

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

INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRS

PRIMER SEMESTRE
2026

INFORME FINAL

Oficina de Control Interno
Julio de 2026

	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 de la normatividad aplicable, los procedimientos internos y los controles establecidos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) y los canales de atención al ciudadano del Ministerio de Justicia y del Derecho, con el fin de determinar la oportunidad, calidad, trazabilidad y efectividad de la atención brindada a los ciudadanos.

2. Alcance de la auditoría:

Evaluar y verificar el cumplimiento de la normatividad vigente, los procedimientos institucionales, los controles establecidos y los mecanismos de seguimiento relacionados con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como con la operación y funcionamiento de los canales de atención a la ciudadanía del Ministerio de Justicia y del Derecho. La auditoría comprenderá la recepción, radicación, direccionamiento, trámite, respuesta, seguimiento y cierre de las solicitudes, así como la medición y reporte de indicadores asociados al proceso, respecto de las actuaciones adelantadas durante el período comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2026

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:

- o Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- o 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".
- o 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".
- o 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".
- o Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- o 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".
- o 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

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

disposiciones”.

- o 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”.
- o 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”.
- o 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”.
- o 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”.
- o 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.”
- o Manual de Archivo y correspondencia, código M-GD-02, vigencia 23/12/2020.
- o 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.
- o 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.
- o Decreto 1081 de 2015. “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República
- o Decreto 1069 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho".
- o Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dimensión Gestión con Valores para Resultados, Política de Servicio al Ciudadano.
- o Procedimiento, Gestión de requerimientos de los grupos de interés, Código: P-GG-01

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

- o Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones – PQRDSF I trimestre 2026
- o Consolidado de inconsistencias remitido por el Grupo de Servicio al Ciudadano

4. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se tuvo en cuenta el sistema de gestión de correspondencia –SGDEA– del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de **18.974** requerimientos de esa tipología² en el período auditado, como se observa a continuación:

TABLA 1

Mes	PQRSD
Enero	2014
Febrero	3247
Marzo	3906
Abril	3439
Mayo	3295
Junio	3073
Total, Semestre	18974

Tabla 1 resumen total PQRSD por mes.

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

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	5980	31,52%
GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	5194	27,37%
DIRECCION DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	1218	6,42%
DIRECCION DE JUSTICIA FORMAL	1059	5,58%
GRUPO DE CONTROL DE CANNABIS PARA FINES MEDICOS Y CIENTIFICOS	594	3,13%
GRUPO DE POLITICA PENITENCIARIA Y CARCELARIA	515	2,71%
GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	510	2,69%
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	447	2,36%
GRUPO DE EXTRADICIONES	370	1,95%
GRUPO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN DERECHO ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION	295	1,55%
DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	264	1,39%
GRUPO DE GESTION HUMANA	242	1,28%
GRUPO DE ACCIONES LEGALES Y CONSTITUCIONALES	236	1,24%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	183	0,96%
GRUPO DE TRASLADO DE PERSONAS CONDENADAS	179	0,94%
SUBDIRECCION DE CONTROL Y FISCALIZACION DE SUSTANCIAS QUIMICAS Y ESTUPEFACIENTES	144	0,76%
DIRECCION DE JUSTICIA TRANSICIONAL	143	0,75%
DIRECCIÓN JURÍDICA	116	0,61%

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02	
		Versión: 04	
		Vigencia: 25/08/2022	
GRUPO DE JUSTICIA EN EQUIDAD	116	0,61%	
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	111	0,59%	
DIRECCIÓN DE POLITICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS	96	0,51%	
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL DERECHO Y EL ORDENAMIENTO JURIDICO	92	0,48%	
GRUPO DE CASA DE JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	79	0,42%	
SUBDIRECCION DE ESTRATEGIA Y ANALISIS	77	0,41%	
SECRETARIA GENERAL	75	0,40%	
GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LA JUSTICIA ÉTNICA	72	0,38%	
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	63	0,33%	
VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA	61	0,32%	
GRUPO DE POLITICA CRIMINAL	60	0,32%	
GRUPO INTERNO DE COMISARÍAS DE FAMILIA	57	0,30%	
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	57	0,30%	
GRUPO DE ASISTENCIA JUDICIAL EN MATERIA PENAL	57	0,30%	
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	43	0,23%	
DESPACHO MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	37	0,20%	
GRUPO DE POLITICA CRIMINAL DE ADOLESCENTES Y JOVENES	26	0,14%	
GRUPO DE EXTINCION DE DOMINIO	23	0,12%	
GRUPO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	15	0,08%	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	15	0,08%	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	10	0,05%	
GRUPO DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	8	0,04%	
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	8	0,04%	
GRUPO DE ASUNTOS LEGISLATIVOS	7	0,04%	
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	6	0,03%	
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	4	0,02%	
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN JUSTICIA	3	0,02%	
GRUPO DE CALIDAD Y TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL	3	0,02%	
GRUPO DE SISTEMAS LOCALES DE JUSTICIA	2	0,01%	
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN JUSTICIA	1	0,01%	
VICEMINISTERIO DE POLITICA CRIMINAL Y JUSTICIA RESTAURATIVA	1	0,01%	
GRUPO DE ALMACEN, INVENTARIO Y TRANSPORTE	0	0,00%	
TOTAL	18974	100%	

Con el propósito de obtener evidencia suficiente y apropiada para el desarrollo de la auditoría, además de la muestra de PQRS, la Oficina de Control Interno realizó entrevistas semiestructuradas a los servidores públicos responsables de la atención presencial a la ciudadanía en el Ministerio de Justicia y del Derecho. Esta técnica de auditoría permitió verificar el nivel de conocimiento y aplicación de la normatividad vigente, los procedimientos institucionales y los controles relacionados con la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), así como el funcionamiento de los canales de atención a la ciudadanía. Adicionalmente, las entrevistas facilitaron la identificación de fortalezas,

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

oportunidades de mejora y posibles riesgos asociados con la prestación del servicio.

Para la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se utilizará como insumo la **Matriz de inconsistencias y/o fuera de términos** elaborada por el Grupo de Servicio al Ciudadano. Esta herramienta constituye un mecanismo de seguimiento de segunda línea, implementado por el proceso y permite identificar los casos que, de acuerdo con los controles efectuados por la primera línea de defensa, presentan posibles inconsistencias o incumplimientos en los tiempos de respuesta. La Oficina de Control Interno utilizará dicha matriz como fuente de información para la selección y verificación de registros, corroborando la información reportada mediante la revisión de las evidencias y registros disponibles en los sistemas de información y demás soportes que resulten pertinentes.

La selección de la muestra se realizó con enfoque basado en riesgos, priorizando aquellos registros que presentaban incumplimientos de mayor impacto, reincidencias, mayores tiempos de respuesta o inconsistencias que podrían afectar el cumplimiento de la normatividad aplicable y la prestación del servicio a la ciudadanía.

En este sentido, la OCI requirió a las dependencias responsables para que se pronunciaron 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, del 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) b. Y Grupo Control de Sustancias Químicas (en adelante GCSQ) Y c. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (en adelante DMASC) desde la OCI se solicitó a las dependencias pronunciarse sobre las razones del alto flujo y dinámicas del manejo de PQRSD que se plasma a continuación:

a. Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC):

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

“En respuesta a su solicitud a continuación se relacionan las razones por las cuáles se presenta alto flujo de PQRDSF en I trimestre de 2026 para el Grupo de Servicio al Ciudadano:

-Alto volumen de peticiones reiterativas sobre asuntos no competenciales: Se evidencia un alto volumen de peticiones reiterativas relacionadas con asuntos que no son competencia del Ministerio de Justicia y del Derecho. En estos casos, el Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC), en su calidad de primer nivel de atención, debe realizar la orientación correspondiente e informar al ciudadano sobre la entidad competente. Adicionalmente, el ingreso de solicitudes a través del correo electrónico facilita la radicación de este tipo de peticiones, incrementando la carga operativa del grupo.

-Confusión de los ciudadanos frente al alcance de la herramienta LegalApp y de las competencias institucionales: Se observa que algunos ciudadanos asocian la herramienta LegalApp con un canal para la resolución directa de sus casos. Si bien esta plataforma informativa fue desarrollada por el Ministerio de Justicia y del Derecho para facilitar el acceso a la justicia mediante información clara sobre trámites legales, rutas de atención y autoridades competentes, su finalidad es exclusivamente orientadora y no sustituye las competencias de las entidades encargadas de resolver cada situación.

