



La justicia
es de todos

Minjusticia

INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA
ATENCIÓN DE PQRSD.

Oficina de
Control
Interno

30 de junio
de 2022

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

Objetivo de la auditoría:

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

1. 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 de 2021 y el 30 de abril de 2022.

2. 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”.
- 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”.

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

- 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".
- Decreto 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
- 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.”

3. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se tuvo en cuenta el sistema de gestión de correspondencia –SGDEA- del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de 9.276 requerimientos de esa tipología¹, como se observa a continuación:

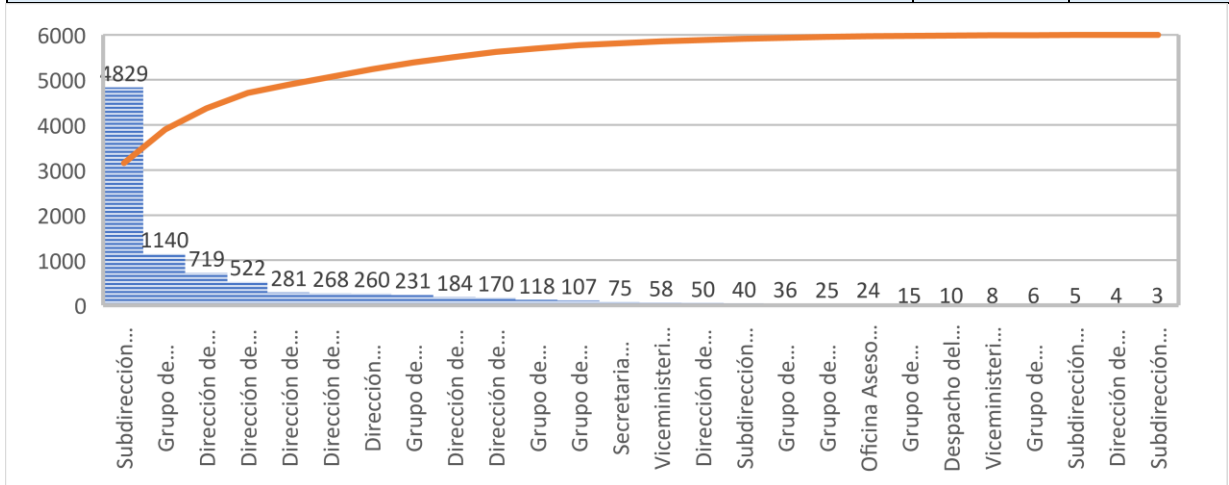
MES	Nov-21	Dic-21	Enero--22	Feb 22	Marzo-22	Abril-22	TOTAL, SEMESTRE.
PQRSD (POR MES)	1657	1361	1539	1254	1666	1711	9188

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

¹ Registrados como PQRSD por el EPX, y de acuerdo a la última matriz de tipologías emitida por el GGD.

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO %
Subdirección de Control y Fiscalización	4829	52,56
Grupo de Servicio al Ciudadano	1140	12,41
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	719	7,83
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	522	5,68
Dirección de Justicia Formal	281	3,06
Dirección de Asuntos Internacionales	268	2,92
Dirección Jurídica	260	2,83
Grupo de Gestión Contractual	231	2,51
Dirección de Justicia Transicional	184	2,00
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	170	1,85
Grupo de Gestión Humana	118	1,28
Grupo de Gestión Documental	107	1,16
Secretaría General	75	0,82
Viceministerio de Promoción de la Justicia	58	0,63
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	50	0,54
Subdirección Estratégica y de Análisis	40	0,44
Grupo de Gestión Financiera y Contable	36	0,39
Grupo de Gestión Administrativa	25	0,27
Oficina Asesora de Planeación	24	0,26
Grupo de Control Disciplinario Interno	15	0,16
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	10	0,11
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	8	0,09
Grupo de Asuntos Legislativos	6	0,07
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	5	0,05
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	4	0,04
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	3	0,03
TOTALES	9188	100,00



Fuente: Reportes del SGDEA

 La justicia es de todos Mínjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra, por mes, con un margen de confianza que asciende al 97%, y un índice de error que no supera el 3%. El cálculo del tamaño de la muestra, cuando se conoce el tamaño de la población se realiza aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada q = probabilidad de fracaso d = precisión o error

Z (97%) Confianza	p (50%) variabilidad positiva	q (50%) variabilidad negativa	e error (d)
2,97	0,5	0,5	0,03

