



La justicia
es de todos

Minjusticia

INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA
ATENCIÓN DE PQRSD.

Oficina de
Control
Interno

Diciembre de
2021.

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

Objetivo de la auditoría:

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

1. Alcance de la auditoría:

Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de PQRSD, dentro del periodo comprendido entre el 1° de mayo de 2021 y el 31 de octubre 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, artículos 23 y 74.
- Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Decreto 2232 de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

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

- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
- Ley 2080 de 2021, “por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Resolución 163 de 2021, “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”

3. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se tuvo en cuenta el sistema de gestión de correspondencia –EPX- del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD¹, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de 9.276 requerimientos de esa tipología², como se ve a continuación:

MES	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	TOTAL, SEMESTRE.
PQRSD (POR MES)	1327	1469	1710	1577	1560	1633	9276

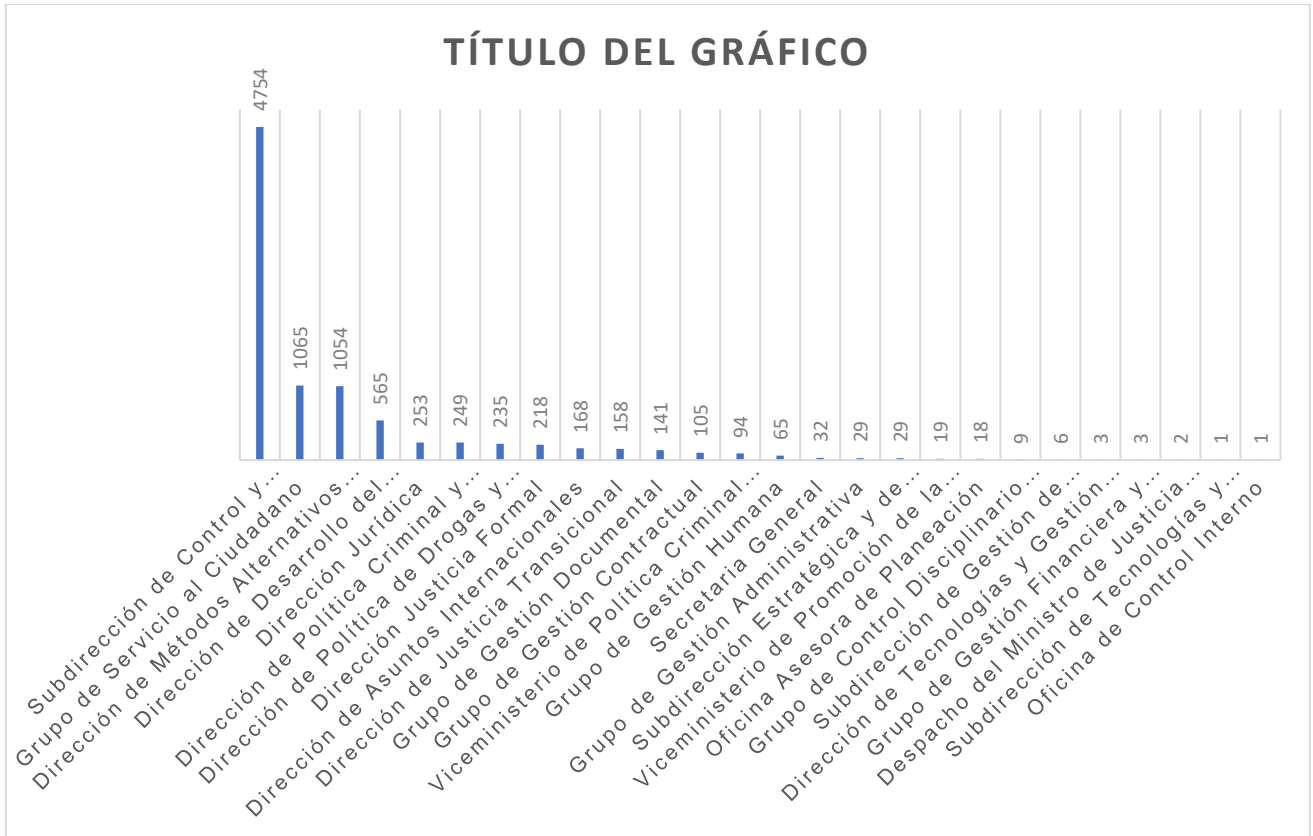
Los requerimientos se clasifican por dependencia y por su peso porcentual, así:

¹ Desde mayo de 2021 hasta octubre de 2021.