Asimismo, al realizar búsquedas en internet sobre temas relacionados con el acceso a la justicia, el portal del Ministerio suele aparecer entre los primeros resultados. Esta situación genera la percepción de que la entidad tiene competencia para atender o resolver cualquier asunto jurídico, lo que ocasiona la radicación de PQRD relacionadas con temas de salud, educación, familia, demandas, denuncias, cobro de deudas, conflictos de convivencia, asesoría jurídica y otros asuntos que corresponden a diferentes autoridades.

-Naturaleza de las funciones del Grupo de Servicio al Ciudadano: El Grupo de Servicio al Ciudadano, como primer nivel de atención, tiene a su cargo la atención de solicitudes relacionadas con información pública, la orientación sobre la oferta institucional del Ministerio y la gestión de los asuntos residuales que le son asignados. En consecuencia, el grupo recibe y debe gestionar un volumen significativo de peticiones que requieren orientación inicial, incluso cuando estas no son competencia de la entidad.

-Desconocimiento por parte del ciudadano sobre las funciones, competencias y oferta institucional del Ministerio de Justicia y del Derecho: Se identifica que existe un desconocimiento generalizado por parte del ciudadano sobre las competencias y funciones del Ministerio y el alcance de su oferta institucional. Adicionalmente, el término "Justicia" presente en el nombre de la entidad lleva a muchos ciudadanos a asumir que el Ministerio presta asesoría jurídica, resuelve conflictos particulares o imparte justicia, lo que genera la radicación de PQRSD que corresponden a otras entidades del Estado. Esta situación impacta directamente el volumen de solicitudes que deben ser orientadas y trasladadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano.”

b. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

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

“De acuerdo con la solicitud recibida frente a las razones del incremento y alto flujo de PQRSD a cargo de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, nos permitimos indicar lo siguiente:

El incremento en el número de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRSD) obedece a diversos factores que han generado una mayor demanda de atención por parte del Grupo de Conciliación Extrajudicial en Derecho, Arbitraje y Amigable Composición. En primer lugar, se evidencia un aumento en la atención de acciones de tutela y de las quejas presentadas por los usuarios, las cuales requieren un trámite prioritario dentro de los términos legales.

Así mismo, se ha registrado un incremento en las solicitudes de emisión de conceptos jurídicos, derivado de la expedición e implementación de nuevas disposiciones normativas que han generado consultas por parte de los diferentes actores del sector.

De igual manera, la expedición del Decreto 042 de 2026, mediante el cual se reglamentan aspectos de la Ley 2220 de 2022, ha incrementado las solicitudes de orientación, interpretación y acompañamiento técnico, así como la radicación de peticiones relacionadas con su aplicación.

Finalmente, las fallas presentadas en el sistema de información - SICAAC, han ocasionado solicitudes por parte de los usuarios, lo que ha impactado el volumen de PQRSD gestionadas por el Grupo durante el período reportado.

En consecuencia, las peticiones recibidas se enmarcan en las funciones misionales de la dependencia”

c. Grupo Control de Sustancias Químicas:

“Durante el primer semestre de 2026 se evidenció un alto flujo de PQRSD direccionadas al Grupo de Control de Sustancias Químicas, situación que obedece a la diversidad, complejidad y volumen de los trámites y consultas que administra esta dependencia, así como a la interacción permanente con usuarios internos y externos.

La mayor concentración de solicitudes corresponde a los trámites de Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes (CCITE) y Autorizaciones Extraordinarias, respecto de los cuales los usuarios presentan consultas relacionadas con el estado de sus solicitudes, atención de requerimientos, cargue de documentos, definición del tipo de trámite (primera vez, renovación o sustitución), requisitos documentales, fallas en la plataforma tecnológica, trámites cancelados, trámites creados y no enviados, formas de pago, costos, procesos de facturación, solicitudes de mesas de trabajo, prórrogas, movimientos registrados en el SICOQ, creación de usuarios y desbloqueo de la plataforma.

Adicionalmente, la dependencia recibe un volumen importante de PQRSD relacionadas con la emisión de conceptos técnicos de mezclas con sustancias químicas controladas, notificaciones de no uso de sustancias químicas durante

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

determinados períodos, recepción y validación de informes semestrales presentados por entidades del Estado que utilizan sustancias químicas controladas, devolución de CCITE y Autorizaciones Extraordinarias expedidas en papel de seguridad (formatos anteriores), consultas de antecedentes requeridas por la Policía Nacional y la Fiscalía General de la Nación, orientación sobre procedimientos asociados a la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) para operaciones de importación y exportación, así como traslados por competencia hacia entidades como la Dirección General Marítima (DIMAR) y la Aeronáutica Civil, como consecuencia del Decreto 048 de 2014.

De igual manera, se gestionan documentos de carácter informativo provenientes de organismos nacionales e internacionales, entre ellos entidades del Estado y las Naciones Unidas. A este volumen se suma un número significativo de peticiones reiterativas presentadas por un mismo usuario en dos o más ocasiones durante el mismo día o de manera semanal y por canales diferentes, lo que incrementa la carga operativa del grupo.

Asimismo, se reciben PQRSD que no corresponden a la competencia de la Subdirección, las cuales deben ser revisadas, clasificadas y devueltas a Gestión Documental para su correcta reasignación, generando actividades administrativas adicionales.

En conclusión, el alto volumen de PQRSD registrado durante el primer semestre de 2026 responde a la amplitud de los servicios y trámites que administra el Grupo de Control de Sustancias Químicas y a la necesidad de brindar acompañamiento técnico y administrativo permanente a los usuarios, la atención de consultas especializadas como la gestión de solicitudes repetitivas.”

5.1 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

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

a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos ante la entidad, de conformidad con los procedimientos institucionales que sean definidos (...)”.

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.

5.2 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	Cumple	Verificación
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 exijan 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.	SI	El MJD permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRSD, para lo cual tiene dispuesto, según la Resolución 163 de 20213 los siguientes canales oficiales: Telefónico, presencial, virtual, servicio Postal o correspondencia. Se verificó que, en la página WEB del ministerio, se le informan 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: Canal escrito:393 Canal Virtual:18581 Otros:0 Total:18974 ** Formularios web, correo actos de corrupción Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 97.93%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumple	Verificación
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	SI	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 acuerdo con el esquema de control interno. https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones
Ley 1437 de 2011- Ley 190 de 1995	Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. 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 de 1995	SI	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. Se constata que en los informes se discriminan las PQRSD por modalidad y días de respuesta para cada una. Estos pueden ser consultados en: https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes A la fecha del presente informe se encuentra publicado el informe correspondiente al tercer trimestre del año 2024. 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". https://www.minjusticia.gov.co/transparencia
Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9	Artículo 9°. -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.	SI	La OCI obtuvo evidencia del envío al señor ministro del informe correspondiente al primer trimestre de 2026 mediante MJD-MEM26-0003413 del 12 de junio de 2026.
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.	SI	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

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Código: F-SE-01-02
			Versión: 04
			Vigencia: 25/08/2022
Criterio	Descripción	Cumple	Verificación
Ley 1474 de 2011, art. 76	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.	SI	La OCI realiza la vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRSD; 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/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas
Ley 1474 de 2011, art. 76	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	SI	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 https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS
Decreto 1081 2015	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 misma.	SI	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: https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb

5.3 Análisis de las entrevistas realizadas

Con el propósito de obtener evidencia suficiente y apropiada para el desarrollo de la auditoría, la Oficina de Control Interno realizó nueve (9) entrevistas semiestructuradas a servidores públicos que participan en la atención a la ciudadanía, de las cuales ocho (8) fueron aplicadas a funcionarios del Grupo de Servicio al Ciudadano y una (1) a un funcionario de la subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes. Las entrevistas comprendieron treinta y ocho (38) preguntas orientadas a evaluar aspectos relacionados con el conocimiento del proceso, la atención presencial, los canales de atención, la gestión de las PQRSD, la protección de datos, la accesibilidad, los riesgos y controles, así como las oportunidades de mejora del proceso:

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

Conocimiento del proceso:

Los funcionarios entrevistados evidenciaron un adecuado conocimiento de sus funciones y responsabilidades dentro del proceso de atención a la ciudadanía, así como de los procedimientos institucionales para la gestión de las PQRS. De igual manera, manifestaron conocer los términos legales para la atención de las diferentes modalidades de petición y los criterios que determinan cuándo una solicitud debe tramitarse como derecho de petición.