MES	Nov-21	Dic-21	Enero--22	Feb 22	Marzo-22	Abril-22	MUESTRA SEMESTRE
MUESTRA PQRSD	313	299	308	300	312	313	1845

Tabla resumen muestra por mes y total del semestre

Una vez calculado el tamaño de la muestra general, que equivale a 1845, se estableció la cantidad a revisar para cada dependencia, de acuerdo con el peso ponderado sobre el total, con el fin de determinar para cada una, un tamaño muestral que resulte representativo, como se observa a continuación:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MUESTRA
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	4829	969
Grupo de Servicio al Ciudadano	1140	228
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	719	150
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	522	106
Dirección Justicia Formal	281	57
Dirección de Asuntos Internacionales	268	54
Dirección Jurídica	260	52
Grupo de Gestión Contractual	231	47

 La justicia es de todos	Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
			Versión: 03

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MUESTRA
Dirección de Justicia Transicional	184	36
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	170	34
Grupo de Gestión Humana	118	23
Grupo de Gestión Documental	107	23
Secretaría General	75	15
Viceministerio de Promoción de la Justicia	58	11
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	50	10
Subdirección Estratégica y de Análisis	40	7
Grupo de Gestión Financiera y Contable	36	7
Grupo de Gestión Administrativa	25	4
Oficina Asesora de Planeación	24	5
Grupo de Control Disciplinario Interno	15	4
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	10	1
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	8	1
Grupo Asuntos Legislativos	6	0
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	5	1
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	4	0
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	3	0
TOTALES	9188	1845

Seleccionada la muestra estratificada 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 Ministerio de Justicia y del Derecho, -con 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 en el mes de mayo de 2022, a las dependencias responsables para que se pronunciaran al respecto de 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.

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

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.

Finalmente, vale la pena señalar que, además de los reportes citados anteriormente, también se tuvieron en cuenta los documentos publicados en la página web del Ministerio, en el espacio diseñado para el acceso de los ciudadanos, en el enlace de transparencia del Ministerio de Justicia y del Derecho, así como los aportados por el GSC y GGD.

4. Desarrollo de la Auditoría:

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.

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

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

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																			
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 5, numeral 1.</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 2021² 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" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>MEDIO</th> <th>CANT.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Correo electrónico</td> <td>1653</td> <td>89,59</td> </tr> <tr> <td>Ventanilla presencial</td> <td>114</td> <td>6,18</td> </tr> <tr> <td>Sistema WEB</td> <td>77</td> <td>4,17</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> <td>1</td> <td>0,05</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td>1845</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 93,76%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, observándose una disminución del 4,89% respecto al semestre anterior³, y un leve aumento, en ese mismo porcentaje, en la ventanilla presencial</p>	MEDIO	CANT.	%	Correo electrónico	1653	89,59	Ventanilla presencial	114	6,18	Sistema WEB	77	4,17	Teléfono	1	0,05	TOTAL	1845	100
MEDIO	CANT.	%																				
Correo electrónico	1653	89,59																				
Ventanilla presencial	114	6,18																				
Sistema WEB	77	4,17																				
Teléfono	1	0,05																				
TOTAL	1845	100																				

² Que establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

³ En el informe de diciembre de 2021, esos medios representaban el 98,65% del total.

 La justicia es de todos	Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
			Versión: 03

Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X	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. 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. https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X	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 al esquema de control interno. https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones
Decreto 1081 de 2015	Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.	X	Se evidencia que el MJD -en la página WEB, enlace informes servicio al ciudadano- presenta a los interesados los informes consolidados de PQRSD del cuarto trimestre de 2021 y primer trimestre de 2022, los cuales se pueden ver en: https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes Se constata que en los informes se discriminan las PQRSD por modalidad y días de respuesta para cada una. Por otro lado, se verifica que en el enlace de transparencia, existe un apartado, el 1.10, que se refiere a las PQRSD, y es funcional: "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado". https://www.minjusticia.gov.co/transparencia
Ley 190 de 1995, artículo 54.	Artículo 9°.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	X	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. Al respecto, se observa que el Grupo de Servicio al Ciudadano a través de la Secretaría General, mediante memorando MJD-MEM22-0002486 del 21 de febrero de 2022, envió al Ministro, el informe consolidado de PQRSD del cuarto trimestre de 2021 y mediante memorando MJD-MEM22-0004083 del 9 de mayo de 2022, envió el informe consolidado del primer trimestre de 2022.

