

	INFORME D.A N° 19/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 02
		Directora a cargo: Lic. Arianne Pane Sosa, Directora de la Dirección de Auditoría.
		Equipo Auditor: Lic. Lizzie Velázquez, Encargada del Departamento de Auditoría de Gestión. Abg. Rosa González, Auditora. Sra. Melissa Maldonado, Auditora.

INFORME DE AUDITORÍA A LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

FECHA DE INICIO DE LA AUDITORÍA	27 de marzo de 2.026, según Memorándum D.A N° 97/2.026, remitido a Secretaría General y con copia a la Dirección de Gestión Interna.
DIRECTIVOS RESPONSABLES:	<ul style="list-style-type: none"> • Abg. María Gabriela Irún, Secretaría General. • Abg. Widilfo Arévalo Acevedo, Dirección de Gestión Interna. • Tec. Erni Teodoro Ramírez Paiva, encargado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
DESTINATARIOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Prof. Dra. Alicia Pucheta Vda. de Correa, Presidenta del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados. • Abg. María Gabriela Irún, Secretaría General.

DOCUMENTO DE REFERENCIA	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° 100/2.022 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° 125/2.026.
--------------------------------	--

1. 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 la Oficina de Atención a la Ciudadanía, en la gestión y tramitación de documentos, con el fin de identificar oportunidades de mejoras, asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y garantizar la satisfacción de la ciudadanía.
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 auditoría inició el día viernes 27 de marzo y culminó el día lunes 06 de abril de 2.026, 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 23 (veintitres) fojas el cual forma parte de los Papeles de Trabajo, así como también expresar que los archivos obran en la Dirección de Auditoría.

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


Melissa Maldonado
 Dirección de Auditoría
 J.E.M.

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

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

Página 1 de 7



	INFORME D.A N° 19/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 02.

1. DATOS GENERALES DE LA OFICINA.

1.1 Indique el nombre completo, cargo, tipo de vínculo laboral y C.I. del responsable actual de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

El Encargado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía es el funcionario permanente Tec. Erni Teodoro Ramírez Paiva con C.I N° 3.893.267, se encuentra hace 08 (ocho) meses en el cargo.

Evidencia: Resolución J.E.M/D.G.T.H/S.G N° 328/2.025 Por la cual se designa al Señor Erni Teodoro Ramírez Paiva, en carácter de encargado de la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Dirección de Gestión Interna, dependiente de la Secretaría General del JEM, de fecha 11 de agosto del 2.025 (Fojas 01 al 02).

1.2 Detalle la nómina de funcionarios asignados, especificando.

Funcionario permanente Mónica Morais con C.I N° 6.092.063.

Funcionario permanente Cristian Torres con C.I N° 3.575.649.

Funcionario permanente Abg. Wladimir Bazán con C.I N° 2.470.932.

Evidencia: Resolución J.E.M/D.G.T.H N° 111/2.025 Por la cual se reasigna al Abg. Christian Torres Sánchez, a cumplir funciones en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Dirección de Gestión Interna, dependiente de la Secretaría General del JEM, conforme a la estructura orgánica Institucional vigente, de fecha 24 de setiembre de 2.025. Las demás evidencias se encuentran registrada y resguardada en los archivos de la Dirección de Auditoría, como parte del Informe D.A N° 32/2.025. (Fojas 01 al 04).

2. DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES Y CARGA OPERATIVA.


2.1 Describa cómo se distribuyen las tareas dentro de la Oficina.


El encargado del departamento nos menciona que las funciones se distribuyen en cuanto sigue:

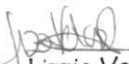
Tec. Inf. Erni Ramírez se encarga de administrar el portal y los sistemas electrónicos que se desarrollen para atención a la ciudadanía, recibir y asesorar a los recurrentes que requieran asistencia, atender las iniciativas de los ciudadanos promoviendo la participación, administrar el correo electrónico institucional, atender las llamadas telefónicas, así como brindar respuestas a las consultas recibidas a través del correo electrónico y el whatsapp del JEM, llevar un registro de las atenciones brindadas en la planilla excel, con los datos correspondientes, digitalizar los documentos de las atenciones realizadas.