² Registrados como PQRSD por el EPX, y de acuerdo a la última matriz de tipologías emitida por el GGD.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO %
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	4754	51,25
Grupo de Servicio al Ciudadano	1065	11,48
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	1054	11,36
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	565	6,09
Dirección Jurídica	253	2,73
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	249	2,68
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	235	2,53
Dirección Justicia Formal	218	2,35
Dirección de Asuntos Internacionales	168	1,81
Dirección de Justicia Transicional	158	1,70
Grupo de Gestión Documental	141	1,52
Grupo de Gestión Contractual	105	1,13
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	94	1,01
Grupo de Gestión Humana	65	0,70
Secretaría General	32	0,34
Grupo de Gestión Administrativa	29	0,31
Subdirección Estratégica y de Análisis	29	0,31
Viceministerio de Promoción de la Justicia	19	0,20
Oficina Asesora de Planeación	18	0,19
Grupo de Control Disciplinario Interno	9	0,10
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	6	0,06
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	3	0,03
Grupo de Gestión Financiera y Contable	3	0,03
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	2	0,02
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	1	0,01
Oficina de Control Interno	1	0,01
TOTALES	9276	100



Fuente: Reporte del EPX (hoy llamado SGDEA)

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

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

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

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

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

MES	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	Muestra semestre
Muestra PQRSD	299	303	315	310	311	310	1848

Tabla resumen muestra por mes y total del semestre

Una vez calculado el tamaño de la muestra general, que equivale a 1848, se estableció la cantidad a revisar para cada dependencia, de acuerdo con el peso ponderado sobre el total, con el fin de determinar para cada una, un tamaño muestral que resulte representativo, como se observa a continuación:

DEPENDENCIA	MUESTRA	PESO %
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	947	51,24
Grupo de Servicio al Ciudadano	215	11,63
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	209	11,31
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	114	6,17
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	51	2,76
Dirección Jurídica	49	2,65
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	47	2,54
Dirección Justicia Formal	44	2,38
Dirección de Asuntos Internacionales	34	1,84
Dirección de Justicia Transicional	30	1,62
Grupo de Gestión Documental	30	1,62
Grupo de Gestión Contractual	20	1,08
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	18	0,97
Grupo de Gestión Humana	13	0,70
Grupo de Gestión Administrativa	5	0,27
Secretaría General	5	0,27
Subdirección Estratégica y de Análisis	5	0,27
Oficina Asesora de Planeación	4	0,22
Viceministerio de Promoción de la Justicia	4	0,22
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	2	0,11
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	1	0,05
Grupo de Control Disciplinario Interno	1	0,05
TOTALES	1848	100,00

Seleccionada la muestra estratificada por cada dependencia, la Oficina de Control Interno evaluó y verificó el cumplimiento normativo y procedimental en la atención de las PQRSD por parte de las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho, -con las evidencias que se encontraban en el gestor documental 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 noviembre y diciembre de 2021, a las dependencias responsables para que se pronunciaran al respecto de las inconsistencias encontradas en la muestra, aclarando, y a la vez, promoviendo un informe final más depurado, que permita ofrecer oportunidades de mejora para el MJD.

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

Una vez las dependencias suministraron la información requerida y efectuaron las aclaraciones del caso, se efectuó una nueva y última verificación con las evidencias reportadas y adjuntadas en el gestor documental (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 685³ 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.

³ Modificada en su artículo primero por la Resolución 0095 de 2020, “Por la cual se modifica el artículo 1° de la Resolución 0685 de 2017, en el sentido de suprimir un grupo interno de trabajo adscrito a la Secretaría General, se crean unos Grupos Internos de Trabajo y asignan unas funciones.”