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

	<p>Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>	X	<p>En cumplimiento a lo ordenado en 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>https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p>Artículo 76. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</p>	X	<p>La OCI realiza la vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRSD⁴; 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>https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p>Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	X	<p>Se determina que en la página WEB del Ministerio se puede ubicar la ventanilla única virtual, donde se encuentran los formularios para poder radicar las PQRSD, como también la guía que explica como presentar las peticiones</p> <p>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS</p>
Decreto 1081 2015	<p>Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.</p>	X	<p>En la página WEB del Ministerio se puede ubicar -en el menú de servicio al ciudadano- el vínculo para consultar en la denominada ventanilla única virtual -VUV-; con el usuario y radicado (señalado en el momento en el que se ingresó o radicó la solicitud) se puede hacer seguimiento al estado de la solicitud del ciudadano:</p> <p>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb</p>

4.2 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

⁴ Informes emitidos por la OCI, en los meses de junio y diciembre de cada anualidad

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

interés, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas asociadas, 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 los reportes generados en el sistema EPX, 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 del 1º al 31 o 30 de cada mes⁵.

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	1829	99,13
Extemporáneas	8	0,43
Oportunas, con problemas de envío	8	0,43
Total	1845	100

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar⁶ que el 99,56% 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, aumentó⁷, con respecto al informe de diciembre de 2021:

Informe OCI	Respuestas extemporáneas y/o sin respuesta	% del total
Diciembre de 2021	4	0,22
Junio 2022	8	0,43

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

⁵ Desde el 1º de noviembre de 2021 hasta el 30 de abril de 2022.

⁶ Con un grado de confiabilidad del 97%

⁷ Desde el 0,22% al 0,43% respecto al total de PQRSD del Ministerio.

 La justicia es de todos	Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03	

4.2.1 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidas de manera extemporánea.

En el seguimiento realizado, se encontraron ocho (8) PQRSD atendidas extemporáneamente⁸; lo que quiere decir que, tanto la firma del oficio de respuesta, como la gestión de envío, se realizaron después del vencimiento del término.

A continuación, se observa, en primer lugar, un cuadro resumen general y, en segundo lugar, los cuadros para cada una de las dependencias que presentan respuestas extemporáneas en el semestre de seguimiento, y los comentarios otorgados por las mismas cuando la OCI solicitó una retroalimentación, para poder entender la causa origen y trazar las recomendaciones que se consignan al final; entre paréntesis, después del nombre de la dependencia, se indica el número de peticiones extemporáneas y al final de los cuadros, se anotan algunas sugerencias para que en el futuro se evite esta situación.

RESUMEN RESPUESTAS EXTEMPORANEAS (8)

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección Jurídica	2	MJD-EXT21-0055724 MJD-EXT22-0001684
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes. -SCFSQE-	3	MJD-EXT21-0043076 MJD-EXT21-0054933 MJD-EXT21-0054290
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	1	MJD-EXT22-0001025
Grupo de Gestión Documental	1	MJD-EXT21-0058368
Dirección de Justicia Formal	1	MJD-EXT22-0004007

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

⁸ Del total de 1848 PQRSD analizadas por la OCI en el período, que corresponde a un 0,43% de incumplimiento para la entidad.

 La justicia es de todos	Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03	

DIRECCIÓN JURÍDICA (2)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT21-0055724	27/01/2022	24/05/2022	SIN	<p>Es extemporánea; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Era una petición de consulta, del 7 de diciembre de 2021, por parte de la Secretaría de Educación de Facatativá.</p> <p>El MJD, a través del Grupo de Actuaciones Administrativas, le responde de fondo (aunque tarde).</p> <p>Se recomienda ejercer controles sobre los requerimientos asignados con el fin de asegurar que sean atendidos con la oportunidad requerida.</p>
MJD-EXT22-0001684	2/03/2022	7/03/2022	SIN	<p>Es extemporáneo; en la medida en que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se tramitó con término de 30 días, Se observa que, posterior al envío de la respuesta (con ocasión de la auditoría -quince días atrás de la emisión de este informe) se cambia la tipología a consulta, es decir, más de dos meses después de haber sido enviado).</p> <p>La auditoría constató que se había radicado de manera extemporánea la respuesta en función de un derecho de petición en interés general, cuya absolución se debería haber producido dentro de los 30 días siguientes a su radicación conforme al Decreto Ley 491 de 2020.</p> <p>Una vez enterada la DJ -Grupo de Actuaciones- procedió a cambia la tipología, lo cual ya de plano no es aceptable, pues el procedimiento indica que el cambio de tipología debe hacerse a tiempo con la fecha del requerimiento. Conforme al cambio de tipología, ya no era una petición general sino una consulta.</p> <p>La OCI pudo corroborar que no se trata de una consulta puesto que no se advierte ni en la solicitud, ni en la respuesta, la determinación de escenarios de aplicación e interpretación del derecho, sino que simplemente se le señala al ciudadano que existe una comisión que definirá la orientación del Decreto Ley 806 de 2020, razón por la cual era una petición en interés general y no una consulta. En dicho sentido, la OCI considera que la respuesta es extemporánea.</p>