Respecto a las solicitudes que reciben con mayor frecuencia, se identificó que predominan las relacionadas con solicitudes de información pública, orientación sobre la oferta institucional del Ministerio, traslados por competencia, derechos de petición, notificaciones, consultas sobre certificados de carencia y peticiones reiterativas. Lo anterior evidencia que una parte importante de la gestión del proceso está orientada a brindar orientación sobre las competencias institucionales y a direccionar adecuadamente las solicitudes que no corresponden al Ministerio.

Asimismo, la totalidad de los funcionarios manifestó haber recibido capacitaciones recientes sobre atención al ciudadano y derecho de petición, indicando que la última jornada de capacitación se realizó durante el mes de junio de 2026.

Atención presencial al ciudadano:

Las entrevistas permitieron establecer que los servidores públicos orientan la atención presencial bajo los lineamientos del Protocolo de Atención al Ciudadano y la Carta de Trato Digno, privilegiando principios como el respeto, la escucha activa, el lenguaje claro y la búsqueda de soluciones para los ciudadanos.

En cuanto al proceso de atención, los funcionarios indicaron que solicitan la información mínima necesaria para brindar orientación y efectuar el registro correspondiente, incluyendo nombre, documento de identidad, datos de contacto y motivo de la consulta. Asimismo, manifestaron que la verificación de identidad se realiza mediante el documento de identificación cuando las características de la solicitud así lo requieren.

Frente a situaciones de inconformidad o comportamientos agresivos por parte de los ciudadanos, los entrevistados señalaron que procuran mantener una comunicación respetuosa, permitir que el ciudadano exponga sus inquietudes y aplicar técnicas de escucha activa y lenguaje claro para facilitar la resolución de la situación.

Respecto de la atención a personas con discapacidad, adultos mayores y población perteneciente a grupos étnicos, los funcionarios indicaron que aplican los protocolos institucionales de atención diferencial y procuran garantizar un trato digno e incluyente. En los casos en que existen barreras de comunicación, manifestaron que recurren a herramientas tecnológicas y, cuando resulta necesario, solicitan el apoyo del Ministerio de las Culturas para la traducción e interpretación de las solicitudes, con el fin de garantizar su adecuada radicación y respuesta.

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

Canales de atención a la ciudadanía:

Se evidenció que los funcionarios conocen los diferentes canales de atención habilitados por el Ministerio, incluyendo los canales presencial, telefónico, virtual y los formularios electrónicos. Igualmente, demostraron conocimiento sobre los criterios para remitir a los ciudadanos al canal más adecuado según la naturaleza de la solicitud.

En relación con las fallas tecnológicas, los entrevistados manifestaron que estas son reportadas oportunamente mediante la Mesa de Ayuda institucional y que, cuando se presentan indisponibilidades en los sistemas, implementan mecanismos alternos que permiten continuar con la atención y garantizar la recepción de las solicitudes.

Gestión de las PQRSD:

Las entrevistas evidenciaron un adecuado conocimiento del procedimiento para la radicación de las PQRSD, incluyendo las peticiones verbales. Los funcionarios conocen la información mínima requerida para registrar las solicitudes, los mecanismos para garantizar la correcta radicación y la forma en que se informa al ciudadano el número de radicado o la constancia de presentación.

Protección de datos personales:

Los funcionarios manifestaron conocer las obligaciones relacionadas con la protección de los datos personales de los ciudadanos y señalaron que la información únicamente es utilizada para los fines propios de la atención de las solicitudes, conforme a la normatividad vigente. De igual manera, indicaron conocer las restricciones relacionadas con el acceso y divulgación de información pública clasificada o reservada.

Accesibilidad y enfoque diferencial:

Respecto a las condiciones de accesibilidad física, las respuestas obtenidas evidenciaron percepciones diversas. Mientras algunos funcionarios consideran que las instalaciones cuentan con condiciones adecuadas para la atención de personas con movilidad reducida, otros estiman que existen aspectos susceptibles de mejora, especialmente en relación con los accesos al punto de atención.

En cuanto a la atención de personas con discapacidad visual o auditiva, la mayoría de los entrevistados manifestó aplicar los protocolos institucionales de atención; sin embargo, algunos señalaron que actualmente no existen suficientes herramientas o mecanismos especializados para este tipo de atención, lo que evidencia oportunidades de fortalecimiento en materia de accesibilidad.

Todos los funcionarios indicaron haber recibido capacitaciones relacionadas con enfoque diferencial, lenguaje claro y atención incluyente.

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

Riesgos y controles:

Uno de los principales aspectos identificados durante las entrevistas corresponde al desconocimiento que presenta la ciudadanía frente a las competencias y oferta institucional del Ministerio de Justicia y del Derecho, situación que obliga a realizar un número importante de orientaciones y traslados por competencia.

De igual manera, los entrevistados señalaron como una de las principales dificultades la demora en la obtención de respuestas por parte de algunas dependencias responsables del segundo nivel de atención, particularmente cuando se requiere orientación especializada o durante determinados horarios de la jornada laboral. Esta situación puede impactar la oportunidad en la atención brindada al ciudadano.

Como principal riesgo del proceso, la mayoría de los funcionarios identificó la posibilidad de generar respuestas extemporáneas por parte de las dependencias competentes, con el consecuente riesgo de materialización de daño antijurídico para la Entidad.

Frente a los controles existentes, los entrevistados reconocieron la aplicación de los procedimientos institucionales, los protocolos de atención, la matriz de riesgos y las acciones derivadas de los planes de mejoramiento como mecanismos orientados a prevenir errores en la orientación y gestión de las PQRSD.

Mejora continua:

Los funcionarios identificaron diversas oportunidades de fortalecimiento del proceso, destacando la necesidad de incorporar herramientas de inteligencia artificial para apoyar la orientación inicial de los ciudadanos y la clasificación preliminar de las PQRSD, fortalecer la planta de personal destinada a la atención telefónica y presencial, modernizar la infraestructura tecnológica y optimizar el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA).

Asimismo, manifestaron la necesidad de fortalecer las capacitaciones relacionadas con la oferta institucional y las competencias del Ministerio, así como desarrollar procesos formativos en inteligencia artificial, competencias blandas y servicio al ciudadano, con el propósito de mejorar la calidad de la atención y la oportunidad en la respuesta a las solicitudes ciudadanas.

Las entrevistas realizadas por la OCI evidencian que los servidores que participan en la atención a la ciudadanía poseen un adecuado conocimiento del proceso, de los procedimientos institucionales y de los términos legales aplicables a las PQRSD. Asimismo, se observa apropiación de los protocolos de atención al ciudadano, protección de datos personales, enfoque diferencial y gestión de los distintos canales de atención, respaldada por procesos de capacitación recientes. Lo anterior refleja un adecuado nivel de madurez operativa, así como de control en la ejecución de las actividades asociadas a la atención ciudadana directa.

A pesar de las fortalezas identificadas, las entrevistas permitieron evidenciar aspectos susceptibles de fortalecimiento, particularmente en materia de

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

accesibilidad para personas con discapacidad, disponibilidad de herramientas especializadas de atención, modernización tecnológica y optimización del SGDEA. Adicionalmente, se identifican riesgos asociados al desconocimiento ciudadano sobre las competencias de la entidad, así como a las demoras en las respuestas emitidas por algunas dependencias del segundo nivel de atención, factores que pueden afectar la oportunidad en la gestión de las PQRSD y aumentar el riesgo de respuestas extemporáneas, por lo que resulta pertinente fortalecer los mecanismos de articulación institucional, seguimiento y apoyo tecnológico al proceso.

5.4 Análisis del comportamiento del canal telefónico

Con el propósito de complementar las pruebas de auditoría y obtener evidencia objetiva sobre el funcionamiento de los canales de atención a la ciudadanía, la Oficina de Control Interno analizó la información suministrada por la Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia, correspondiente al tráfico de llamadas telefónicas registradas durante el período comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2026. Este análisis tuvo como finalidad evaluar el comportamiento del canal telefónico, identificar el volumen de llamadas recibidas y no contestadas, así como verificar la distribución de la demanda entre las diferentes áreas y puntos de atención del Ministerio, con el fin de establecer posibles riesgos u oportunidades de mejora asociados a la capacidad operativa y a la oportunidad en la atención brindada a la ciudadanía.