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

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																			
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 5, numeral 1.</p> <p>Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.</p> <p>Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</p>	X		<p>El MJD permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRSD, para lo cual tiene dispuesto, según la resolución 163 de 2021⁴ los siguientes canales oficiales: Telefónico, presencial, virtual, servicio Postal o correspondencia. Se verificó que, en la página WEB del ministerio, se le informan al ciudadano los canales de atención disponibles.</p> <p>Se constata que los medios de entrada de las PQRSD analizadas en la muestra, según lo arrojado por el 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>Correo electrónico</td> <td>1663</td> <td>89,99</td> </tr> <tr> <td>Sistema WEB</td> <td>160</td> <td>8,66</td> </tr> <tr> <td>Ventanilla-presencial</td> <td>160</td> <td>1,35</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> <td>0</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td>1848</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 98,65%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, presentándose un aumento del 0,03%, en el uso de esos medios, respecto al periodo anterior⁵. Se ha observado una progresión de los medios digitales (correo y WEB) para presentar PQRSD: En informe de diciembre 2020 estaba en 77,10%, en junio de 2021 pasó a 98,62% y en diciembre se encuentra en 98,65%</p>	MEDIO	CANT.	%	Correo electrónico	1663	89,99	Sistema WEB	160	8,66	Ventanilla-presencial	160	1,35	Teléfono	0	0,00	TOTAL	1848	100
MEDIO	CANT.	%																				
Correo electrónico	1663	89,99																				
Sistema WEB	160	8,66																				
Ventanilla-presencial	160	1,35																				
Teléfono	0	0,00																				
TOTAL	1848	100																				

⁴ Que establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

⁵ En el anterior informe (junio de 2021), estaba en un 98,62%.

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

Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X	En la página WEB del MJD se encuentra el menú del servicio al ciudadano; en el enlace de "más servicios" se ubica la carta de trato digno. Se verifica que, el enlace es funcional, y en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, como también los canales de atención, telefónico, presencial y virtual. También se constata que se encuentra publicado el documento de protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial. https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano
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. https://www.minjusticia.gov.co/normatividad-co/Paginas/default.aspx https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones
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 segundo y tercer trimestre de 2021, los cuales se pueden ver en: https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes Se constata que, en los informes se discriminan las PQRSD por modalidad y días de respuesta para cada una. También se verifica que, en el enlace de transparencia, existe un apartado que se refiere a las PQRSD, y es funcional: "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público". https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Paginas/pqrs.aspx
Ley 190 de 1995, artículo 54.	Artículo 9°.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá: Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	X	Para validar el cumplimiento, la Oficina de Control Interno solicitó a la dependencia responsable la evidencia de la presentación del informe sobre PQRSD ante la Alta Dirección. Al respecto, se observa que el Grupo de Servicio al Ciudadano a través de la Secretaria General, mediante memorando MJD-MEM21-0001484 del 28 de julio de 2021, envió al Ministro, el informe consolidado de PQRSD del segundo trimestre de 2021 y mediante memorando MJD-MEM21-0003854 del 8 de noviembre de 2021, envió el informe consolidado del tercer trimestre de 2021.

 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	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>https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano</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 PQRSD⁶; 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>https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas/2021</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>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS</p>
	<p>Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.</p>	X	<p>En la página WEB del Ministerio se puede ubicar -en el menú de servicio al ciudadano- el vínculo para consultar en la denominada ventanilla única virtual -VUV-; con el usuario y radicado (señalado en el momento en el que se ingresó o radicó la solicitud) se puede hacer seguimiento al estado de la solicitud del ciudadano:</p> <p>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb</p>

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

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

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 mes⁷.

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	1837	99,40
Extemporáneas	4	0,22
Oportunas, con problemas de envío	7	0,38
Total	1848	100

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar⁸ que el 99,78% 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 también que, el porcentaje de desatención por extemporaneidad se redujo⁹, con respecto al informe de junio de 2021:

Informe OCI	Respuestas extemporáneas	% del total
Junio de 2021	34	1,66
Diciembre de 2021	4	0,22

⁷ Desde el 1º de mayo hasta el 31 de octubre de 2021.

⁸ Con un grado de confiabilidad del 97%

⁹ Desde el 1,66% al 0,22% respecto al total de PQRSD del Ministerio.

