

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

# INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRS

INFORME

Oficina de Control Interno  
Julio de 2024

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	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 1° de noviembre del 2023 y el 30 de junio 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”.

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	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 –SGDEA<sup>1</sup>– del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de **19.203** requerimientos de esa tipología<sup>2</sup> en el período auditado, como se observa a continuación:

<sup>1</sup> Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

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

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

Mes	Noviembre-23	Diciembre-23	Enero-24	Febrero-24	Marzo-24	Abril-24	Mayo-24	Junio-24	Total
<b>Muestra PQRSD</b>	<b>2.247</b>	<b>2.143</b>	<b>2.135</b>	<b>2.496</b>	<b>2.432</b>	<b>2.787</b>	<b>2.562</b>	<b>2.401</b>	<b>19.203</b>

Tabla resumen total PQRSD por mes.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	58	0,30%
Dirección de Asuntos Internacionales	639	3,33%
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	217	1,13%
Dirección Justicia Formal	1045	5,44%
Dirección de Justicia Transicional	447	2,33%
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	1935	10,08%
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	1216	6,33%
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	1892	9,85%
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	10	0,05%
Dirección Jurídica	417	2,17%
Grupo de Almacén, Inventario y Transporté	8	0,04%
Grupo Asuntos Legislativos	8	0,04%
Grupo de Gestión Contractual	272	1,42%
Grupo de Gestión Administrativa	12	0,06%
Grupo de Gestión Documental	204	1,06%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	60	0,31%
Grupo de Gestión Humana	244	1,27%
Grupo de Servicio al Ciudadano	7312	38,08%
Oficina Asesora de Planeación	92	0,48%
Oficina de Control Disciplinario Interno	58	0,30%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	6	0,03%
Secretaría General	11	0,06%
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y estupefacientes	2850	14,84%
Subdirección Estratégica y de Análisis	96	0,50%
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	10	0,05%
Viceministerio de Promoción de la Justicia	59	0,31%
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	25	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>19.203</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reportes del SGDEA

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

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra por mes, con un margen de confianza que asciende al 96.6%, y un índice de error cercano al 3.4 %. Así:

Mes	Noviembre-23	Diciembre-23	Enero-24	Febrero-24	Marzo-24	Abril-24	Mayo-24	Junio-24	Total
<b>Muestra PQRSD</b>	<b>58</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>55</b>	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>60</b>	<b>455</b>

Tabla resumen total muestra por mes.

Una vez calculado el tamaño de la muestra general que equivale a un poco menos del 3% 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:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MUESTRA
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	58	3
Dirección de Asuntos Internacionales	639	11
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	217	3
Dirección Justicia Formal	1045	26
Dirección de Justicia Transicional	447	6
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	1935	26
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	1216	20
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	1892	81
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	10	0
Dirección Jurídica	417	9
Grupo de Almacén, Inventario y Transporté	8	0
Grupo Asuntos Legislativos	8	0
Grupo de Gestión Contractual	272	8
Grupo de Gestión Administrativa	12	0
Grupo de Gestión Documental	204	6
Grupo de Gestión Financiera y Contable	60	0
Grupo de Gestión Humana	244	7
Grupo de Servicio al Ciudadano	7312	188
Oficina Asesora de Planeación	92	1
Oficina de Control Disciplinario Interno	58	1
Oficina de Prensa y Comunicaciones	6	0
Secretaria General	11	0
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y estupefacientes	2850	55
Subdirección Estratégica y de Análisis	96	2

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MUESTRA
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	10	1
Viceministerio de Promoción de la Justicia	59	1
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	25	0
<b>TOTAL</b>	<b>19.203</b>	<b>455</b>

Tabla resumen cantidad dependencia contenida en la muestra.

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. Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes (en adelante SCFSQE), 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 2, se evidencia que el volumen de PQRSD (7.312) correspondientes al Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) representa el 38.08% del total recibido en el periodo analizado, cifra que llama la atención teniendo en cuenta que corresponde a un porcentaje alto en relación con las demás dependencias y que además sobrepasa el volumen de las PQRSD presentadas a este grupo en el informe inmediatamente anterior; si bien la evaluación anterior abarcó un periodo de 4 meses en el cual este mismo grupo recibió un total de 2.642 PQRSD, se esperaría que en esta evaluación que abarcó 8 meses, es decir el doble del tiempo evaluado en el informe anterior, un comportamiento similar es decir: que se hubieran máximo duplicado el total de solicitudes recibidas; sin embargo, no fue así.

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

Por tal motivo, se consultó a la dependencia responsable las razones por las cuales se presentó este incremento, justificando lo siguiente:

*"A manera general hemos detectado por parte de mis (sic) profesionales de GSC que el aumento se debe a:*

1. *Desconocimiento del ciudadano en cuanto cómo (sic) funciona el estado (sic), dado que remite peticiones y copia a todas entidades del estado (sic).*
2. *El ciudadano nos confunde con la Rama judicial o con los procesos que cursan en los juzgados: ejemplo familia, laboral, civil, etc.*
3. *Legalapp al ser una herramienta de orientación la cual suministra información sobre cualquier tema, esta (sic) confundiendo al ciudadano pensando que es el Minjusticia quien debe dar respuesta. Para ello, el GSC tiene pendiente la programación de una reunión con la Dirección de Justicia Formal para que el aplicativo se rediseñe de acuerdo a (sic) lo detectado por el GSC.*
4. *Se aumentado (sic) el volumen de peticiones reiterativas.*
5. *Presidencia y DAFP están realizando muchos traslados al Ministerio por considerar que es nuestra competencia, pero en muchos de los casos es una orientación o cuando la documentación esta (sic) completa el Ministerio tiene que volver a realizar traslado.*