El canal telefónico constituye un mecanismo válido para el ejercicio del derecho de petición de manera verbal, conforme lo establece el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y, de manera específica para el sector, el Decreto 1166 de 2016, que regula la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales, así como la Resolución 163 de 2021 del Ministerio de Justicia y del Derecho

A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos del análisis de la información, acompañados de cuadros que permiten visualizar el comportamiento del canal telefónico durante el período evaluado y soportan las conclusiones formuladas por la Oficina de Control Interno:

Comportamiento mensual del canal telefónico					
Mes	Total	Contestadas	No contestadas	% contestadas	% no contestadas
Enero	1136	247	889	21,7%	78,3%
Febrero	4370	486	3884	11,1%	88,9%
Marzo	6587	837	5750	12,7%	87,3%
Abril	6170	742	5428	12,0%	88,0%
Mayo	4826	696	4130	14,4%	85,6%
Junio	5826	682	5144	11,7%	88,3%
Total semestre	28915	3690	25225	12,8%	87,2%

El canal de atención telefónica constituye uno de los principales mecanismos dispuestos por el Ministerio de Justicia y del Derecho para brindar orientación, información y atención a la ciudadanía. A través de este canal se reciben consultas relacionadas con la oferta institucional, el estado de trámites, la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), así como solicitudes de información y orientación sobre las competencias de las diferentes

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

dependencias. De acuerdo con la naturaleza de la consulta, las llamadas son atendidas directamente por el Grupo de Servicio al Ciudadano o direccionadas a las dependencias competentes, las cuales brindan atención especializada cuando la solicitud requiere conocimientos técnicos o información específica. En este contexto, el análisis del comportamiento del tráfico de llamadas constituye una herramienta que permite evaluar la demanda del canal telefónico, identificar patrones de atención y establecer posibles riesgos asociados con la capacidad operativa y la oportunidad en la prestación del servicio.

Durante el período comprendido entre el 1.º de enero y el 30 de junio de 2026, el canal telefónico del Ministerio registró un comportamiento dinámico, evidenciándose un incremento significativo en el volumen de llamadas a partir del mes de febrero y una demanda sostenida durante los meses de marzo, abril, mayo y junio. Este comportamiento refleja que el canal telefónico continúa siendo uno de los principales medios de contacto utilizados por la ciudadanía para acceder a la oferta institucional y obtener orientación sobre los servicios prestados por la Entidad.

Durante el período de enero a junio de 2026, el canal telefónico del Ministerio registró un total de 28.915 llamadas, de las cuales 3.690 (12,8%) fueron efectivamente contestadas, mientras que 25.225 (87,2%) no recibieron atención. Se observa que, a partir de febrero, el volumen de llamadas se incrementó de manera sostenida sin que la capacidad de atención del canal presentara una mejora proporcional, manteniéndose la tasa de atención en un rango entre 11,1% y 14,4% durante cinco de los seis meses evaluados. Esta situación configura un riesgo relevante para la oportunidad y accesibilidad del servicio al ciudadano, con posible impacto en el ejercicio del derecho de petición, en los principios de oportunidad y accesibilidad de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG y del PTEP.

En consecuencia, el análisis de esta información permite valorar la capacidad de respuesta del canal, identificar posibles puntos de congestión y generar insumos para el fortalecimiento de la atención al ciudadano.

Análisis específico del comportamiento del canal telefónico SCFSQE y de la atención presencial de la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes SCFSQE

En desarrollo de la presente auditoría, la Oficina de Control Interno consideró pertinente realizar un análisis específico del comportamiento del canal telefónico y de la atención presencial de la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes, debido a las situaciones evidenciadas durante las entrevistas y la visita realizada al punto de atención.

Durante la actividad de auditoría se observó que la atención a la ciudadanía es prestada por servidores públicos que, además de desempeñar las funciones propias de sus cargos, asumen de manera rotativa la atención presencial y telefónica, sin que dicha labor constituya una dedicación exclusiva. Esta dinámica implica que un mismo servidor debe atender simultáneamente las consultas de los ciudadanos, gestionar las llamadas telefónicas y desarrollar las actividades propias de su dependencia, situación que podría afectar la oportunidad, continuidad y calidad del servicio prestado. Debido a lo anterior, y con el propósito de contar con evidencia objetiva que permitiera valorar el impacto de esta situación, se efectuó un análisis

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

detallado del comportamiento del tráfico de llamadas correspondiente a dicha dependencia, cuyos resultados se presentan a continuación.

Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes		
Extensión	Llamadas	% participación
1296	10694	82,3%
1275	988	7,6%
1240	495	3,8%
1265	311	2,4%
1263	265	2,0%
1260	236	1,8%
1258	5	0,0%
Total	12994	100,0%

Del análisis efectuado y de la evidencia recopilada durante la auditoría se observa una alta concentración de la demanda de atención telefónica en la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes, circunstancia que, sumada al esquema actual de atención y rotación del personal, evidencia la importancia que la Administración evalúe con carácter prioritario la suficiencia de los recursos humanos y operativos destinados a este punto de atención, constituyéndose un riesgo relevante para la oportunidad, continuidad y calidad del servicio prestado a la ciudadanía, y para la garantía del ejercicio del derecho de petición por la vía verbal, en los términos del artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno recomienda revisar la capacidad instalada, especialmente del canal telefónico, la distribución de las funciones y los mecanismos de atención implementados, con el fin de fortalecer la oportunidad, continuidad y calidad del servicio brindado a la ciudadanía, con énfasis en la SCFSQE, con el fin de garantizar condiciones adecuadas de oportunidad y calidad en la atención al ciudadano, conforme a lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG y en el componente de Atención al Ciudadano del PTEP.

5.5 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 Matriz de inconsistencias y/o fuera de términos suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano registró un total de 405 casos durante el período objeto de evaluación. Considerando el volumen de registros y el alcance de

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

la auditoría, no resultó procedente efectuar la revisión individual del universo de inconsistencias.

En consecuencia, y de conformidad con la metodología de auditoría basada en riesgos y técnicas de muestreo, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra aleatoria representativa de registros para realizar las pruebas de auditoría, con el propósito de verificar la razonabilidad de la información reportada, validar el cumplimiento de los términos legales de respuesta y evaluar la efectividad de los controles implementados por el proceso.

Los resultados obtenidos corresponden exclusivamente a los registros revisados y constituyen evidencia suficiente y apropiada para sustentar las conclusiones de la auditoría, sin que ello implique la revisión del ciento por ciento de los casos reportados.

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

Radicado	Grupo Responsable
MJD-EXT25-0085930	DIRECCIÓN DE POLITICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS
MJD-EXT25-0087992	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
MJD-EXT25-0088847	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL
MJD-EXT25-0089218	SUBDIRECCION DE ESTRATEGIA Y ANALISIS
MJD-EXT25-0089663	SUBDIRECCION DE ESTRATEGIA Y ANALISIS
MJD-EXT26-0001122	OFICINA ASESORA DE PLANEACION
MJD-EXT26-0001620	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS
MJD-EXT26-0001717	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS
MJD-EXT26-0001736	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS
MJD-EXT26-0001779	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS
MJD-EXT26-0002923	DIRECCION DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS
MJD-EXT26-0003543	DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA
MJD-EXT26-0003807	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS
MJD-EXT26-0005158	GRUPO DE ACCIONES LEGALES Y CONSTITUCIONALES
MJD-EXT26-0005524	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS
MJD-EXT26-0011443	DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES
MJD-EXT26-0011895	DIRECCIÓN JURÍDICA
MJD-EXT26-0013622	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE
MJD-EXT26-0014499	VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA
MJD-EXT26-0015662	GRUPO DE POLITICA PENITENCIARIA Y CARCELARIA
MJD-EXT26-0016747	DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA
MJD-EXT26-0026060	DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA

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

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

razonamiento de la OCI, a saber:

