	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 02

**Fechas de ejecución de la auditoría:** Del 03 de abril al 22 de junio de 2018

**Auditoría a:** Procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias.

### ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA

**Objetivos de la auditoría:**

1. Verificar el cumplimiento normativo.

**Alcance de la auditoría:** La verificación se realizó a partir de una muestra selectiva al periodo comprendido entre el 1º de octubre de 2017 y el 31 de marzo de 2018.

**Documentos de referencia:** Constitución Política de Colombia, preámbulo, artículos 23, 74 y 209; artículo 54 de la Ley 190 de 1995; ítem 3, artículo 9 del Decreto 2232 de 1995; artículo 34 de la Ley 734 de 2002; artículo 15 de la Ley 962 de 2005; Ley 1437 de 2011; artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; artículo 11 (literal h) de la Ley 1712 de 2014; Ley 1755 de 2015; Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

### DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

(Desarrollo objetivo(s), observaciones y recomendaciones)

En cumplimiento a lo ordenado en la Constitución Política, las Leyes, 734 de 2002, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y demás legislación concordante, mediante Resolución 338 del 26 de junio de 2014 se creó el Grupo de Servicio al Ciudadano en la estructura funcional interna del Ministerio; dicho acto administrativo se modificó a través de la Resolución 0685 del 11 de septiembre del 2017 por la cual se organizaron algunos grupos internos de la entidad y estableció sus funciones. Este Grupo es el encargado de facilitar la interacción de la ciudadanía con la entidad, a través de la atención integral a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Como insumo para la realización del presente informe de auditoría, se tuvieron en cuenta los documentos publicados en la página web del Ministerio, en el espacio diseñado para el acceso de los ciudadanos; la información suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la cual fue comparada con los reportes generados en el aplicativo SIGOB; y los informes consolidados de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del cuarto trimestre de 2017 y primero de 2018 allegados al señor Ministro mediante memorandos MEM18-0002251-GSC-4008 del 13 de marzo y MEM18-0003765-GSC-4008 del 30 de mayo de 2018 respectivamente.

### CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Con el fin de verificar el cumplimiento normativo del Ministerio de Justicia y del Derecho relacionado con la atención a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias se diseñó el cuadro que se presenta a continuación, el cual contiene la descripción normativa, la validación


	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 02

del cumplimiento de la entidad y el resultado de la verificación realizada por la Oficina de Control Interno.

Norma	Descripción normativa	Cumplimiento MJD			Verificación OCI
		Si	No	Parcial	
Ley 190 de 1995, artículos 54	<p><b>Artículo 54°.-</b> Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:</p> <p>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</p>	X			<p>Teniendo en cuenta el alcance de la auditoria se evidenció el envío de los informes consolidados de las peticiones, quejas y reclamos -PQRS del cuarto trimestre de 2017 y primero de 2018, al señor Ministro mediante los memorandos relacionados a continuación: Cuarto trimestre 2017: MEM18-0002251-GSC-4008 del 13 de marzo de 2018. Primer trimestre de 2018: MEM18-0003765-GSC-4008 del 30 de mayo de 2018.</p>
	<p><b>Artículo 54° -</b> 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.</p>	X			<p>En los informes consolidados de PQRS del cuarto trimestre de 2017 y primero de 2018 se observa un espacio en el cual se describe el tema de las sugerencias allegadas al Ministerio durante cada trimestre.</p>
Decreto 2232 de 1995, artículo 9 ítem 3	<p><b>Artículo 9°.-</b> Actividades del jefe. 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>Se observa que los informes de las PQRS del cuarto trimestre de 2017 y primero de 2018 fueron enviados al señor Ministro pasados dos meses después del corte trimestral.</p> <p>Al respecto el Grupo de Servicio al Ciudadano informa que la demora en la presentación del informe trimestral, es a causa de la transición e implementación del SIGOB, puesto que los reportes generados del sistema arrojan inconsistencias, las cuales deben depurarse manualmente (implicando bastante tiempo) y a través de comunicaciones dirigidas a la dependencia del Ministerio.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.6.2.</b> 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. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas.</p>	X			<p>Los informes trimestrales de PQRS presentan la información cuantitativamente de las peticiones, quejas y reclamos recibidos y tramitados durante el trimestre.</p>

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 02</b>

	(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	X		Los informes trimestrales de PQRS señalan la información cuantitativa de las peticiones trasladadas por competencia.
	(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	X		Los informes trimestrales de PQRS establecen el tiempo aproximado de respuesta para cada tipo de petición de acuerdo a lo señalado normativamente.
	(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.	X		Los informes trimestrales de PQRS detallan la cantidad de solicitudes de información pública atendidas; así mismo, se establece en los dos informes que durante los trimestres en mención, no se negó el acceso de información pública.
Ley 962 de 2005, artículo 15	<p><b>Artículo 15.</b> Derecho de turno. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.</p> <p>En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.</p> <p>Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.</p>	X		<p>A partir del primero de abril del 2017, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SIGOB, la cual permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS allegadas a la entidad.</p> <p>Se validaron varios registros de PQRS de diferentes dependencias, estableciendo que tienen asignado número consecutivo, de acuerdo con la fecha de registro en el aplicativo SIGOB.</p>