*De igual forma, el GSC solicitó ayuda a la Subdirección de gestión de información para que se realice un análisis de datos, dado que el GSC no cuenta con el personal suficiente para realizar este tipo de análisis de forma masiva".*

Acorde con lo expresado por el GSC, se hace necesario que se analicen varias alternativas que permitan solucionar el incremento notable de PQRS cuya competencia se arraiga al GSC, entre las cuales resaltamos: a) Explicar en los medios digitales y presenciales que la radicación de peticiones que no son competencia del MJD serán objeto de traslado a la institución competente, dentro de los 5 días siguientes a su recepción, conforme a lo dicho por la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21; b) Que, en función de lo anterior, podría ser que el trámite de su atención no sea tan expedito, a sabiendas del término previsto para el traslado; c) Que todas las entidades del Estado tienen la obligación de contar en su página electrónica con un vínculo para acceder a la interposición de PQRS, el cual tiene los mismos efectos de una radicación, en los términos de la Ley 527 de 1999.

Frente a las peticiones reiterativas, no hay que olvidar que la jurisprudencia constitucional permite absolverlas, bien acumulándolas para una misma respuesta, ora respondiendo de tal manera que se le recuerda al usuario la respuesta ya ofrecida.

En relación con los traslados que se efectúan por parte de Presidencia de la República y el DAFP, es necesario llevar cabo reuniones de entendimiento que promuevan en sus agentes, una sensibilización sobre las competencias de esta cartera ministerial para evitar traslados inútiles, circunstancia que podría realizarse también con la rama judicial.

**b. Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas (SFCSQE):**

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

Para el caso de la SCFSQE, aunque para el periodo evaluado fue la segunda dependencia a la cual le ingresó mayor número de PQRSD (2850) que equivalen al 14,84% del total de las PQRSD, se tienen que mantener las alertas para su mejoramiento con base en lo que vamos a exponer en este capítulo.

Para el análisis de este periodo comprendido entre los meses de noviembre de 2023 y junio de 2024 (8 meses), a la SCFSQE ingresó 1 PQRSD adicional al volumen registrado en el periodo de evaluación del informe anterior que comprendió 4 meses de análisis. Lo anterior, quiere decir que la subdirección ha reducido el volumen a un nivel aceptable, lo cual no quiere decir que no deba realizar gestiones para seguir reduciéndolo, pues ocupa el segundo lugar en radicación de PQRSD.

Derivado de lo expuesto en informes de la Oficina de Control Interno, la dependencia responsable ha realizado una gestión de mejoramiento que debe ser reconocida, pero se espera que, para la próxima evaluación, se siga mejorando y encontrando nuevas herramientas en pro de la mejora continua frente a la reducción de ingreso de las peticiones a la subdirección.

Sin perjuicio de lo anterior, se reitera que consideramos que es necesario que se siga realizando un seguimiento y control especial de las PQRSD vinculadas a trámites. La administración debe enfocarse en generar valor público para los ciudadanos, haciendo sus derechos más eficientes y efectivos en cuanto a los trámites.

Para abordar esta situación de manera estratégica, la OCI sigue proponiendo los mismos mecanismos para su mejora continua:

- A. El servidor público o colaborador que recibe PQRSD relacionadas con trámites debe confirmar esta condición y responder basándose en la información del expediente. En este sentido, se debe encauzar la petición hacia el trámite para que sea el responsable de aquel el que la absuelva, considerándose en el análisis estadístico una petición propia de un trámite.
- B. El reporte sobre este tema debe ser analizado periódicamente por SFCSQE y por el GSC.
- C. Una vez identificado el volumen de PQRSD asociadas a cada trámite, deben promoverse soluciones a cada problemática en particular; Las soluciones pueden pasar por: i) Reformas estructurales a los trámites; ii) Mejoramiento de la ventana tecnológica de información al ciudadano sobre los trámites; iii) Mejoramiento de la atención presencial y/o telefónica de los trámites; iv) Mejoramiento de la gestión de otorgamiento o negación del licenciamiento o permiso y de la atención del expediente.

Aunque para este periodo evaluado el avance fue notorio, en de vital importancia prestar atención a las PQRSD relacionadas con tramites, y verificar donde radica el problema. La dependencia responsable debe implementar una solución para tener una página web adecuada y amigable que explique claramente el proceso y muestre al ciudadano el estado de su trámite, respondiendo a sus inquietudes mediante medios ágiles como chatbot, WhatsApp, etc.



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

Aconsejamos a la dependencia responsable que realice un análisis de las PQRSD que le permita clasificarlas por los siguientes factores: a) ¿Está o no asociada a un trámite? b) ¿Está asociada a un problema de tiempo u oportunidad en el trámite? c) ¿Está asociada a una solicitud de información del expediente? d) ¿Está relacionada con una prueba aportada al expediente?, sin perjuicio de otras clasificaciones que sean importantes a juicio del dueño del proceso. Una vez realizado lo anterior, proceder a generar un análisis de las razones por las cuales se presenta tanta PQRSD y aportar soluciones dinámicas que confronten tal problemática de manera inmediata.