Radicado	Grupo Responsable	Comentario de la dependencia
MJD-EXT25-0085930	DIRECCIÓN DE POLÍTICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS	1. El derecho de petición fue inicialmente presentado ante varias entidades (Corte Constitucional, Congreso de la República, Ministerio de Salud, Policía Nacional, Fiscalía General, entre otras), lo que hizo necesario un ejercicio previo de verificación de competencia material por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho y, en particular, de la Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas. Este análisis buscó evitar duplicidades y definir con claridad el ámbito de respuesta de esta Cartera. 2. El contenido de la petición aborda temas complejos de política criminal, salud pública, sistema de salud, política de drogas y competencias orgánicas del Congreso de la República y de la Corte Constitucional, lo cual exigió un estudio jurídico más profundo de lo habitual. Para emitir una respuesta técnica, completa y responsable, fue necesario articular el marco normativo interno con los compromisos internacionales asumidos por el Estado colombiano en materia de fiscalización de estupefacientes. 3. Adicionalmente, entre el 11 de diciembre y el 5 de enero se presentó una circunstancia administrativa que afectó la capacidad de respuesta oportuna de la dependencia: en ese lapso vencieron los contratos de la mayoría de los profesionales encargados del trámite y elaboración de respuestas a derechos de petición. Debido a retrasos en los procesos de contratación para la vigencia 2026, la vinculación efectiva de estos contratistas solo pudo concretarse después del 10 de enero, lo que generó una disminución significativa de la capacidad operativa durante ese período. 4. No obstante lo anterior, una vez se restableció el equipo de trabajo, la Dirección competente adelantó el estudio de fondo del requerimiento y estructuró una respuesta motivada, en la que se explican: (i) los límites de competencia del Ministerio de Justicia y del Derecho frente a las solicitudes planteadas; (ii) el marco jurídico vigente en materia de usos permitidos de sustancias fiscalizadas; y (iii) las autoridades a las que corresponde, de conformidad con la Constitución, debatir y definir eventuales reformas legales o penales. 5. Es importante resaltar que, aunque se configuró un incumplimiento formal del término legal, el ciudadano recibió una contestación integral y de fondo, de manera que no se produjo una afectación material de su derecho fundamental de petición. Desde el inicio del trámite la actuación de la dependencia se enmarcó en la buena fe y en la intención de brindar una respuesta clara, respetuosa y jurídicamente sólida, sin ánimo dilatorio. Con fundamento en lo expuesto, de manera respetuosa solicitamos que se tenga en cuenta esta justificación administrativa y técnica al momento de valorar el envío del reporte de incumplimiento de términos a la oficina de control interno, toda vez que la extemporaneidad obedeció a circunstancias operativas y a la necesidad de garantizar una respuesta de calidad al peticionario, y no a una omisión deliberada del deber de respuesta.
MJD-EXT25-0087992	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	LA DEPENDENCIA NO REMITIÓ RESPUESTA
MJD-EXT25-0088847	GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	informo que el radicado MJD-EXT25-0088847 fue atendido mediante la certificación No. MJD-CER25-0002730, expedida el 25 de enero de 2026. Sobre el particular, es pertinente precisar que, para la fecha en que se emitió la respuesta, el Grupo de Gestión Contractual se encontraba atendiendo una contingencia operativa derivada del proceso masivo de contratación adelantado con ocasión de la inminente entrada en vigor de la restricción a la contratación directa prevista en la Ley de Garantías Electorales, en el marco de las elecciones presidenciales. En ese contexto, la dependencia gestionó la suscripción de un total de seiscientos treinta y dos (632) contratos de prestación de servicios, lo que implicó una carga administrativa y operativa significativamente superior a la habitual, incluyendo la expedición simultánea de múltiples certificaciones contractuales y demás actuaciones asociadas. En consecuencia, la respuesta al radicado en mención fue emitida el 25 de enero de 2026, en un escenario de alta demanda institucional, lo cual explica el contexto en el que se surtió la atención de la solicitud.
MJD-EXT25-0089218	SUBDIRECCION DE ESTRATEGIA Y ANALISIS	se identifican dos radicados asignados a la Subdirección Estratégica y de Análisis (SEA): MJD-EXT25-0089218 y MJD-EXT25-0089663. No obstante, se evidenció que ambos fueron asignados y atendidos por la contratista J.J.M.A de la Dirección de Política de Drogas. Asimismo, se observa que las temáticas objeto de dichas solicitudes no corresponden al ámbito de competencias de la SEA. En este sentido, se solicitó la apertura de un caso ante la Mesa de Ayuda bajo el caso # 28336 para que se actualice el grupo de trabajo asociado a la usuaria, modificándolo de la Subdirección Estratégica y de Análisis (SEA) a la Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas (DPDAR), con el fin de evitar futuras inconsistencias en la asignación de radicados.

		INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Código: F-SE-01-02
				Versión: 04
				Vigencia: 25/08/2022
MJD-EXT25-0089663	SUBDIRECCION DE ESTRATEGIA Y ANALISIS	"..."		
MJD-EXT26-0001122	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	La respuesta a esta solicitud que comprende un traslado de competencia desde MinTic con radicado MJD-EXT26-0001122 fue generada a través del oficio MJD-OFI26-0003213 toda vez que, es el mismo correo que llegó directamente al Ministerio de Justicia y del Derecho a través del radicado MJD-EXT26-0001012. Por lo anterior, aplica la misma observación: Desde la cuenta de correo electrónico sandra.campos@minjusticia.gov.co, que pertenece a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, se dio respuesta oportuna el 3 de marzo de 2026 (archivo adjunto denominado: Correo de respuesta 3 de marzo de 2026) a la solicitud realizada por el señor P.T.E. a través del radicado MJD-EXT26-0001012. Ahora bien, con el objetivo de cumplir los tiempos estipulados, esta respuesta fue emitida a través de correo electrónico, toda vez que la jefe de la OAP no contaba con firma autorizada en el SGDEA como se muestra en el documento adjunto (Firma no autorizada en SGDEA). Por último, es preciso señalar que la solicitud registrada en mesa de ayuda para la autorización de la firma en el SGDEA de la Jefe C.C fue atendida hasta el 4 de febrero, fecha en la que se pudo suscribir la respuesta.		
MJD-EXT26-0001620	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	De manera respetuosa y con de dar respuesta a la observación relacionada frente a la emisión de respuestas a peticiones por fuera de los términos legales establecidos de las seis (6) peticiones que correspondiente al Grupo de Control de Sustancias Químicas, la Subdirección se permite exponer las siguientes consideraciones: En primer lugar, es importante señalar que durante el periodo objeto de análisis se presentaron circunstancias excepcionales de carácter administrativo y operativo que impactaron la oportunidad en la atención de las peticiones. En particular, la entidad atravesaba un periodo de restricción en la contratación derivado de la aplicación de la denominada ley de garantías, lo cual limitó significativamente la vinculación oportuna de personal de apoyo y misional. Como consecuencia de lo anterior, más del 80% de los contratos de prestación de servicios requeridos para la gestión de peticiones, quejas y reclamos iniciaron su ejecución únicamente a partir del mes de febrero, generando un desfase en la capacidad operativa frente al volumen de solicitudes recibidas. Lo anterior, MJD-MEM26-0003920 sumado a que en el Grupo de Control de Sustancias Químicas la gran mayoría de contratistas fue personal nuevo que requería ser entrenado. Adicionalmente, se debe tener en cuenta que la subdirección recibió un volumen de tres mil cuatrocientos cincuenta y nueve (3.459) radicados durante el periodo evaluado, lo cual representó una carga significativa frente al talento humano disponible en ese momento. Aunado a lo anterior, un número considerable de peticiones requería validaciones técnicas y jurídicas previas a la emisión de la respuesta definitiva, lo cual implicaba la intervención de personal especializado que no se encontraba plenamente vinculado o disponible durante el periodo de restricción contractual. Esta situación incidió directamente en los tiempos de respuesta, dado que la entidad, en cumplimiento de los principios de legalidad, calidad y seguridad jurídica, debía garantizar que las respuestas emitidas fueran de fondo, coherentes y ajustadas a la normatividad vigente. De igual manera, se evidenció que una proporción importante de las peticiones correspondía a solicitudes de información o inconformidades relacionadas con demoras en trámites institucionales, efecto generado de igual forma por la contingencia en la contratación. Es importante precisar que, si bien se presentaron respuestas por fuera del término legal, estas correspondieron a desfases mínimos, en la mayoría de los casos entre uno (1) y dos (2) días hábiles, sin que se evidencien retrasos prolongados o sistemáticos. Esta situación demuestra que, pese a las limitaciones operativas descritas, la entidad mantuvo una gestión diligente orientada a atender las solicitudes en el menor tiempo posible. No obstante, lo anterior, la subdirección reitera que en ningún momento existió intención de incumplir los términos legales, sino que las situaciones descritas constituyeron factores externos y transitorios que afectaron la capacidad de respuesta oportuna. Finalmente, es pertinente señalar que, una vez superadas las restricciones contractuales y fortalecida la capacidad operativa con la vinculación del personal requerido, se han adoptado medidas orientadas a mejorar la oportunidad en la atención de peticiones, tales como la reorganización de cargas de trabajo, el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control, y la priorización de solicitudes conforme a su naturaleza. En ese sentido, la Subdirección reafirma su compromiso con la mejora continua en la atención al ciudadano y el cumplimiento de los términos legales establecidos		
MJD-EXT26-0001717	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	"..."		
MJD-EXT26-0001736	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	"..."		
MJD-EXT26-0001779	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	"...."		
MJD-EXT26-0002923	DIRECCION DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	11/02/2026 Respondido con número 12:35:24 MJD-OFI26-0004536 Traslado por competencia 20/02/2026 09:21:27 con número MJD-OFI26-0004263 Como se evidencia en la trazabilidad del radicado MJD-EXT26-0002923, el día 11 de febrero de 2026, fecha límite para emitir respuesta por parte de esta entidad, se remitió el oficio MJD-OFI26-0004536, mediante el cual se dio respuesta de fondo al peticionario.		

