



La justicia  
es de todos

Minjusticia

INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA  
ATENCIÓN DE PQRSD.

Oficina de  
Control  
Interno  
2021

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

**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 procedimental relacionado con la atención de PQRSD, dentro del periodo comprendido entre el 1° de octubre de 2020 y el 30 de abril de 2021.

**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.
- 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 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- 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”.

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- 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 generó, mes a mes<sup>1</sup>, del sistema de gestión de correspondencia –EPX- el reporte de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de 9.234 requerimientos de esa tipología<sup>2</sup>, los cuales se clasifican por dependencia y por su peso porcentual, así:

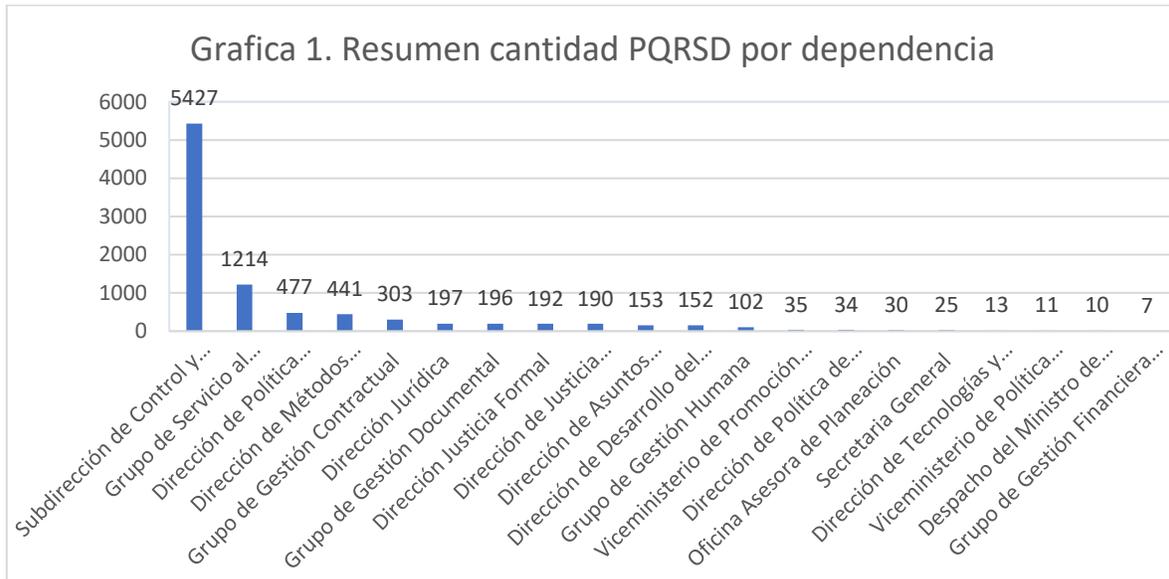
<sup>1</sup> Desde octubre de 2020 hasta abril de 2021.

<sup>2</sup> Registrados como PQRSD por el EPX, y de acuerdo a la última matriz de tipologías emitida por el GGD. La Resolución 163 de 2021, artículo 9 parágrafo 1, prescribe que el contenido de las peticiones presentadas ante el Ministerio de Justicia y del Derecho será validado por parte del Grupo de Gestión Documental, quien se ocupará de determinar la modalidad de la misma y su término de atención, así como la dependencia competente para tramitarla. Dado el caso en que el área designada como competente para atender la petición manifieste que, en su criterio, no le corresponde adelantar la actuación en cuestión o que el término de gestión asignado en el sistema de gestión documental no concuerda con el objeto de la comunicación, corresponde a dicha área informar sobre el caso concreto al Grupo de Gestión Documental, enunciando las razones que sustentan el cambio, para efectos de que se valide la situación en particular y se realicen los ajustes respectivos

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO %
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	5427	58,77
Grupo de Servicio al Ciudadano	1214	13,15
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	477	5,17
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	441	4,78
Grupo de Gestión Contractual	303	3,28
Dirección Jurídica	197	2,13
Grupo de Gestión Documental	196	2,12
Dirección Justicia Formal	192	2,08
Dirección de Justicia Transicional	190	2,06
Dirección de Asuntos Internacionales	153	1,66
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	152	1,65
Grupo de Gestión Humana	102	1,10
Viceministerio de Promoción de la Justicia	35	0,38
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	34	0,37
Oficina Asesora de Planeación	30	0,32
Secretaría General	25	0,27
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	13	0,14
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	11	0,12
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	10	0,11
Grupo de Control Disciplinario Interno	9	0,10
Grupo de Gestión Financiera y Contable	7	0,08
Subdirección Estratégica y de Análisis	7	0,08
Grupo de Gestión Administrativa	3	0,03
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	3	0,03
Grupo Asuntos Legislativos	2	0,02
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	1	0,01
<b>TOTALES</b>	<b>9234</b>	<b>100</b>

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



Fuente: Reporte del EPX

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra, 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

PQRSD	N (Población)	Z (97%) Confianza	p (50%) variabilidad positiva	q (50%) variabilidad negativa	e error (d)	n1 (muestra)
	9234	2,97	0,5	0,5	0,03	2045

Una vez calculado el tamaño de la muestra general, que equivale a 2045, se estableció la cantidad a revisar, de acuerdo con el peso ponderado de la suma de PQRSD de cada

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

dependencia sobre el total, con el fin de determinar, para cada una, un tamaño muestral que resulte representativo, como se observa a continuación:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO %
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	1166	57,02
Grupo de Servicio al Ciudadano	278	13,59
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	113	5,53
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	103	5,04
Grupo de Gestión Contractual	68	3,33
Dirección Jurídica	47	2,30
Grupo de Gestión Documental	45	2,20
Dirección Justicia Formal	49	2,40
Dirección de Justicia Transicional	43	2,10
Dirección de Asuntos Internacionales	34	1,66
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	36	1,76
Grupo de Gestión Humana	24	1,17
Viceministerio de Promoción de la Justicia	7	0,34
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	5	0,24
Oficina Asesora de Planeación	10	0,49
Secretaría General	4	0,20
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	2	0,10
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	3	0,15
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	2	0,10
Grupo de Control Disciplinario Interno	3	0,15
Grupo de Gestión Financiera y Contable	1	0,05
Subdirección Estratégica y de Análisis	1	0,05
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	1	0,05
<b>TOTALES</b>	<b>2045</b>	<b>100</b>

Seleccionada la muestra de 2045 PQRSD para el periodo auditado, 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 EPX-, 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 y junio de 2021, a las dependencias responsables para que se pronunciaron al respecto de las inconsistencias

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

encontradas en la muestra, aclarando, y a la vez, promoviendo un informe final más depurado, que permita ofrecer oportunidades de mejora para el MJD.

Una vez las dependencias suministraron la información requerida y efectuaron las aclaraciones del caso, se efectuó una nueva y última verificación con las evidencias reportadas y adjuntadas en el gestor documental (EPX), 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.

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

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

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

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación																		
		Si	No																			
Lev 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 2021<sup>3</sup> los siguientes canales oficiales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telefónico</li> <li>2. Presencial</li> <li>3. Virtual</li> <li>4. Servicio Postal o correspondencia</li> </ol> <p>Se verifica 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 EPX, 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>ventanilla</td> <td>27</td> <td>1,32</td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico</td> <td>1744</td> <td>85,30</td> </tr> <tr> <td>Sistema WEB</td> <td>272</td> <td>13,32</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> <td>2</td> <td>0,06</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>2045</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 98,62%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, presentándose un aumento del 21,52%, en el uso de esos medios, respecto al periodo anterior<sup>4</sup>. Lo anterior, es un indicativo de cómo las partes interesadas se están relacionando con el MJD -aunado a las restricciones por la pandemia, que privilegiaron los sistemas virtuales- y hacia dónde se deben enfocar los recursos en la atención a los diferentes grupos de interés.</p>	MEDIO	CANT.	%	ventanilla	27	1,32	Correo electrónico	1744	85,30	Sistema WEB	272	13,32	Teléfono	2	0,06	TOTAL	2045	100
MEDIO	CANT.	%																				
ventanilla	27	1,32																				
Correo electrónico	1744	85,30																				
Sistema WEB	272	13,32																				
Teléfono	2	0,06																				
TOTAL	2045	100																				

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

<sup>4</sup> En el anterior informe (diciembre de 2020), estaba en un 77,10%.

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

Ley 1437 de 2011	<b>Artículo 7, numeral 5.</b> Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X	En la página WEB del MJD se encuentra el menú del servicio al ciudadano; en el enlace de "más servicios" se ubica la carta de trato digno <sup>5</sup>  Se verifica que, en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, como también los canales de atención, telefónico, presencial y virtual.  <a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno</a>
Ley 1437 de 2011	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.  <a href="https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones">https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones</a>
Decreto 1081 de 2015	Artículo 2.1.1.6.2. <i>Informes de solicitudes de acceso a información.</i> De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.  Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 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 2020 y primer trimestre de 2021, los cuales se pueden ver en: <a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/informesservicioalciudadano/Informe%20PQRD%20IV%20TRIM%202020%20fecha30.01.2021%20version%20final.pdf">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/informesservicioalciudadano/Informe%20PQRD%20IV%20TRIM%202020%20fecha30.01.2021%20version%20final.pdf</a>  <a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/informesservicioalciudadano/Informe%20PQRD%20I%20TRIM%202021%20%20final.pdf">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/informesservicioalciudadano/Informe%20PQRD%20I%20TRIM%202021%20%20final.pdf</a>  Se constata que, en los informes se discriminan las PQRSD por modalidad y días de respuesta para cada una. También se verifica que, en el enlace de transparencia, existe un apartado que se refiere a las PQRSD: "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público".  <a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Paginas/pqrs.aspx">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Paginas/pqrs.aspx</a>
Ley 190 de 1995, artículo 54	<b>Artículo 9º.-</b> 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, por memorando MJD-MEM21-0001484 del 8 de febrero de 2021, envió al Ministro el informe consolidado de PQRSD del cuarto trimestre de 2020 y por memorando MJD-MEM21-0003854 del 7 de mayo de 2021, envió el informe consolidado del primer trimestre de 2021. Lo anterior fue tenido en cuenta en el marco de la evolución del plan de mejoramiento correspondiente; con el resultado de dar por superado un hallazgo de auditoría interna.