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y ESTUPEFACIENTES (2)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT21-0043076	15/12/2021	29/12/2021 Correo electrónico	<p>“Se contestó dentro del términos, toda vez que se había hecho uso de la prórroga para emitir respuesta, establecida en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, Esta solicitud fue 60 días ya que tenía tipología de consulta bajo el decreto 491”</p>	<p>Es extemporánea; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.</p> <p>Si bien es cierto que se solicitó prórroga por el doble del tiempo para dar respuesta, este término vencía el 15/12/2021 (la PQRD fue radicada el 16/09/2021), y la Dirección elaboró y envió la respuesta el 29/12/2022.</p> <p>Pese a que se le anunció al ciudadano que se le habría de contestar dentro de los 60 días hábiles siguientes a la radicación, la respuesta fue producida tiempo después, a sabiendas de que la Subdirección ya contaba con los soportes aportados por Cancillería para emitir la respuesta. Mediante concepto S-GAOL-21-027570, el Ministerio de relaciones Exteriores, el día 12 de noviembre de 2021, precisó el trámite a seguir para la emisión de las certificaciones por parte de este Despacho.</p>
MJD-EXT21-0054933	14/01/2022	20/01/2022 Correo electrónico	<p>“Fue dada respuesta en el término legal pertinente en el mes de diciembre de 2021, pero la misma por temas de modificaciones, correcciones y mejoramientos en la plataforma del SGDEA, no salió correctamente de la bandeja de la contratista y no pudo ser aprobada por la subdirectora ni notificada de manera correcta a la empresa, al solucionarse el inconveniente se realizó la notificación al peticionario. La respuesta brindada consistió en confirmar que ya se había remitido la información requerida al correo electrónico autorizado el 10 de noviembre de 2021. MARIA ISABEL”</p>	<p>Extemporáneo, oficio elaborado y enviado después del vencimiento del término. En el SGDEA no se encuentran las evidencias de la falla del gestor documental</p>

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

MJD-EXT21-0054290	11/01/2022	24/01/2022	La PQRS se responde extemporáneamente porque estaba asignada al contratista Andrés Rico, el cual reporto en el sistema "Gestión Terminada" sin ser efectivo el trámite y teniendo en cuenta que ya no se encontraba vinculado a la entidad. Por tal motivo se reasigno al contratista Eduar Romero para que diera respuesta de fondo al peticionario mediante el oficio- MJD-OFI22-0001476 , el cual fue notificado al peticionario, el 24 de enero 2022.	Extemporáneo, respuesta elaborada y enviada después del vencimiento del término. Se recomienda ejercer controles, antes del retiro de los contratistas, para que en caso de no estar al día en las respuestas, no se firme el paz y salvo final, con el fin de que sean atendidos los requerimientos.
-------------------	------------	------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DIRECCIÓN DE POLÍTICA DE POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0001025	21/01/2022 por tratarse de un traslado	25/01/2022	SIN	Es extemporáneo, en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se trataba de un traslado, por lo tanto debe darse el mismo, dentro de los cinco días siguientes. No se evidencia cambio de la tipología. En la respuesta se señaló: "El Ministerio de Justicia y del Derecho considera que, el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario es la entidad que puede dar respuesta al requerimiento judicial, por lo tanto, le trasladamos copia (...)."

GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (1)

Número de Radicación	Vence	Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0058368	Por tratarse de un traslado vencía el 06/01/2022	Correo electrónico 11/01/2022	<p>Teniendo en cuenta las restricciones operativas ocasionadas por el periodo de emergencia sanitaria por covid-19, y la falta de completitud en los datos suministrados por el peticionario, solo fue posible determinar la competencia del Min interior, una vez se amplió la información con el peticionario y se consultó con esta entidad vía telefónica, una vez retornaron del periodo de descanso de fin de año.</p> <p>En este sentido, el 11/01/2022, le fue notificada la peticionario de manera telefónica y al Mininterior, mediante oficio MJD-OFI22-0000377.</p> <p>Por otra parte, el Grupo de Gestión Documental realizó validación de la gestión realizada por el Ministerio del Interior, quienes nos informaron por correo electrónico, que dieron respuesta al peticionario el 23 de febrero de 2022.</p>	Extemporáneo, Se trataba de un traslado, por lo tanto debe darse el mismo dentro de los cinco días siguientes al radicado. Igualmente no se evidencia copia al peticionario.