		Código: F-SE-01-02 Versión: 04 Vigencia: 25/08/2022
INFORME DE AUDITORIA INTERNA		
		En dicho oficio se informó el listado de conciliadores en equidad respecto de los cuales el Ministerio de Justicia y del Derecho tiene registro en el Distrito Especial de Medellín y, adicionalmente, se remitieron los actos de nombramiento correspondientes, de conformidad con la información disponible en las bases de datos del Programa Nacional de Justicia en Equidad. En consecuencia, la entidad atendió de manera oportuna y dentro del término legal los asuntos de su competencia contenidos en la solicitud presentada. Posteriormente, el día 20 de febrero de 2026, mediante oficio MJD-OFI26-0004263, se efectuó traslado a la Comisión Nacional de Disciplina Judicial respecto de los aspectos relacionados con el régimen disciplinario o eventuales sanciones de los conciliadores en equidad, por tratarse de materias cuyo conocimiento corresponde a dicha autoridad. Así las cosas, se reitera que el Ministerio brindó respuesta de fondo dentro del término legal con base en la información disponible al 11 de febrero de 2026, mientras que la remisión posterior correspondió a una actuación encaminada a poner en conocimiento de la autoridad competente los asuntos ajenos a las funciones de esta cartera ministerial
MJD-EXT26-0003543	DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	Se le otorgo respuesta bajo el memorando N°MJD-OFI26-0007392
MJD-EXT26-0003807	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	"..."
MJD-EXT26-0005158	GRUPO DE ACCIONES LEGALES Y CONSTITUCIONALES	La responsabilidad de la respuesta extemporánea es del funcionario N.S. , se da respuesta extemporánea por un día.
MJD-EXT26-0005524	GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	"..."
MJD-EXT26-0011443	DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	El radicado de correspondencia MJD EXT26 0011443 de febrero de la vigencia actual, correspondió a una petición entre autoridades con plazo de respuesta de 10 días, con fecha de vencimiento el 05 de marzo, se le asignó al contratista D.A.G.M, de la Dirección de Asuntos Internacionales, posteriormente el 03 de marzo, por correo electrónico, con el asunto, Soporte PQRSDF DE Dependencia Evidencias Anexo, se le remite, entre otros, al citado contratista, reporte de PQRSDF diligenciado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, en donde aparece el radicado como próximo a vencer, para que se asuman las acciones pertinentes para la atención oportuna de la citada petición, posteriormente el 24 de marzo, se solicita a los contratistas de la dependencia, entre los cuales se encuentra el contratista, atender el contenido de la circular MJD CIR26 0000022 SEG 40000 del 17 de marzo, por la cual la Secretaría General del Ministerio establece directrices a los contratistas para la ejecución de los contratos, entre las cuales, se encuentra la atención de derechos de petición y comunicaciones oficiales, con correo electrónico del 27 de marzo, dirigido al contratista, con el asunto Solicitud Supervisión DE Ejecución Contrato Servicios Profesionales, se le comunica que una vez efectuada la revisión de los asuntos a su cargo en el SGDEA, aparece que el radicado MJD EXT26 0011443, esta sin la respuesta oportuna, por lo que se le solicita atender la petición a la brevedad, lo cual efectivamente se realizó el oficio MJD OFI26 0014536 del 27 de marzo, además se le enfatizó que entre las obligaciones a su cargo, aparece, entre otras, la de "...Preparar adecuadamente los soportes, informes, documentos, matrices, proyectos de respuesta a solicitudes y peticiones, en el marco del objeto del contrato....", por lo que debido a lo sucedido, se le solicita se asuma los correctivos de control y seguimiento para que no se repita situaciones como la presentada, solicitándole revisar la bandeja de correspondencia para que los asuntos encomendados de conformidad con el objeto contractual se atiendan en los plazos establecidos; finalmente, se aclara que la PQRSDF que correspondió a petición entre autoridades; para el efecto la Dirección de Asuntos Internacionales, ha establecido controles para la verificación de respuestas en el SGDEA, se ha efectuado reunión de atención y control, para evitar que estas situaciones de no atención oportuna de PQRSDF, es de aclarar que se ha venido cumpliendo con los plazos establecidos, por lo que el caso en comento, es una excepción que se subsanó, una vez se detectó la falta de atención oportuna, se adjunta soportes para el efecto.
MJD-EXT26-0011895	DIRECCIÓN JURÍDICA	LA DEPENDENCIA NO REMITIO RESPUESTA
MJD-EXT26-0013622	GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	Antecedentes y competencia El radicado remitido por la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá (DIAN), de fecha 26 de febrero de 2026, contenía una solicitud de corrección del Formulario 400 correspondiente a la Notaría Única de Cota. Es importante precisar que las funciones de la Central de Cuentas y del Grupo de Gestión Financiera y Contable del Ministerio de Justicia y del Derecho se encuentran definidas en los respectivos manuales de funciones y no comprenden la administración, modificación o manejo de usuarios y claves de acceso a plataformas tributarias administradas por la DIAN ni de otras entidades externas, como las notarías. 2. Gestión realizada Una vez la funcionaria C.Z.R. tuvo conocimiento del requerimiento a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), como consecuencia de la comunicación efectuada por el secretario del Grupo de Gestión Financiera y Contable, procedió de manera inmediata a realizar el traslado por competencia el día 15 de abril de 2026. Dicho traslado se efectuó mediante correo electrónico oficial dirigido a la Dirección

		INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02 Versión: 04 Vigencia: 25/08/2022
		Financiera – Fondo de Notariado de la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, garantizando que la solicitud fuera conocida por la entidad competente. Posteriormente, el 20 de abril de 2026, la contadora pública y especialista en tributación de la Notaría Única de Cota, señora Yohana Hernández Herrera, confirmó mediante correo electrónico que la situación había sido solucionada, realizando la corrección y presentación de las declaraciones correspondientes en la plataforma de la DIAN. Debe resaltarse que únicamente la profesional contable de la Notaría cuenta con el usuario y las credenciales de acceso al portal institucional de la DIAN para efectuar modificaciones o actualizaciones tributarias. En consecuencia, la solicitud inicialmente radicada ante este Ministerio obedeció a una interpretación errónea sobre la entidad competente para atender el requerimiento. 3. Justificación de la extemporaneidad El documento fue recibido inicialmente por el Grupo de Gestión Documental y posteriormente remitido a la Dirección Jurídica, donde fue asignado al Grupo de Gestión Financiera y Contable sin que previamente se efectuara un análisis de competencia. Esta situación en la cadena de distribución interna, sumada a la necesidad de fortalecer los filtros de asignación de correspondencia, ocasionó que el Grupo de Gestión Financiera y Contable conociera el requerimiento con posterioridad, circunstancia que incidió en la oportunidad del traslado por competencia. No obstante, una vez se tuvo conocimiento del asunto, se actuó bajo el principio de celeridad, efectuando el traslado correspondiente y estableciendo comunicación directa con la Notaría solicitante para aclarar que el requerimiento excedía las competencias del Ministerio de Justicia y del Derecho. Durante dicha comunicación, el solicitante confirmó que el asunto no era competencia de esta Entidad y remitió la evidencia de que la situación ya había sido corregida directamente en la plataforma de la DIAN. Esta actuación permitió aclarar el malentendido y obtener el soporte que acredita la atención y solución definitiva del requerimiento.	
MJD-EXT26-0014499	VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA	Nos permitimos informar que la PQRSD identificada en el archivo Excel como competencia del Viceministerio de Promoción de la Justicia fue atendida con dos (2) días de posterioridad al término previsto, situación que obedeció a una confusión en el cómputo de los tiempos para su respuesta. No obstante, la solicitud fue atendida de manera integral y se emitió la respuesta correspondiente, la cual fue remitida al peticionario.	
MJD-EXT26-0015662	GRUPO DE POLITICA PENITENCIARIA Y CARCELARIA	En atención a lo referido al MJD-EXT26-0015662, me permito informar que el pasado 17 de marzo, vía WhatsApp la Dra. L.T. me pidió el favor de atender dicho requerimiento, para lo cual, adjunto pantallazo. En ese sentido, yo le envíe vía correo electrónico la propuesta de respuesta a dicho oficio y ella me contestó indicándome que le había hecho unos ajustes y lo había cargado por SGDEA. Todo ello, para destacar que dicho EXT no estuvo cargado a mi SGDEA, sé que transitó por varias Direcciones y que se atendió bajo la respuesta que yo ayudé a proyectar bajo el radicado: MJD-OFI26-0012100	
MJD-EXT26-0016747	DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	Se envió respuesta bajo radicado Nro MJD-OFI26-0019740	
MJD-EXT26-0026060	DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	El trámite para las peticiones de congreso es que desde la Dirección de Política Criminal se remite para revisión del Viceministerio de Política Criminal y posterior se remite al coordinador de Asuntos Legislativos, una vez se tiene el visto bueno de ambas dependencias se puede proceder a remitir por SGDEA. La Dirección de Política Criminal no tiene autorización de enviar las respuestas de las peticiones realizadas por congresistas sin la autorización del coordinador de asuntos legislativos. Es así que, como se evidencia en correo adjunto, el lunes 20 de abril se remitió por parte de la Directora D.C.C. la respuesta a la Doctora .J.T., ese mismo día, se remite por parte de la Doctora J.T. a A.R. coordinador de Asuntos Legislativos, teniendo como respuesta del hasta el 6 de mayo y así ese mismo día se procedió con la remisión de la respuesta a través del radicado interno MJD-OFI26-0021555"	