<sup>5</sup> <https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano>

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

Ley 1474 de 2011, art. 76	<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><a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano</a></p>
	<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 PQRSD<sup>6</sup>; los resultados son incorporados en los informes que se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del menú Ministerio:</p> <p><a href="https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas/2021">https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas/2021</a></p>
	<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><a href="https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS">https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS</a></p>
	<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>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><a href="https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb">https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb</a></p>

<sup>6</sup> Informes emitidos por la OCI, en los meses de junio y diciembre de cada anualidad

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

#### 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 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 de cada mes.

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

PQRSD	Número de PQRSD	%
Oportunas	1997	97,65
Extemporáneas	34	1,66
Oportunas, con problemas de envío	14	0,69
<b>Total</b>	<b>2045</b>	<b>100</b>

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar<sup>7</sup> que el 98,34% de las PQRSD del MJD se tramitan oportunamente, y se registran en el sistema EPX, si se tienen en cuenta las respuestas oportunas, aunadas a las respuestas oportunas, pero con problemas de envío. Concluyéndose que, todavía persisten márgenes mínimos de desatención por extemporaneidad.

Se pudo comprobar por esta auditoría que, en este período de análisis no se presentaron respuestas sin comprobante de envío en el sistema, como tampoco hubo casos en que no se respondió<sup>8</sup>, lo que supone una mejora respecto al informe de diciembre de 2020<sup>9</sup>.

Es importante anotar que, debido a la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, y con el fin de cumplir con las funciones y obligaciones a cargo

<sup>7</sup> Con un grado de confiabilidad del 97%

<sup>8</sup> Según lo arrojado por la muestra extraída del sistema EPX; que nos permite determinar con un 97% de confianza que, los oficios de entrada tienen respuestas asociadas, apareciendo la trazabilidad del envío de las respuestas; lo que supone una mejora respecto a los anteriores informes de la OCI.

<sup>9</sup> Que presentaba 151 PQRSD, cuyos oficios de respuesta se encontraban elaborados a tiempo en el sistema; pero no se encontraba adjunta la evidencia del envío en EPX de las respuestas al peticionario y presentaba una (1) petición sin respuesta.

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

de las entidades y organismos públicos, el Gobierno Nacional ordenó, en el Artículo 5 del Decreto Ley 491 de 2020, ampliar el término de los derechos de petición<sup>10</sup>.

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

En el seguimiento realizado, se encontraron 34 PQRSD atendidas extemporáneamente<sup>11</sup>; 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, 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 minimice o evite esta situación.

#### RESUMEN RESPUESTAS EXTEMPORANEAS

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria. -DPC-	4	MJD-EXT20-0044525 MJD-EXT21-0012384 MJD-EXT21-0012431 MJD-EXT21-0008663
Grupo de Gestión Documental. -GGD-	4	MJD-EXT20-0054134 MJD-EXT20-0056506 MJD-EXT20-0054022 MJD-EXT21-0002453
Dirección de Justicia Formal. -DJF-	1	MJD-EXT20-0061605
Grupo de Gestión Financiera y Contable -GGFC-	1	MJD-EXT21-0001222
Subdirección de Control y fiscalización de sustancias Químicas y Estupefacientes. -SCFSQE-	24	MJD-EXT20-0048921 MJD-EXT20-0066203 MJD-EXT20-0066026 MJD-EXT20-0064360 MJD-EXT20-0065676 MJD-EXT20-0066710 MJD-EXT20-0065737 MJD-EXT20-0066247 MJD-EXT20-0064453

<sup>10</sup> "ARTÍCULO 5. 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 (...). En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

<sup>11</sup> Del total de 2045 PQRSD analizadas por la OCI en el período, que corresponde a un 1,66% de incumplimiento para el MJD.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
		MJD-EXT20-0064499
		MJD-EXT20-0066159
		MJD-EXT20-0065494
		MJD-EXT20-0067623
		MJD-EXT20-0068033
		MJD-EXT20-0067199
		MJD-EXT20-0067319
		MJD-EXT21-0001581
		MJD-EXT21-0003186
		MJD-EXT21-0005896
		MJD-EXT21-0006589
		MJD-EXT21-0004921
		MJD-EXT21-0012940
		MJD-EXT21-0009047
		MJD-EXT21-0008901

### DIRECCIÓN DE POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0044525 del 20/08/2020	Por tratarse de un traslado vencia el 27/08/2020	31/08/2020	“Se respondió en término al peticionario.”	Es extemporáneo, en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se trataba de un traslado por competencia al INPEC, director del EPMSC Villavicencio, en cuya respuesta se cita el propio artículo 21 del CPACA, es decir, la norma que obliga al traslado y comunicación al peticionario dentro de los 5 días siguientes al radicado (el Decreto 491 no amplió el término para traslados por competencia). Se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual la fecha en EPX no arroja alarma.
MJD-EXT21-0012384, del 15/03/2021	30/03/2021	01/06/2021	La OCI inicialmente requirió a la Dirección de Política de Drogas, quien contestó: “La petición hace relación a una persona que se encuentra en prisión, la cual hace una solicitud que no corresponde a las funciones de la Dirección de Política de Drogas y actividades Relacionadas sino de la Dirección de Política	Es extemporáneo, pues el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Revisada la trazabilidad se encontró que, evidentemente, este requerimiento estaba asignado a la DPC quien dio respuesta, remitiendo la solicitud a la Coordinadora del Programa Casa Libertad que se maneja desde la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia; una vez la

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
			Criminal del MJD.” Luego de esta respuesta se advirtió de la inconsistencia a la DPC, quienes tramitaron la respuesta correspondiente.	OCI advirtió que no existía gestión, para la atención del radicado, dentro del EPX.
MJD-EXT21-0012431 del 15/03/2021	Por tratarse de un traslado vencia el 23/03/2021	07/04/2021	“Teniendo en cuenta que era una petición de interés general que tiene un término de 30 días de acuerdo al Decreto 491 de 2020, hice el traslado y di la respuesta dentro del término del Decreto, Además, en la Dirección hay insuficiencia de personal, toda vez que no habíamos sino 4 personas en el grupo contestando tutelas, derechos de petición, incidentes de desacato etc., que normalmente el grupo es de 12 personas, razón por la cual, no lo puede trasladar antes.” (sic)	Es extemporáneo; pues el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se trataba de un traslado por competencia a la Dirección General del INPEC y, en la misma respuesta dada por la DPC, se cita el artículo 21 del CPACA, es decir el traslado y comunicación al peticionario debe efectuarse dentro de los 5 días siguientes al radicado en el MJD (el Decreto 491 no amplió el término para traslados); fue radicado el 15/03/2021, vencia el 23/03/2021, y se dio el traslado después de esta fecha. Se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual la fecha en EPX no arroja alarma.
MJD-EXT21-0008663, del 23/02/2021	Por tratarse de un traslado vencia el 02/03/2021	15/03/2021	“Teniendo en cuenta que era una petición de interés general que tiene un término de 30 días de acuerdo al Decreto 491 de 2020, hice el traslado y di la respuesta dentro del término del Decreto, Además, en la Dirección hay insuficiencia de personal, toda vez que no habíamos sino 4 personas en el grupo contestando tutelas, derechos de petición, incidentes de desacato etc., que normalmente es de 12 personas, razón por la cual, no lo puede trasladar antes.” (sic)	Es extemporáneo, en la medida en que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se trataba de un traslado por competencia a la Subdirección de Gestión de Normativa y Doctrina de la Dian, y en la misma respuesta dada por la dependencia se cita el artículo 21 del CPACA, es decir el traslado y comunicación al peticionario debe efectuarse dentro de los 5 días siguientes al radicado en el MJD. Se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual la fecha en EPX no arroja alarma.

