



**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRS

SEGUNDO SEMESTRE 2024

Oficina de Control Interno
Febrero de 2025



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

1. Objetivo de la auditoría:

Evaluar y verificar el cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) del Ministerio de Justicia y del Derecho (en adelante MJD).

2. Alcance de la auditoría:

Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de PQRSD, dentro del periodo comprendido entre el 1º de julio del 2024 y el 31 de diciembre de 2024.

3. Criterios de auditoría o parámetros normativos:

Los parámetros o criterios, que fueron tenidos en cuenta para el examen del procedimiento auditado, son los siguientes:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 190 de 1995, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Decreto 2232 de 1995, "por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos".
- Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

- 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".
- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 124 de 2016, "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Ley 2080 de 2021, "por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción".
- Resolución 163 de 2021, "Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones."
- Manual de Archivo y correspondencia, código M-GD-02, vigencia 23/12/2020.
- Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, Sentencia de Constitucionalidad No.818 del 1 de noviembre de 2011, Magistrado ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Reglas jurisprudenciales del Derecho de petición.
- Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, Sentencia de Tutela No.242 del 23 de junio de 1993, Magistrado ponente Dr. José Gregorio Hernández Galindo. Pronta resolución del Derecho de petición.

4. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se tuvo en cuenta el sistema de gestión de correspondencia –SGDEA¹– del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de **16.816** requerimientos de esa tipología² en el período auditado, como se observa a continuación:

¹ Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

² Registrados como PQRSD por el SGDEA, y de acuerdo con la última matriz de tipologías emitida por el GGD.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Mes	Muestra PQRSD
Julio	2681
Agosto	2452
Septiembre	3044
Octubre	3215
Noviembre	2562
Diciembre	2862
Total, Semestre	16816

Tabla resumen total PQRSD por mes.

Los requerimientos se clasifican por dependencia y por su peso porcentual, así:

Área Encargada	Cantidad	Peso
DESPACHO MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	24	0,14
DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	109	0,65
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL DERECHO Y EL ORDENAMIENTO JURIDICO	154	0,92
DIRECCION DE JUSTICIA FORMAL	946	5,63
DIRECCION DE JUSTICIA TRANSICIONAL	179	1,06
DIRECCION DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	950	5,65
DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	391	2,33
DIRECCIÓN DE POLITICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS	89	0,53
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN JUSTICIA	2	0,01
DIRECCIÓN JURÍDICA	126	0,75
GRUPO DE ACCIONES LEGALES Y CONSTITUCIONALES	285	1,69
GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	174	1,03
GRUPO DE ALMACEN, INVENTARIO Y TRANSPORTE	11	0,07
GRUPO DE ASISTENCIA JUDICIAL EN MATERIA PENAL	54	0,32
GRUPO DE CASA DE JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	109	0,65
GRUPO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN DERECHO ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION	3	0,02
GRUPO DE CONTROL DE CANNABIS PARA FINES MEDICOS Y CIENTIFICOS	792	4,71
GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	3554	21,13
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	20	0,12
GRUPO DE EXTINCION DE DOMINIO	40	0,24
GRUPO DE EXTRADICIONES	310	1,84



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LA JUSTICIA ÉTNICA	30	0,18
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	16	0,1
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	156	0,93
GRUPO DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	32	0,19
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	173	1,03
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	81	0,48
GRUPO DE GESTION HUMANA	206	1,23
GRUPO DE JUSTICIA EN EQUIDAD	53	0,32
GRUPO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	7	0,04
GRUPO DE POLITICA CRIMINAL	170	1,01
GRUPO DE POLITICA CRIMINAL DE ADOLESCENTES Y JOVENES	4	0,02
GRUPO DE POLITICA PENITENCIARIA Y CARCELARIA	543	3,23
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	6313	37,54
GRUPO DE SISTEMAS LOCALES DE JUSTICIA	6	0,04
GRUPO DE TRASLADO DE PERSONAS CONDENADAS	117	0,7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	17	0,1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	115	0,68
OFICINA DE CONTROL INTERNO	12	0,07
SUBDIRECCION DE CONTROL Y FISCALIZACION DE SUSTANCIAS QUIMICAS Y ESTUPEFACIENTES	212	1,26
SUBDIRECCION DE ESTRATEGIA Y ANALISIS	102	0,61
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN JUSTICIA	1	0,01
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	4	0,02
VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA	39	0,23
VICEMINISTERIO DE POLITICA CRIMINAL Y JUSTICIA RESTAURATIVA	17	0,1
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	11	0,07
SECRETARÍA GENERAL	13	0,08
GRUPO ASUNTO LEGISLATIVOS	6	0,04
(en blanco) Sin Asignación en matriz SGDA.	38	0,23
Total, general	16816	100%

Fuente Reportes del SGDEA



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra por mes de manera aleatoria Así:

Mes	Muestra
Julio	30
Agosto	30
Septiembre	30
Octubre	30
Noviembre	30
Diciembre	30
Total	180

Tabla resumen total muestra por mes.