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 02</b>

Ley 1437 de 2011	<p><b>Artículo 7</b> Deberes de las autoridades en la atención al público.</p> <p>4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.</p>	X		<p>A partir del primero de abril del 2017, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SIGOB, la cual permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS allegadas a la entidad.</p> <p>Se validaron varios registros de PQRS de diferentes dependencias, estableciendo que tienen asignado número consecutivo, de acuerdo con la fecha de registro en el aplicativo SIGOB.</p>
	<p>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.</p>	X		<p>Al revisar la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho en el link <a href="http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Ministerio/Carta%20Trato%20Digno%20al%20Ciudadano%20V2.pdf">http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Ministerio/Carta%20Trato%20Digno%20al%20Ciudadano%20V2.pdf</a> se encuentra la Carta de Trato Digno al Ciudadano de la entidad.</p> <p>Así mismo, se evidenció que mediante MEM17-009686-SSC-4008 del 15 de diciembre del 2017, se remitió al Sr. Ministro la Carta de Trato Digno versión 2018, para ser aprobada y proceder a su socialización a la ciudadanía.</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 a lo ordenado en la Constitución Política, las Leyes, 734 de 2002, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y demás legislación concordante, mediante Resolución 338 del 26 de junio de 2014 se creó el Grupo de Servicio al Ciudadano en la estructura funcional interna del Ministerio; dicho acto administrativo fue modificado a través de la Resolución 0685 del 11 de septiembre del 2017 por medio de la cual, se organizaron algunos de grupos internos y se establecieron sus funciones.</p>
	<p>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>En la página web del Ministerio en el link: <a href="http://www.minjusticia.gov.co/Ministerio/Planeacion/Gestion/Control/InformesAuditoriasControlInterno/AuditoriasInternas.aspx">http://www.minjusticia.gov.co/Ministerio/Planeacion/Gestion/Control/InformesAuditoriasControlInterno/AuditoriasInternas.aspx</a>, se evidencia la publicación de informes de auditorías adelantados al procedimiento "Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias", los cuales se realizarán con un alcance semestral del 1 de abril al 30 de septiembre y del 1 de octubre al 31 de marzo de cada año.</p>

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 02</b>

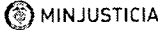
	<p>En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios</p>	X			<p>Al ingresar al portal web del Ministerio se puede ubicar fácilmente un link denominado "servicio al ciudadano" que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que, entre otros servicios contiene una casilla para "peticiones, quejas y reclamos", al acceder a ella se encuentran discriminadas cada una de las solicitudes que puede elevar el ciudadano dependiendo de sus necesidades (denuncia, felicitación, sugerencia, etc.).</p>
	<p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público...</p>	X			<p>Al ingresar al portal web del Ministerio se puede ubicar fácilmente un link denominado "servicio al ciudadano" que al ser abierto conduce a una nueva pestaña para la generación de denuncias de corrupción, en el link: <a href="http://pqrs.minjusticia.gov.co/Pqr/Pqrd">http://pqrs.minjusticia.gov.co/Pqr/Pqrd</a> Denuncia. Así mismo, dicho espacio permite a los ciudadanos elevar sugerencias para mejorar la prestación de servicio por parte de la entidad.</p>
<p>Ley 1712 de 2014, art 11, literal h</p>	<p><b>Artículo 11.</b> Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:</p> <p>h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.</p>	X			<p>Al ingresar al portal web del Ministerio se puede ubicar fácilmente un link denominado "servicio al ciudadano" que al ser abierto conduce a una nueva pestaña que, entre otros servicios contiene una casilla para "peticiones, quejas y reclamos", al acceder a ella se encuentran discriminadas cada una de las solicitudes que puede elevar el ciudadano dependiendo de sus necesidades (denuncia, felicitación, sugerencia, etc).</p> <p>Adicional a lo anterior, la carta de trato digno al usuario establece los canales de atención, de forma detallada.</p> <p>En cuanto a los informes de las solicitudes y denuncias radicadas, los términos de respuesta y la remisión por competencia de las mismas a otras instituciones en el link <a href="http://www.minjusticia.gov.co/ServicioalCiudadano/InformesServicioalCiudadano.aspx">http://www.minjusticia.gov.co/ServicioalCiudadano/InformesServicioalCiudadano.aspx</a> se encuentran publicados los informes consolidados de PQRS remitidos al Sr. Ministro de forma trimestral. En los informes trimestrales se incluyen los tiempos promedio de respuesta del sujeto obligado.</p>