5.6 Conclusiones en relación con la extemporaneidad en la atención de PQRSD

Durante la verificación de las inconsistencias relacionadas con el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD, la Oficina de Control Interno evidenció que varias dependencias presentaron respuestas emitidas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. No obstante, en ejercicio del derecho de contradicción, algunas dependencias remitieron las explicaciones correspondientes, aportando las justificaciones y soportes que consideraron pertinentes frente a las

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

situaciones identificadas.

Del análisis realizado se observa que las causas de la extemporaneidad obedecieron, entre otros aspectos, a altas cargas operativas, dificultades en la asignación de competencias, limitaciones derivadas de la configuración y uso del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo (SGDEA), ausencia temporal de personal, errores en el cómputo de términos y situaciones administrativas que afectaron la oportunidad en la gestión de las solicitudes.

Si bien las respuestas allegadas permiten comprender el contexto en el que se presentaron los casos analizados y evidencian la disposición de las dependencias para atender las observaciones formuladas durante la auditoría, la ocurrencia de respuestas extemporáneas constituye un riesgo para la garantía del derecho fundamental de petición y para el cumplimiento de los principios de oportunidad y eficacia que orientan la función administrativa.

En consecuencia, más que formular un hallazgo individual para cada dependencia que presentó justificaciones y evidenció acciones orientadas a evitar la repetición de estos hechos, la Oficina de Control Interno considera pertinente emitir una oportunidad de mejora de carácter preventivo, encaminada a fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los términos de respuesta de las PQRSD, para las demás dependencias que no respondieron los requerimientos de la OCI, se consignará como hallazgo en el informe.

Se recomienda a las dependencias fortalecer los mecanismos de control y seguimiento al trámite de las PQRSD, mediante la implementación o consolidación de controles preventivos que permitan monitorear permanentemente el vencimiento de los términos legales de respuesta, verificar la correcta asignación de los radicados, asegurar la adecuada gestión de los traslados por competencia y garantizar la disponibilidad de los recursos humanos y tecnológicos necesarios para la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.

Así mismo, se recomienda revisar periódicamente las bandejas de trabajo del SGDEA, reforzar la articulación entre el Grupo de Servicio al Ciudadano y las dependencias responsables del segundo nivel de atención, promover la capacitación continua sobre el cómputo de términos y la gestión de PQRSD, y evaluar la efectividad de los controles implementados, con el fin de reducir el riesgo de respuestas extemporáneas y fortalecer la garantía del derecho fundamental de petición.

6. 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

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

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
Posibilidad de afectación económica y/o reputacional por daño antijurídico en relación con la gestión de PQRDS, debido a debilidades en los controles para las respuestas adecuadas y oportunas de las comunicaciones radicadas al MJD	El evento de riesgo identificado, por el GSC, es uno solo, asociado a incumplimiento de términos. Las causas descritas son: A. Debilidades en la definición, apropiación y ejecución de los controles establecidos, para las respuestas oportunas de PQRSD. B. Desconocimiento por parte de servidores y contratistas para el correcto manejo del sistema de gestión documental, que soporta la gestión de las PQRSD. C. Falta de seguimiento y control del GSC; en los términos de las respuestas de las PQRSD de las dependencias y del GSC. D. Incumplimiento en las condiciones que fija la ley, en relación con la gestión y respuesta de PQRDS. Se pudo observar, que en el mapa de riesgos de la entidad se establecieron como controles cuatro actividades a realizar por parte del GSC: El (la) Coordinador(a) del GSC o quien el (ella) delegue, semestralmente revisara la necesidad de gestionar nuevos requerimientos funcionales para el adecuado soporte del trámite interno de las PQRDSF en el Sistema de Gestión Documental, e informara mediante documento estos requerimientos, al Grupo de Gestión Documental, a partir de las solicitudes y requerimientos del SGDA que se remitan por mesa de ayuda. Evidencia: Documento de requerimientos semestral, semestralmente, programará las capacitaciones en relación con la gestión de PQRDSF y los protocolos de atención a la ciudadanía, 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. En caso de la inasistencia de alguna dependencia, se programará la capacitación en el mes siguiente, para el cumplimiento del programa. Evidencia: Programa de capacitaciones y listado de asistencia, semanalmente generará a todas las dependencias (Incluidas las alertas del GSC) de la entidad por correo electrónico, sobre PQRDSF vencidas y próximos vencimientos de términos, de acuerdo con los reportes de consulta disponibles en el Sistema de Gestión Documental. Evidencias: Reporte semanal de inconsistencias y alertas, remitido por correo electrónico a las dependencias y correo de reiteración en los casos que aplique, mensualmente, elaborara un reporte de inconsistencias en la gestión de PQRDSF por dependencia, el cual será enviado al enlace de PQRDSF con copia al jefe inmediato para su respectiva retroalimentación, el GSC validará y verificará las observaciones quedando como resultado un reporte final el cual será socializado en mesa de trabajo con las dependencias que generen mayor número de PQRDSF fuera de términos. Evidencia: Correos electrónicos y drive compartido con las evidencias que cargan los enlaces sobre el monitoreo realizado a las PQRSD de las dependencias. https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/SIG/Paginas/mapa-de-riesgos.aspx

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

Respecto al canal telefónico, se observó que durante el período evaluado la demanda de llamadas superó significativamente la capacidad de atención disponible, reflejada en un bajo porcentaje de llamadas efectivamente contestadas. Esta situación genera riesgo de afectación a los principios de

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

oportunidad, accesibilidad y continuidad en la atención al ciudadano, toda vez que puede limitar el acceso de los usuarios a la orientación institucional y al ejercicio del derecho de petición por medios verbales. Adicionalmente, la concentración de la demanda en algunas dependencias y la atención prestada por servidores que a la vez desarrollan otras funciones misionales incrementan el riesgo de congestión operativa, demoras en la atención y posibles incumplimientos en los niveles de servicio establecidos por la Entidad.

Aun así, sin perjuicio de la labor realizada por el GSC, es primordial recordar que las demás dependencias, en su calidad de primera línea de defensa, ostentan la titularidad de los riesgos y su adecuada gestión. Asimismo, son responsables de la implementación de medidas correctivas orientadas a subsanar las deficiencias identificadas en los procesos y controles.