### 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 (...)”.

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.

### 5.1. 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	Cumple		Verificación
		Si	No	

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación												
		Si	No													
Ley 1437 de 2011	<p><b>Artículo 5, numeral 1.</b> (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021)</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	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<sup>3</sup> 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.</p> <p>Se constata que los medios de entrada de las PQRSD analizadas en la muestra, según lo arrojado por el SGDEA, fue:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MEDIO</th> <th>CANT.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)</td> <td>441</td> <td>96,92%</td> </tr> <tr> <td>Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)</td> <td>14</td> <td>3,08%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>455</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 96.92%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD</p>	MEDIO	CANT.	%	Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)	441	96,92%	Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)	14	3,08%	TOTAL	455	100%
MEDIO	CANT.	%														
Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)	441	96,92%														
Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)	14	3,08%														
TOTAL	455	100%														
Ley 1437 de 2011	<p><b>Artículo 7, numeral 5.</b> 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.</p>	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. La última actualización se realizó el día 6/07/2022, según se evidencia en el enlace correspondiente. <a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno</a></p>												
Ley 1437 de 2011	<p><b>Artículo 7, numeral 7.</b> 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.</p>	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. <a href="https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones">https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones</a></p>												

<sup>3</sup> Que establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
Decreto 1081 de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.</b> 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.</p> <p>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</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><a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes</a></p> <p>A la fecha del presente informe se encuentra publicado el informe correspondiente al primer trimestre del presente año.</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><a href="https://www.minjusticia.gov.co/transparencia">https://www.minjusticia.gov.co/transparencia</a></p>
Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9	<p><b>Artículo 9°.- Actividades del jefe.</b> En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>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.</p>	X		<p>Para validar el cumplimiento, la Oficina de Control Interno solicitó a la dependencia responsable la evidencia de la presentación del informe sobre PQRSD ante la Alta Dirección.</p> <p>La OCI obtuvo evidencia del envío al señor ministro del informe correspondiente al primer trimestre de 2024 mediante MJD-MEM24-0004291 del 3 de julio de 2024.</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p><b>Artículo 76.</b> 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.</p>	X		<p>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.</p> <p><a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano</a></p>
	<p><b>Artículo 76.</b> 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.</p>	X		<p>La OCI realiza la vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRSD<sup>4</sup>; 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:</p> <p><a href="https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas">https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas</a></p>
	<b>Artículo 76.</b> En la página web			

<sup>4</sup> Informes emitidos por la OCI, en los meses de enero y julio de cada anualidad.

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

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
	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.	X		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  <a href="https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS">https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS</a>
Decreto 1081 2015	<b>Artículo 2.1.1.3.1.2</b> 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.	X		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:  <a href="https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb">https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb</a>

## 5.2. 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 tuvieron en cuenta para la muestra los reportes generados en el sistema SGDEA, que corresponden a la tipología de PQRSD, dentro de los 5 días siguientes al vencimiento de cada mes, evaluando las PQRSD cuyo plazo de respuesta vencía entre el 1º y el 30 o 31 de cada mes<sup>5</sup>.

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	441	96,92%

<sup>5</sup> Comprendidas en el período que abarca desde el 1º de noviembre de 2023 hasta el 30 de junio de 2024.

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

PQRSD	Número de PQRSD	%
Extemporáneas	11	2,42%
Oportunas, con problemas de envío	3	0,66%
<b>Total</b>	455	100%

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar<sup>6</sup> que el 97.14% 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 diciembre de 2023.<sup>7</sup>

Informe OCI	Respuestas extemporáneas	% del total
Con corte a octubre de 2023	32 <sup>8</sup>	3,71%
Con corte a junio de 2024	11 <sup>9</sup>	2,42%

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:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria (DPCP)	2	MJD-EXT23-0060212 MJD-EXT24-0009257
Dirección de Justicia Formal (DJF)	5	MJD-EXT23-0049355 MJD-EXT23-0049656 MJD-EXT23-0053016 MJD-EXT24-0016039 MJD-EXT24-0021505
Grupo de Gestión Humana (GGH)	1	MJD-EXT23-0056880
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes (SCFSQE)	2	MJD-EXT24-0016087 MJD-EXT24-0011963

<sup>6</sup> Con un grado de confiabilidad del 96.6%.

<sup>7</sup> Informe de auditoría PQRSD diciembre 2023 (julio-octubre de 2023).

<sup>8</sup> Corresponde al cuatrimestre julio-octubre 2023.