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 02

Decreto 1081 de 2015 Anexo 2. "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"	<p><b>Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</b></p> <p><b>B. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.</li> </ul>	X			<p>Se evidencia el Plan de Capacitaciones del Ministerio para la vigencia 2018, el cual incluye temas reaccionados con atención al ciudadano.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.</li> </ul>	X			<p>Mediante Resolución 0596 del 14 de agosto del 2017 "Por la cual se adopta el plan de incentivos del Ministerio de Justicia y del Derecho para la vigencia 2017 y se establecen unos estímulos educativos", en el artículo 5 se estableció el incentivo no pecuniario para funcionarios que prestan servicio al ciudadano y se otorgó en el mes de diciembre del 2017.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.2.2.3.</b> Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos", o la que la modifique o sustituya, atendiendo al principio de ajustes razonables establecido en dicha norma.</p>			X	<p>En la vigencia 2015, el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible - CIDCCA realizó un diagnóstico de accesibilidad de los ciudadanos al Ministerio, sugiriendo algunas mejoras, Al respecto la entidad efectuó adecuaciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Bandas de señalización por tratarse de puertas de vidrio, sin embargo, Alcaldía de Bogotá solicito a la entidad el retiro de las mismas.</li> <li>* Ubicación y tamaño del mobiliario de los funcionarios acorde al espacio.</li> <li>* Accesibilidad general (instalación del digiturno) y para personas con discapacidad visual y auditiva (Se instaló en los equipos PC del front del Grupo de Servicio al Ciudadano para el uso de las personas con discapacidad visual y auditiva herramientas de Mintic, tales como: Jaws y Magic, que permiten el acceso a la información).</li> </ul> <p>Así mismo, el Grupo de Servicio al Ciudadano informa a la OCI que las adecuaciones no han sido posibles en su totalidad por falta de recursos, saliéndose del ámbito de su competencia la responsabilidad. Por este motivo el Grupo de Servicio al Ciudadano en el mes de junio de 2017 realizó nuevamente un diagnóstico atendiendo la norma vigente y sugirió las adecuaciones que consideraba pertinentes.</p>

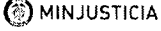
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 02</b>

				<p>Por lo anterior, la OCI sugiere que la acción de mejoramiento 6-14C (desarrollada más adelante en el subtítulo acciones de mejoramiento), sea trasladada a Secretaria General y/o al Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y/o Contable, para lo de su competencia.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.1</b> Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes: (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	X		<p>El Ministerio de Justicia y del Derecho cuenta con un espacio físico en el primer piso para la atención a los usuarios de forma presencial.</p> <p>Al ingresar al portal web del Ministerio se puede ubicar el link denominado “servicio al ciudadano” que al ser abierto muestra la información sobre los diferentes canales de atención y se informa el sitio y horario, así:</p> <p><b>Presencial:</b> Carrera 13 No. 52 - 95 Bogotá D.C., Colombia Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p><b>Correspondencia:</b> Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:30 p.m. jornada continua. Dirección: Calle 53 No. 13-27 Única Sede.</p>
	<p>(2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	X		<p><b>Teléfono:</b> PBX (+57)(1) 444 31 00 <b>Línea de atención al ciudadano:</b> 01-800-09-11170”</p>
	<p>(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	X		<p><b>Presencial:</b> Carrera 13 No. 52 - 95 Bogotá D.C., Colombia Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>
	<p>(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.</p>	X		<p><b>Correspondencia:</b> Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:30 p.m. jornada continua. Dirección: Calle 53 No. 13-27 Única Sede.”</p>
	<p>(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.</p>	X		<p><b>Correo electrónico:</b> servicio.ciudadano@minjusticia.gov.co”</p>

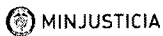
	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 02</b>