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

Se pudo comprobar en esta auditoría que, en este período de análisis, como en el anterior, no se presentaron respuestas sin comprobante de envío en el sistema, como tampoco hubo casos en que no se respondió¹⁰, lo que supone una mejora respecto a los informes del año 2020.

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

En el seguimiento realizado, se encontraron 4 PQRSD atendidas extemporáneamente¹¹; lo que quiere decir que, tanto la firma del oficio de respuesta, como la gestión de envío, se realizaron después del vencimiento del término.

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

RESUMEN RESPUESTAS EXTEMPORANEAS (4)

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes. -SCFSQE-	2	MJD-EXT21-0014057 MJD-EXT21-0024519
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas.	1	MJD-EXT21-0020778
Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. DMASC	1	MJD-EXT21-0032305

¹⁰ 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.

¹¹ Del total de 1848 PQRSD analizadas por la OCI en el período, que corresponde a un 0,22% de incumplimiento para el MJD.

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

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0014057	6/05/2021	14/05/2021	Correo electrónico 14/05/2021	“En atención a su solicitud, de manera atenta informo que la petición con radicado MJD-EXT21-0014057 se respondió en forma extemporánea debido a la circunstancial y desafortunada conjunción de fuerte carga de trabajo y algunos problemas de salud.”	Es extemporánea; en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Era una petición, del mes de enero de 2021, para reabrir el trámite de solicitud 333516 de certificado de carencia. El MJD le responde de fondo (aunque tarde), en el sentido de que la solicitud de reiniciar el trámite 333516, no es posible ya que el mismo fue archivado por auto No. 0426 del 16 de octubre de 2020, el cual fue debidamente notificado.
MJD-EXT21-0024519	09/07/2021	12/07/2021	Correo electrónico 12/07/2021	“El día 9 de junio el coordinador del grupo de control de sustancias químicas informa que hizo aprobación de documentos en la mañana y la respuesta fue enviada por el Doctor después de mediodía. No hubo notificación u otro aviso por parte del Dr. Cuervo al coordinador, por lo que sólo se percató de la existencia de ese documento sino hasta el día hábil siguiente (de viernes a lunes), en el que se le dio el trámite respectivo.”	Es extemporáneo; en la medida en que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Era una petición para conocer el estado de un trámite de renovación del permiso para manejo de sustancias controladas, radicado en el mes de enero de 2021. El MJD le responde de fondo, informando que el trámite fue resuelto mediante Auto N° 0186 de 10 de junio de 2021, debidamente notificado de manera electrónica a su representante legal

DIRECCIÓN DE POLÍTICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0020778.	17/06/2021	18/06/2021	"En cuanto al radicado MJD-OFI21-0021974, se contó el vencimiento desde el día siguiente a la recepción."	Es extemporáneo, en tanto que el documento de respuesta MJD-OFI21-0021974, fue elaborado y enviado después del vencimiento del término.

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

DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (1)

Número de Radicación	Vence	Respuesta	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0032305 del 13/07/2021 1:10:17 p. m.	02/09/2021	Correo electrónico 25/10/2021	" En atención a la solicitud recibida se procedió a verificar la respuesta otorgada al MJD-EXT21-0032305, de la siguiente manera: El MJD-EXT21-0032305, fue radicado el 13 de julio de 2021 y redireccionado por mesa de entrada de correspondencia al grupo de actuaciones administrativas del MJD. Posteriormente, fue remitido a la Dirección de Justicia Formal y redireccionado nuevamente al grupo interno mencionado. Así las cosas, desde el 20 de julio de 2021 hasta la fecha, el EXT se encuentra en la bandeja de correspondencia del grupo de actuaciones administrativas sin que haya sido transferido a través del gestor documental EPX, tal y como se evidencia en el siguiente pantallazo. El 19 de julio de 2021, el grupo de actuaciones administrativas realizó traslado por competencia a la Dirección de MASC mediante MJD-MEM21-0005562 y no directamente a través del sistema identificado como PQRS "	Es extemporáneo, en tanto que el documento de respuesta fue elaborado y enviado después del vencimiento del término. Si bien es cierto que la Dirección Jurídica no transfirió por EPX el radicado a la DMASC, sí lo hizo el 19 de julio de 2021 mediante un memorando que se encontraba para trámite de la funcionaria del Grupo de Justicia en Equidad para que se diera la respuesta al radicado, dentro del término correspondiente. Lo anterior, sin perjuicio de que se recomiende a la DJ que transfiera el oficio directamente a través del mismo radicado.