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

### GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Número de Radicación	Vence	Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0054134	Traslado por competencia a vence 09/10/2020	19/10/2020	<p>Teniendo en cuenta las restricciones operativas ocasionadas por el periodo de emergencia sanitaria, no fue posible determinar el traslado dentro del tiempo inicialmente consignado, debido a que se tomó más del tiempo del presupuestado, realizar la verificación técnica en los inventarios de los fondos documentales, en custodia del Grupo de Gestión Documental, ya que implica una búsqueda manual de los documentos folio a folio, así como la búsqueda de las evidencias documentales que permitieran determinar el traslado de la petición.</p> <p>Solo hasta el 19/10/2020, se pudo determinar que el Ministerio de Interior es el competente para dar la respuesta, por lo tanto, se realiza traslado mediante oficio MJD-OFI20-0034456y se comunica al peticionario mediante oficio MJD-OFI20-0034457.</p>	<p>Es extemporáneo, en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se trataba de una petición de certificación laboral, de un funcionario que laboró en el Ministerio de Justicia, antes de 1982, cuyos archivos los posee el Ministerio del Interior; tenía cinco días hábiles para dar el traslado, en este caso si se tenían que revisar internamente los archivos, se debió comunicar al peticionario, solicitando plazo, con el fin de ampliar el término. Se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual la fecha en EPX no arroja alarma.</p>
MJD-EXT20-0056506	23/10/2020	26/10/2020	<p>Teniendo en cuenta las restricciones operativas ocasionadas por el periodo de emergencia sanitaria, no fue posible determinar el traslado dentro del tiempo inicialmente consignado, debido a que se tomó más del tiempo del presupuestado, realizar la verificación técnica en los inventarios de los fondos documentales, en custodia del Grupo de Gestión Documental, ya que implica una búsqueda manual de los documentos folio a folio, así como la búsqueda de las evidencias documentales que permitieran determinar el traslado de la petición.</p> <p>Solo hasta el 26/10/2020, se pudo determinar que el Ministerio de Interior es el competente para dar la respuesta, por lo tanto, se realiza traslado mediante oficio MJD-OFI20-0035397 y se comunica al peticionario de forma telefónica el 26/10/2020.</p>	<p>Es extemporáneo, en la medida en que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se trataba de una petición de certificación laboral, de un funcionario que laboró, en el Ministerio de Justicia desde el año 2006 hasta el año 2008, cuyos archivos los posee el Ministerio del Interior; en este caso, si se tenían que revisar internamente los archivos, se debió comunicar al peticionario, solicitando plazo, con el fin de ampliar el término, para verificar la competencia.</p>
MJD-EXT20-0054022	Traslado por competencia a vencía 09/10/2020	19/10/2020	<p>Teniendo en cuenta las restricciones operativas ocasionadas por el periodo de emergencia sanitaria, no fue posible determinar el traslado dentro del tiempo inicialmente consignado, debido a que se tomó más del tiempo del presupuestado, realizar la verificación técnica en los</p>	<p>Es extemporáneo, en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se trataba de una petición de certificación laboral, de un funcionario que laboró, en el</p>

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

Número de Radicación	Vence	Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
			<p>inventarios de los fondos documentales, en custodia del Grupo de Gestión Documental, ya que implica una búsqueda manual de los documentos folio a folio, así como la búsqueda de las evidencias documentales que permitieran determinar el traslado de la petición.</p> <p>Solo hasta el 19/10/2020, se pudo determinar que el Ministerio de Interior es el competente para dar la respuesta, por lo tanto, se realiza traslado mediante oficio MJD-OFI20-0034454y se comunica al peticionario mediante oficio MJD-OFI20-0034455</p>	<p>Ministerio de Justicia desde el año 1990 hasta el año 2012, cuyos archivos los posee el Ministerio del Interior; en este caso, si se tenían que revisar internamente los archivos, se debió comunicar al peticionario, solicitando plazo, con el fin de ampliar el término, para verificar la competencia.</p> <p>Se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual la fecha en EPX no arroja alarma.</p>
MJD-EXT21-0002453	26/01/2021	28/01/2021	<p>El radicado pasó por las dependencias de Grupo de Servicio al Ciudadano Grupo de Gestión Humana y finalmente Grupo de Gestión Documental.</p> <p>Solo hasta el 27/01/2021, lo recibió la persona encargada de proyectar la respuesta y sus respectivos traslados al INPEC y AGN</p>	<p>Es extemporáneo, en la medida en que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se trataba de una reiteración de petición del año 2020 (MJD-OFI20-0031788 del 23/09/2020), de un antiguo guardia de prisiones, cuyos archivos no posee el MJD.</p>

### DIRECCIÓN DE JUSTICIA FORMAL

Número de Radicación	Vence	Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0061605	Traslado por competencia a vencía el 20/11/2020	25/11/2020	Se tendrá en cuenta lo ocurrido con este radicado para seguir trabajando en mitigar estos riesgos.	Es extemporáneo, en la medida en que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual la fecha en EPX no arroja alarma.

### SECRETARIA GENERAL, GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Número de Radicación	Vence	Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0001222 del 13/01/2021	24/02/2021	26/02/2021	Respuesta del coordinador del grupo financiero y contable: "Soy responsable de la respuesta oportuna de los requerimientos, sin embargo, también es cierto que cada requerimiento tiene distintos niveles de alcance y complejidad."	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. No se indicó al peticionario la necesidad de más tiempo para responder -dada la complejidad del tema-, antes del vencimiento del plazo. El documento es elaborado por el

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

Número de Radicación	Vence	Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				coordinador del GGFC y firmado por el Secretario General.

### SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y ESTUPEFACIENTES

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0048921 del 8/09/2020	21/10/2020	22/10/2020	Correo electrónico 26/10/2020	Se hace la notificación después de un fin de semana	Es extemporánea; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0066203 del 10/12/2020	26/01/2021	27/01/2021	Correo electrónico 28/01/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta un día después del vencimiento.	Es extemporáneo; en la medida en que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Era una petición que venía desde el 2020; se recomienda que, para los radicados que ingresen en esas fechas, se establezca una política de operación para evitar represamientos en enero.
MJD-EXT20-0066026 del 9/12/2020	26/01/2021	27/01/2021	Correo electrónico 28/01/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta un día después del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Solicitaba la creación de un usuario
MJD-EXT20-0064360 del 30/11/2020	15/01/2021	17/01/2021	Correo electrónico 17/01/2021	Se hace la notificación después de un fin de semana	Es extemporáneo; en la medida en que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. El usuario solicitaba información del estado de su trámite radicado el 1/09/2020.
MJD-EXT20-0065676 del 5/12/2020	22/01/2021	21/05/2021	Correo electrónico 21/05/2021	El funcionario encargado no ha dado respuesta, a pesar de haberle hecho el respectivo llamado	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Se recomienda realizar y documentar los llamados de atención, por cuanto no es posible en una situación de normalidad retardar una respuesta

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al petionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
					sin justificación alguna frente al ciudadano.
MJD-EXT20-0066710 del 14/12/2020	28/01/2021	21/05/2021	Correo electrónico 21/05/2021	El funcionario encargado no ha dado respuesta, a pesar de haberle hecho el respectivo llamado	Es extemporáneo; pues el documento de respuesta fue elaborado y enviado 110 días después del vencimiento. Se observó que por MJD-OFI21- 0018362 del 21 de mayo de 2021, se le informa a un usuario, que su trámite aún se encuentra en proceso. Se recomienda realizar y documentar los llamados de atención, por cuanto no es posible en una situación de normalidad retardar una respuesta sin justificación alguna frente al ciudadano; que tiene el derecho de saber en que estado se encuentra su trámite ante el MJD.
MJD-EXT20-0065737 del 7/12/2020	22/01/2021	26/01/2021	Correo electrónico 27/01/2021	Debido a la falta de personal de apoyo en el grupo, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo; en la medida en que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0066247 del 11/12/2020	27/01/2021	29/01/2021	Correo electrónico 01/02/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0064453 del 30/11/2020	15/01/2021	16/01/2021	Correo electrónico 17/01/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo; en la medida en que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0064499 del 30/11/2020	15/01/2021	16/01/2021	correo electrónico 17/01/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término
MJD-EXT20-0066159 del 10/12/2020	26/01/2021	29/01/2021	correo electrónico 01/02/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo, pues el documento de respuesta elaborado fue firmado y enviado después del vencimiento.
MJD-EXT20-0065494 del 4/12/2020	21/01/2021	26/01/2021	correo electrónico 26/01/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0067623 del 18/12/2020	03/02/2021	08/02/2021	correo electrónico 09/02/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0068033 del 22/12/2020	05/02/2021	08/02/2021	correo electrónico 09/02/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0067199 del 17/12/2020	02/02/2021	03/02/2021	correo electrónico 03/02/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0067319 del 17/12/2020	02/02/2021	08/02/2021	correo electrónico 09/02/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT21-0001581 del 15/01/2020	26/02/2021	01/03/2021	Correo electrónico 01/03/2021	Debido a la falta de personal, se envió la respuesta después del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT21-0003186 del 25/01/2021	22/02/2021	14/04/2021	Correo electrónico 15/04/2021	Respuesta MJD-OFI21-0012806. La petición fue reasignada a otra persona para poder atenderla. el funcionario inicialmente encargado no la respondió dentro del término.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT21-0005896 del 08/02/2021	23/03/2021	29/03/2021	Correo electrónico 30/03/2021	La persona encargada de su respuesta la envió a firma una vez ya vencida.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT21-0006589 del 11/02/2020	26/03/2021	29/03/2021	correo electrónico 30/03/2021	La persona encargada de su respuesta la envió a firma una vez ya vencida.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT21-0004921 del 02/02/2021	16/03/2021	14/04/2021	correo electrónico 15/04/2021	La petición fue reasignada a otra persona para poder	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al petionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				atenderla. el funcionario inicialmente encargado no la respondió dentro del término.	elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT21-0012940 del 17/03/2020	19/04/2021	20/04/2021	correo electrónico 21/04/2021	La persona encargada de su respuesta la envió a firma una vez ya vencida.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT21-0009047 del 24/02/2021	19/04/2021	20/04/2021	correo electrónico 20/04/2021	El envío para firma ocurrió sobre el día del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.
MJD-EXT21-0008901 del 24/02/2021	19/04/2021	20/04/2021	correo electrónico 21/04/2021	El envío para firma ocurrió sobre el día del vencimiento.	Es extemporáneo; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.

### Conclusiones en relación con la extemporaneidad en la atención de PQRS

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

En algunos documentos de respuesta se observa<sup>12</sup>, que la elaboración de dicho documento se inicia un día antes 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; 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.