 La justicia es de todos	Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03	

DIRECCIÓN DE JUSTICIA FORMAL (1)

Número de Radicación	Vence	Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0004007	18/02/2022 11:34	Correo electrónico 23/02/2022	<p>La petición se atendió dentro de los términos establecidos, de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, "a través del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Específicamente en el artículo 5, que establece: Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.</p> <p>(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción".</p>	<p>Petición de la Unidad de Restitución de Tierras. Es una Solicitud de información sobre el Resguardo la Yuquera.</p> <p>Extemporáneo, se trata de una petición entre autoridades, que debe resolverse dentro de los 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al recibido del requerimiento; en este caso no se amplió el término por la emergencia sanitaria, igualmente la DJF no solicitó el cambio de tipología</p> <p>Se recuerda el Artículo 30, Ley 1955 de 2015. 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.</p>

Conclusiones en relación con la extemporaneidad en la atención de PQRSD

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

1. Se recuerda que, en el caso que la dependencia reciba una petición, que a su juicio no es de su competencia, la transfiera de inmediato al área o institución competente a través del sistema de gestión documental, con el fin de que el colaborador (servidor público y/o contratista) receptor, tenga disponible de inmediato la información, y las alarmas que se puedan generar sean transmitidas correctamente, así como realizar los comentarios directamente en el SGDEA.
2. Se recuerda también, que el tiempo para efectuar los traslados por competencia de las PQRSD, es de cinco días.

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

3. También se recuerda que el tiempo para responder peticiones de información y/o documentos de otras entidades, que no sean entes de control, es de diez días.
4. En algunos documentos de respuesta se observó, que la elaboración de dicho documento se inicia un día antes o el mismo día del vencimiento, o el día del vencimiento, y teniendo en cuenta la cadena de aprobaciones, cuando llega a la firma del Coordinador o del Directivo, se encuentra vencida; en este sentido, se recomienda a las dependencias establecer el procedimiento interno para que la respuesta sea elaborada por el servidor asignado, por lo menos dos días antes del vencimiento y puesta en la bandeja de la Coordinación, o de la Jefatura, con antelación a vencerse; como también establecer llamados de atención para evitar respuestas fuera de tiempo, que afectan al ciudadano; arrojando posteriormente malas calificaciones en las encuestas de percepción, sobre los servicios ofrecidos por el MJD.
5. Se recuerda que, de acuerdo al procedimiento del SIG, con Código: P-GG-01, Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés; el traslado de las PQRD cuyo trámite corresponda a otras dependencias del Ministerio se efectuará previo análisis de su contenido efectuado por el servidor público y/o contratista que la recibe, de manera inmediata o máximo al siguiente día de su recepción. Igualmente, deberá solicitar al grupo de gestión documental mediante el correo electrónico tipologiasdocumentales@minjusticia.gov.co el cambio de tipología.

4.2.2 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias respondidas en tiempo en EPX, con problemas asociados a la gestión de envío de la respuesta al peticionario, tardía e imprudente.

A continuación, se encuentra un cuadro resumen con las ocho (8) PQRSD cuyo oficio de respuesta fue elaborado y firmado en el aplicativo, dentro del tiempo; sin embargo, sobrepasa el término prudencial de dos (2) días, que considera la OCI es suficiente para su gestión de envío⁹; generando inconsistencias para la dependencia, que no ejerció control a la gestión de envío; quien debería asegurarse que la respuesta efectuada por el MJD sea comunicada al ciudadano por el medio apropiado.

RESUMEN DE RESPUESTAS CON PROBLEMAS DE ENVÍO (8)

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Grupo de Servicio al Ciudadano -GSC-	3	MJD-EXT21-0045017 MJD-EXT21-0054422 MJD-EXT21-0054274

⁹ 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.

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección de Justicia Formal - DJF-	2	MJD-EXT22-0006760 MJD-EXT22-0008874
Dirección de Asuntos Internacionales -DAI-	1	MJD-EXT21-0045942
Dirección de Justicia Transicional -DJT-	1	MJD-EXT21-0056451
Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos -DMASC-	1	MJD-EXT21-0054856

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO (3)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0045017MJD-EXT21-0028291	12/11/2021	20/10/2021	Correo electrónico 27/01/2022	SIN	Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el SGDEA dentro del término; sin embargo, su envío se produce una vez advierte la OCI.
MJD-EXT21-0054422	06/12/2021	30/11/2021	Correo electrónico 19/05/2022	SIN	Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el SGDEA dentro del término; sin embargo, su envío se produce una vez advierte la OCI
MJD-EXT21-0054274	11/01/2022	03/12/2021	Correo electrónico 07/03/2022	SIN	Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el SGDEA dentro del término; sin embargo, su envío se produce una vez advierte la OCI.