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	<p><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.</p>	X		<p>Al ingresar al portal web del Ministerio se puede ubicar el link denominado "servicio al ciudadano" que al ser abierto muestra un ítem para consultar el estado de la solicitud, con el usuario y radicado señalado en el momento en el que se ingresó o radicó la solicitud. Link: <a href="https://www.minjusticia.gov.co/ServicioalCiudadano/EstadoSolicitud.aspx">https://www.minjusticia.gov.co/ServicioalCiudadano/EstadoSolicitud.aspx</a>.</p>
	<p><b>Artículo 2.1.1.3.1.6. Motivación de los costos de reproducción de información pública.</b> Los sujetos obligados deben determinar, motivadamente, mediante acto administrativo o documento equivalente según el régimen legal aplicable, los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información...</p>	X		<p>El Ministerio de Justicia y del Derecho profirió la Resolución No. 551 del 22 de julio de 2015 "Por la cual se establecen los costos de reproducción de información pública que reposa en el Ministerio de Justicia y del Derecho y el procedimiento de su expedición para las personas naturales o jurídicas externas" con el fin de establecer el procedimiento, valor y reproducción de los documentos que reposan en la entidad.</p>
Ley 1755 de 2015	<p><b>Artículo 29. Reproducción de documentos.</b> En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.</p> <p>El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.</p>	X		<p>La Resolución No. 551 del 22 de julio de 2015 "Por la cual se establecen los costos de reproducción de información pública que reposa en el Ministerio de Justicia y del Derecho y el procedimiento de su expedición para las personas naturales o jurídicas externas" establece "Medio de reproducción valor unitario fotocopia simple \$100,00 cd-r \$306,00 dvd-r \$491,00 memoria usb 8 gb. \$11.600,00". Estos valores se encuentran dentro de los promedios cobrados en el comercio.</p>
	<p><b>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.</b> Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p>	X		<p>Teniendo en cuenta que la interface entre SIGOB-PQRS, se generó en la vigencia 2017 y su aplicación causó cambios culturales en el Ministerio, respecto al manejo del SIGOB - adecuada finalización de los trámites y correcta identificación del tipo de petición, lo que ocasiona diferentes inconsistencias en la información, siendo esta no confiable, al hablarse de incumplimiento de términos, la OCI tomó como muestra el trámite de las peticiones, quejas y reclamos realizado dentro del primer trimestre del año 2018.</p> <p>Los reportes del SIGOB de las peticiones, quejas y reclamos del primer trimestre 2018 se realizaron por dependencia, encontrando que varias solicitudes no se finalizaron a tiempo en el sistema, adicionalmente se observó que los reportes muestran la fecha de creación del documento y no de radicación en la mesa de entrada, siendo esta en la mayoría de los casos al día siguiente o varios días después.</p>



	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 02</b>

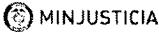
<p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p><b>Artículo 17.</b> Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.</p> <p><b>Artículo 30.</b> Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.</p>	<p>Así mismo, se observó que las dependencias al recibir el documento y analizarlo, en algunos casos considera viable normativamente realizar un cambio de tipo de petición en el sistema, la cual es solicitada al Grupo de Gestión Documental; por ejemplo en el caso de una petición cuyo plazo es de 15 días, cuando en realidad se trata de una consulta de 30 días.</p> <p>Por lo anterior, el Grupo de Servicio al Ciudadano durante la vigencia 2018 implementó un sistema de alertas a las dependencias a través de memorando, a fin de evitar incumplimiento de términos legales, no obstante, se siguen presentando incumplimientos en la contestación y/o tramite de las peticiones, quejas y reclamos por parte de las siguientes dependencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos</li> <li>-Grupo de Gestión Contractual</li> <li>-Oficina de Prensa y Comunicaciones</li> <li>-Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable</li> <li>-Grupo de Gestión Humana</li> <li>-Dirección de Justicia Transicional</li> <li>-Dirección de Política Criminal y Penitenciaria.</li> </ul> <p>En el proceso de socialización se allegó por parte de las dependencias responsables información relacionada con el trámite realizado en cada caso; revisada la información por la Oficina de Control Interno, se suprimió del informe preliminar las peticiones que aparentemente presentaban incumplimiento, pero se demostró que se trataba de inconsistencias en el tipo de petición o que la contestación se realizó dentro del tiempo.</p> <p>A continuación se presentan las peticiones que se contestaron por fuera del término legal y en algunos casos se señala lo que la dependencia responsable informó a esta Oficina.</p>
---	--

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 02</b>

**Incumplimiento de términos para la contestación y/o tramite de peticiones, quejas y reclamos.**

Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

RADICADO	TIPO	DOCUMENTO DE SALIDA	PROCESO DE SOCIALIZACIÓN (Información de la dependencia responsable)
EXT18-0000476 04 ene	Petición de Solicitud de Documentos (10 días)	OFI18-0016128 05 jun	<p>La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos informó que ha trabajado en mejorar los tiempos de respuesta de las PQRS, no obstante, en el presente informe se evidencia que no ha sido suficiente, razón por la cual se reformuló la acción de mejoramiento 2-14 A estableciendo como actividades, las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar capacitación en PQRS y SIGOB para los funcionarios y contratistas que integran cada uno de los programas de la DMASC.</li> <li>2. Realizar control a través de una matriz de alertas semaforizadas, donde se evidencie el cumplimiento del término de respuesta de las PQRS.</li> <li>3. Seguimiento mensual de cumplimiento de términos a través de correo electrónico.</li> </ol> <p>Las actividades descritas anteriormente se programaron hasta el 31 de diciembre de 2018.</p>
EXT18-0001341 15 ene	Petición de Solicitud de Documentos (10 días)	OFI18-0006749 05 mar	
EXT18-0002548 23 ene	Peticiones de interés general o particular (15 días)	Enviada la respuesta por correo 1 día después de su registro en SIGOB (fecha limite 13 feb) 15 feb	
EXT18-0002821 24 ene	Peticiones de interés general o particular (15 días)	OFI18-0007973 15 Mar	
EXT18-0002823 24 ene	Peticiones de interés general o particular (15 días)	Se dio respuesta por correo electrónico. 20 feb	
EXT18-0003387 29 ene	Traslado	OFI18-0003744 09 feb	
EXT18-0006068 13 feb	5 días en el oficio – 10 petición entre entidades	OFI18-0007697 13 mar	
EXT18-0007867 23 feb	Peticiones de interés general o particular (15 días)	Correo con el certificado 25 abril	
EXT18-0007883 23 feb	Peticiones de interés general o particular (15 días)	OFI18-0009239 02 abril	
EXT18-0007908 25 feb	Peticiones de interés general o particular (15 días)	OFI18-0009236-DMA-2100 02/04/2018 02 abril	
EXT18-0008050 25 feb	Peticiones de interés general o particular (15 días)	OFI18-0009239 02 abril	
EXT18-0008604 01 mar	Peticiones de interés general o particular (15 días)	OFI18-0009241 02 abril	
EXT18-0008909 02 mar	10 días peticiones incompletas	Petición incompleta. OFI18-0009316 del 03/04/2018 03 abril	