Una vez calculado el tamaño de la muestra general que equivale a un poco menos del 1.07% del universo de la auditoría, se estableció la cantidad a revisar para cada dependencia, aplicando la selección aleatoria con el fin de identificar los elementos de la muestra, con el siguiente resultado:

Área Encargada	Cantidad	Muestra
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL DERECHO Y EL ORDENAMIENTO JURIDICO	154	2
DIRECCION DE JUSTICIA FORMAL	946	8
DIRECCION DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	950	11
DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	391	3
DIRECCIÓN DE POLITICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS	89	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	126	2
GRUPO DE ACCIONES LEGALES Y CONSTITUCIONALES	285	6
GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	174	6
GRUPO DE CASA DE JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	109	3
GRUPO DE CONTROL DE CANNABIS PARA FINES MEDICOS Y CIENTIFICOS	792	6
GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	3554	51
GRUPO DE EXTRADICIONES	310	7
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	16	1
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	156	1
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	173	1
GRUPO DE GESTION HUMANA	206	3
GRUPO DE POLITICA CRIMINAL	170	3
GRUPO DE POLITICA PENITENCIARIA Y CARCELARIA	543	6
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	6313	51
GRUPO DE TRASLADO DE PERSONAS CONDENADAS	117	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	115	2
SUBDIRECCION DE CONTROL Y FISCALIZACION DE SUSTANCIAS QUIMICAS Y ESTUPEFACIENTES	212	3
SUBDIRECCION DE ESTRATEGIA Y ANALISIS	102	1
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	11	1
Total general		180

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Ahora bien, seleccionada la muestra por cada dependencia, la Oficina de Control Interno evaluó y verificó el cumplimiento normativo y procedimental en la atención de las PQRSD por parte de las dependencias del MJD, con base en las evidencias que se encontraban en el gestor documental SGDEA, arrojando un primer resultado respecto de su oportunidad con inconsistencias en el sistema sobre su cumplimiento.

En este sentido, la OCI requirió a las dependencias responsables para que se pronunciaran respecto a las inconsistencias encontradas en la muestra, aclarando, y a la vez promoviendo un informe final más depurado, que permita ofrecer oportunidades de mejora para el MJD.

Una vez las dependencias suministraron la información requerida y efectuaron las aclaraciones del caso, se efectuó una nueva y última verificación con las evidencias reportadas y adjuntadas en el gestor documental, generándose una estadística en la cual se determinó, cuántas se encontraban: cumplidas, extemporáneas, y con problemas de envío de la respuesta. Lo anterior, con el fin de detectar los niveles de cumplimiento y trazar conclusiones con seguridad razonable, las cuales se advertirán al final de este informe.

5. Desarrollo de la Auditoría:

Teniendo en cuenta que el total de las dependencias, las que mayor afluencia de PQRSD presentaron durante el periodo evaluado fueron: a. Grupo de Servicio al Ciudadano (en adelante GSC) y b. Grupo de Control de Sustancia Químicas (en adelante GCSQ), sobre las cuales la OCI realizó el siguiente análisis:

a. Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC):

De acuerdo con los datos expresados en la tabla anterior, se evidencia que el volumen de PQRSD (6313) correspondientes al Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) representa el 37.54% del total recibido en el periodo analizado, cifra que llama la atención teniendo en cuenta que corresponde al porcentaje más alto en relación con las demás dependencias, se consultó a la dependencia responsable las razones por las cuales se presentó este incremento, pero no se recibió respuesta por parte de los responsables.

Aun así, se puede identificar que dentro de la muestra analizada el GSC no presentó PQRSD con incumplimiento de términos o sin respuesta. Desde la OCI se reconoce la labor realizada y recomienda a la dependencia estrategias para con la ciudadanía a fin de que se evite la recepción de solicitudes que no corresponden a la competencia de este MJD.

b. Grupo Control de Sustancias Químicas:

Para el caso del Grupo de Control de Sustancias Químicas, para el periodo evaluado fue la segunda dependencia a la cual le ingresó mayor número de PQRSD (3554) que equivalen al 21,13% del total de las PQRSD, un aumento significativo respecto al anterior semestre evaluado en el cual le fueron asignadas 2850 PQRSD, de acuerdo a informe de auditoría de primer semestre de 2024. Por lo anterior se procedió a preguntarle a la dependencia las razones por las cuales considera que se presentó el aumento, donde expresaron las siguientes desde la oficina de la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes:

"...

1. El SGDEA es el único canal autorizado para la radicación de PQRD relacionadas con los tramites de



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022


expedición de Certificados de Carencia y Tráfico de Estupefaciente, autorizaciones extraordinarias y licencias para cultivo de cannabis, que se gestionan a través del MICC y del SICOQ.