DIRECCIÓN DE JUSTICIA FORMAL (2)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0006760	16/03/2022	10/03/2022	Correo electrónico. 12/05/2022	SIN	Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, su envío se produce una vez advierte la OCI.
MJD-EXT22-0008874	31/03/2022	23/03/2022	Correo electrónico. 12/05/2022	SIN	Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, su envío se produce una vez advierte la OCI.

 La justicia es de todos MInjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0045942	19/11/2021	13/10/2021	Correo electrónico 26/11/2021		Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, su envío se produce tardíamente, una vez advierte la OCI.

DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL(1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0056451	25/01/2022	29/12/2021	Correo 19/05/2022	FUERA EPX	Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, su envío se produce tardíamente, una vez advierte la OCI.


DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0054856	POR TRATARSE DE UN TRASLADO VENCIA EL 09/12/2021	07/12/2021	Correo 14/12/2021	FUERA EPX	Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, su envío se produce tardíamente, una vez advierte la OCI. No se cambió la tipología, asociada a consulta (concepto), inicialmente definida por radicación.

Conclusiones frente a los problemas en la gestión de envío

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

1. Aún se presentan respuestas, que si bien son elaboradas en tiempo en el sistema de gestión documental, no presentan gestión de envío al peticionario; que sólo son detectadas cuando la OCI efectúa la auditoría semestral. Del total de peticiones de

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

la entidad, el 0,43% están presentando esta situación no deseable; se recomienda a las dependencias que le hagan seguimiento a la efectiva entrega de la respuesta al peticionario.


2. Se recomienda que las respuestas sean firmadas y enviadas al peticionario por el correo del SGDEA garantizando que el peticionario las reciba, y que las evidencias queden en la trazabilidad del documento electrónico, en caso de que el correo no salga (no sea enviado) al peticionario, arroja una notificación de "no fue posible su envío", lo que permite buscar otra forma de entrega de la respuesta al peticionario; en cuyo caso deben adjuntarse las evidencias en el SGDEA.
3. En cuanto a la medición de la percepción ciudadana frente a la atención del MJD en sus diferentes canales, se pudo observar, según las cifras aportadas, que ha existido en los últimos trimestres medidos, que se mantiene un valor mayor al 90% de ciudadanos satisfechos frente a la atención prestada por los canales del Ministerio de Justicia y del Derecho.



4.3 Tipologías de correspondencia y SGDEA

Se observó por parte de esta auditoría, que ya se cuenta con una matriz consolidada de radicación compuesta por sesenta y cuatro (64) tipologías¹⁰, de las cuales treinta y una (31) son asociadas a PQRSD. Cada una con su correspondiente sustento normativo, y dependencias responsables, según sea el caso. La OCI encuentra apropiada la tabla construida, que facilitará el entendimiento en la gestión de radicación, sobre todo cuando se presenten rotaciones en las personas encargadas.

¹⁰ Para las cuatro categorías de radicación (PQRSD, procesos judiciales, trámites y comunicaciones oficiales)

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

Se observó que el gestor documental de la entidad, SGDEA, fue actualizado, de acuerdo con el contrato en ejecución¹¹ N° 505¹² de 2021, que preveía mejoras en ese software; el contrato ascendió a 850 millones para la actualización del EPX a la versión “Estándar Core”. Lo anterior permitirá que la entidad pueda diagramar y modificar desde la administración diferentes procesos tales como alarmas, flujos de trabajo y formularios web entre otros.