Se encontró que, en la DPC<sup>13</sup>, como en el GGD, la extemporaneidad se asocia a demoras en los traslados por competencia, y en que se tramitan con una tipología que no corresponde, debiendo aplicar un tiempo más corto; por lo que se recomienda, una vez recibido el requerimiento, revisar que la tipología asignada por la mesa de entrada sea la

<sup>12</sup> Por la trazabilidad del EPX

<sup>13</sup> Dirección de Política Criminal

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

correcta; en caso contrario, solicitar el cambio con el fin de que la misma dependencia y el GSC como segunda línea de defensa, puedan generar las alertas tempranas diarias y semanales, con la información que arroja el EPX.

Se recomienda al GGD, capacitar a sus funcionarios y contratistas respecto a cuáles son los archivos y fondos documentales que son competencia del actual MJD; para así agilizar los traslados a las otras entidades que tienen archivos relacionados con exservidores que pertenecieron al Ministerio del Interior y de Justicia. Lo anterior, en el caso de solicitud de documentos y/o certificaciones.

Se recomienda a los servidores el cumplimiento del manual de archivo y correspondencia del MJD, en cuanto a que los cambios de tipología deben ser solicitados a la cuenta [tipologiasdocumentales@minjusticia.gov.co](mailto:tipologiasdocumentales@minjusticia.gov.co), previo al vencimiento del trámite administrativo asignado, acompañados de la respectiva justificación técnica y normativa aplicable.

El mayor problema detectado, esta vez, para la SCFSQE es que los radicados correspondientes a PQRSD del mes de diciembre de 2020, se acumularon para su respuesta en el mes de enero de 2021, superando la capacidad para los funcionarios activos en el mes de enero, por lo cual se recomienda -para una próxima oportunidad- que los radicados de final de año sean distribuidos entre los funcionarios y/o contratistas que se encuentran aún en servicio en ese mes, adelantando las respuestas; como también se recomienda que se realicen apropiaciones presupuestales para dar continuidad a algunos contratos, que permita disponer del recurso humano para atender los requerimientos que se vencen en el mes de enero de cada vigencia. La Oficina de Control Interno ha recomendado, en varias oportunidades que, teniendo bajo consideración el autofinanciamiento de los servicios del MJD en materia de licenciamiento de cannabis y sustancias químicas (previsto en las normas vigentes), se proyecten los cargos necesarios para la atención de la demanda de dichos procesos, de tal manera que existan plantas mínimas y permanentes de personal que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, tanto en trámites como en peticiones, en cualquier tiempo.

También se detecta, por el contenido material de las peticiones analizadas<sup>14</sup>, una falta de comunicación entre la SCFSQE y los clientes de los diferentes trámites de la Subdirección, ocasionando que los ciudadanos recurran al derecho de petición, para saber el estado del trámite que se adelanta, o solicitando claves, usuarios, etc., generando congestión o aumentando la cantidad de requerimientos, que hay que tratar como derecho de petición; para lo cual se recomienda disponer a través de un canal expedito, de una línea de avance;

<sup>14</sup> Por ejemplo: “La presente tiene el fin de solicitar cordialmente, nos den respuesta al trámite que se está adelantando para la renovación”, “atentamente estamos solicitando información sobre la solicitud enviada en el mes de Junio para renovación del Permiso CCITE NO. 109460, no tenemos ninguna razón del estado de este trámite”; “La presente es para solicitar las credenciales de acceso al sistema SICOQ de (...)”; “transcurrido un año iniciado el proceso de renovación del certificado de carencia por informe de tráfico de estupefacentes, y cumplido con los requerimientos técnicos y jurídicos, no se nos da una respuesta concluyente a dicha solicitud”; “agradezco su colaboración orientándome sobre el procedimiento para solicitar una corrección al certificado”

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

que les permita conocer a los usuarios, en tiempo real, el estado de su trámite, como también el nuevo punto de inicio, esto en el caso de que se le hayan realizado requerimientos legales y/o técnicos, para así minimizar la posibilidad que se interpongan derechos de petición para conocer el estado de esos trámites que tienen su normativa especial.

Si bien es cierto que la SCFSQE recibe un gran número de PQRSD, es necesario llevar a cabo estrategias, para que las respuestas se elaboren, firmen y entreguen oportunamente al ciudadano.

Se recomienda a las áreas, la vigilancia permanente a los términos de respuesta, para evitar que se siga materializando el riesgo; igualmente, se reitera la importancia de verificar los controles definidos para el riesgo de atención extemporánea del Mapa de Riesgos Institucional.

Se recomienda al GSC, incluir controles dentro del procedimiento de gestión de requerimientos de los grupos de interés, con código: P-GG-01, como a las diferentes dependencias, normalizar una tabla de tiempos, para garantizar la excelencia en el servicio, y 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, para solicitud de información y petición de interés general y/o particular:

Tipología	Tiempo máximo (días) entre la radicación y la remisión al servidor responsable de proyectar	Tiempo máximo (días) de proyección de la respuesta	Tiempo máximo de revisión de la respuesta por el coordinador (en caso de existir)	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 (3)	Dos (2)	Dos (2)	Quince (15)

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

#### **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 catorce (14) PQRSD cuyo oficio de respuesta fue elaborado y firmado en el aplicativo, dentro del tiempo; sin embargo, sobrepasa el termino prudencial de 2 días, que considera la OCI es suficiente para su gestión de envío<sup>15</sup>; 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**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>RADICADOS</b>
Grupo de Gestión Contractual -GGC-	1	MJD-EXT21-0001958
Dirección de política Criminal y Penitenciaria. -DPCP-	3	MJD-EXT20-0058014 MJD-EXT20-0065181 MJD-EXT21-0010315
Grupo de Servicio al Ciudadano -GSC-	6	MJD-EXT20-0053993 MJD-EXT20-0058079 MJD-EXT20-0058088 MJD-EXT20-0057208 MJD-EXT20-0060515 MJD-EXT21-0004735
Subdirección de Control y fiscalización de sustancias Químicas y Estupefacientes. -SCFSQE-	4	MJD-EXT20-0055269 MJD-EXT20-0054488 MJD-EXT20-0061913 MJD-EXT20-0058814

<sup>15</sup> Los dos (2) días constituyen el promedio en que normalmente se tarda el GGD en enviar la respuesta al peticionario; en este sentido, si bien no existe un término perentorio establecido por la Ley, es claro que no deberían darse gestiones de envío por encima de ese rango, si efectivamente aquel es el que rutinariamente se emplea para el efecto.

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

### GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0001958 del 18/01/2021	01/03/2021	19/01/2021	Correo electrónico 22/04/2021	“En la presente certificación la contratista ya había solicitado una certificación del contrato el cual se le envió antes de terminar el año pues estaba postulándose a un cargo cuando llego la nueva solicitud, converse con ella que ya no era necesaria luego fui requerida por la OCI comente la misma situación donde se me aconseja enviarla por que queda la trazabilidad como si no se hubiese dado respuesta a la contratista se procede a enviar la misma.”	Aunque el oficio -certificación contractual- de respuesta se elaboró en EPX mucho antes de la fecha de vencimiento, no fue enviado ese día; el radicado Certificado se envía 52 días después, cuando la OCI advierte la inconsistencia. Con relación a la respuesta de la dependencia y las evidencias en EPX se trataba de un nuevo requerimiento. Elaborar un documento de respuesta, pero no enviar, significa lo mismo que no responder; puesto que la gestión de PQRSD va hasta que el destinatario reciba la respuesta o se notifique por edicto.

### DIRECCIÓN DE POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0058014	09/12/2020	18/11/2020	Correo electrónico 05/02/2021	“La respuesta fue tramitada en término; lo que aconteció es que la dirección no tramitó en debida forma el oficio, es decir, no le dio la salida y éste se quedó en la bandeja de la dirección. sin embargo, a través de correo electrónico se remitió la respuesta al peticionario.”	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.

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0065181	20/01/2021	14/12/2020	Correo electrónico 03/03/2021	<p>“Atendiendo el requerimiento realizado el día de hoy, es importante indicar teniendo en cuenta la trazabilidad de la respuesta que esta fue recepcionado por David Bernal Hernández para su envío, lo cual me exonera de responsabilidad alguna.”</p>	<p>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.</p> <p>Es importante señalar que, cuando el documento es enviado por el correo del EPX, la trazabilidad debe arrojar una notificación del correo al cual fue enviada la respuesta.</p> <p>Además, se constata que era una petición de la Secretaria de Gobierno y Seguridad de la Alcaldía de Sincelejo, que no se radicó como petición entre autoridades, y no se efectuó el cambio de tipología.</p>
MJD-EXT21-0010315	17/03/2021	04/03/2021	Correo electrónico 21/04/2021	<p>“La respuesta fue tramitada en término; la dirección no le dio la salida y éste se quedó en la bandeja de la dirección. sin embargo, se remitió la respuesta al peticionario.”</p>	<p>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.</p> <p>Es importante señalar que, cuando el documento es enviado por el correo del EPX, la trazabilidad debe arrojar una notificación del correo al cual fue enviada la respuesta.</p>

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

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO (6)**

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0053993	18/11/2020	06/10/2020	Correo electrónico 23/03/2021	<p>“El correo de la peticionaria fue registrado y radicado con un espacio, por lo tanto, al tratar de enviar para notificación por vía email automáticamente desde el sistema EPX, el oficio mjd-ofi20-0033327 (06/10/20), aparece un mensaje que dice "el destinatario Clemencia Lara Romero no tiene un correo guardado". posteriormente al evidenciar este error se remite respuesta al peticionario a través del correo electrónico de servicio al ciudadano, el 17 de marzo de 2021. este requerimiento de validación de datos del ciudadano se ha solicitado dentro de las mejoras del sistema de gestión documental “.</p>	<p>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.</p>
MJD-EXT20-0058079	10/12/2020	29/10/2020	Correo electrónico 12/02/2021	<p>“El oficio fue generado utilizando la herramienta de correspondencia masiva, la cual ha presentado inconvenientes al momento de efectuar el envío masivo del oficio a cada uno de los destinatarios, situación que en su momento fue puesta en conocimiento del administrador del sistema con la generación del caso en Aranda (rf-52375-3-8861). posteriormente al evidenciar este error se remite respuesta al peticionario a través del mismo sistema. este requerimiento de reporte de documentos gestionados no enviado se ha solicitado dentro de las mejoras del sistema de gestión documental.”</p>	<p>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.</p> <p>El caso de Aranda fue registrado, pero no se logró determinar la causa de no envío.</p>