Abg. Monica Moraiz es la encargada de recibir y asesorar a los recurrentes que requieran asistencia, atender las iniciativas de los ciudadanos promoviendo la participación, administrar el correo electrónico institucional, atender las llamadas telefónicas, llevar un registro de las atenciones brindadas en la planilla excel, con los datos correspondientes, digitalizar los documentos de las atenciones realizadas.

Abg. Cristhian Torres es el encargado de recibir y asesorar a los recurrentes que requieran asistencia, atender las iniciativas de los ciudadanos promoviendo la participación, administrar el correo electrónico institucional, atender las llamadas telefónicas, así como brindar respuestas a las consultas recibidas a través del correo electrónico.


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


Melissa Maidonado
Dirección de Auditoría
J.E.M.



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


Lic. Ariadne Pane
Dirección de Auditoría
JEM

Página 2 de 7

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.



	INFORME D.A N° 19/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 02.

Abg. Waldimir Bazan es el encargado de recibir y asesorar a los recurrentes que requieran asistencia, atender las iniciativas de los ciudadanos promoviendo la participación, administrar el correo electrónico institucional, atender las llamadas telefónicas, así como brindar respuestas a las consultas recibidas a través del correo electrónico.

Evidencia: Formulario de solicitud de creación de usuario para el acceso al expediente electrónico, formulario de acusación de acreditación de la solvencia económica, formulario de acusación de la acreditación de la insolvencia económica (Fojas 01 al 07). Memorandum OAC N° 10/2.026 de fecha 08 de abril a la Dirección de Gestión Interna (Fojas 01 al 02).

2.2 Explique qué acciones se implementan cuando se producen ausencias del funcionario o un aumento significativo en la demanda de atención ciudadana.

El encargado del departamento indica que, ante ausencias de funcionarios por permisos particulares o vacaciones, se coordina que solo un funcionario se ausente a la vez, asegurando así la presencia mínima necesaria para el funcionamiento de la oficina, considerada indispensable para la atención al público y la gestión documental.

3. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y CANALES DE CONTACTO.

3.1 Describa los canales habilitados para la atención ciudadana y el tipo de consultas que se reciben por cada uno.

El encargado del departamento indica que, los canales habilitados para la atención a la ciudadanía incluyen: línea telefónica baja (021) 442-662, Whatsapp (021) 443-389, correo electrónico institucional atencionciudadania@jem.gov.py, así como atención presencial en la oficina.

Entre los tipos de consultas que se reciben de manera habitual se encuentran: creación de usuarios en el sistema, presentación de acusaciones, generación de antecedentes, y otras gestiones relacionadas con la documentación administrativa y judicial.

Evidencia: Planilla de nómina de personas atendidas en el mes de marzo 2.026 (Foja 01).

3.2 Indique si existen criterios de priorización para casos sensibles o urgentes.

El encargado del departamento indica que se aplican criterios de priorización para los casos que revisten especial sensibilidad, como aquellos de público conocimiento o con amplia cobertura mediática. En estos casos, se procura darles atención preferencial para garantizar una gestión oportuna de los documentos asociados.

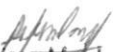
4. REGISTRO, SISTEMATIZACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LAS ATENCIONES.


4.1 Describa el sistema o herramienta utilizada para el registro de las atenciones ciudadanas. ¿Utilizan excel, planillas físicas, sistema institucional u otro medio?

El encargado del departamento manifestó que el registro de las atenciones ciudadanas se realiza mediante planillas en formato Excel, en las cuales se documentan las distintas interacciones, tales como llamadas telefónicas, consultas vía Whatsapp, atenciones presenciales y correos electrónicos.

Evidencia: Print de pantalla de planilla de registro. (Foja 01).


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


Melissa Maldonado
Dirección de Auditoría
J.E.M.