Se recomienda por lo anterior, normalizar en ese sistema una tabla de tiempos de control¹³, para que se generen alarmas automáticas a los correos de los encargados de las respuestas, cada vez que se vaya superando el tiempo establecido para cada etapa, apoyando a que la cadena de aprobaciones del trámite de la respuesta al peticionario se cumpla dentro de los términos establecidos en la ley; a modo de ejemplo:

TIPOLOGIA	Tiempo máximo (días) entre la radicación y la remisión al servidor responsable	Tiempo máximo (días) de proyección de la respuesta	Tiempo máximo de revisión de la respuesta por el coordinador	Tiempo máximo para firma del servidor autorizado	Tiempo máximo de envío de la respuesta	Tiempo total de respuesta, sin contar con el envío
Solicitud de información	Uno (1)	Seis (6)	Dos (2)	Uno (1)	Dos (2)	Diez (10)
Petición de Interés General o Particular	Uno (1)	Nueve (9)	Tres (2)	Dos (2)	Dos (2)	Quince (15)

Se corrobora que en el SGDEA se cuenta con Tableros de Control y reportes incorporados en Microsoft, lo cual se puede constituir en una herramienta complementaria para seguimiento y control a las PQRDS, por parte tanto de las dependencias, como del GSC y de la OCI. Aunque es importante aclarar que el módulo de reportes estaba contemplado dentro de los requerimientos del ePX, hoy SGDEA.

Se recomienda al Grupo de Gestión Documental, en conjunto con el Grupo de Servicio al Ciudadano, continuar realizando capacitaciones en el uso de las herramientas desarrolladas en Power-Bi.


Se recomienda que el formulario para Denuncias por Actos de Corrupción (que se encuentra en ambiente pre productivo) sea desplegado en la página WEB de la entidad.

Se recomienda para agilizar la elaboración de los oficios de respuesta, que se mejore la corrección automática ortográfica, incorporando el corrector de la versión actualizada de Microsoft Word.

¹¹ Prorrogado, con fecha fin hasta el 30 de junio de 2022.

¹² Cuyo objeto es contratar la actualización y desarrollo de nuevos módulos y funcionalidades del sistema de información documental del MJD (ePX).

¹³ Que ya se había recomendado, por la OCI, en otra oportunidad.

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

5 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 riesgos¹⁴ 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 pretenden evitar la materialización.

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> <p>A. Falta de conocimiento por parte de servidores y contratistas para el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental que soporta la gestión de las PQRSD B. Incorrecto reparto de las PQRSD a las dependencias a través del Sistema de Gestión Documental. C. Inadecuado seguimiento a la respuesta de las PQRSD dentro de las dependencias, en su rol de primera línea de defensa. D. Falta de autocontrol de los colaboradores (servidores y contratistas) del Ministerio para dar respuesta a las PQRSD recibidas de manera oportuna E. Indebido seguimiento y control en la atención de PQRD por parte del GSC</p> <p>La OCI solicitó evidencia de la ejecución de los seis controles establecidos para atacar las causas, encontrando que se están aplicando y se le está haciendo seguimiento, a su ejecución, por la segunda línea de defensa (GSC).</p> <p>Teniendo en cuenta que los controles establecidos, son eminentemente manuales, es importante desarrollar controles automatizados en el SGDEA que apoyen la labor de seguimiento del GSC.</p>

Por otro lado, la OCI en su labor de asesoramiento, recomienda, al GSC evaluar los siguientes controles¹⁵, para el proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de

¹⁴ El riesgo es entendido como la posibilidad de que ocurra un acontecimiento, que tenga un impacto en el alcance de los objetivos.

¹⁵ Hay que recordar que las recomendaciones no son vinculantes, pueden ser una línea de acción frente a alguna problemática

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

Interés¹⁶, que atacarían la probabilidad 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 enlace de PQRSD de cada dependencia, cada vez que se envía un oficio de respuesta de PQRSD, 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; consignado su actuación en el cuadro de seguimiento.
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 consignada en el acta y realizará las acciones de coordinación con la Dirección de Tecnología, tendientes a incorporar las mejoras sugeridas en el gestor documental; dejando constancia de su gestión en las actas

También, en cuanto a los criterios de servicio, se observó que, tanto el manual del servicio al ciudadano de código: M-GG-01, como el procedimiento de gestión de requerimientos de los grupos de interés, de Código P-GG-01, fueron actualizados, el seis (6) de diciembre de 2021¹⁷.

6 Conclusiones y recomendaciones

El Ministerio de Justicia y del Derecho continúa cumpliendo en materia de atención a las PQRSD, ofreciendo diversidad de medios que le facilitan al ciudadano la prestación de los diferentes asuntos, así como promoviendo el trámite y gestión de los mismos.

Se observó que, tanto el manual del servicio al ciudadano con código: M-GG-01, como el procedimiento de gestión de requerimientos de los grupos de interés con Código P-GG-01, fueron actualizados el seis (6) de diciembre de 2021.