<sup>9</sup> Corresponde al periodo de noviembre2023-junio 2024

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección de Asuntos Internacionales (DAI)	1	MJD-EXT24-0013310

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-EXT23-0060212	18/01/2024	3/01/2024	04/03/2024	<p>En relación con el radicado MJD-EXT23-0060212, le informo que se dio por terminada ya que nos comunicaba que el recurso de apelación interpuesto contra la sentencia no fue sustentado por la defensa en el término legal y que por consiguiente lo declaraba desierto. Así mismo se evidencia que la misma fue remitida al INPEC, por lo cual no procede el traslado del mismo.</p> <p>Sin embargo, atendiendo las recomendaciones hechas por la Doctora Elvia Cristina Yepes Valbuena de la Oficina de Control Interno, se envió correo al Juzgado informando las competencias del Ministerio de Justicia y del Derecho y del Inpec, y se subió la respectiva constancia al SGDEA.</p>	<p>El documento fue radicado el 26 de diciembre del 2023; luego, el 29/12/2023 ingresó a la bandeja de la responsable y ese mismo día se evidencia su lectura; además de ello, se termina la gestión diciendo que “no requiere respuesta; atendida favorable” sobre lo cual no registran dicha evidencia. A su turno, el 4 de marzo de 2024 la OCI le solicitó a la responsable contestar y/o trasladar y cargar la evidencia en el SGDEA. Después de ello, se registró la evidencia en el SGDEA del traslado por competencia del 4 de marzo de 2024, pero ello no es óbice para señalar que ya se encontraba violado el término, en tanto que se debió trasladar por competencia a más tardar el 3 de mayo de 2024, conforme a lo señalado por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Aquí recordamos que se trata de un derecho de petición entre autoridades cuyo término es de 10 días para ser absuelto. No se trata como está consagrado en la tipología de una petición en interés general o particular cuyo término es de 15 días. Empero, al revisarse que la entidad no era competente, debió acudir al término perentorio de traslado, el cual fue incumplido.</p>
MJD-EXT24-0009257	04/04/2024	04/04/2024	05/04/2024	<p>La respuesta al radicado MJD-EXT24-0009257, se refiere a un concepto solicitado por una entidad territorial. Por tal razón, para emitir esta respuesta se requería línea y aprobación especial del director y era necesario esperar a su instrucción y aprobación final.</p>	<p>En la trazabilidad del SGDEA del documento se evidencia que fue radicado el 19 de febrero del presente año como consulta o concepto técnico (30 días). En la trazabilidad se observa que el documento ingresó a la bandeja de la responsable el 20/02/2024 y lo visualizo el 26/02/2024, la tipificación estaba correcta entonces el termino legal era 04/04/2024 pero en la trazabilidad del oficio de respuesta se evidencia que fue</p>

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

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
					elaborado y enviado el 05/04/2024 es decir un día después del término legal.

**DIRECCIÓN DE JUSTICIA FORMAL – DJF (5)**

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0049355	16/11/2023	31/10/2023	14/11/2023	De acuerdo con la trazabilidad del radicado MJD-EXT23-0049355, éste fue asignado el <b>01/11/2023 11:00 pm</b> por parte de la Coordinación del GIT Comisarias de Familia; razón por la cual, no se contestó dentro del término que se señala 31/10/2023. Con posterioridad, se realizó la pertinente respuesta acorde con las instrucciones dadas por la Coordinación, debido a que en ese momento se estaba en inducción del contrato, puesto que se había firmado contrato el 04 de octubre de 2023.	En la trazabilidad del SGDEA se observa que el EXT ingresó el 24 de octubre de 2023, como una queja (15 días). Según la trazabilidad del EXT el día <b>01/11/2023</b> le llegó a la bandeja de entrada a la responsable y ella lo visualizó el <b>13/11/2023</b> . Se observa en la trazabilidad que se dio traslado al documento por lo cual la DJF debió absolver en los primeros 5 días hábiles después de la recepción; en la trazabilidad del oficio de traslado se evidencia que fue elaborado y enviado el 14/11/2023 y como consecuencia el OFI fue enviado 8 días después de vencido el término legal. Volvemos a recordar que la asignación de una tipología de manera incorrecta no es óbice para que el servidor público, consciente de que se trata de otra tipología, conteste dentro del término perentorio dispuesto por las normas vigentes que, en este caso, está previsto en la Ley 1755 de 2015, en su artículo 21 y. con más veras, si la petición daba cuenta de que se estaba poniendo en riesgo la vida de una persona.
MJD-EXT23-0049656	17/11/2023	01/11/2023	17/11/2023	Me permito (sic) informar de manera atenta que, tras revisar la trazabilidad del radicado MJD-EXT23-0049656, se puede evidenciar que la contratista Elina Robles no trasladó dicha petición en los tiempos establecidos, aunque se le remitió a tiempo para dar el traslado pertinente. Cabe aclarar que esta fue una de las razones por las cuales no	Según la trazabilidad del SGDEA el documento ingresó el 25 de octubre de 2023 como una petición de interés general y/o particular (15) días; el 25/10/2023 le llegó a la bandeja a la responsable. La DJF determinó que no era competencia del MJD por lo tanto debió absolverse y trasladarlo en los primeros 5 días hábiles; de este modo el vencimiento legal era el 1° de noviembre de 2023. Se observa según la trazabilidad que se gestionó 10 días después del término legal, además no se evidencia en la trazabilidad del EXT que





## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
				se le renovó el contrato para el año 2024.	se haya trasladado ya que no hay evidencia de ello, solo se observa en la respuesta al peticionario que se le informa que fue trasladado. La respuesta de la dependencia confirma este análisis arraigando la responsabilidad en un colaborador.
MJD-EXT23-0053016	05/12/2023	21/11/2023	22/11/2023	el oficio se recibió el 14 de noviembre en horas de la tarde. La proyección de respuesta se cargó en el sistema el 16 de noviembre, empero, debido a una información pendiente por parte de la Defensoría del Pueblo y al alto trámite (sic) de oficios de salida se esperó hasta último momento para enviar, aspecto, que se hizo efectivo el jueves 22 de noviembre una vez contado con todos los insumos necesarios.	En la trazabilidad se observa que el EXT se radicó el 14 de noviembre de 2023 como una petición de interés general y/o particular (15 días); ese mismo día ingresó a la bandeja del responsable y el 15/11/2023 fue visualizado, en la trazabilidad se observa que el EXT se trasladó por competencia; por tal razón, la DJF debió absolver y enviar en los primeros 5 días hábiles. La fecha legal de respuesta era el 21/11/2023 acorde con lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. Se evidencia en la trazabilidad del oficio que fue elaborado y enviado el 22/11/2023, es decir un día hábil después del término legal. La información allegada por la dependencia confirma este análisis, solo que lo atribuye a altos niveles de trámites, circunstancia que no exime la responsabilidad de atender en el término.
MJD-EXT24-0016039	17/04/2024	03/04/2024	17/04/2024	Dentro de la trazabilidad del documento se evidencia que fue respondido dentro del término mediante el MJD-OFI24-0012990 con verificación de prueba de envió (sic) registrada.	En la trazabilidad del SGDEA se evidencia que el documento fue radicado el 22 de marzo de 2023, tipificado como petición de interés general y/o particular (15 días); en la trazabilidad se observa que el 24/03/2024 ingresó a la bandeja de la responsable y el 26/03/2024 lo leyó. La DJF determinó que no era competencia del MJD y lo trasladó; siendo así, la DJF debió absolver en los 5 primeros días hábiles después de la recepción del documento acorde con la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21; en la trazabilidad del oficio se observa que fue elaborado y enviado el día 17/04/2024 es decir que fue trasladado 10 días después de vencido el término legal. No hay que olvidar que la tipología prevista, no exime al responsable de examinar la naturaleza de la petición y si, en este caso, no era del resorte funcional del MJD, debió haber sido cambiada para su real tratamiento.



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

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT24-0021505	15/05/2024	30/04/2024	15/05/2024	No se obtuvo respuesta por parte de la dependencia.	El documento se radicó el 23 de abril de 2024 como petición de interés general y/o particular. A la bandeja del responsable ingresó el mismo día de la radicación y lo leyó el 09/05/2024. La DJF decidió que no era competencia del MJD y lo trasladó; siendo así, el traslado se debió efectuar el 30/04/2024 acorde con la Ley 1755 de 2015 en su artículo 21, para absolverse, lo que causó un incumplimiento del término de 9 días.

**GRUPO DE GESTIÓN HUMANA – GGH (1)**

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0056880	27/12/2023	12/12/2023	19/12/2023	No se obtuvo explicación de la responsable de dar respuesta a la petición	En la trazabilidad del documento se evidencia que fue radicado el 4 de diciembre de 2023 y tipificado como petición de interés general y/o particular; el documento ingresa a la bandeja de la responsable el 05/12/2023 y es leído el 06/12/2023; el 19/12/2023 se gestiona el documento diciendo que se traslada por competencia. El GGH debió absolver en los primeros 5 días después de la radicación, es decir que el término legal vencía el 12/12/2023, el traslado fue efectuado vía correo electrónico 5 días después del término legal. No hay que olvidar que la tipología prevista, no exime al responsable de examinar la naturaleza de la petición y si, en este caso, no era del resorte funcional del MJD, debió haber sido cambiada para su real tratamiento.

**SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y ESTUPEFACIENTES – SCFSQE (2)**

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT24-0016087	17/04/2024	17/04/2024	22/04/2024		En la trazabilidad del SGDEA se evidencia que el documento se radicó el 22 de marzo de 2024 como petición de interés general y/o particular (15 días); el EXT le llega a la bandeja de entrada a la responsable el 08/04/2024, lo lee el 15/04/2024, y registran la respuesta el 22/04/2024: Teniendo en cuenta que el EXT vencía el 17/04/2024, la respuesta tuvo un retraso de 3 días hábiles después del vencimiento.



## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT24-0011963	17/04/2024	22/03/2024	16/04/2024	Desde la Oficina de Gestión Documental, se establecen las tipologías del caso y por tanto las fechas de respuesta en el SGDEA sobre los radicados recibidos; las cuales son tenidas en cuenta al momento de proceder a las respuestas respectivas. De esta manera y atendiendo a la fecha establecida en el SGDEA para el radicado MJD-EXT24-0011963 del 01 de marzo de 2024, se procedió a dar trámite al mismo, considerando la fecha de vencimiento establecida, la cual era el 17 de abril del mismo año.	Según la trazabilidad del SGDEA el EXT se radicó el 1° de marzo de 2024 como consulta o concepto técnico (30 días) pero al revisar la naturaleza del documento encontramos que se trata de un reclamo (15 días), que es respondido el 16/04/2024 teniendo un atraso de 14 días hábiles después de su vencimiento legal, en tanto que se trataba en realidad de un reclamo. No hay que olvidar que la tipología prevista, no exime al responsable de examinar la naturaleza de la petición y si, en este caso, se trataba de una circunstancia diferente a la de un derecho de petición de consulta, debió haberse examinado y cambiado de tipología para su real tratamiento. La Ley 1755 de 2015 es jerárquicamente superior a la identificación de las tipologías por parte de un servidor público, y si este clasifica mal la PQRS, ello no es óbice para no que asuma plena responsabilidad por el cumplimiento de la ley que es muy clara a la hora de definir los distintos casos asociados a las PQRS y los términos perentorios en que se deben absolver.