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:

1. Se recuerda que, en el caso que la dependencia reciba una petición, que a su juicio no es de su competencia, la transfiera de inmediato al área competente a través del sistema de gestión documental, con el fin de que el colaborador (servidor público y/o contratista) receptor, tenga disponible de inmediato la información, y las alarmas que se puedan generar sean transmitidas correctamente, así como realizar los comentarios directamente allí, y no congestionar enviando memorandos para el tema. La anterior situación se presentó en el radicado MJD-EXT21-0032305, que quedó extemporáneo para la DMASC, y fue transferido por un memorando desde la Dirección Jurídica.
2. En algunos documentos de respuesta se observó, 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 o es el mismo día del vencimiento; en este sentido, se recomienda a las dependencias establecer el procedimiento interno para que la respuesta sea elaborada por el servidor asignado, por lo menos dos días antes del vencimiento y puesta en la bandeja de la Coordinación, o de la Jefatura, con antelación a vencerse; como también establecer llamados de atención para evitar respuestas fuera de tiempo, que afectan al ciudadano; arrojando

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

posteriormente malas calificaciones en las encuestas de percepción, sobre los servicios ofrecidos por el MJD.

- Se reconoce la mejora sustancial, que se ha presentado en la SCFSQE, respecto al control para hacer seguimiento a las PQRSD que tuvo a su cargo en el periodo auditado, pues se puede afirmar, a partir de la muestra y con un 97% de confiabilidad, que de las peticiones que se le asignaron, el 0,042% presentaron tiempos de respuesta más allá de lo normado¹², cumpliendo en un 99,958 % con los términos establecidos. No obstante lo anterior, llama la atención la gran cantidad de PQRS en dicha dependencia que podría obedecer a problemas de información o interacción con el ciudadano lo cual debería resolverse dentro del trámite, impidiendo que se genere tanto reproceso. Siempre que existe una multiplicidad de PQRS, anormal en este caso, pues casi quintuplica el número que le llegan a la segunda dependencia en orden en esta cartera ministerial, se debe a que el trámite no está siendo lo suficientemente robusto en información, cultura, claridad meridiana, tiempos de solución y demás aspectos propios de la interacción con el ciudadano interesado.

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 siete¹³ (7) 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 envío¹⁴; 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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Secretaría General -SG-	2	MJD-EXT21-0028291 MJD-EXT21-0028473
Dirección de Justicia Transicional -DJT-	2	MJD-EXT21-0032258 MJD-EXT21-0032751
Grupo de Gestión Contractual -GGC-	1	MJD-EXT21-0031719
Grupo de Servicio al Ciudadano -GSC-	1	MJD-EXT21-0031839

¹² La Subdirección respondió 4754 PQRSD en el período auditado

¹³ Con una disminución de seis (6) respecto al informe de junio de 2021.

¹⁴ Los dos (2) días constituyen el promedio en que normalmente se tarda el GGD en enviar la respuesta al peticionario; en este sentido, si bien no existe un término perentorio establecido por la Ley, es claro que no deberían darse gestiones de envío por encima de ese rango, si efectivamente aquel es el que rutinariamente se emplea para el efecto.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico -DDDOJ-	1	MJD-EXT21-0029925

SECRETARIA GENERAL (2)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0028291	08/07/2021	28/06/2021	Correo electrónico 06/09/2021		<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>Elaborar un documento de respuesta, pero no enviar, significa lo mismo que no responder; puesto que la gestión de PQRSD debe promover que el interesado conozca la respuesta.</p>
MJD-EXT21-0028473	09/07/2021	28/06/2021	Correo electrónico 06/09/2021		<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 alerta del correo al cual fue enviada la respuesta.</p>

DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL (2)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0032258	26/08/2021	16/07/2021	Correo electrónico. 22/09/2021		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-EXT21-0032751	30/08/2021	16/07/2021	Correo electrónico. 22/09/2021		Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, su envío se produce una vez advierte la OCI.