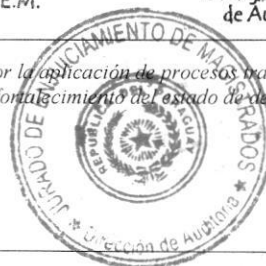

Lic. Lizzie Velázquez
Encargado del Departamento
de Auditoría de Gestión
J.E.M.


Lic. Arienne Pane
Dirección de Auditoría
JEM

Página 3 de 7

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.

14 de Mayo esq. Oliva - Ed. El Ciervo
www.jem.gov.py



Tel: (595 21) 442662 N°
Asunción - Paraguay

SECRETARÍA
Fecha:.....

Recibido por:.....

	INFORME D.A N° 19/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 02.

4.2 Detalle la información mínima registrada en cada atención (como ej: datos del ciudadano, motivo, canal, fecha, resultado).

El encargado del departamento manifestó que, para cada atención ciudadana, se registra información básica en planillas, la cual incluye: nombre y apellido del ciudadano, fecha, medio por el cual fue atendido, motivo de la Consulta, número de teléfono, medio de contacto utilizado, fecha de la atención y el funcionario responsable que realizó la atención.

4.3 Evalúe las limitaciones del método actual de registro y los riesgos asociados a la utilización de planillas manuales o Excel.

El encargado del departamento manifestó que el registro de las atenciones ciudadanas se realiza mediante planillas en formato Excel. Indicó que, a fin de mitigar el riesgo de pérdida de información, utilizan un almacenamiento compartido en Drive como respaldo, en el cual se conserva la información, así como la digitalización de documentos relacionados.

5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

5.1 Explique cómo se promueve la participación ciudadana en el control de la gestión pública.

El encargado del departamento manifestó que la participación ciudadana en el control de la gestión pública se promueve principalmente a través de la interacción en las redes sociales y la página web institucional, mediante las cuales los ciudadanos pueden realizar consultas, enviar sugerencias y expresar sus opiniones sobre los servicios prestados.

Evidencia: Flyer de acceso a la información pública (Foja 01).

5.2 Describa el tratamiento que se da a las consultas verbales y si estas son registradas o sistematizadas.

El encargado del departamento manifestó que todas las consultas verbales son registradas en planillas en formato Excel, en las cuales se sistematiza la información correspondiente a cada atención.

5.3 Identifique oportunidades de mejora para fortalecer la generación de estadísticas y análisis de las consultas recibidas.

El encargado del departamento manifestó que, para fortalecer la gestión de las consultas recibidas, resulta necesario contar con una oficina privada que garantice la confidencialidad de la información, considerando la información delicada que se maneja. Asimismo, indicó la necesidad de disponer de un dispositivo móvil en óptimas condiciones para la adecuada atención de consultas vía Whatsapp.

En cuanto a las oportunidades de mejora en la generación de estadísticas y análisis, tales como la implementación de un sistema de registro que permita la sistematización automatizada de datos.

Evidencia: Memorándum OAC N° 12/2.026 de fecha 13 de abril de 2.026 a la Dirección de Gestión Interna, referencia: solicitud de espacio físico. (Foja 01).

6. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA.

6.1 Describa el procedimiento aplicado para la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana.

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


Melissa Maldonado
Dirección de Auditoría
J.E.M.

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

Lic. Arianne Pane
Dirección de Auditoría
Página 4 de 7

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.



	INFORME D.A N° 19/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 02.

El encargado del departamento manifestó que el procedimiento para la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana tiene como objetivo recopilar información estadística sobre la percepción de los ciudadanos y detectar áreas de mejora, con el fin de implementar soluciones más eficientes en la prestación de los servicios.

Evidencia: Encuesta de satisfacción del ciudadano (Foja 01).

6.2 Señale si los resultados de las encuestas generan acciones de mejora concretas.

El encargado del departamento manifestó que los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana permiten conocer la percepción de los usuarios. La información recopilada, a través de sugerencias y opiniones, se utiliza para identificar oportunidades de mejora en la atención y en la prestación de los servicios.