2. *La Subdirección maneja un alto volumen de trámites, en donde el promedio de expedición de Certificados de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefaciente es de **330 al mes**, de autorizaciones extraordinarias un promedio **de 50 al mes** y en el marco de licenciamiento se reciben un promedio de **40 solicitudes al mes**.*
3. *Mediante el SGDEA se reciben solicitudes de Conceptos Técnicos de Mezclas que para el año 2024 se recibieron un total de 1.838 que corresponde al 19,7%*
4. *Muchas PQRD recibidas también son informativas, respuestas a requerimientos o entrega de documentación para procesos administrativos que se encuentran en curso en la subdirección, como ejemplo, los requerimientos realizados en el marco del proceso sancionatorio.*
5. *Durante la vigencia 2024, se presentó un daño en la fibra óptica de la empresa ETB lo que afectó el funcionamiento del aplicativo Cisco Jabber por medio del cual se gestionan las llamadas telefónicas que disminuyen considerablemente la recepción de PQRD dado que permiten una resolución inmediata de las dudas o requerimientos de los usuarios. Esta situación se evidenció en los meses de julio, agosto y septiembre de 2024 y que actualmente persiste el daño, lo cual incrementa el número de PQRD que nos allegaron a esta Subdirección.*
6. *Posterior a la implementación de la digitalización del Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes y de Autorizaciones Extraordinarias, mediante la circular MJD-CIR24-0000049 del 23 de agosto de 2024, se solicitó la entrega de todos los folios originales de los CCITE en las instalaciones del MJD lo que generó un alto volumen de PQRD dado que los sujetos de control radicaban en ventanilla la entrega de estos.*

Para su conocimiento, a continuación, se relacionan los temas que son más recurrentes por lo que consultan los usuarios:

CANNABIS	
TEMA GENERAL	TEMA RELACIONADO
Soporte MICC.	<ul style="list-style-type: none"> ● Registro de movimientos en la plataforma. ● Recuperación de la contraseña y/o usuario.
Trámites de licenciamiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Consultas relacionadas con las modificaciones de licencias. ● Consultas referentes a los trámites de extensiones de licencias. ● Consultas relacionadas con fabricación de derivados. ● Consulta sobre el estado del trámite de la licencia. ● Solicitud de mesas técnicas
Soporte financiero	<ul style="list-style-type: none"> ● Recepción de soportes de pago correspondiente a las cuotas de seguimiento de las licencias de cannabis. ● Solicitud de estados de cuenta. ● Solicitud de acuerdos de pago sobre procesos sancionatorio y/o coactivo.

SUSTANCIAS QUIMICAS	
TEMA GENERAL	TEMA RELACIONADO
Soporte SICOQ.	<ul style="list-style-type: none"> ● Intermittencia del sistema de pago PSE. ● Dificultad para cambiar el estado del trámite a "enviado" en la plataforma. ● Recuperación de la contraseña y/ o usuario. ● Registro de movimientos en la plataforma

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022
Tramites de expedición del CCITE y Autorizaciones Extraordinarias	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta del estado del trámite. • Cargue de Movimientos. • Consulta relacionada con la emisión del Certificado de Uso masivo. • Solicitud de mesas técnicas 	
Conceptos técnicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de concepto técnico de mezclas. • Desconocimiento por parte de los usuarios sobre los conceptos técnicos sectoriales existentes que conlleva a la radicación de una petición por parte de los usuarios. 	

Por otro lado, la dependencia ha desplegado una estrategia compuesta por diferentes acciones con el fin de disminuir el volumen de PQRSD recibidas, tales como la actualización de los micrositos con cápsulas informativas, videos tutoriales, banners informativos, guías y grabación de capacitaciones que permiten al usuario auto gestionar dudas, consultas e inquietudes sobre los temas anteriormente identificados.

Es importante resaltar que pese al alto volumen de PQRSD asignado a esta dependencia, en el cuarto trimestre de 2024, no se presentaron vencimientos dado que se realizó la oportuna gestión del universo total evitando incumplimiento de los términos de Ley...”

Viendo lo anterior, La OCI se permite reconocer el trabajo por parte de la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes y de los equipos pertenecientes a la misma, ya que se evidencia el cumplimiento de los mandatos legales en el tramite de PQRSD en este MJD, y aunque presentan contingencia en las formas de recepción de estos no se presentaron en las muestras obtenidas retrasos o incumplimientos en las solicitudes de los ciudadanos.

Situación general de la atención de PQRSD:

La Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, dispone en su artículo 76 que:

“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)”.

A su turno, la Resolución 685 de 2017, por la cual se conforman los grupos internos de trabajo en la estructura funcional interna del Ministerio de Justicia y del Derecho, se establecen sus funciones y las de sus coordinadores, dispone en su artículo 36, entre otras funciones, que la labor que le corresponde al Grupo de Servicio al Ciudadano es la de:

“(...) Atender y responder en el primer nivel las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio para tal fin. Tramitar, controlar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos ante la entidad, de conformidad con los procedimientos institucionales que sean definidos (...)”.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Para ello, se analizaron aspectos formales y sustanciales sobre dicha gestión, y finalmente se procedió a determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad de la atención de PQRSD por parte de la entidad.

1.1. Cumplimiento de criterios formales sobre la atención de PQRSD, por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano.