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0058088	10/12/2020	29/10/2020	Correo electrónico 12/02/2021	“El oficio fue generado utilizando la herramienta de correspondencia masiva, la cual ha presentado inconvenientes al momento de efectuar el envío masivo del oficio a cada uno de los destinatarios, situación que en su momento fue puesta en conocimiento del administrador del sistema con la generación del caso en Aranda (rf-52375-3-8861). posteriormente al evidenciar este error se remite respuesta al peticionario a través del mismo sistema. este requerimiento de reporte de documentos gestionados no enviado se ha solicitado dentro de las mejoras del sistema de gestión documental.”	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.  El caso de Aranda fue registrado, pero no se logró determinar la causa de no envío.
MJD-EXT20-0057208	03/12/2020	29/10/2020	Correo electrónico 18/05/2021	“El correo del peticionario fue registrado y radicado con una coma, por lo tanto, al tratar de enviar para notificación por vía email automáticamente desde el sistema EPX, presentó error en el envío, pero no fue comunicado al GSC. Sin embargo, fue puesta en conocimiento al administrador del sistema con la generación del caso en Aranda (requerimiento N° 10002 y caso rf-53940-3-10002) adjuntamos correo. Posteriormente al revisar el caso y dado que GGD no actualizó los datos del peticionario, se procede a realizar el envío de la respuesta a la petición por medio del correo electrónico de servicio al ciudadano.”	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-EXT20-0060515	22/12/2020	12/11/2020	Correo electrónico 12/02/2021	“El oficio fue generado utilizando la herramienta de correspondencia masiva, la cual ha presentado inconvenientes al momento de efectuar el envío masivo del oficio a cada uno de los destinatarios, situación que en su momento fue puesta en conocimiento del administrador del sistema con la generación del caso en Aranda (rf-	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término, sin embargo, la gestión de envío es tardía

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				52375-3-8861). Posteriormente al evidenciar este error se remite respuesta al peticionario a través del mismo sistema. este requerimiento de reporte de documentos gestionados no enviados se ha solicitado dentro de las mejoras del sistema de gestión documental.”	
MJD-EXT21-0004735	15/02/2021	03/02/2021	Correo electrónico 30/03/2021	“El correo de la peticionaria fue registrado y radicado con un espacio, por lo tanto, al tratar de enviar para notificación por vía email automáticamente desde el sistema EPX aparece el siguiente error "no fue posible enviar el correo electrónico, el destinatario María Jimena Diaz Baquero no tiene un correo guardado". Posteriormente al darnos cuenta, se envió la respuesta por medio del correo electrónico de servicio al ciudadano. este requerimiento de validación de datos del ciudadano se ha solicitado dentro de las mejoras del sistema de gestión documental”.	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término, sin embargo, la gestión de envío es tardía

### SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y ESTUPEFACIENTES

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0055269	24/11/2020	13/10/2020	correo electrónico 16/02/2021	“El contratista pasó la respuesta fuera de tiempo es un reporte de factura de sustancias”	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, la gestión de envío es tardía; se produce una vez la OCI solicita la evidencia al respecto. La petición es “solicitamos por favor nos puedan colaborar emitiendo urgentemente la factura (...)”, para lo cual se responde que “El Ministerio de Justicia y del Derecho por ser una

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
					entidad del orden nacional, no está en la obligación de expedir factura de venta.”
MJD-EXT20-0054488	19/11/2020	15/10/2020	correo electrónico 16/02/2021	“El soporte no se había subido a EPX, pero el procedimiento de notificación de esos oficios obliga que se haga a través del SICOQ ese envío se hizo el día 15 de octubre de 2020.	El oficio de respuesta a una solicitud del estado de una petición fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, la gestión de envío por EPX es tardía; se produce una vez la OCI solicita la evidencia al respecto. Se verifica que el 2/02/2021 se sube la evidencia al EPX
MJD-EXT20-0061913	30/12/2020	18/11/2020	correo electrónico 12/02/2021	“De acuerdo con el soporte montado en EPX, el envío de la respuesta al usuario se hizo el 19 de noviembre. es decir, antes de la fecha del vencimiento.”	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, la gestión de envío se produce una vez advierte la OCI.  Es importante aclarar que, de acuerdo a la respuesta de la dependencia, la OCI constató que el documento enviado el 19/11/2021 corresponde a la respuesta de otro requerimiento.
MJD-EXT20-0058814	21/12/2020	18/12/2020	correo electrónico 29/12/2020	“La respuesta se hizo dentro del término, pero se encontró que no se había hecho el envío sino hasta una revisión posterior, por lo que se resolvió enviando la respuesta hasta el 29 de diciembre.”	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, la gestión de envío por EPX es tardía.

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

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

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

1. Esta vez, en las muestras analizadas, no se encontraron peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sin comprobante de envío en EPX de la respuesta al peticionario, lo cual deviene en una mejora traducida en la apropiación del gestor documental como la herramienta de gestión de las PQRSD
2. De acuerdo al procedimiento interno de PQRSD del MJD, el EPX es la herramienta suministrada y autorizada por el MJD para la gestión y trámite de respuestas asociadas a PQRSD; en el caso excepcional de que la respuesta sea enviada por un correo diferente al del gestor documental, es obligación adjuntar las evidencias en el EPX, luego de terminar la gestión de envío.
3. Se observó que, en los oficios o correos electrónicos de respuesta de PQRSD de la dependencias, no se está incluyendo el siguiente texto: “Respetado ciudadano, lo invitamos a calificar la atención brindada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, ingresando a <https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/PQRS/sistema-pqrs>”. Por lo cual se recomienda incluirlo, lo que permite conocer la percepción del ciudadano respecto a la atención recibida. También se insta al grupo de servicio al ciudadano, solicitar al “webmaster” de la entidad, corregir el enlace<sup>16</sup>, por cuanto al comprobar la funcionalidad no encuentra la dirección para diligenciar, lo que no permite recolectar los datos necesarios para la calificación de la percepción ciudadana.



4. El hecho de que se haya indicado, al momento de iniciar el trámite de elaboración del oficio de respuesta, que se enviará por el correo electrónico, no quiere decir que salga una vez lo firme la persona autorizada; para ser enviado el oficio al peticionario, por el correo del EPX, debe efectuarse correctamente el proceso de envío, el cual, si es enviado al correo del peticionario, devuelve una notificación en la trazabilidad, así: "Correo electrónico enviado a el destinatario XX con email XX. Asunto: Fwd: XX"; de lo contrario dejará una notificación así: "No fue posible enviar el correo electrónico básico al destinatario XX con XX. Por lo que se recomienda ejercer controles dentro de la dependencia que permitan mitigar el riesgo en la gestión de envío de las respuestas a los peticionarios, como también evitar inconformidades por parte de los mismos.

<sup>16</sup> En los días de elaboración del presente informe, se realizaron pruebas que no fueron positivas.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

5. Se recomienda que las respuestas sean firmadas y enviadas al peticionario por el correo del EPX 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 EPX. En el caso de la SCFSQE, si se envían respuestas por el correo asociado a los certificados de carencia, corresponde subir la evidencia en el EPX, que es la herramienta de gestión de PQRSD
  
6. En el sistema de gestión EPX, cuando los correos electrónicos del ciudadano se encuentran con alguna inconsistencia, debería arrojar alarma para que se corrija ese campo, previniendo errores a la hora de efectuar el envío. Según lo comunicado por el GSC y el GGD, este tipo de situaciones van a ser corregidas con las mejoras que se le van a efectuar al aplicativo de gestión documental, que permitiría también, cuando se hace envío masivo, que las comunicaciones lleguen al destinatario. Sin embargo, hasta tanto ello sea posible, quedará en el registro de seguimiento del mejoramiento a cargo de estas dependencias.

### 4.3 Tipologías de correspondencia – EPX.

Se observó por parte de esta auditoría, que el GGD ya culminó, en el mes pasado, la tarea correspondiente a validar, con las áreas, las tipologías documentales usadas en el MJD, las cuales ya fueron incorporadas en el gestor documental, estableciéndose las que aplican para la gestión de PQRSD.

Se depuraron 52 tipologías documentales clasificadas en cuatro (4) categorías, que corresponden a: PQRSD, trámites, procesos judiciales y comunicaciones oficiales; las cuales cuentan con el sustento normativo, observaciones y las dependencias a la cual aplican. En lo que corresponde a las tipologías de PQRSD se depuraron 18 tipologías, teniendo cada una su sustento normativo, con los correspondientes términos parametrizados en el EPX, lo que facilita la labor de la mesa de entrada, cuyos funcionarios determinan la tipología inicial de radicación, que podría ser variada, siguiendo el procedimiento establecido en el manual de archivo y correspondencia del Ministerio.

Se señala que las nuevas tipologías, no tienen en cuenta las que corresponden a denuncias que, a juicio de la OCI, no debería desaparecer, por cuanto permite identificar rápidamente las denuncias, que se registran contra funcionarios y/o contratistas de la entidad, o contra otras personas naturales o jurídicas relacionadas con los trámites del Ministerio -por ejemplo, los de la SCFSQE o los de la DMASC-, u otras que se trasladan por no ser competencia del MJD.