### Dirección de Asuntos Internacionales – DAI (1)

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT24-0013310	03/04/2024	15/03/2024	27/03/2024		Según la trazabilidad del SGDEA el documento se radicó el 8 de marzo de 2024 como petición de interés general y/o particular (15 días); a la responsable de tramitar le llegó a la bandeja de entrada el 11/03/2024 y lo leyó el mismo día. La DAI lo traslado al Ministerio de Relaciones Exteriores el 27/04/2024. Teniendo en cuenta que los traslados se realizan los primeros 5 días hábiles después de la radicación, la DAI debió absolver antes del 15/03/2024, pero como se menciona anteriormente lo trasladaron el 27/03/2024, lo que quiere decir que tuvo un retraso de 7 días después del vencimiento legal. No hay que olvidar que la tipología prevista, no exime al responsable de examinar la naturaleza de la petición y si, en este caso, no era del resorte funcional del MJD, debió haber sido cambiada para su real tratamiento.

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

### 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, en buena parte de los casos, 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 PQRS, 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 radiadores en el SGDEA.
2. Lo anterior, no solo genera los problemas evidenciados de respuestas tardías, sino que distorsiona la estadística que lleva el GSC para emitir los informes trimestrales de PQRSD, los cuales resultan reflejando como atendidas de fondo, por el MJD, PQRSD que en realidad fueron trasladadas a otras entidades para ello.
3. Encontramos también que algunos funcionarios y contratistas, en especial los recién ingresados, los cuales incumplen el procedimiento, lo hacen porque lo desconocen, porque no han recibido capacitación o formación suficiente respecto a, por ejemplo, el Manual de Archivo y correspondencia establecido por el Grupo de Gestión Documental, el cual contempla el siguiente procedimiento:

*“Los cambios de tipología deben ser solicitados a la cuenta [tipologiasdocumentales@minjusticia.gov.co](mailto: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)*
4. Reiteradamente, en informes de auditorías anteriores, se ha recordado 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.
5. Es de aclarar que la extemporaneidad encontrada no es únicamente el resultado de las faltas de cambio de tipología de los traslados por competencia, de las 11 PQRSD, 7 se debieron a ello, en las otras 4 respondidas extemporáneamente, se encontró: falta de celeridad en el envío de PQRSD por parte de las dependencias no competentes a las competentes dentro de la entidad, falta de previsión en la elaboración de los oficios de

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

traslado o respuesta, asignación e instrucción tardía por parte de los coordinadores al interior de las dependencias, e incluso una falta de gestión y provisión de los recursos humanos de la entidad que resultan en una alta carga laboral para algunos funcionarios o contratistas del MJD.

6. Respecto a la respuesta tardía se ha pronunciado la honorable Corte Constitucional, en el siguiente sentido:

*“...si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.”<sup>10</sup>*

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.

### **5.2.2 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias respondidas a tiempo en el SGDEA, que presentaron problemas asociados a la gestión de envío de la respuesta al peticionario, tardía e imprudente.**

A continuación, se encuentra un cuadro resumen con 3 PQRSD cuyo oficio de respuesta fue elaborado y firmado en el aplicativo dentro del tiempo establecido; sin embargo, sobrepasa el término prudencial de dos (2) días, que considera la OCI es suficiente para su gestión de envío<sup>11</sup>, generando inconsistencias para la dependencia, que no ejerció control a la gestión de envío, y quien debería asegurarse que la respuesta efectuada por el MJD fuera comunicada al ciudadano; sin perjuicio de señalar que sobre el particular el Grupo de Gestión Documental es quien tiene bajo sus competencias la responsabilidad de gestionar el envío efectivo al peticionario. El cuadro muestra de forma descendente las dependencias que presentaron PQRSD con problemas de envío, desde la que más presentó, hasta la que menos:

## **RESUMEN DE RESPUESTAS CON PROBLEMAS DE ENVÍO**

Veamos la discriminación de la información por dependencia. Entre paréntesis, después del nombre de la dependencia, se indica el número de PQRSD que presentaron problemas de envío para cada una de ellas. Se encuentran también las explicaciones otorgadas, en los casos que las dieron, por las diferentes dependencias, las cuales se les solicitan por parte de la OCI, para poder entender la causa que da origen al problema y trazar las recomendaciones que se consignan al final:

<sup>10</sup> Sentencia de la Corte Constitucional T-242 de 1993 MP José Gregorio Hernández Galindo.

<sup>11</sup> Los dos (2) días constituyen el promedio en que normalmente se tarda el GGD en enviar la respuesta al peticionario; en este sentido, si bien no existe un término perentorio establecido por la Ley, es claro que no deberían darse gestiones de envío por encima de ese rango, si efectivamente aquel es el que rutinariamente se emplea para el efecto.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Grupo de servicio al Ciudadano (GSC)	3	MJD-EXT23-0047658 MJD-EXT23-0056925 MJD-EXT24-0005545

Veamos la discriminación de la información de problemas de envío más detalladamente por dependencia, junto con las explicaciones otorgadas, en los casos que las dieron, por las diferentes dependencias.

### GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO – GSC (3)

Consecutivo de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	Comentario dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0047658	7/11/2023	13/10/2023	Agregó Anexo Enviado por correo electrónico de servicio al ciudadano	La petición fue contestada en los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1 del ley 1755 de 2015. con el oficio No.MJD-OFI23-0039317-GSC-40700 indicándole al peticionario que su solicitud ya estaba en conocimiento de la entidad competente (regional.cundinamarca@procuraduria.gov.co<regional.cundinamarca@procuraduria.gov.c) por el principio de economía no es necesario dar	Se evidenció que la radicación no había sido entregada porque el destinatario no tenía un correo registrado, pero en la verificación se observa que el correo era diferente, al cual le efectúa el envío el 18/12/2023. Parece ser que, hubo un problema de entendimiento sobre la dirección de correo del destinatario.

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

Consecutivo de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al petionario	Comentario dependencia	Comentario OCI
				traslado nuevamente de la petición	
MJD-EXT23-0056925	27/12/2023	18/12/2023	Falló el envío del correo	La petición fue contestada en los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011 sustituida por el artículo 1 del ley (sic) 1755 de 2015, realizando el respectivo traslado por competencia mediante los oficios No. MJD-OF124-0003972 y MJD-OF124-0003969 el 6 de febrero de 2024.	Se evidencia fallo en el envío del correo desde el 18/12/2023. Pareciera que se intentó remitir varias veces, pero al final no se acredita el no replay en el SGDEA.
MJD-EXT24-0005545	09/02/2024	06/02//2024	Documento Asignado en la planilla nro 1046, para su envío por correo certificado, con fecha de entrega: 20/03/2024 08:38 a. m.	Problemas de envío	El documento de respuesta MJD-OF124-0003969 se entregó el 20/03/2024 08:38 a.m. 31 días hábiles después de la emisión de la respuesta.

### Conclusiones frente a los problemas en la gestión de envío

En seguida, se anotan algunos comentarios generales y/o específicos:

Aún se presentan respuestas que, si bien son brindadas en tiempo en el SGDEA, no presentan gestión de envío al petionario, que sólo son detectadas cuando la OCI efectúa la auditoría. Del total de peticiones de la muestra, el 0,66% están presentando esta situación no deseable; se recomienda a las dependencias hacer seguimiento a la efectiva entrega de la respuesta al petionario.

1. En primer lugar, es necesario señalar que el análisis primigenio que debe hacer un servidor publico a la hora de recibir una petición es si aquella cuenta con los datos mínimos para poder generar la respuesta. Por ejemplo, que el remitente no incluye su nombre, o no incluye la petición misma o no incluya datos básicos de contacto En los casos que se

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

presentan cuando el correo del remitente no es un correo válido o que, en general, se carece de datos para responder, esa circunstancia se debe advertir ab initio para evitar reprocesos (constancia del servidor público que acredita esto). En los casos que se intente varias veces remitir el mensaje o la comunicación y esta no sea posible, se debe registrar el soporte de rigor en el SGDEA.

2. Desde la OCI, hemos insistido, el no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella. Ya que, aunque se elabora la respuesta dentro del término legal previsto, no se verifica el envío efectivo de la misma.
3. Lo anterior nos lleva a pensar que hay un desentendimiento, por parte de algunos funcionarios y contratistas, responsables de dar respuestas a las PQRSD, los cuales una vez accionan el comando de envío de respuesta en el SGDEA, se olvidan del tema.
4. Por lo tanto, la OCI considera que el MJD adolece de un procedimiento posterior al envío de las PQRSD. Uno que permita asegurar la recepción efectiva de la respuesta por parte del ciudadano o grupo de interés que presentó la petición.
5. Esta falencia contradice flagrantemente una de las reglas jurisprudenciales emitidas por la Corte Constitucional, con las que ha pretendido asegurar la garantía y protección del derecho fundamental de petición. Ha dicho:

*“El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*La respuesta debe cumplir con estos requisitos:*

1. *Oportunidad*
2. *Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.*
3. ***Ser puesta en conocimiento del peticionario.***

*Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.”<sup>12</sup>*

6. Así las cosas, tenemos que no basta, como algunos pretenden, emitir y suscribir una respuesta oportunamente, sino que es necesario ponerla en conocimiento del peticionario; de lo contrario, como bien lo dice la honorable Corte, se está vulnerando el derecho fundamental de petición.

<sup>12</sup> Sentencia de la Corte Constitucional C-818 del 2011 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, en concordancia con las sentencias T-377 de 2000, T-1089 de 2001, entre otras.



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

7. Se podría pensar que es un porcentaje bajo, 0,66% de las PQRSD, las que están presentando esta situación no deseable, pero es que nos encontramos frente a la garantía de no cualquier derecho, sino de uno fundamental. No es admisible, desde ningún punto de vista, que se viole, y menos aún por parte del ente rector de la Justicia y el Derecho en Colombia.