La OCI diseñó el instrumento de evaluación y verificación que se presenta a continuación, el cual contiene la descripción normativa, la validación del cumplimiento de la entidad y el resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, a saber:

Criterio	Descripción	Cumplimiento		Verificación															
		Si	No																
Ley 1437 de 2011	Artículo 5, numeral 1. (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021) Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exigen para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.	X		<p>El MJD permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRSD, para lo cual tiene dispuesto, según la Resolución 163 de 2021 los siguientes canales oficiales: Telefónico, presencial, virtual, servicio Postal o correspondencia. Se verificó que, en la página WEB del ministerio, se le informa al ciudadano los canales de atención disponibles. Se constata que los medios de entrada de las PQRSD analizadas en el universo, según lo arrojado por el SGDEA, fue:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>MEDIO</th> <th>CANT.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canal Escrito</td> <td style="text-align: center;">615</td> <td style="text-align: center;">3.66</td> </tr> <tr> <td>Canal Virtual</td> <td style="text-align: center;">16177</td> <td style="text-align: center;">96.20</td> </tr> <tr> <td>**Sin Clasificar</td> <td style="text-align: center;">24</td> <td style="text-align: center;">0.14</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: center;">16816</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>** Formularios web, correo actos de corrupción</p> <p>Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 96.20%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD</p>	MEDIO	CANT.	%	Canal Escrito	615	3.66	Canal Virtual	16177	96.20	**Sin Clasificar	24	0.14	Total	16816	100%
MEDIO	CANT.	%																	
Canal Escrito	615	3.66																	
Canal Virtual	16177	96.20																	
**Sin Clasificar	24	0.14																	
Total	16816	100%																	



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X		<p>En la página WEB del MJD se encuentra el menú del servicio al ciudadano; en donde se ubica el enlace que dirige a la carta de trato digno.</p> <p>Se verifica que el enlace es funcional, y en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, en los que el Ministerio de Justicia y del Derecho se compromete a atenderlos con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad; por otro lado, se mencionan los canales de atención, telefónico, presencial y virtual, según se evidencia en el enlace correspondiente.</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno</p>
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X		<p>Mediante la Resolución 685 de 2017, artículo 36, se creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General del Ministerio de Justicia y del Derecho, que actúa como dependencia especializada en el tema, y es la segunda línea de defensa de acuerdo con el esquema de control interno.</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
	<p>Artículo 2.1.1.6.2. <i>Informes de solicitudes de acceso a información</i> . De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 d</p>	X		<p>Se evidencia que el MJD -en la página WEB, enlace informes servicio al ciudadano- presenta a los interesados los informes consolidados de PQRSD, con periodicidad trimestral.</p> <p>Se constata que en los informes se discriminan las PQRSD por modalidad y días de respuesta para cada una. Estos pueden ser consultados en:</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes</p> <p>A la fecha del presente informe se encuentra publicado el informe correspondiente al tercer trimestre del año 2024.</p> <p>Por otro lado, se verifica que en el enlace de transparencia existe un apartado, el 1.10, que se refiere a las PQRSD, y es funcional: "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado".</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/transparencia</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9	Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	X	La OCI obtuvo evidencia del envío al señor ministro del informe correspondiente al tercer trimestre de 2024 mediante MJD-MEM24-0007884 del 13 de diciembre de 2024.
Ley 1474 de 2011, art. 76	Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	X	En cumplimiento de lo ordenado por la Constitución Política, así como en las Leyes 734 de 2002, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y demás legislación concordante, mediante Resolución 0685 del 11 de septiembre del 2017, se organizaron algunos grupos internos y se establecieron las funciones del Grupo de Servicio al Ciudadano, como dependencia encargada de las PQRSD. https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano
	Artículo 76. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X	La OCI realiza la vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRSD ⁴ ; los resultados son incorporados en los informes semestrales que se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del menú Ministerio: https://www.minjusticia.gov.co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas




INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		S i	N o	
	<p>Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	X		<p>Se determina que en la página WEB del Ministerio se puede ubicar la ventanilla única virtual, donde se encuentran los formularios para poder radicar las PQRSD, como también la guía que explica como presentar las peticiones</p> <p>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS</p>
Decreto 1081 2015	<p>Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la</p>	X		<p>En la página WEB del Ministerio se puede ubicar -en el menú de servicio al ciudadano- el vínculo para consultar en la denominada ventanilla única virtual -VUV-; con el usuario y radicado (señalado en el momento en el que se ingresó o radicó la solicitud) se puede hacer seguimiento al estado de la solicitud del ciudadano:</p> <p>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb</p>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Código: F-SE-01-02
			Versión: 04
			Vigencia: 25/08/2022
	misma.		

1.2. Cumplimiento de términos para la contestación y/o trámite de peticiones, quejas y reclamos.

La Oficina de Control Interno del MJD ha realizado seguimiento a la atención y prestación del servicio de atención y trámite de las PQRSD de los ciudadanos y diferentes grupos de interés, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, así como al cumplimiento de los documentos, políticas de operación y lineamientos institucionales que se han generado para garantizar la atención a los requerimientos de la ciudadanía.