De acuerdo con el modelo de líneas de defensa del Instituto de Auditores Internos (IIA, 2013), la responsabilidad primaria de mantener un control interno efectivo recae en la gerencia operativa, entendida como aquellos servidores que, en su gestión diaria, identifican, valoran y controlan los riesgos propios de sus procesos. Esta responsabilidad se traduce en la definición e implementación de políticas y procedimientos que permitan que las actividades ejecutadas guarden coherencia con las metas y objetivos institucionales. El modelo señala, además, que dicha responsabilidad se distribuye de manera escalonada hacia los niveles intermedios de la organización, donde los jefes y coordinadores de área son quienes diseñan los procedimientos operativos concretos que funcionan como mecanismos de control, y quienes deben velar por su adecuada ejecución por parte del personal a su cargo.

7. Conclusiones, hallazgos y/ recomendaciones

Conclusiones:

Teniendo en cuenta que la muestra analizada en este informe representa un poco menos del 1 % de las PQRSD que ingresaron al Ministerio de Justicia y el Derecho durante el periodo comprendido entre el 1º de julio de 2025 y 31 de diciembre de 2025, podemos concluir con cierta probabilidad que:

1. Se identificó que una de las principales causas por la cual los funcionarios y/o contratistas no cumplen oportunamente con la respuesta a las PQRSD corresponde a la falta de personal involucrado en la verificación de los términos establecidos.
2. Las dependencias no realizan las solicitudes de cambios de tipología, de acuerdo con el procedimiento de Gestión de requerimiento de los grupos de interés (P-GG-01).
3. Se identifica una limitada apropiación institucional del procedimiento de gestión de requerimientos por parte de las dependencias responsables, lo cual puede afectar la atención efectiva a los grupos de interés.

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

Dado que se siguen presentando situaciones de extemporaneidad 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 a través del SGDEA.

Las entrevistas efectuadas por la OCI evidencian que los servidores que participan en la atención a la ciudadanía poseen un adecuado conocimiento del proceso, de los procedimientos institucionales y de los términos legales aplicables a las PQRSD. Asimismo, se observa apropiación de los protocolos de atención al ciudadano, protección de datos personales, enfoque diferencial y gestión de los distintos canales de atención, respaldada por procesos de capacitación recientes. Lo anterior refleja un adecuado nivel de madurez operativa, así como de control en la ejecución de las actividades asociadas a la atención ciudadana directa.

A pesar de las fortalezas identificadas, las entrevistas permitieron evidenciar aspectos susceptibles de fortalecimiento, particularmente en materia de accesibilidad para personas con discapacidad, disponibilidad de herramientas especializadas de atención, modernización tecnológica y optimización del SGDEA. Adicionalmente, se identifican riesgos asociados al desconocimiento ciudadano sobre las competencias de la entidad, así como a las demoras en las respuestas emitidas por algunas dependencias del segundo nivel de atención, factores que pueden afectar la oportunidad en la gestión de las PQRSD y aumentar el riesgo de respuestas extemporáneas, por lo que resulta pertinente fortalecer los mecanismos de articulación institucional, seguimiento y apoyo tecnológico al proceso.

El análisis del canal telefónico evidenció una alta demanda de atención ciudadana durante el primer semestre de 2026, con un total de 28.915 llamadas recibidas; sin embargo, solo el 12,8% fueron contestadas, lo que refleja una brecha significativa entre la demanda del servicio, y la capacidad de atención disponible.

La alta demanda de atención telefónica en la SCFSQE, sumada a que esta actividad es desarrollada por servidores que comparten esta labor con otras funciones misionales de la dependencia, constituye un factor de riesgo para la oportunidad, continuidad y calidad del servicio, por lo que se recomienda evaluar la capacidad operativa y los recursos asignados a este punto de atención

Hallazgos:

Hallazgo 1: Para la OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO OCDI

Dentro de la muestra evaluada se identifica que la dependencia dio respuesta por fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 (MJD-EXT25-0087992); y por el procedimiento Gestión de requerimientos de los grupos de interés, Código: P-GG-01 con ello, se vulneró el derecho fundamental de petición del ciudadano.

Hallazgo 2: Para la DIRECCIÓN JURÍDICA

Dentro de la muestra evaluada se identifica que la dependencia dio respuesta por

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

fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 (MJD-EXT26-0011895); y por el procedimiento Gestión de requerimientos de los grupos de interés, Código: P-GG-01 con ello, se vulneró el derecho fundamental de petición del ciudadano.

Recomendaciones:

Dado que persisten dificultades relacionadas con la atención extemporánea de las peticiones, originadas principalmente en la indebida tipificación por parte del GGD y falta de diligencia por las propias dependencias en el seguimiento de las peticiones a las que deben dar trámite —situación que ha sido reiteradamente documentada en informes de auditoría previos emitidos por esta Oficina—, las recomendaciones que se presentan a continuación deben ser atendidas con diligencia por parte de las dependencias, con el fin de fortalecer y optimizar dicho proceso. Lo anterior, sin perjuicio de que cada dependencia proponga alternativas complementarias que contribuyan al mejoramiento continuo.

En este sentido, la Oficina de Control Interno continuará realizando el seguimiento correspondiente en los próximos informes para verificar la superación de estas dificultades. En caso de evidenciar la ausencia de acciones correctivas, se informará a las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones a que haya lugar.

1. Fortalecimiento de controles: Se insta a las dependencias con respuestas extemporáneas a reforzar o rediseñar sus controles internos para garantizar el cumplimiento de los plazos normativos para la atención de PQRS.
2. Garantía de entrega oportuna: En casos donde la respuesta se emita dentro del término, pero no se entregue al peticionario a tiempo, se deberán implementar controles que aseguren su recepción oportuna.
3. Asociación de respuestas: Las dependencias de la primera línea de defensa, junto con el Grupo de Gestión Documental y el Grupo de Servicio al Ciudadano en la segunda línea de defensa, deberán garantizar que cada PQRS radicado cuente con su respectiva respuesta asociada en el sistema, evitando cierres sin respuesta.
4. Reenvío inmediato de peticiones: Toda petición recibida por correo electrónico debe ser reenviada de forma inmediata a los correos designados por el GGD para su radicación.
5. Revisión de términos y tipología: Las dependencias deberán verificar los términos de radicación al recibir requerimientos en el SGDEA y solicitar la corrección inmediata de la tipología cuando corresponda, asegurando así el cumplimiento oportuno de los plazos de respuesta.
6. Modificación oportuna de tipologías: Los cambios de tipología deberán realizarse con la debida anticipación, evitando que se efectúen después del vencimiento de los términos para justificar incumplimientos.

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

7. Verificación de competencia: Se debe confirmar la competencia del Ministerio para atender la solicitud; en caso de ser necesario un traslado por competencia, este debe realizarse dentro de los cinco días hábiles siguientes, informando al peticionario.
8. Control de firmas y envío: Establecer controles que aseguren la firma y envío oportuno de las respuestas por el correo del SGDEA o, en caso de fallas del sistema, por otro medio que garantice la trazabilidad y la recepción por parte del peticionario.
9. Capacitación en gestión documental: El GGD deberá capacitar a los nuevos y actuales funcionarios y contratistas en el uso del gestor documental y todos los aspectos operativos relacionados. Asimismo, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe garantizar la capacitación sobre procedimientos internos y términos de atención de PQRSD, preferiblemente de forma presencial por cada dependencia.
10. Compromiso de enlaces de PQRSD: Los enlaces designados en cada dependencia deberán asumir con responsabilidad la gestión y monitoreo permanente del SGDEA para garantizar la atención eficaz de los requerimientos.
11. Planes de mejoramiento: El GGD y el GSC deberán coordinar y acompañar la formulación e implementación de planes de mejoramiento por parte de las dependencias que presenten retrasos o inconsistencias en la gestión de PQRSD. Dichos planes deberán revisarse y ajustarse si no producen los resultados esperados.
12. Justificación de incumplimientos: Dado que varias de estas recomendaciones ya se han emitido en informes anteriores y algunas dependencias persisten en fallas, se reitera la obligación de justificar de manera clara las razones por las cuales no se han adoptado las medidas correctivas sugeridas.
13. La OCI recomienda revisar la capacidad instalada, la distribución de las funciones y los mecanismos de atención implementados, con el fin de fortalecer la oportunidad, continuidad y calidad del servicio brindado a la ciudadanía, de manera especial en el punto de atención telefónica en la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes

En este sentido, la Oficina de Control Interno continuará realizando el seguimiento correspondiente en los próximos informes para verificar la superación de estas dificultades. En caso de evidenciar la ausencia de acciones correctivas, se informará a las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones a que haya lugar.

Cordialmente,

Ana María Palacio Mesa
Profesional OCI

Elder Herney Villar Castro
Jefe OCI