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 02

Grupo de Gestión Contractual

ENTRADA	RADICADO	TIPO	SALIDA	COMUNICACIÓN
23 feb	PQRD18-0000274	Traslado 5 días	Se finalizó el 06 de abril.	La dependencia finalizó el trámite de la petición, con la siguiente anotación: - mensaje vía telefónica indicando que el trámite se encuentra en Mininterior.

Oficina de Prensa y Comunicaciones

RADICADO	TIPO	DOCUMENTO DE SALIDA	PROCESO DE SOCIALIZACIÓN (Información de la dependencia responsable)
EXT18-0009531 del 06 marzo de 2018	Solicitud entre entidades	OFI18-0008594 del 22 mar	Petición que se cumplió y aun se evidencia en la web (la solicitud de presidencia era un botón en la página web que direccionara hacia la oferta del programa Colombia joven-si joven), se atendió por otro canal, pues se coordinaron detalles vía telefónica.
EXT18-0005470 del 09 febrero de 2018	Peticiones de interés general o particular (15 días)	Correo electrónico del 07 mar	La Oficina de Prensa y Comunicaciones se contactó con la peticionaria, dio respuesta a sus preguntas y proporcionó la información necesaria vía telefónica y chat.
EXT18-0002807 del 24 enero de 2018	Peticiones de interés general o particular (15 días)	OFI18-0004195 15 feb	La Oficina de Prensa y Comunicaciones informó que en este caso, se debió haber verificado que el Ministerio no necesitaba la licencia descrita en el documento recibido, con anterioridad; se dio respuesta estableciendo que no se iniciarían trámites para dicha licencia.

Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable

RADICADO	TIPO	Observación OCI	PROCESO DE SOCIALIZACIÓN (Información de la dependencia responsable)
EXT18-0012318 del 26 mar	Peticiones de interés general o particular (15 días) (Se establecían 5 días por la entidad bancaria)	El banco realizó una solicitud de activación de cuenta, caso en el cual se debía realizar una actualización de datos por parte del Ministerio y en caso contrario, que se tratara de una cancelación se debía informar al banco. Para dicho trámite el banco señalaba un tiempo fijo de 5 días, no obstante la norma establece para las peticiones de interés general o particular 15 días.  La dependencia finalizó el trámite en el SIGOB el 12 de abril de 2018, estableciendo que: "Aún no	El Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable informa que cuando las cuentas están inactivas, no es indispensable su activación o cancelación puesto que estas solicitudes se realizan con el fin de depurar las cuentas o por el contrario activarlas.  Ahora bien, para el caso en particular de la cuenta N. 265054023 se abrió para manejar de manera independiente los recursos de donación para el proyecto de Víctimas. Una vez finalizado los proyectos y en especial los financiados con recursos de cooperación entran en una fase