Con el fin de determinar los radicados con posibles incumplimientos de términos, se realizó revisión de la muestra de 180 PQRSD, evaluando las PQRSD cuyo plazo de respuesta vencía entre el 1º y el 30 o 31 de cada mes.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realizó la validación de la información suministrada, luego de la interlocución con las dependencias, para determinar el nivel de cumplimiento para la muestra, como se ve a continuación:

PQRSD	Número de PQRSD	%
Oportunas	176	97,78%
Extemporáneas	4	1.67 %
Oportunas, con problemas de envío	0	0%

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar que el 97.78% de las PQRSD del MJD se tramitan oportunamente, y se registran en el sistema SGDEA, si se tienen en cuenta las respuestas oportunas, aunadas a las respuestas oportunas, pero con problemas de envío. Concluyéndose también que el porcentaje de desatención, por extemporaneidad, en promedio disminuyó con relación al informe de junio de 2024.

Informe OCI	Respuestas extemporáneas	% del total
Con corte a junio de 2024	11	2.42 %
Con corte a diciembre de 2024	4	1.67 %

Por otro lado, se pudo comprobar que en esta auditoría tampoco se presentaron casos en que no se respondieron PQRSD.

Vamos a continuación a reseñar las PQRS que fueron evaluadas como extemporáneas, señalando el radicado y la dependencia responsable:



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04


Vigencia: 25/08/2022

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Grupo de Política Criminal y Penitenciaria	1	MJD-EXT24-0026290
Dirección de Justicia Formal (DJF)	2	MJD-EXT24-0057784 MJD-EXT24-0062035

Veamos la discriminación de la información por dependencia, para identificar cuáles fueron las PQRSD que se definieron como extemporáneas, tanto como el razonamiento de la OCI, a saber:

DIRECCIÓN DE POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA – DPCP (2)

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT24-0026290		martes, 02 de julio de 2024	martes, 02 de julio de 2024	<p>12/junio/2024</p> <p>Comentario de la dependencia Grupo de Política Criminal: Esta petición llegó al Ministerio de Justicia el 16 de mayo de 2024, asignado a la Dirección de Política Criminal y Penitenciaria. Se asigno a la contratista Sandra Milena Calderón Lozano, el día 17 de mayo y se remitió para trámite a la contratista María Camila Medina García. Revisando el sistema SGDEA, se evidencia que el día 02/08/2024 a las 17:31:31 la usuaria Cristina Marcela Piña Arciniegas, del grupo de gestión documental registro la siguiente anotación: "Se realiza cambio en Tipo de Solicitud de PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR (15 DÍAS) a CONSULTA O CONCEPTO TÉCNICO (30 DÍAS)" Con oficio radicado MJD-OFI24-0023904 de fecha 12 de junio de 2024, se emitió respuesta a la petición. Esta petición no se tramitó de manera extemporánea, ya que se atendió dentro del término previsto para emitir consulta o concepto, como lo estableció la oficina de gestión documental. Sin embargo, teniendo en cuenta que la contratista y la coordinadora del grupo de política penitenciaria para la fecha de los hechos ya no laboran en el Ministerio, se desconocen las razones del cambio de tipología. Comentario GGD la petición se clasificó como una petición de interés general, sin embargo, realizado el análisis por parte del profesional asignado al caso se estableció que este correspondía a una consulta, y además se debía esperar las instrucciones directas por parte del director general, por tal motivo se solicita el cambio de tipología, dado que esta se atendió en término teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 0163 de 2021</p>	<p>La OCI encontró durante la realización de esta auditoria que el radicado en mención fue clasificado en primera instancia con la tipología Petición General 15 Días, y 57 días después su clasificación cambio a Concepto Técnico 30 días. Así bien este cambio genero dudas respecto a la razón del cambio, ya que este no se encuentra justificado en la trazabilidad del radicado en el aplicativo SGDA. Si bien la petición fue respondida dentro de los términos, se recomienda tanto a la dependencia como al GGD que los cambios de tipología que se realicen sean justificados con la normatividad y se está justificación sea consignada en la trazabilidad de la petición.</p>

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA			Código: F-SE-01-02
				Versión: 04
				Vigencia: 25/08/2022
MJD-EXT24-0063880	Jueves, 14 de noviembre de 2024		<p>Como se reporta, esta petición fue atendida dentro de los términos de Ley, toda vez que la petición fue radicada ante el Ministerio y asignada a la Dirección de Política Criminal el día 22 de octubre de 2024 y con oficio MJD-OFI24-00046335 del 23 de octubre de 2024 se realizó traslado al INPEC por competencia y mediante oficio MJD-OFI24-0046559 del 24 de octubre de 2024 se dio respuesta al peticionario, por lo tanto, no se incumplieron los términos en el trámite de esta petición.</p>	<p>Si bien la petición se respondió en términos correctos desde la dependencia, quien al identificar que el correcto tramite era trasladar la solicitud, se recomienda que cuando se identifiquen esos casos se informe a GGD para realizar el cambio de tipificación en SGDA</p>

DIRECCIÓN DE JUSTICIA FORMAL – DJF (5)