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

GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0031719	09/08/2021	01/08/2021	Correo electrónico 06/12/2021		Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, su envío se produce tardíamente, una vez advierte la OCI.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0031839	24/08/2021	16/07/2021	Correo 30/09/2021	FUERA EPX	Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, su envío se produce tardíamente, una vez advierte la OCI.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL DERECHO Y DEL ORDENAMIENTO JURIDICO (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT21-0029925	10/08/2021	02/07/2021	Correo 21/09/2021	FUERA EPX	Problemas de envío. El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX dentro del término; sin embargo, su envío se produce tardíamente, una vez advierte la OCI.

Conclusiones frente a los problemas en la gestión de envío

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

1. Se recuerda que elaborar un documento de respuesta en el gestor documental, pero no enviar, significa lo mismo que no responder; puesto que la gestión de PQRSD busca promover también que el interesado conozca la respuesta.

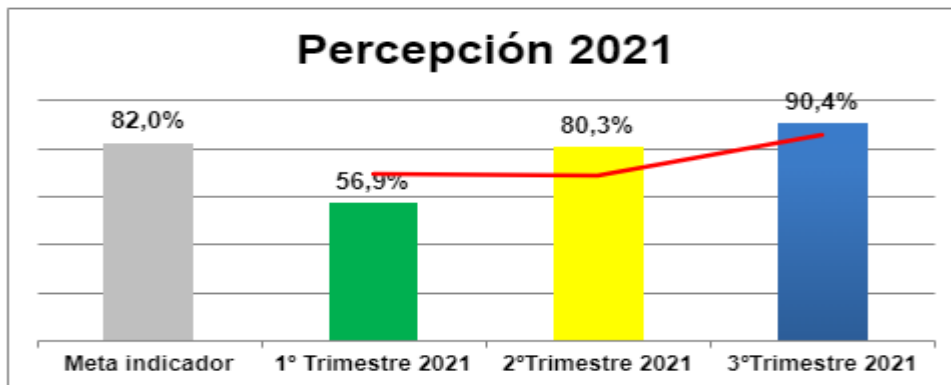
 La justicia es de todos Minjusticia	FORMATO INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 03

2. Se recuerda que el EPX (hoy SGDEA) 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, y corroborar que se anexe el soporte correcto de envío de la respuesta.
3. 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.
4. En el sistema de gestión documental, 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. Este tipo de situaciones deben ser corregidas con las mejoras que se le han efectuado al aplicativo de gestión documental, que permitiría también, cuando se hace envío masivo, que las comunicaciones lleguen al destinatario.
5. Se recuerda a todos los servidores y contratistas, como lo ha hecho el Grupo de Servicio al Ciudadano, a través de correos masivos para todos los miembros del Ministerio, que en los oficios de respuesta se debe incluir el texto que invita al enlace de calificación, para evaluar la calidad de atención brindada por la entidad:

Respetados ciudadanos los invitamos a calificar la atención brindada por el Ministerio de Justicia y del Derecho ingresando al siguiente link: <https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/encuesta-de-percepci%C3%B3n-sobre-pqrd>

6. En cuanto a la medición de la percepción ciudadana frente a la atención del MJD en sus diferentes canales, se pudo observar, según las cifras aportadas, que ha existido, en los tres trimestres que se han medido en este año, una mejora en ese indicador que mide las cifras consolidadas por canal, como se observa a continuación:

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



4.3 Tipologías de correspondencia y formulario único virtual.

Se observó por parte de esta auditoría, que en el transcurso de este año se efectuó 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.

También se corroboró que, entre los meses de agosto y septiembre de este año, se actualizaron las tipologías de PQRSD en el formulario de la ventanilla única virtual (VUV) del MJD, de acuerdo a las parametrizadas en el gestor documental, como también que se incorporó la tipología de denuncia por actos de corrupción. La denuncia por actos de corrupción es un reporte ciudadano sobre una posible conducta irregular, con la intención de informar y alertar a las autoridades, para activar, si es el caso, una investigación jurídica.