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

Se recomienda, por tanto, al GGD y al GSC evaluar tal situación; en el caso de recibir denuncias, se recomienda establecer la tipología “denuncia por actos de corrupción” para su debida radicación y asignación dentro del sistema EPX a las dependencias competentes, según el caso.

En la muestra evaluada por esta auditoría para el periodo del informe, se encontró que fueron registradas treinta (30) denuncias<sup>17</sup> con la tipología que existía<sup>18</sup>, que corresponde al 1,47 % de las PQRSD, y una de ellas<sup>19</sup> corresponde a denuncia por actos de corrupción, contra funcionarios y/o contratistas de la entidad, que fue correctamente redirigida a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

También se pudo corroborar por esta auditoría, que el GGD hace seguimiento a la calidad de la radicación, a través de indicadores, que permiten observar que en el primer trimestre de este año, del 100% de los seguimientos que hace el grupo en este tema, el 88,36% se radica con la tipología correcta, y el 11,64% de los radicados, son objeto de cambios posteriores en la tipología inicialmente asignada; esto es importante en la medida en que, sí se mejora la radicación, se evitan reprocesos, que significan pérdida de tiempo en la gestión de repuestas.

## **5 Seguimiento a las acciones de mejoramiento a cargo del Grupo de Servicio al Ciudadano.**

Se verifica el Plan de Mejoramiento por Procesos del Grupo, para determinar el estado de las acciones que han sido ejecutadas para superar las no conformidades que la OCI ha identificado en la gestión de las PQRSD, que impactan la debida y oportuna atención a los grupos de interés.

El GSC tenía formuladas tres acciones de mejora al inicio de este año 2021; se revisan y se establece el comentario al final de cada una:

1. La 1-20, cuyas metas corresponden a “1. Elaborar el proyecto de acto administrativo que modifique o derogue la Resolución 0332 de 2016, en el sentido de incluir que el Grupo de Servicio al Ciudadano deberá presentar el informe trimestral sobre PQRSD al director de la entidad. 2. Socializar el proyecto de acto administrativo que modifique o derogue la Resolución 0332 de 2016, en el sentido de incluir que el Grupo de Servicio al Ciudadano deberá presentar el informe trimestral sobre PQRSD al director de la entidad.”

Metas que pretenden superar las siguientes causas:

<sup>17</sup> Identificadas con los radicados: MJD-EXT20-0055312, MJD-EXT20-0055265, MJD-EXT20-0054236, MJD-EXT20-0050735, MJD-EXT20-0054417, MJD-EXT20-0059301, MJD-EXT20-0058355, MJD-EXT20-0062484, MJD-EXT20-0062476, MJD-EXT20-0065361, MJD-EXT20-0066561, MJD-EXT20-0068613, MJD-EXT21-0000567, MJD-EXT21-0005505, MJD-EXT21-0002947, MJD-EXT21-0005308, MJD-EXT21-0000744, MJD-EXT21-0001755, MJD-EXT21-0002695, MJD-EXT21-0011045, MJD-EXT21-0007064, MJD-EXT21-0009651, MJD-EXT21-0016219, MJD-EXT21-0012045, MJD-EXT21-0014499, MJD-EXT21-0013760, MJD-EXT21-0012049

<sup>18</sup> Denuncia general

<sup>19</sup> Correspondiente al radicado MJD-EXT21-0015361

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

*“1. El reglamento interno de derecho de petición Resolución 0332 de 2016, establece directrices contrarias para la entrega del informe trimestral sobre PQRSD, a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el inciso tercero del artículo 9 del Decreto 2232 de 1995. 2. Las dependencias que revisaron y aprobaron el acto administrativo de reglamentación de trámite interno de derecho de petición (Resolución 0332 de 2016), no hicieron una validación efectiva a las disposiciones establecidas en dicho documento frente a la normatividad vigente aplicable.”*

Considera esta auditoría que la resolución 332 de 2016 “Por la cual se establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información en el Ministerio de Justicia y del Derecho”, debe ser revisada en su integridad para que se adecúe a la realidad actual de la estructura y funcionamiento del MJD.”

Frente a esta acción de mejora, la OCI, en su último informe del PMP, emitido el 4 de mayo de 2021, determinó que el Plan de Mejoramiento fue efectivo; verificando que las metas se cumplieron y con esto se superaron las causas que dieron origen al hallazgo, por lo cual se cerró el hallazgo para el GSC. En el informe se consignó:

*“Se verifica por esta auditoría que el GSC, luego de un trabajo en el segundo semestre del año 2020, como también en enero y febrero de 2021, logró que se aprobará y emitiera la Resolución No. 163 del 26 de febrero 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.*

*La Resolución prevé, según su artículo 39, que el informe de PQRD elaborado trimestralmente por el GSC, será remitido por parte del coordinador de ese grupo, al Ministro de Justicia y del Derecho. También se constata que el acto administrativo, ha sido socializado en varios escenarios, a saber: a través de una jornada virtual del 12 de marzo de 2021, por la plataforma Teams, con asistencia de servidores de diferentes dependencias, como también que fue compartido el 30 de marzo, de este año, al correo electrónico de todos los funcionarios y contratistas del Ministerio.”*

2. La acción 2-20 cuyas metas corresponden a: *“1. Adelantar monitoreo semanal al trámite de las PQRSD, por parte del servidor designado en cada dependencia. 2. Consolidar el seguimiento mensual de la gestión de las PQRSD de acuerdo con las directrices del Grupo de Servicio al Ciudadano. 3. Asistir a las jornadas de capacitación programadas por Grupo de Gestión documental y el Grupo de servicio al Ciudadano. 4. Elaborar un informe con el análisis de las capacidades institucionales para la gestión oportuna de PQRSD y presentarlo al Comité de Gestión y Desempeño Institucional para toma de decisiones.”*

Metas que pretenden superar las siguientes causas:

*“1. La primera línea de defensa del subproceso no garantizó la culminación total y oportuna del trámite de PQRSD. 2. Los coordinadores de grupos internos de trabajo y jefes de área no se hacen cargo del monitoreo oportuno de respuestas a PQRSD asignadas a la dependencia. 3. Carencia de autocontrol por parte de servidores y contratistas a cargo de las PQRSD asignadas 4. Falta de apropiación y uso por parte de servidores y contratistas en el correcto manejo del sistema de correspondencia que soporta la gestión de las PQRSD.”*

Respecto al cumplimiento y efectividad de esta acción de mejora, la OCI, en su último informe de seguimiento, determinó que el Plan de Mejoramiento no fue efectivo; con la

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

consecuente recomendación de reformularlo y reprogramarlo; para lo cual se consignó lo siguiente:

*“Si bien la OCI reconoce que ha existido una mejora sustancial en el proceso de seguimiento a la gestión de las PQRD a cargo del GSC, y que se cumplieron las tareas programadas por el grupo, como segunda línea de defensa, aún persisten no conformidades por parte del grupo -como lo demuestran los dos últimos informes de la OCI, que realiza un análisis sobre una muestra-; por la situación mencionada anteriormente, se podría concluir que el plan no ha sido del todo efectivo. Para la OCI, habría que reforzar las tareas desarrolladas, estableciendo actividades de monitoreo, a través de nuevos reportes automatizados, aprovechando la información que arroja el gestor documental o que se parametrize el mismo -de acuerdo a las necesidades funcionales del grupo-, para que se establezcan alarmas y/o reportes automatizados, que sean confiables, permitiendo a los usuarios del GSC que hacen seguimiento, tanto como al mismo ciudadano, tener información en tiempo real del avance en la elaboración de la respuesta, como del envío efectivo de la respuesta.*

*Se recomienda, por tanto, mantener las actividades de control establecidas, agregando una o varias nuevas; la OCI cree que se deben incrementar los esfuerzos para asegurar el cumplimiento del proceso, dentro de los cuales planteamos algunas sugerencias tales como que, se contemple también el monitoreo a la gestión de entrega de las respuestas que son elaboradas por la(s) dependencia(s), para lo cual se debería concretar, en un trabajo con el GGD, administrador del EPX, por ejemplo reportes automatizados, que puedan informar las respuestas no enviadas o notificadas a los peticionarios, pues se ha encontrado que se elaboran las respuestas en el gestor documental, pero no realizan un seguimiento a la gestión de envío, para asegurarse de que el ciclo se cierre, y que el cliente externo mejore su nivel de satisfacción.”*

La acción fue reprogramada, para tener fecha de finalización el 31 de diciembre de 2021, manteniendo las actividades anteriores, y sumando dos metas más, a saber: *“Medir y presentar al menos dos veces al año, ante el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, indicadores de gestión en el proceso Gestión de Relación de Grupos de Interés que midan la oportunidad de la respuesta a las PQRD, la capacidad institucional para la atención de peticiones, la usabilidad de los canales oficiales de atención y la percepción de la satisfacción del servicio prestado” y la de “Gestionar las etapas precontractual y contractual de la actualización del sistema EPX, incluyendo los requerimientos funcionales para fortalecer la gestión de PQRD asociados al monitoreo, optimización de reportes, generación de alarmas automatizadas, control de envío de respuestas y notificaciones, entre otros.”*

### 3. La acción 4-20, cuyas metas corresponden a:

*“1. Asistir a capacitaciones que convoque el DAFP y la ESAP sobre administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas. 2. Actualizar la matriz de riesgos del proceso.”*

*Metas que pretenden superar las siguientes causas:*

*“1. Inadecuada identificación de los riesgos asociados a la atención de PQRSD, conforme a lo consagrado en el artículo 2.2.22.3.3 del Decreto 648 de 2017 que establece los objetivos del MIPG. 2. Poco conocimiento de la nueva metodología para Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública que establece MIPG.”*