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGA EA	Fecha de vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT24-0057784		lunes, 21 de octubre de 2024	lunes, 21 de octubre de 2024	<p>18 octubre 2024</p> <p>Con respecto al radicado de respuesta No. MJD-EXT24-0057784, mediante el cual, la Fiscalía General de la Nación responde la solicitud de información identificada con MJD-OFI24-0038644 con asunto "Solicitud de Información sobre Denuncias Reportadas por Comisarias de Familia", elevada por la Dirección de Justicia Formal (DJF) es oportuno señalar que, dicha respuesta no contiene solicitud alguna toda vez que en la misma se nos informa que se dará traslado de nuestra solicitud a la SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y ESTRATEGIA INSTITUCIONAL Y LA DELEGADA PARA LA SEGURIDAD TERRITORIAL de la Fiscalía General de la Nación, por lo cual se infiere que no se ha vulnerado el derecho de petición de ningún tercero por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho. Es importante resaltar que, durante el tiempo que el radicado MJD-EXT24-0057784 permaneció en la bandeja del SGDEA del contratista FABIAN ANDRÉS JIMÉNEZ CRUZ de la Dirección de Justicia Formal, quien redactó la solicitud inicial MJD-OFI24-0038644, se intentó explorar otros medios alternativos para obtener la información solicitada a la Fiscalía General de la Nación, dado que hasta el momento no se ha recibido la información solicitada a dicha entidad, Por ello, la Dirección de Justicia Formal procedió a reiterar la solicitud mediante el radicado MJD-OFI24-0045518. Finalmente, la Dirección de Justicia Formal procede a devolver nuevamente a la respuesta emitida por la Fiscalía General de la Nación con el fin de dar cierre al proceso, conforme a lo establecido</p>	<p>Al momento de la revisión PQRSD en mención la OCI encuentra una solicitud de servicio realizado por un ciudadano ante ICBF, donde denuncia desaparición de un NNA, la cual fue remitida a fiscalía general de la Nación y este remite copia de la misma a este MJD.</p> <p>En primera instancia interpreta esta oficina que el correcto manejo de la petición es darle traslado ante organismo competente dada la naturaleza de la solicitud. Por lo tanto, al verificar el trámite dado a la misma se identifica que esta no fue trasladada, y que la respuesta dada al parecer no tenía relación con la petición. Por lo que se solicitó información al respecto a la dependencia, la cual explica a esta oficina que esta petición corresponde a una respuesta a una solicitud realizada por este MJD para que les fueran informadas las denuncias realizadas por Comisarias de Familia. y que la confusión de la petición se debe a un reporte ineficiente por parte de la Fiscalía general de la Nación.</p>

		INFORME DE AUDITORIA INTERNA			Código: F-SE-01-02
					Versión: 04
					Vigencia: 25/08/2022
MJD-EXT24-0062035	miércoles, 06 de noviembre de 2024	22 de octubre 2024	30 de octubre 2024	<p>es oportuno acotar que, una vez recibida la petición, se estudió la solicitud y se proyectó respuesta dentro del término legal para ello y fue remitida dicha respuesta de manera inicial mediante memorando MJD-OFI24-0047530 respuesta que se complementó ese mismo día, mediante radicado MJD-OFI24-0047233, con el fin de brindar aun mayor claridad de respuesta al peticionario, garantizando su derecho fundamental de petición.</p>	<p>La OCI encuentra durante la revisión del radicado que la petición fue calificada con una tipología errónea por parte del GGD, ya que el tema del que trata no corresponde a la competencia de este MJD, por lo tanto, debió ser tipificada como traslado (5 días), acción que no se realizó, y si bien la dependencia dio respuesta dentro de los términos indicados en el SGDEA, esta debe estar también al pendiente de las tipificaciones y solicitar a GGD el cambio.</p>

Conclusiones en relación con la extemporaneidad en la atención de PQRSD

En seguida, se anotan algunos comentarios generales y/o específicos para las áreas que presentan respuestas extemporáneas:

1. Después de analizar las PQRSD podemos observar que existe una indebida tipificación por parte del GGD, circunstancia que, pese a que debe ser mejorada por parte de ese grupo, no constituye un obstáculo para que las dependencias responsables examinen con cuidado la naturaleza real de la PQRSD, con sujeción a lo cual deben brindar el tratamiento que ordena La Ley 1755 de 2015. Como se mencionó en anteriores informes, en la mayoría de los casos evaluados no se está solicitando al GGD el cambio del término de gestión asignado inicialmente por los radicadores en el SGDEA.

2. Encontramos también que si bien el procedimiento Manual de Archivo y correspondencia establecido por el Grupo de Gestión Documental, contempla el siguiente procedimiento:

“Los cambios de tipología deben ser solicitados a la cuenta tipologiasdocumentales@minjusticia.gov.co, previo al vencimiento del trámite administrativo asignado, acompañados de la respectiva justificación técnica y normativa aplicable.” (Manual-GD-02 V-2020).

Se recomienda que estas solicitudes sean plasmadas adicionalmente dentro de la trazabilidad de las peticiones dentro del aplicativo SGDEA a fin de mantener un control permanente y visible al momento de realizar revisiones o controles.

3. Es necesario recordar que el tiempo para efectuar los traslados por competencia de las PQRSD a otras Entidades es de cinco (5) días hábiles. Igualmente se ha recomendado evaluar con diligencia la competencia o no de la entidad para responder la PQRSD para, de no serlo, solicitar el cambio de tipo de petición (tipología) lo más pronto posible, siempre antes del vencimiento del término legal. Ello habilitaría al gestor SGDEA para arrojar las alertas automáticas pertinentes que permitieran al funcionario o contratista ejercer los controles a que hubiera lugar, así mismo, facilitaría al enlace responsable de la dependencia a generar otras alertas pertinentes.