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 02</b>

		<p><i>se puede cancelar la cuenta por lo que no se debe contestar a la solicitud"</i></p> <p>No obstante la justificación señalada por la dependencia en el proceso de socialización del informe preliminar de esta auditoría, la petición del banco era clara en cuanto a la solicitud de información que requería.</p>	<p>evaluación por parte de la auditoría del Donante, el cual debe confirmar una vez terminada la misma la procedencia de Cancelar la cuenta bancaria.</p> <p>Se realizó trámite interno en el Ministerio a fin de establecer si requerían mantener la cuenta o su cancelación, obteniendo por respuesta la aprobación por parte de la Delegación de la Unión Europea para proceder a cancelación de la cuenta, una vez obtenida esta respuesta se inició el trámite bancario para su cancelación; la cual se observa mediante certificación por parte del banco del 07 de junio de 2018.</p>
EXT18-0006107 del 14 feb	Peticiones de interés general o particular (15 días)	<p>No se evidencia respuesta al peticionario.</p> <p><u>Se finalizó en el sistema el 30 de abril.</u></p>	<p>El Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable informa que en esta comunicación están remitiendo una hoja de vida para evaluación y era potestad de la Entidad hacer el estudio, sin embargo, no se proyectó respuesta puesto que para el momento en que se radicó la comunicación la Entidad no estaba en búsqueda de un perfil para este cargo dado que la vacante estaba cubierta.</p>
EXT18-0003697 del 30 ene	Peticiones de interés general o particular (15 días)	<p>El documento que se anexó como soporte de la respuesta está dirigido a la Dra. Norma y no al peticionario del 12 enero.</p> <p>No se evidencia soporte del correo electrónico mediante el cual se realizó la solicitud, ni la respuesta al peticionario.</p>	<p>El Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable señala que esta solicitud fue atendida vía correo electrónico por la Tesorera de la Entidad el 12 de Enero del 2018, teniendo en cuenta que la empresa HUYNDAUTOS ya había realizado dicha solicitud vía correo, respuesta que consistió en especificar que con el NIT 830.070.987-4, solicitado no generaba certificado de IVA e ICA y retención en la fuente para el año 2017, debido a que no existió contrato alguno bajo este NIT con el Ministerio.</p> <p>Para cerrar la solicitud en el Aplicativo SIGOB EXT18-003697, se adjuntó el pantallazo de la respuesta enviada vía correo el 12 de enero del 2018.</p>

**Grupo de Gestión Humana**

ENTRADA	RADICADO	TIPO	SALIDA	COMUNICACIÓN
31 ene	EXT18-0003919	Traslado 5 días	20 feb	OFI18-0005018 - OFI18-0005019
7 feb	EXT18-0005059	Traslado 5 días	19 feb	OFI18-0004682 - OFI18-0004683

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		<b>Versión: 02</b>

7 feb	EXT18-0005058	Traslado 5 días	19 feb	OFI18-0004682 - OFI18-0004683
8 feb	EXT18-0005352	Traslado 5 días	19 feb	OFI18-0004676

**Dirección de Justicia Transicional**

RADICADO	TIPO	DOCUMENTO DE SALIDA	PROCESO DE SOCIALIZACIÓN (Información de la dependencia responsable)
EXT18-0000811 del 10 enero de 2018	Traslado 5 días	OFI18-0001261 - OFI18-0001262 del 19 enero de 2018	El oficio fue allegado al Ministerio el día 10 de enero de 2018, sin embargo fue remitido a la Dirección de Justicia Transicional el día 17 de enero, fecha en la cual se cumplían los términos del requerimiento, no obstante, éste fue atendido en los 2 días hábiles siguientes. La demora en el trámite fue por causa del envío tardío del documento a la Dirección de Justicia Transicional, tal como lo evidencian los registros del Sigob (Sistema de correspondencia del Ministerio).
EXT18-0011208 del 20 de marzo de 2018	Traslado 5 días	OFI18-0010620 del 16 abril de 2018	La dependencia no se pronunció.
EXT18-0009547 del 06 de marzo de 2018	Traslado 5 días	OFI18-0007731 del 14 marzo de 2018	Se informa que se dio respuesta a la solicitud un día después del término asignado en Sigob.

**Dirección de Política Criminal y Penitenciaria.**

RADICADO	TIPO	SALIDA	PROCESO DE SOCIALIZACIÓN (Información de la dependencia responsable)
EXT18-0008367 del 28 feb	10 días entidades públicas	OFI18-0014931 del 23 may	El documento fue direccionado erróneamente a la Dirección de Política Criminal, sin embargo, la Dirección solicitó al Grupo de Gestión Documental en tiempo, una certificación que reposa en el SIGOB en la que certificaba que hasta el momento no había llegado ninguna denuncia a este Ministerio objeto de la comunicación inicial, siendo esto informado telefónicamente a Fonade.

Teniendo en cuenta lo anterior, se dejará observación a las dependencias que no cuenten con una acción de mejoramiento formulada en la matriz de acciones de mejoramiento y con relación a las dependencias que tengan formulada acción de mejoramiento, se recomendará su reformulación, en tanto que las actividades realizadas no han sido efectivas y continúa presentándose incumplimientos normativos para la contestación o trámite de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

**Observación No. 1**

Se evidencia incumplimiento en el tiempo establecido normativamente para la contestación o trámite de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 02</b>

### Recomendación No. 1

Implementar acciones eficaces que permitan garantizar el cumplimiento normativo en la contestación o trámite de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

### Acciones de mejoramiento a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano.

Teniendo en cuenta el seguimiento adelantado a las acciones de mejoramiento a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano con corte 31 de marzo de 2018, se estableció que las acciones identificadas con los números 1-14C, 6-14C, 1-15B, 5-15B, 6-15B, 13-15B, 16-15C, 17-15B, 1-16B, 3-16B, 4-16, 6-16, 7-16 y 1-17, se encontraban cumplidas al 100% y con el tiempo suficiente para realizar la respectiva auditoria de verificación de eficacia, razón por la cual en el presente informe se incluye dicha revisión y se presentan los resultados a continuación.