Respecto al cumplimiento y efectividad de esta acción de mejora, la OCI, en su último informe de seguimiento, determinó que el Plan de Mejoramiento no fue efectivo; por lo cual se recomendó reformular y reprogramar el mismo; consignando lo siguiente:

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

*“Se constata que se cumplió con las tareas contempladas en el plan; en el sentido de asistir a capacitaciones que convoque el DAFP y la ESAP sobre administración del riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas, como también actualizar la matriz de riesgos del proceso. La OCI se permite acotar que, aunque se ha cumplido con las actividades programadas - como se anotó en el hallazgo anterior-, aún persisten no conformidades en la gestión de PQRD, como lo demuestran los dos últimos informes de PQRD, de esta oficina (junio y diciembre de 2020); de lo que se deduce que los controles establecidos en la matriz, no han sido, del todo, eficaces para mitigar los riesgos inherentes en el proceso de la gestión interna de PQRD -insatisfacción de los ciudadanos, que terminan en tutelas, o incumplimientos, porque no se envían las respuestas, o no conformidades porque las evidencias de la gestión de envío no consten en el EPX, o no se firman las respuestas por el autorizado-, por lo cual se recomienda al GSC, reformular la actividad, acompasado con el mismo tiempo del plan anterior (2-20, 3-20), para que se logren establecer reportes, alarmas y controles automatizados, asociados sobre todo al gestor documental -según las necesidades funcionales del grupo-, así como identificar otros riesgos; lo que permitiría atacar las causas, mejorando la gestión y el esfuerzo de revisión que hace el GSC.”*

En la matriz aportada por el GSC, y que fue enviada a la OAP, no se evidencia la reprogramación y reformulación de la acción anterior; se recomienda verificar.

## 6 Análisis de Riesgo

La Oficina de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos<sup>20</sup> asociados a la atención de PQRSD. El objetivo del procedimiento P-GG-01 “Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés” es gestionar los requerimientos formulados ante el Ministerio de Justicia y del Derecho, a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de brindarles orientación y atender sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, de manera adecuada y oportuna.

Es importante precisar que, revisada la última matriz de riesgos y controles aportada por el GSC, se observó que el grupo tiene identificado un evento de riesgo para el proceso a su cargo, asociado a seis causas, y seis controles que pretenden evitar o mitigar.

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
Incumplimiento de los términos establecidos para responder PQRSD a los grupos de interés del Ministerio	El evento de riesgo definido es de incumplimiento en los términos, que tiene cinco causas identificadas en la matriz: <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Falta de conocimiento para el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental que soporta la gestión de las PQRSD.</li> <li>B. Incorrecto reparto de las PQRSD a las dependencias a través del Sistema de Gestión Documental.</li> <li>C. Inadecuado seguimiento a la respuesta de las PQRSD dentro de las dependencias, en su rol de primera línea de defensa.</li> <li>D. Falta de autocontrol de los colaboradores (servidores y contratistas) del Ministerio para dar respuesta a las PQRSD recibidas de manera oportuna</li> </ul>

<sup>20</sup> El riesgo es entendido como la posibilidad de que ocurra un acontecimiento, que tenga un impacto en el alcance de los objetivos.

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

	<p>E. Indebido seguimiento y control en la atención de PQRSD por parte del GSC.</p> <p>Para mitigar ese riesgo se han establecido seis controles, para atacar las posibles causas, que se resumen así:  El Grupo de Gestión Documental al menos una vez al año a fin de fortalecer el conocimiento sobre el manejo de la herramienta para el trámite de PQRSD, realizará una capacitación sobre el uso adecuado del Sistema de Gestión Documental, según los lineamientos del Manual de Archivo y Correspondencia de la Entidad, a servidores y contratistas de las diferentes dependencias, en caso de que las personas citadas a la capacitación no asistiesen a estas el Coordinador del GGD debe realizar la solicitud a la dependencia en donde se presentó inasistencia mediante Memorando informando la fecha y hora de la nueva capacitación haciendo énfasis en una posible obligatoriedad.</p> <p>Los enlaces de PQRSD de las dependencias una vez al mes, para generar alertas tempranas respecto al cumplimiento de los términos de las PQRSD, realizarán seguimientos internos a la gestión de estas, de acuerdo con las directrices del Grupo de Servicio al Ciudadano En caso de que el enlace de PQRSD no realice el seguimiento, el GSC procederá a hacer un requerimiento al líder de la dependencia para que este de cumplimiento a la tarea asignada. Si al momento de realizar el seguimiento, el enlace detalla PQRSD próximas a vencerse, de forma inmediata informará a la persona responsable en EPX de esta situación para evitar su vencimiento.</p> <p>El Grupo de Servicio al Ciudadano una vez publicado el informe trimestral de PQRD, para promover el autocontrol de los colaboradores en el tema, realizará el reconocimiento institucional de las tres (3) dependencias con los mejores desempeños en cada periodo de medición, a través de su divulgación vía mailing interno. En caso de que se presenten empates se incluirán en el reconocimiento y si una dependencia presenta una reducción significativa (más del 10%) en sus resultados se enviará un correo alertando sobre la situación para la revisión interna de esta.</p> <p>Para la OCI, los reconocimientos no se consideran un control preventivo o detectivo, pues no hacen parte de las actividades del proceso de gestión de las PQRSD, por lo cual se recomienda eliminar como actividad de control.</p> <p>El Grupo de Servicio al Ciudadano semanalmente, con el fin de generar alertas oportunas a las dependencias de la Entidad y en su rol de segunda línea de defensa, enviará correo electrónico a todas las dependencias que tengan PQRS asignadas, sobre próximos vencimientos de términos para responder. En caso de que el destinatario se encuentre en alguna situación administrativa que signifique su no lectura, se remitirá el reporte al personal asignado por el enlace. Evidencia: Reporte de EPX enviados a los enlaces o al personal asignado según el caso Se encuentra contenido en Gestión de requerimientos de grupos de interés</p> <p>El Grupo de Servicio al Ciudadano trimestralmente para realizar control y seguimiento del estado de PQRSD realizara un informe sobre estas, el cual publicará en la página WEB y se llevará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño En caso de que se identifiquen Incumplimiento en términos de respuesta se realizará el envío de un reporte a la OCID y así mismo se realizará una divulgación con las diferentes dependencias sobre los resultados del informe.</p>
--	---

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px; margin-left: 10px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

Al hacer revisión de la ejecución de los controles, se encuentra que están presentes y se están ejecutando:

Se verifica que el GGD ha realizado capacitaciones virtuales, sobre el manejo del gestor documental, a los servidores de diferentes dependencias; en febrero de 2021 los días 1, 8, 17, 29, 30 y en marzo de 2021, el día 2 y 5. El alcance, según las listas de asistencia aportadas, es de 44 personas; que se torna bajo, en relación al número de funcionarios y contratistas que actualmente prestan sus servicios al ministerio; se recomienda realizar nuevas jornadas para aumentar la cobertura.

Se constata, por las evidencias recibidas, que el GGD, en el período de la auditoría realizó dos capacitaciones, sobre las funciones de dos dependencias y las diversas tipologías, de acuerdo con la normatividad. Se realizaron capacitaciones los días 27 y 28 de octubre del año 2020, con una cobertura de 23 servidores. Se recomienda realizar nuevas jornadas para aumentar la cobertura.

Se comprueba que el GSC envía periódicamente a las dependencias el reporte informativo de consulta diaria que incluye diferentes comunicaciones registradas en el sistema de correspondencia EPX con fecha de vencimiento, para que los enlaces realicen las acciones necesarias de seguimiento.

Se encuentra que el GSC genera la matriz PQRSD bimensual, con la información que contiene las siguientes variables: archivadas, por vencer y fuera de términos; se envía correo electrónico a cada una de las dependencias que gestionan PQRSD para que sean revisados internamente y su retroalimentación sea devuelta al GSC para su control y consolidación.

Si bien los actuales controles se están ejecutando, aún se presentan respuestas extemporáneas e incumplimientos en el procedimiento. Se recomienda, al GSC, seguir adelante con la implantación, de reportes, alarmas y controles automatizados, asociados al gestor documental -según las necesidades funcionales del grupo-, así como identificar otros riesgos.

A continuación, se propone un evento de riesgo operativo y su control, con el fin de que sea incorporado y/o ajustado, por el GSC:

**RIESGO 1:** Inobservancia de las normas y/o criterios de servicio, establecidos por el MJD, para la atención de la ciudadanía y/o grupos de interés.

**CONTROL:** 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 puesto de trabajo al equipo de la dependencia identificada, con énfasis en la aplicación de los

 <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">La justicia es de todos</span> <span style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;">Minjusticia</span>	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>Código: F-SE-01-02</b>
		<b>Versión: 03</b>

protocolos de servicio, procedimientos, uso del aplicativo EPX; dejando como evidencia los informes de seguimiento y los registros de capacitación y entrenamiento.

El anterior riesgo - no presente en la matriz -, advierte la OCI que se materializó, por cuanto en los oficios de respuesta de PQRSD no se está incluyendo el siguiente texto, que de acuerdo al procedimiento gestión de requerimientos de los grupos de interés, de Código: P-GG-01, se debe incluir en los oficios:

“Respetado ciudadano, lo invitamos a calificar la atención brindada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, ingresando a <https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/PQRS/sistema-pqrs>”.

Por lo dicho, será consignado como hallazgo, para el GSC, por no haber realizado el seguimiento a la inclusión del enlace, como del buen funcionamiento del mismo, en los oficios o correos de respuesta, para calificar la atención brindada por el MJD.