Así las cosas, es necesario corregir esta situación, pues el hecho de que los peticionarios no hayan manifestado inconformismo respecto a las respuestas tardías no significa que no se haya vulnerado el mandato constitucional.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

2. Análisis de Riesgo

La Oficina de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos asociados a la atención de PQRSD.

El objetivo del procedimiento P-GG-01 "Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés" es gestionar los requerimientos formulados ante el Ministerio de Justicia y del Derecho, a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de brindarles orientación y atender sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, de manera adecuada y oportuna.

Es importante precisar que, revisada la última matriz de riesgos y controles, publicada en la página WEB de la entidad, se observó que el proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de Interés, a cargo del GSC, tiene identificado un evento de riesgo para el proceso a su cargo, asociado a cinco causas, y seis controles, que pretende evitar o mitigar:

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
Incumplimiento de los términos establecidos para responder PQRSD a los grupos de interés del Ministerio	<p>El evento de riesgo identificado, por el GSC, es uno solo, asociado a incumplimiento de términos. Las causas descritas son:</p> <ul style="list-style-type: none">A. Falta de conocimiento por parte de servidores y contratistas para el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental que soporta la gestión de las PQRSDB. Incorrecto reparto de las PQRSD a las dependencias a través del Sistema de Gestión Documental.C. Inadecuado seguimiento a la respuesta de las PQRSD dentro de las dependencias, en su rol de primera línea de defensa.D. Falta de autocontrol de los colaboradores (servidores y contratistas) del Ministerio para dar respuesta a las PQRSD recibidas de manera oportuna <p>Se pudo observar, en el sitio WEB del MJD denominado Sistema Integrado de Gestión (SIG), en el cuadro de seguimiento al mapa de riesgos de gestión, el registro de algunas actividades que han venido desarrollando el GSC y el GGD durante el 2024. Entre ellas tenemos: Se reporta documento semestral de necesidades y requerimientos al aplicativo, con el fin de validar las funcionalidades del mismo, y por tanto las pruebas realizadas al módulo PQRSD. mesas de trabajo realizadas con el GGD, prensa y subdirección de tecnología, con el fin de verificar la efectividad de los controles que se encuentran establecidos en el procedimiento: "Gestión de requerimientos de los grupos de interés capacitaciones del sistema de gestión documental del segundo semestre, verificando los listados de asistencia y así mismo, la participación de todas las dependencias, especialmente de aquellas que generan más inconsistencias, incluyendo los temas referentes al daño antijurídico.</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/SIG/Paginas/mapa-de-riesgos.aspx</p>

Al respecto la OCI resalta los avances, estrategias y tareas implementadas a fin de disminuir la materialización del riesgo.

Se ha evidenciado un trabajo transversal por parte de las dependencias en pro de dar respuesta dentro de los términos de ley a las solicitudes realizadas por la ciudadanía a este

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

MJD.

Aun así, sin perjuicio de lo dicho en anteriores informes frente a los controles que pueden ser implementados para evitar la consumación de las amenazas asociadas a la desatención de PQRSD, es necesario señalar que si bien en esta oportunidad no se presentaron inconsistencias que materialicen dichas amenazas, aún es necesario fortalecer y/o intensificar y promover los controles del proceso.

3. Conclusiones, hallazgos y/ recomendaciones

Conclusiones:

Teniendo en cuenta que la muestra analizada en este informe representa un poco menos del 1.07 % de las PQRSD que ingresaron al Ministerio de Justicia y el Derecho durante el periodo comprendido entre el 1° de julio de 2024 y 31 de diciembre de 2024, podemos concluir con cierta probabilidad que:

1.- La causa más reiterada para que los funcionarios y/o contratistas no cumplan su deber de contestar a tiempo las PQRSD, es la falta de diligencia en la verificación de los términos, se confían en la fecha que arroja el SGDEA (tipología) e incurrir en error.

2.- Para el período evaluado, se observa un mejoramiento en las dependencias en cuanto a la atención a las PQRSD, en comparación con el informe pasado; aunque, se evidenciaron cambios de la tipología por parte del GGD, esto no afectó la respuesta dentro de los términos establecidos por la normatividad

Dado que se siguen presentando situaciones de cambio en las tipologías de algunas PQRSD, se hace necesario el compromiso de las personas designadas en cada una de las dependencias, para la atención de los requerimientos y el control permanente del SGDEA.

Recomendaciones:

Como quiera que vayan presentándose dificultades asociadas a la atención extemporánea de la petición en razón de la indebida tipificación por parte del GGD, las cuales han sido registradas en el marco de informes de auditoría emitidos por este despacho en oportunidades anteriores, las recomendaciones que a renglón seguido se van a emitir deben ser atendidas por las dependencias con el propósito de generar el mejoramiento de dicho proceso. Lo anterior, sin perjuicio de que las dependencias puedan ofrecer mejores alternativas sobre el particular.