¹⁶ Que va mucho más allá de ser la segunda línea de defensa en la atención de las PQRSD, y que impacta en la cadena de valor de la entidad

¹⁷ Incorporando conceptos y directrices de la Resolución 163 de 2021, cambios en el marco normativo y en la ruta de la herramienta virtual de medición de percepción

	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

Los ciudadanos y grupos de interés en un 93,76% usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, observándose una disminución del 4,89% respecto al semestre anterior, y en leve aumento en la ventanilla presencial.

En el semestre evaluado se presenta una mejora en la calificación de la percepción ciudadana, pasando de un puntaje promedio de 88,35%, en el semestre anterior, a un puntaje de 92,25% en este, frente a la atención de los requerimientos ciudadanos.

Recomendaciones generales

En los últimos dos seguimientos de la OCI, se evidencia un número no muy representativo de respuestas extemporáneas a las PQRSD; en ese sentido, se recomienda a las siguientes dependencias: Dirección Jurídica, Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes, Dirección de Política Criminal y Penitenciaria, Grupo de Gestión Documental y Dirección de Justicia Formal, continuar fortaleciendo la revisión constante a los controles establecidos para el riesgo de atención extemporánea, como el de incumplimiento de los parámetros procedimentales, para atender con calidad a los grupos de valor del Ministerio.

Por otro lado se recomienda a las dependencias que presentan PQRSD con gestión de envío tardía, es decir elaboran las respuestas a tiempo, pero no las envían en la oportunidad requerida: Grupo de Servicio al Ciudadano, Dirección de Justicia Formal, Dirección de Asuntos Internacionales, Dirección de Justicia Transicional, Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos; que afinen sus controles para evitar tal situación.

Se recomienda al GSC y al GGD, normalizar o parametrizar en el SGDEA, una tabla de tiempos de control, para que se generen alarmas automáticas a los correos de los encargados de las respuestas, cada vez que se vaya superando el tiempo establecido para cada etapa del ciclo, apoyando a que se cumpla el proceso, dentro de los términos establecidos en la ley.

Al GGD que, al momento de radicar los requerimientos constate si han llegado algunos con el mismo tema, con el fin de derivar en el gestor documental, para asignar a la misma dependencia, evitando que sean direccionadas a dependencias diferentes, que podría ocasionar respuestas no coherentes con la primera línea establecida.

Se recuerda que el colaborador (servidor público y/o contratista) del Ministerio de Justicia y del Derecho designado para dar respuesta a una petición, una vez recibida la misma, deberá validar que esta no ha sido respondida previamente realizando la consulta a través del aplicativo de correspondencia de la Entidad.

Al Grupo de Gestión Documental y al Grupo de Servicio al Ciudadano, asegurarse que todo requerimiento, radicado con tipología PQRSD, tenga una respuesta asociada en el sistema, y en caso de que al momento de tramitar un paz y salvo por retiro, se encuentren PQRSD

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

cerradas sin una respuesta asociada, no sea firmado el formato de paz y salvo por el Grupo de Gestión Documental, teniendo en cuenta, también, que la viabilidad la otorga cada supervisor de contrato

En caso de recibir peticiones en los correos electrónicos, es obligación reenviarlos, de manera inmediata a los correos asignados por el GGD.

Teniendo en cuenta que algunas respuestas dadas, por las dependencias, a la OCI, sobre extemporaneidad, consisten en que la persona encargada envía el documento para firma después del vencimiento del término, la OCI recomienda a los jefes, directivos y/o coordinadores, identificar los funcionarios que elaboran fuera del término las respuesta, con el fin de que sean instruidos sobre términos, manejo del gestor documental, o ejercer un control más riguroso sobre los requerimientos que le sean asignados a estos funcionarios; igualmente, capacitar a los funcionarios nuevos.

Se recuerda que todas las dependencias del Ministerio deberán generar mecanismos para garantizar el cumplimiento de los términos legales, y aplicar lo establecido en el documento “Guía de Lenguaje Claro para los Servidores Públicos de Colombia” del DNP.

Se recomienda que el formulario para Denuncias por Actos de Corrupción (que se encuentra en ambiente pre productivo) sea desplegado en la página WEB de la entidad.

Se recomienda para agilizar la elaboración de los oficios de respuesta, que se mejore la corrección automática ortográfica, incorporando el corrector de la versión actualizada de Microsoft Word.

Cordialmente,

JORGE LUIS LUBO SPROCKEL
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Proyectaron: Elder Herney Villar Castro. Profesional Especializado OCI
Claudia Bautista Muñoz. Técnico Administrativo OCI

Revisó y aprobó: Jorge Luis Lubo Sprockel. Jefe Oficina de Control Interno