## 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<sup>13</sup> 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"> <li><b>A.</b> Falta de conocimiento por parte de servidores y contratistas para el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental que soporta la gestión de las PQRSD</li> <li><b>B.</b> Incorrecto reparto de las PQRSD a las dependencias a través del Sistema de Gestión Documental.</li> <li><b>C.</b> Inadecuado seguimiento a la respuesta de las PQRSD dentro de las dependencias, en su rol de primera línea de defensa.</li> <li><b>D.</b> Falta de autocontrol de los colaboradores (servidores y contratistas) del Ministerio para dar respuesta a las PQRSD recibidas de manera oportuna</li> </ul> <p>Frente a la mitigación de estas causas, se le pidió evidencias al GSC sin que hasta el momento de culminar este informe las haya aportado. No obstante, lo anterior, 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 primer semestre del 2023. Entre ellas tenemos: Correos electrónicos por medio de los cuales se envía a los enlaces de cada dependencia el reporte de las PQRSD próximas a vencer, capacitaciones a las diferentes dependencias en el manejo del SGDEA, socialización del reglamento interno de manejo a las PQRSD y de los informes trimestrales, entre otras.</p> <p><a href="https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/SIG/Paginas/mapa-de-riesgos.aspx">https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/SIG/Paginas/mapa-de-riesgos.aspx</a></p>

<sup>13</sup> El riesgo es entendido como la posibilidad de que ocurra un acontecimiento, que tenga un impacto en el alcance de los objetivos.



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

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI

Es importante tener en cuenta que el ciudadano no es el único stakeholder<sup>14</sup>. Hemos insistido que esta acción de orden estratégico no ha sido implementada en el MJD, de modo que lo que se refleja en la administración del riesgo es solo un componente del proceso.

Por otro lado, y como lo hemos sostenido antes, la OCI en su labor de asesoramiento, recomienda al GSC evaluar los siguientes controles<sup>15</sup>, para el “proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de Interés”<sup>16</sup> (en realidad atención de PQRS), que atacarían el riesgo de inobservancia de los criterios de servicio, que también impacta en el procedimiento de gestión de requerimientos:

1. El Profesional del GSC realiza mensualmente el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención por parte de los servidores públicos asignados; de encontrar que no se cumplen, se realizarán jornadas de inducción y reinducción en el equipo de la dependencia identificada, con énfasis en la aplicación de los protocolos de servicio, procedimientos, uso del aplicativo SGDEA, dejando como evidencia los informes de seguimiento y los registros de capacitación y entrenamiento.
2. El funcionario de enlace de PQRS de cada dependencia, cada vez que se envía un oficio de respuesta de PQRS, verificará que cuente con la firma digital del autorizado, o que en caso de contingencia (por no poder usar el token o por fallas en el aplicativo), realizará las gestiones para que se suscriba por el autorizado el documento de respuesta, dejando la evidencia (de que el documento fue firmado por el autorizado) en el gestor documental y consignando su actuación en el cuadro de seguimiento diario.
3. El administrador del sistema de gestión documental (SGDEA) en reunión conjunta con los Coordinadores del GSC y GGD semestralmente verificará que la parametrización del sistema contenga todas las funcionalidades y mejoras que han sido advertidas por los usuarios, dependencias y por los reportes de fallas del mismo; los dejará consignados en el acta y realizará las acciones de coordinación con la Dirección de Tecnologías, tendientes a incorporar las mejoras sugeridas en el gestor documental; dejando constancia de su gestión en las actas.

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 PQRS, es necesario señalar que en esta oportunidad se vuelven a materializar dichas amenazas, razón por cual se deben fortalecer y/o intensificar y promover los controles del proceso.

## 7. Conclusiones, hallazgos y recomendaciones

<sup>14</sup> Grupos de interés.

<sup>15</sup> Hay que recordar que las recomendaciones no son vinculantes, puede ser una línea de acción frente a alguna problemática.

<sup>16</sup> Que va mucho más allá de ser la segunda línea de defensa en la atención de las PQRS

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

### Conclusiones:

Teniendo en cuenta que la muestra analizada en este informe representa un poco menos del 3 % de las PQRSD que ingresaron al Ministerio de Justicia y el Derecho durante el periodo comprendido entre el 1° de noviembre de 2023 y 30 de julio 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. Le sigue la falta de elaboración de la respuesta con anterioridad, de tal manera que se prevean imprevistos de última hora que impidan su salida a tiempo.
2. Continúa existiendo desconocimiento frente al manejo integral del gestor documental SGDEA por parte de algunos funcionarios y contratistas del MJD, ya que al parecer no se capacitan para atender este tipo de solicitudes. Hay que hacer un particular énfasis con aquellos que recién ingresan al servicio.
3. 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 siga ocurriendo extemporaneidad

Dado que se siguen presentando situaciones de extemporaneidad y de gestión de envío de las respuestas 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.

### Hallazgos:

Hallazgo 1:

11 PQRSD pertenecientes a la muestra de la presente auditoría, fueron respondidas por fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015; con ello, se vulneró el derecho fundamental de petición de algunos peticionarios.

### Recomendaciones:

Como quiera que van presentándose dificultades asociadas a la atención extemporánea de la petición, tanto como sobre la gestión de envío tardía, 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.

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

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 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 Política Criminal y Penitenciaria, Dirección de Justicia Formal, Grupo de Gestión Humana, Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes y Dirección de Asuntos Internacionales) 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.

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

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 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 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.

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

---

**Karen Julieth Londoño Lujan**  
Contratista OCl

---

**Diego Orlando Bustos Forero**  
Jefe Oficina de Control Interno