También se pudo verificar que en el periodo de la auditoría se recibieron trece radicados¹⁵ relacionados con irregularidades o denuncias, que fueron dirigidas al Grupo de Control Disciplinario Interno que, valida la información, realizando las actuaciones que correspondan, según cada caso particular.¹⁶

5 Análisis de Riesgo

La Oficina de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos¹⁷ 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

¹⁵ Que corresponden a los radicados 0020214, 0020204, 0020319, 0025487, 0037603, 0037790, 0039154, 0044459, 0042528, 0042262, 0040172, 0041225, 0046433

¹⁷ El riesgo es entendido como la posibilidad de que ocurra un acontecimiento, que tenga un impacto en el alcance de los objetivos.

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

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 cinco causas, y seis controles que pretenden evitar o mitigar.

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
<p>Incumplimiento de los términos establecidos para responder PQRSD a los grupos de interés del Ministerio</p>	<p>El evento de riesgo identificado es uno solo, sin embargo, considera la OCI que se encuentra incompleto, faltando por incluir la posibilidad de ausencia de respuesta, como también lo concerniente a los parámetros procedimentales -internos- que el MJD ha instituido para responder, con calidad, a los grupos de interés.</p> <p>Se recomienda, por tanto, dividir en dos riesgos, como a continuación se enuncia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respuesta inoportuna a las PQRSD transgrediendo los términos establecidos en la normatividad vigente. 2. Inobservancia de los parámetros procedimentales de servicio, establecidos por el MJD, para la atención de la ciudadanía y/o grupos de interés. <p>El único evento de riesgo, que actualmente existe en la matriz, tiene cinco causas identificadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Falta de conocimiento para el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental que soporta la gestión de las PQRSD. B. Incorrecto reparto de las PQRSD a las dependencias a través del Sistema de Gestión Documental. C. Inadecuado seguimiento a la respuesta de las PQRSD dentro de las dependencias, en su rol de primera línea de defensa. D. Falta de autocontrol de los colaboradores (servidores y contratistas) del Ministerio para dar respuesta a las PQRSD recibidas de manera oportuna E. Indebido seguimiento y control en la atención de PQRSD por parte del GSC. <p>La OCI solicitó evidencia de la ejecución de los controles establecidos para atacar las causas, encontrando que se están aplicando y se le está haciendo seguimiento por la segunda línea de defensa a su ejecución. Se recomienda tanto al GSC, como al GGD, que consignen sus seguimiento en la matriz de riesgos, y que próximamente lo realice en el módulo de riesgos del sistema “daruma”, que reemplazará las actuales matrices en Excel.</p>

Se reconoce la labor de seguimiento que ha realizado la segunda línea de defensa, el GSC, para controlar el riesgo detectado, como también las capacitaciones que ha realizado el GGD para la mayor apropiación del sistema de gestión documental.

Se recomienda evaluar los siguientes controles, que atacan el riesgo de inobservancia de los criterios de servicio:

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

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

También, en cuanto a los criterios de servicio, se observó que, tanto el manual del servicio al ciudadano de código: M-GG-01, como el procedimiento de gestión de requerimientos de los grupos de interés, de Código P-GG-01, fueron actualizados, el 9 de diciembre de 2021¹⁸.

El proceso de gestión de las PQRSD se desarrolla en el sistema de gestión documental EPX, hoy llamado SGDEA, que fue actualizado, de acuerdo con el contrato en ejecución N° 505¹⁹ de 2021, que preveía mejoras en ese software; contrato por 850 millones para la actualización del EPX a la versión “Estándar Core”.

Desde el lanzamiento de la actualización, el 6 de diciembre de 2021, se han presentado algunos inconvenientes para todos los miembros del MJD (clientes del aplicativo). La OCI desde ya lanza una alerta temprana para que se corrijan las deficiencias que los usuarios han advertido en el funcionamiento del sistema, que impacta directamente la gestión de las PQRSD²⁰, y que se han dejado consignadas en los reportes de mesa de ayuda, pues el mismo contrato preveía una bolsa de horas para el levantamiento de requerimientos, para

¹⁸ Incorporando conceptos y directrices de la Resolución 163 de 2021, cambios en el marco normativo y en la ruta de la herramienta virtual de medición de percepción

¹⁹ Cuyo objeto es contratar la actualización y desarrollo de nuevos módulos y funcionalidades del sistema de información documental del MJD (ePX).

