados a la fecha que el actualmente vigente es del 12 de diciembre de 2022.

Evidencia: Resolución JEM DGG/SG N° 638/2022 Por la cual se aprueba el modelo de gestión por proceso, procedimientos, identificación, y evaluación de riesgos de la Secretaría General del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados, en el marco de la implementación de las normas de requisitos mínimos para sistemas de control interno de fecha 12 de diciembre de 2022. (Fojas 26 al 33).

Abg. Rosa González
Auditor Junior

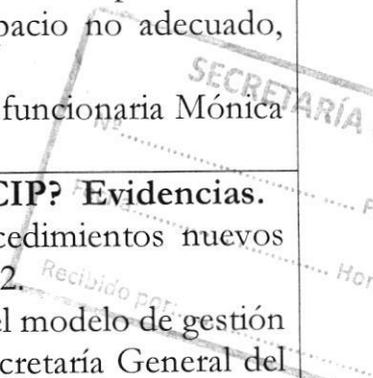
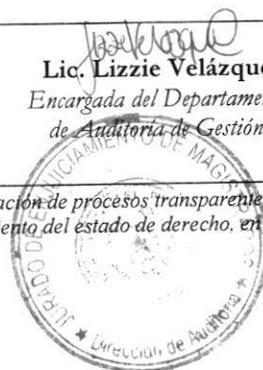
Sra. Melissa Maldonado
Auditor Junior

Lic. Lizzie Velázquez
Encargada del Departamento de Auditoría de Gestión

Lic. Ariane Pane Sosa
Directora
Dirección de Auditoría

Página 5 de 6

Visión: Ser una institución confiable y reconocida por la aplicación de procesos transparentes, objetivos e imparciales en el cumplimiento de su rol constitucional, para el fortalecimiento del estado de derecho, en beneficio de la sociedad.



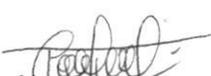
15. ¿Sugieren algún tipo de mejoras que podría ser implementada para el mejor funcionamiento del Departamento?

El Jefe del Departamento sugiere como mejora prioritaria la habilitación de un espacio físico privado destinado específicamente a la atención de ciudadanos. Actualmente, la falta de un ambiente adecuado limita la confidencialidad en la recepción de denuncias o consultas sensibles, lo que puede afectar la calidad del servicio y la comodidad de los usuarios.

Recomendaciones:

Esta Dirección de Auditoría recomienda:

- 1) Se recomienda sustituir los registros en hojas de cálculo Excel por un sistema digital institucional que permita el almacenamiento automatizado y la trazabilidad de la información, a fin de fortalecer la gestión documental y facilitar el seguimiento de las atenciones realizadas.
- 2) Se sugiere continuar con las gestiones para habilitar un espacio físico exclusivo para la atención al público, que garantice condiciones mínimas de privacidad y confidencialidad, conforme a lo ya observado en auditorías anteriores. La actual coexistencia con la sala de espera limita la calidad del servicio brindado.
- 3) Se recomienda que la Dirección de Gestión Interna, en coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo, eleve a conocimiento de la Máxima Autoridad Institucional el estado actual del Proyecto de Habilitación de una Oficina de Atención a la Ciudadanía en el interior del país, a fin de evaluar su viabilidad y establecer su priorización.
- 4) Se considera necesario gestionar la provisión de al menos 1 (un) equipo informático adicional, a fin de atender la necesidad identificada para optimizar la eficiencia de las tareas que conlleva la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
- 5) El Departamento de Atención a la Ciudadanía debe trabajar en conjunto con el Departamento de Organización, Control y Procesos, dependiente de la Dirección de Planificación y Desarrollo para la elaboración del siguiente proceso con su respectivo procedimiento dando cumplimiento a la Norma de Requisitos Mínimos (MECIP):
 - N° 1: Que las respuestas del formulario de encuestas de satisfacción al ciudadano se encuentren procedimentadas.

<p>Elaborado por: Fecha: 26/05/2.025.</p>	<p style="text-align: center;">  Abg. Rosa Ma. González Dirección de Auditoría Abg. Rosa Ma. González, Auditor Junior. Sra. Melissa Madonado, Auditor Junior. </p> <p style="text-align: right;"> Melissa Madonado Dirección de Auditoría J.E.M. </p>
<p>Revisado por: Fecha: 28/05/2.025.</p>	<p style="text-align: center;">  Lic. Lizzie Velázquez Encargada del Departamento de Auditoría de Gestión J.E.M. Lic. Lizzie Velázquez Cámeron, Encargada del Departamento de Auditoría de Gestión. </p>
<p>Autorizado por: Fecha: 30/05/2.025.</p>	<p style="text-align: center;">  Lic. Arianne Pane Dirección de Auditoría JEM Lic. Arianne Sofía Pane Sosa, Directora de la Dirección de Auditoría </p>