No obstante, no se evidenció un procedimiento formal que garantice la sistematización de las sugerencias ni la medición del impacto de las acciones de mejora implementadas.

7. PROCEDIMIENTOS Y CUMPLIMIENTO DEL MECIP

7.1 Indique los procedimientos vigentes aplicables a la Oficina de Atención a la Ciudadanía.

El encargado del departamento nos menciona que no cuentan con procedimientos nuevos y actualmente sigue vigente la resolución JEM DGG/SG N° 638/2022 de fecha 12 de diciembre de 2022.

Evidencia: Esta se encuentran registrada y resguardada en los archivos de la Dirección de Auditoría, como parte del Informe D.A N° 32/2.025. (Foja 01).

7.2 Señale si se han elaborado o se encuentran en proceso nuevos procedimientos conforme a las recomendaciones de auditoría.

El encargado del departamento manifestó que se encuentra en proceso la implementación de un buzón de sugerencias físico, destinado a recibir opiniones de los ciudadanos con el objetivo de identificar áreas de mejora en la prestación de los servicios.

7.3 Evalúe el nivel de conocimiento y aplicación de los procedimientos por parte del personal.

El encargado del departamento manifestó que todos los funcionarios del área cuentan con los conocimientos básicos necesarios en materia jurídica y sobre la Ley del Jurado 6814/21, así como en la aplicación de los procedimientos internos establecidos para la atención ciudadana.

8. PERFIL, COMPETENCIAS Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

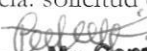
8.1 Analice si el perfil del personal asignado es adecuado.


El encargado nos menciona que el equipo cuenta con experiencia en atención al ciudadano, conocimientos básicos en materia jurídica y manejo del sistema, que solicitaría capacitaciones que son necesarias.


8.2 Identifique necesidades de capacitación detectadas.

Se identificaron necesidades de capacitación en el departamento, según lo manifestado por el encargado del departamento, principalmente en lo referente a la creación de usuarios, considerando la existencia de dos formularios distintos que requieren un adecuado manejo. Asimismo, se evidencia la necesidad de fortalecer conocimientos sobre la Ley N.º 6814/21, a fin de asegurar su correcta aplicación en las funciones desempeñadas.

Evidencia: Memorándum OAC N° 11/2.026 a la Dirección de Gestión Interna, de fecha 09 de abril 2026, referencia: solicitud de capacitación para funcionarios (Foja 01).


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


Melissa Maidonado
Dirección de Auditoría
J.E.M.


Lic. Lizzie Velázquez
Encargado del Departamento
de Auditoría de Gestión


Lic. Aranza Pare
Dirección de Auditoría
JEM

Página 5 de 7

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.


14 de Mayo esq. Oliva - Ed. El Ciervo
www.jem.gov.py



Tel: (595 21) 442662
Asunción - Paraguay

SECRETARÍA G

Nº
Fecha:
Recibido por:

	INFORME D.A N° 19/2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 02.

9. INFRAESTRUCTURA, PRIVACIDAD Y RECURSOS TECNOLÓGICOS.

9.1 Describa las limitaciones identificadas y su impacto en la calidad de la atención ciudadana.

Según lo manifestado por el encargado del departamento, se evidenció la falta de espacios adecuados que garanticen la privacidad en la atención al ciudadano, así como la ausencia de 2 (dos) sillas apropiadas tanto para los usuarios, como para los funcionarios.

Asimismo, se observó que el dispositivo telefónico utilizado para consultas vía Whatsapp se encuentra en estado deficiente y que el equipo informático disponible es insuficiente, siendo uno de ellos prestado de manera temporal. Estas limitaciones podrían afectar la calidad de la atención ciudadana, comprometiendo la confidencialidad, la comodidad del usuario y la eficiencia en la gestión de consultas.

Evidencia: Memorándum AOC N° 08/2.026 de fecha 17 de marzo de 2.026 a la Dirección de Gestión Interna. (Foja 01).