N. Acción	Observación	Revisión en la presente auditoria	Se cierra la acción	
			SI	NO
1-14C (119-14B)	Se evidenció que algunas áreas del Ministerio incumplen términos legales en las respuestas brindadas a las peticiones de los usuarios, lo que hace visible la falta de mecanismos que permitan realizar un seguimiento efectivo de la gestión adelantada a las respuestas de las PQRS y que generen alertas a fin de evitar incumplimiento legal tomando correctivos a tiempo.	A pesar de las alertas generadas por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, se continúa presentando incumplimientos por parte de las dependencias del Ministerio, en el trámite o contestación a las peticiones, quejas, o reclamos, razón por la cual no se cierra la acción y se sugiere reformular. <b>Recomendación para la reformulación:</b> establecer las actividades que se desarrollaron en el primer trimestre por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, como lo son las alertas de posibles incumplimientos a la contestación de PQRS y capacitaciones respecto del tema.		X
6-14C (125-14)	En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2013 del MJD, se evidencia que algunos aspectos señalados en la "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" no se han tenido en cuenta, tales como generación de incentivos y adecuación de espacios físicos para discapacitados.	Se evidencia cumplimiento parcial en cuanto a las adecuaciones de espacios físicos para discapacitados de acuerdo a los diagnósticos de acceso al ciudadano generados por el CIDCCA y Grupo de Servicio al Ciudadano, razón por la cual no se cierra y se sugiere trasladar la acción a la dependencia competente, Secretaría General / Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable.		X
1-15B	La Oficina de Control Interno en los informes de auditoría ha reiterado que no existe una herramienta tecnológica que permita tener un registro único y centralizado de las PQRS presentadas por los diferentes medios; pese a que en la vigencia 2013 se formuló la acción correctiva No. 43-13 relacionada con este tema, la cual fue reformulada y reprogramada, no se cumplió. Así mismo, para la vigencia 2014 no se evidencia la formulación de una nueva acción que busque dar solución al tema.	A partir del primero de abril del 2017, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SIGOB, la cual permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS allegadas a la entidad.	X	

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 02</b>

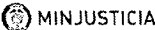
5-15B	Se evidencia que lo formulado y programado en la actividad No. 1 "Ajustar el procedimiento de PQRS, en cuanto al seguimiento que debe realizar desde las dependencias, incluyendo la herramienta tecnológica" de la acción correctiva No. 43-13 B no se cumplió.	Se evidencia publicado en la página web del Ministerio, en el espacio de Sistema Integral de Gestión, el procedimiento de "Atención a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias" – P-GISC -01, versión 4, del 21 de junio de 2017.	X	
6-15 B (47-15)	Para los elementos "Información y Comunicación Externa" y "Sistemas de Información y Comunicación" es necesario continuar mejorando los mecanismos previstos para el registro consolidado de información proveniente de las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y derechos de petición. Así mismo, se deben mejorar los mecanismos existentes para el seguimiento a las respuestas oportunas a los derechos de petición.	A partir de los reportes generados en el SIGOB se realiza un trabajo manual por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, con el fin de generar una depuración de la información y de esta manera emitir el informe consolidado trimestral de peticiones, quejas y reclamos.	X	
13-15B (68-15)	Se evidencia que las dependencias Dirección de Justicia Formal y Jurisdiccional, Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes, Dirección de Desarrollo del Ordenamiento Jurídico y Dirección de Justicia Transicional incumplieron los términos establecidos en la normatividad vigente para dar contestación a las peticiones realizadas por los usuarios.	Se evidencian incumplimientos en el trámite o contestación a las peticiones, quejas, o reclamos por parte de la Dirección de Justicia Formal, Dirección de Justicia Transicional y Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas, en consecuencia no se cierra la acción y se sugiere trasladarla a la dependencia competente.		X
16-15C (71-15)	Se evidencia que los controles identificados para la minimización del impacto del riesgo "Incumplimiento en los términos establecidos para responder PQRS", no son suficientes o son inaplicables, razón por la cual deben incluirse controles adicionales y que estén a cargo de los responsables de cada proceso.	Se evidencia actualización del riesgo "Incumplimiento en los términos establecidos para responder PQRS", no obstante, se continúan presentando peticiones con contestación por fuera del término legal establecido. No se cierra la acción y se sugiere revisar los controles y modificar o adicionar los que se consideren necesarios a fin de evitar la materialización del riesgo en mención.		X
17-15B (72-15)	Teniendo en cuenta la revisión aleatoria realizada por la OCI a los reportes de PQRS presentados por las dependencias al Grupo de Servicio al Ciudadano correspondientes al primer trimestre de 2015, se evidenció que las dependencias: Dirección de Justicia formal y jurisdiccional, Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes, Dirección de Desarrollo del Ordenamiento Jurídico y Dirección de Justicia Transicional en algunas peticiones, incumplieron los términos establecidos en la normatividad vigente para dar contestación a las mismas. En este sentido, se observa la materialización del riesgo "Incumplimiento en los términos establecidos para responder PQRS", concluyendo que los controles identificados para la minimización del impacto del riesgo, no son suficientes incumpliendo lo establecido en el numeral 4.1 g de la NTCGP 1000:2009 "establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad"	Se evidencia actualización del riesgo "Incumplimiento en los términos establecidos para responder PQRS", no obstante, se continúan presentando peticiones con contestación por fuera del término legal establecido. No se cierra la acción y se sugiere revisar los controles y modificar o adicionar los que se consideren necesarios a fin de evitar la materialización del riesgo en mención.		X