## **7 Conclusiones, hallazgos 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 el GSC viene publicando los informes de Atención al Ciudadano. El grupo a través de la Secretaria General, por memorando MJD-MEM21-0001484 del 8 de febrero de 2021, envió al ministro el informe consolidado de PQRSD del cuarto trimestre de 2020 y por memorando MJD-MEM21-0003854 del 7 de mayo de 2021, envió el informe consolidado del primer trimestre de 2021.

Los ciudadanos y grupos de interés en un 98,62%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, presentándose un aumento del 21,52%, en el uso de esos medios, respecto al periodo anterior. Lo que es un indicativo de cómo las partes interesadas se están relacionando con el MJD -aunado a las restricciones por la pandemia, que privilegiaron los sistemas virtuales- y hacia donde se deben enfocar los recursos para la atención a los diferentes grupos de interés.

Se encuentra, y reconoce por esta auditoría, que el GSC ha consultado a las dependencias del MJD para identificar conjuntamente las principales dificultades que tienen, para la gestión de PQRSD, y recibir recomendaciones de mejora; se evidencia solicitud para diligenciar encuesta, del día 2 de marzo de este año. También se observó que el GSC ha hecho diversos requerimientos funcionales al GGD y a la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información del Ministerio, para mejorar el sistema de gestión documental - EPX-; que este año será objeto de actualización en sus módulos y funcionalidades.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

Se verificó que el indicador de la percepción del ciudadano frente a la atención recibida por parte del Ministerio, para la gestión de sus requerimientos, en el cuarto trimestre del año 2020 y primer trimestre del año 2021, presenta un promedio de puntaje de 59,65% sobre 100%, que es un indicador con calificación deficiente, que midió básicamente el puntaje obtenido en el canal virtual; que fue el canal más utilizado en el periodo (en un 98,62%) para radicar las PQRSD.

Se presenta una caída del 10,2% en la calificación de percepción que tiene el ciudadano, frente a la atención de sus requerimientos; lo que es preocupante, pero también denota oportunidades de mejora y plantea inquietudes para todas las dependencias, de las acciones que se han de tomar, para que las partes interesadas mejoren su nivel de satisfacción frente a la atención brindada por el ministerio en relación a cualquier tema.

### **HALLAZGO 1**

Persisten algunos incumplimientos legales y procedimentales relacionados con el proceso de atención; contrariando lo ordenado por la Ley 1955 de 2015, la Resolución 163 de 2021 y el procedimiento interno del SIG “Gestión de requerimientos de los grupos de interés” con código P-GG-01.

La siguientes son las dependencias que presentan no conformidades en PQRSD atendidas extemporáneamente (ver numeral 4.2.1 del informe, página 12):

- La Dirección de Política Criminal y Penitenciaria -DPC-.
- La Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes -SCFSQE-.
- El Grupo de Gestión Documental -GGD-.
- El Grupo de Gestión Financiera y Contable -GGFC-.
- Dirección de Justicia Formal -DJF-.

La siguientes son las dependencias que presentan no conformidades en PQRSD porque si bien son elaboradas en tiempo en el gestor documental EPX, presentan problemas asociados a la gestión de envío de la respuesta al peticionario, tardía e imprudente. (ver numeral 4.2.2 del informe, página 23):

- Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes. -SCFSQE-
- Grupo de Servicio al Ciudadano -GSC-.
- Dirección de política Criminal y Penitenciaria. -DPC-.
- Grupo de Gestión Contractual -GGC-.

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

## HALLAZGO 2

El GSC no está efectuando el seguimiento, tanto a la inclusión en el oficio o correo electrónico de respuesta, del siguiente texto: *“Respetado ciudadano, lo invitamos a calificar la atención brindada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, ingresando a [https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al Ciudadano/PQRS/sistema-pqrs](https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/PQRS/sistema-pqrs)”<sup>21</sup>*; como al buen funcionamiento del enlace en la página WEB de la entidad; se encontró por esta auditoría que no se está incluyendo el texto, y que el enlace no es funcional, contrariando lo ordenado en el Manual de Servicio al Ciudadano, de código M-GG-01, en el procedimiento interno del SIG “Gestión de requerimientos de los grupos de interés” con código P-GG-01, como también frente a lo dispuesto por la circular de la Secretaria General No MJD-CIR21-000002 del 25 de febrero de 2021, en la que se establecieron directrices para fortalecer la gestión oportuna de PQRD; entre ellas, la medición de la percepción sobre la atención, con el propósito de evaluar el cumplimiento de las expectativas y la experiencia del servicio por parte de los grupos de interés para el mejoramiento continuo.

Por lo anterior, se recomienda hacer seguimiento al funcionamiento del enlace, como a la inclusión de la dirección de calificación, que podría ser generada de forma automática, cuando se trate de respuestas a PQRSD.

## RECOMENDACIONES

A todos los servidores, cuando se encuentren inquietudes o comentarios frente a la gestión de alguna comunicación externa; escribirlos en el espacio dispuesto para tal fin en el gestor documental EPX, aclarando todas las situaciones, para permitir que la gestión sea atendida y realizada de la mejor manera, por ejemplo, cuando se transfiere a otra dependencia, o existen duplicados.

A todos los servidores, se recuerda el cumplimiento del manual de archivo y correspondencia del MJD, en cuanto a que los cambios de tipología deben ser solicitados a la cuenta [tipologiasdocumentalesinjusticia.gov.co](mailto:tipologiasdocumentalesinjusticia.gov.co), previo al vencimiento del trámite administrativo asignado, acompañados de la respectiva justificación técnica y normativa aplicable.

A la SCFSQE, disponer a través de un canal expedito que les permita conocer a los usuarios el estado de su trámite, en tiempo real, como también el nuevo punto de inicio; esto, en el caso de que se le hayan realizado requerimientos, para así minimizar la posibilidad que se interpongan derechos de petición para conocer el estado de esos trámites<sup>22</sup>.

Se recomienda a las áreas la vigilancia permanente frente a los términos de respuesta, para evitar que se siga materializando el riesgo; igualmente, se reitera la importancia de verificar

<sup>21</sup> <https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/PQRS/sistema-pqrs>

<sup>22</sup> Como es sabido el tiempo establecido para los trámites de la SCFSQE, sólo se inicia, al completar los requisitos legales y técnicos para cada caso y no al momento de radicar los documentos por primera vez.

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

los controles definidos para el riesgo de atención extemporánea del Mapa de Riesgos Institucional.

Al GSC, incluir y normalizar dentro del procedimiento de gestión de requerimientos de los grupos de interés, con código: P-GG-01, como a las diferentes dependencias, una tabla de tiempos, para garantizar la excelencia en el servicio, y 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, para solicitud de información y petición de interés general y/o particular:

Tipología	Tiempo máximo (días) entre la radicación y la remisión al servidor responsable de proyectar	Tiempo máximo (días) de proyección de la respuesta	Tiempo máximo de revisión de la respuesta por el coordinador (en caso de existir)	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 (3)	Dos (2)	Dos (2)	Quince (15)

Al GSC, seguir programando periódicamente sesiones masivas de socialización de la resolución de PQRSD, y/o dejarlas en la página WEB para futuras inducciones, que permite conocer los controles y las pautas internas para la mejor gestión de los radicados.

Al GGD, capacitar a sus funcionarios y contratistas respecto a cuáles son los archivos y fondos documentales que son competencia del actual MJD; para así agilizar los traslados a las otras entidades que tienen archivos para exservidores que pertenecieron al antiguo Ministerio de Justicia. Lo anterior en el caso de solicitud de documentos y/o certificaciones.

Al GGD, programar sesiones periódicas masivas de capacitación en el buen manejo y las funcionalidades del gestor documental EPX, que permite fortalecer a todo el equipo del MJD en la apropiación del sistema.

A la DPC, capacitar a sus funcionarios y/o contratistas para efectuar rápidamente los traslados, cuando se trata de PQRSD relacionadas con las competencias del INPEC.

Al GGD, actualizar el manual de archivo y correspondencia, con código M-GD-02 en el aparte que hace el comentario respecto a la Resolución vigente de PQRSD; por cuanto se hace referencia a la Resolución 617 de 2017, ya derogada.

	<b>FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

Se recomienda, al GGD y al GSC establecer la tipología “denuncia por actos de corrupción”, para que, en caso de recibir denuncias, estas sean debidamente radicadas y asignadas dentro del sistema EPX, a las dependencias competentes, según el caso.

Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRSD, teniendo en cuenta las respuestas extemporáneas observadas en el periodo objeto de seguimiento y las que no tienen comprobante de envío.

A todos los servidores que tramiten respuestas de PQRSD, revisar de forma periódica la bandeja de corrección de documentos, que informa los ajustes requeridos por el Coordinador o la Jefatura.

Con el fin de generar cultura en el manejo del Gestor Documental se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano y al Grupo de Gestión documental, enviar a los usuarios del EPX periódicamente ya sea semanal, quincenal, mensajes sobre buenas prácticas del uso del Sistema, por ejemplo:

- “Recuerde revisar sus bandejas en EPX y finalizar los requerimientos que no requieren respuesta”
- “Recuerde incluir el enlace de calificación”
- “Recuerde que todas las respuestas deben estar debidamente firmadas en el EPX”
- “Recuerde que los oficios elaborados y no entregados deben ser anulados en el EPX”
- “Recuerde que las respuestas a los peticionarios deben ser remitidas debidamente firmadas”
- “Recuerde revisar una vez le sea asignado un requerimiento si la tipología con la cual se radico es la correcta, en caso contrario solicitar el cambio de tipología al GGD, antes del vencimiento del término del primer radicado”.

Cordialmente,

**DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO**  
Jefe Oficina de Control Interno

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

Revisó y aprobó: Diego Orlando Bustos Forero. Jefe Oficina de Control Interno.