9.2 Indique si se cuenta con los recursos informáticos suficientes para el desempeño de las funciones.

El encargado del departamento nos manifestó que, se requiere de al menos 2(dos) equipos informáticos adicionales. Asimismo, se constató que uno de los equipos utilizados actualmente ha sido facilitado de manera temporal por el Departamento de Archivo, lo que podría comprometer la continuidad operativa del departamento.

10. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

10.1 Respecto a las recomendaciones de la auditoría anterior, indique:


En relación con las recomendaciones de la auditoría anterior, el encargado del departamento manifestó que se ha implementado la acción recomendada, consistente en la aplicación de un formulario de encuestas de satisfacción al ciudadano.


11. MEJORA CONTINUA Y PROPUESTAS


11.1 Desde la experiencia operativa de la Oficina, identifique oportunidades de mejora en:

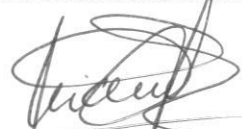
Desde la experiencia operativa de la Oficina, el encargado del departamento identificó oportunidades de mejora en la comunicación de la información al ciudadano. En este sentido, señaló que se han

Implementado proyecciones de información útil visible al público, relacionadas con los procedimientos de presentación de acusaciones. Asimismo, indicó como acción futura la implementación de material informativo en formato tríptico físico.



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


Melissa Maldonado
Dirección de Auditoría
J.E.M.


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


Lic. Ariane Pane
Dirección de Auditoría
JEM



	INFORME D.A N° 19 /2.026.	Emisión: Abril 2.026.
		N° de Auditoría de Gestión: 02.

RECOMENDACIONES FINALES DE LA AUDITORÍA AL DEPARTAMENTO.

- 1) Se recomienda realizar las gestiones del espacio físico con que cuentan y que se garanticen la privacidad en la atención al ciudadano, así como la provisión de 2 (dos) sillas adecuadas destinadas a los usuarios, asegurando comodidad y accesibilidad durante la atención.
- 2) Se recomienda realizar las gestiones para la adquisición de al menos 2(dos) equipos informáticos adicionales, así como la renovación del dispositivo telefónico utilizado para la atención vía Whatsapp, a fin de asegurar la continuidad y eficiencia del servicio.
- 3) Se recomienda realizar las gestiones para planificar capacitaciones orientadas a: Creación de usuarios y manejo de formularios, Aplicación de la Ley N° 6814/21.
- 4) Se recomienda gestionar con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación la implementación en el sistema de gestión institucional de una pestaña específica que permita el registro automático de las atenciones realizadas. Dicha funcionalidad deberá contemplar la carga estructurada de datos, incluyendo el motivo de atención, y generar de manera automática el total de personas atendidas, en sustitución del registro manual en planillas Excel.
- 5) Se solicita la culminación del seguimiento del Informe D.A N° 32/2.025 en el punto N° 5 “La oficina 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, teniendo en cuenta que la misma fue recomendada en el mes de junio y a su vez, se encuentra pendiente de cumplimiento en el plan de mejoramiento presentado en fecha 17 de junio comprometiéndose a su cumplimiento en el mes de diciembre de 2.025.
- 6) Se recomienda al departamento avanzar en la implementación formal del buzón de sugerencias físico, se sugiere establecer un procedimiento documentado para la recepción, registro y seguimiento de las sugerencias recibidas.

Elaborado por: Fecha: 09/04/2.026	 Abg. Rosa Ma. González Dirección de Auditoría J.E.M. Abg. Rosa González, Auditora.	 Melissa Maldonado Dirección de Auditoría J.E.M. Sra. Melissa Maldonado, Auditora.
Revisado por: Fecha: 16/04/2.026.	 Lic. Lizzie Velázquez Encargado del Departamento de Auditoría de Gestión Lic. Lizzie Velázquez, Encargada del Departamento de Auditoría de Gestión.	
Autorizado por: Fecha: 16/04/2.026	 Lic. Arianne Pane Dirección de Auditoría JEM Lic. Arianne Pane Sosa, Directora de la Dirección de Auditoría.	



Página 7 de 7 **SECRETARÍA**

Nº.....

Fecha:.....

Recibido por:.....