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 02

1-16 B	Se materializó el riesgo "Incumplimiento en los términos establecidos para responder PQRS", lo que evidencia que los controles formulados no son efectivos o no se aplican o no son suficientes; al respecto no se evidenció la formulación de acciones de mejoramiento que permitan analizar la causa raíz de la materialización del riesgo y tomar medidas para que esta situación no se siga presentando.	Se continúan presentando incumplimientos en el trámite o contestación a las peticiones, quejas, o reclamos, razón por la cual no se cierra la acción y se sugiere reformular.	X
3-16B	La gestión interna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones debe fortalecerse a través de la puesta en producción de la herramienta tecnológica diseñada para estos efectos.	A partir del primero de abril del 2017, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SIGOB, la cual permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS allegadas a la entidad.	X
4--16	El Ministerio de Justicia y del Derecho no cuenta con un Sistema que permita tener un registro único y centralizado de PQRS a disposición de los usuarios, que son recibidas en el Ministerio por los diferentes medios, incumpliendo lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 del 2015.	A partir del primero de abril del 2017, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SIGOB, la cual permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS allegadas a la entidad.	X
6--16	Se evidenció que la atención presencial prestada por la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes, no se registra en el formato F-GISC-01-01, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento de "Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias P-GISC-01".	Teniendo en cuenta el procedimiento "Atención a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias" - P-GISC -01, versión 4, del 21 de junio de 2017, "La cantidad de atenciones realizadas por la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes se verán reflejadas en el informe trimestral de PQRS", se precisa que varias de las atenciones generadas, son por tema de trámites y no de peticiones, quejas y reclamos.	X
7--16	No todas las observaciones contenidas en el informe resultado diagnóstico presentado por el Departamento Nacional de Planeación - DNP de septiembre del 2016, tienen una acción de mejoramiento concreta.	Se evidencia la inclusión de actividades relacionadas con atención al servicio al ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017 y 2018, atendiendo lo señalado en el diagnóstico del DNP.	X
1--17	Para la atención al ciudadano se implementaron varias acciones orientadas al mejoramiento de la prestación del servicio, sin embargo es necesario continuar implementando acciones para el cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones, quejas reclamos y solicitudes de información.	Se continúan presentando incumplimientos en el trámite o contestación a las peticiones, quejas, o reclamos, razón por la cual no se cierra la acción y se sugiere reformular.	X

En cuanto a las acciones de mejoramiento que no fueron cerradas, por cuanto la situación descrita en la observación persiste, se recomienda la reformulación de acuerdo con lo previsto en el numeral 5.35 del procedimiento P-MC-02 V6 "Acciones Preventivas, Correctivas y/o de Mejora" que establece: "En el evento que producto del análisis efectuado por el auditor, se evidencie que la acción no fue eficaz, se deja consignado el resultado en el formato F-MC-02-01



	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 02

*“Solicitud y Consolidación de Acciones de Mejoramiento”, columnas “VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA” y se informa al responsable del proceso y líder de calidad, para que se realice la modificación recomendada por el auditor. Estas actividades deben realizarse hasta que se obtenga la eficacia de las acciones tomadas.”*

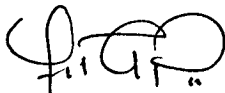
### CONCLUSIÓN(ES)

De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en la auditoría, se puede concluir que la gestión del Ministerio de Justicia y del Derecho ha mejorado de forma notoria en la atención que se presta a la ciudadanía; no obstante, a pesar de las medidas adelantadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano se evidencia que algunas dependencias del Ministerio continúan presentando incumplimiento a los términos señalados normativamente, para la contestación y/o trámite a las peticiones, quejas y reclamos, los cuales son descritos detalladamente en el cuerpo del presente informe.

Aprobado: 25/06/2018

Elaboró

Revisó y aprobó:



**Yuli Marcela Pardo Perilla**  
Profesional OCI



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