En este sentido, la Oficina de Control Interno, continuará realizando seguimiento a las dependencias en el próximo informe a fin de determinar si se van superando las dificultades, y de no observar que se adoptaron correctivos, procederá a informar a las autoridades de rigor para que promuevan la investigación a que haya lugar.

Las siguientes son las recomendaciones que generamos (algunas de ellas se han recomendado en informes anteriores):

1. **Cargar evidencia al SGDEA cuando no fue exitoso el envío:** Ante la presencia de casos de *don't replay o no replay*, es decir, cuando no se encuentran resultados después de realizar la gestión de envío al destinatario, es necesario que tal constancia se registre en el

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

SGDEA para asegurar la evidencia de la trazabilidad y de que efectivamente no fue posible el envío al destinatario.

2. **Fortalecimiento de Controles:** Se recomienda a las dependencias que presentaron respuestas extemporáneas (Dirección de Justicia Formal) reforzar los controles establecidos o, en su caso, reformularlos para cumplir con los parámetros procedimentales y normativos relacionados con la atención a PQRSD.

3. **Garantía de Entrega Oportuna:** Cuando quiera que se presenten problemas de gestión de envío tardío, es decir, que brindan respuestas a tiempo, pero estas no llegan al peticionario en el plazo requerido, se les recomienda implementar controles que aseguren la entrega oportuna de las respuestas.

4. **Asociación de Respuestas en el Sistema:** Las dependencias en la primera línea de defensa y el GGD junto con el Grupo de Servicio al Ciudadano en la segunda línea de defensa, deben garantizar que cada requerimiento radicado con tipología PQRSD tenga una respuesta asociada en el sistema. Al tramitar paz y salvo por retiro, se debe evitar la existencia de PQRSD cerradas sin respuesta.

5. **Reenvío Inmediato de Peticiones:** Las dependencias deben reenviar inmediatamente las peticiones recibidas por correo electrónico a los correos designados por el GGD para radicación.

6. **Revisión de Términos de Radicación:** Al recibir requerimientos por SGDEA, las dependencias deben revisar los términos de radicación y solicitar cambios inmediatos si la tipología no es correcta, asegurando así el cumplimiento de los términos de respuesta.

7. **Cambios de Tipología con Anticipación:** Se recomienda realizar cambios de tipología antes del vencimiento del término del radicado inicial de la PQRSD, y no en fecha posterior, para evitar justificar un incumplimiento.

8. **Verificación de Competencia:** Las dependencias deben verificar si lo solicitado es competencia del Ministerio. De no ser así, y si amerita un traslado por competencia, este debe realizarse dentro de los cinco días hábiles siguientes, informando al peticionario sobre el traslado realizado.

9. **Control de Firmas y Envío de Respuestas:** Las dependencias deben establecer controles que aseguren que las respuestas sean firmadas y enviadas al peticionario por el correo del SGDEA o, en caso de fallas del sistema, por cualquier otro medio, garantizando la recepción por parte del peticionario y la trazabilidad del documento electrónico.

10. **Capacitación en Gestión Documental:** El GGD debe capacitar a los nuevos funcionarios y contratistas sobre el uso del gestor documental, incluyendo creación de certificaciones de envío automáticas, elaboración de respuestas, cargue de evidencias, firmas, transferencias y cambios de tipología. Asimismo, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe capacitar a los nuevos funcionarios sobre los procedimientos internos y términos para la atención de PQRSD. Estas capacitaciones serían más efectivas si se realizan presencialmente por las dependencias.

11. **Análisis de Volumen de PQRSD** Se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano, en coordinación con la SCFSQE, analizar la razón del alto volumen de PQRSD para



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

determinar si se debe a problemas de comprensión del significado de PQRSD y su diferencia con la actuación de un trámite, y tomar medidas correctivas en consecuencia. También es posible que existan deficiencias en la comunicación de información a los ciudadanos sobre los trámites que deben realizar ante el Ministerio.

12. **Compromiso de los Enlaces de PQRSD:** Es necesario que las personas designadas en cada dependencia como enlaces de PQRSD se comprometan con la atención de los requerimientos y el control permanente del SGDEA.

13. **Coordinación y Acompañamiento de Planes de Mejoramiento:** El GGD y el Grupo de Servicio al Ciudadano deben coordinar y acompañar los planes de mejoramiento de las dependencias con respuestas tardías a PQRSD. Las dependencias con problemas de extemporaneidad y/o gestión de envío deben formular planes de mejora para superar estas situaciones. Asimismo, las dependencias con planes de mejora asociados a la atención de PQRSD deben analizar la pertinencia de replantear las acciones definidas si no están obteniendo los resultados esperados.

14. **Justificación de Incumplimientos:** La Oficina de Control Interno destaca que estas recomendaciones han sido realizadas en informes anteriores, y algunas dependencias aún presentan fallas en la atención de PQRSD. Por lo tanto, se exige que dichas dependencias justifiquen por qué no han tenido en cuenta las recomendaciones.

Ana María Palacio Mesa

Profesional OCI

Fernando Octavio Ortiz Marín

Jefe OCI (E)