²⁰ Por ejemplo, impidiendo la firma electrónica, por token, de los autorizados, como también no dejando agregar más de un destinatario, o presentar problemas para hacer consulta maestra, o no mostrar la trazabilidad en la fecha precisa de la gestión interna del documento, entre otras, advertidas por la OCI.

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

posteriormente llevar a cabo parametrizaciones avanzadas en gestión documental, el desarrollo de nuevos módulos (PQRSD) y el módulo de contratistas; por lo cual se espera que las fallas y requerimientos posteriores sean mínimos, por haber pasado por una etapa de pruebas funcionales antes de llegar a producción.

6 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.

El pasado 23 de junio de 2021 se socializó la Resolución 0163 de 2021 que reglamenta el trámite del derecho de petición al interior de la entidad. También se observó que, por memorando MJD-MEM21-0007523 del 23 de septiembre de 2021, el Secretario General socializó las recomendaciones para fortalecer la gestión de PQRSD.

También se observó que, tanto el manual del servicio al ciudadano con código: M-GG-01, como el procedimiento de gestión de requerimientos de los grupos de interés con Código P-GG-01, fueron actualizados el 9 de diciembre de 2021²¹.

Los ciudadanos y grupos de interés en un 98,65% usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, encontrándose un aumento del 0,03%, en el uso de esos medios, respecto al periodo anterior.

Se observó que el GSC realizó diversos requerimientos funcionales al GGD y a la Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información del Ministerio, para mejorar el sistema de gestión documental²²; que este año fue objeto de actualización en sus módulos y funcionalidades.

El proceso de gestión de las PQRSD se desarrolla en el sistema de gestión documental EPX, que de acuerdo al contrato N° 505 de 2021²³, por valor de 850 millones y actualmente en ejecución, prevé mejoras en ese software para la actualización del sistema (hoy llamado SGDEA) a la versión “Estándar Core”. Desde el lanzamiento de la actualización, el 6 de diciembre de 2021, se han presentado algunos inconvenientes para todos los miembros del MJD (clientes del aplicativo).

La OCI desde ya lanza una alerta temprana para que se corrijan las deficiencias que los usuarios han advertido en el funcionamiento del sistema, que impacta directamente la

²¹ Incorporando conceptos y directrices de la Resolución 163 de 2021, cambios en el marco normativo y en la ruta de la herramienta virtual de medición de percepción

²² En lo que respecta al módulo de PQRSD

²³ Cuyo objeto es contratar la actualización y desarrollo de nuevos módulos y funcionalidades del sistema de información documental del MJD (ePX).

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

gestión de las PQRSD²⁴; por lo cual se esperaría que las fallas y requerimientos posteriores sean mínimos, por haber pasado por una etapa de pruebas funcionales antes de pasar a producción.

En el semestre evaluado se presenta una mejora en la calificación de la percepción ciudadana, pasando de un puntaje promedio de 59,65%, en el semestre anterior, a un puntaje de 88,35% en este, frente a la atención de los requerimientos ciudadanos.

RECONOCIMIENTOS Y RECOMENDACIONES

Si bien se encontraron algunos incumplimientos legales y procedimentales, cada vez son menos representativos frente al total de requerimientos recibidos, por lo cual se reconoce la labor de la segunda línea de defensa en este tema, que corresponde al Grupo de Servicio al Ciudadano, que ha logrado con su trabajo sostenido mancomunado con las dependencias, bajar las cifras de extemporáneos y/o de falta de conformidad con los procedimientos internos.

En los últimos dos seguimientos de la OCI, se evidencia un número no muy representativo de respuestas extemporáneas a las PQRSD; en ese sentido, es importante continuar fortaleciendo la revisión constante a los controles establecidos para el riesgo de atención extemporánea, como el de incumplimiento de los parámetros procedimentales para atender con calidad a los grupos de valor del Ministerio.

Se reconoce la mejora sustancial que se ha presentado en la SCFSQE respecto al control para hacer seguimiento a las PQRSD que tuvo a su cargo en el periodo auditado, pues se puede afirmar, a partir de la muestra y con un 97% de confiabilidad que, de las peticiones que se le asignaron, el 0,042% presentaron tiempos de respuesta más allá de lo normado, cumpliendo en un 99,958 % con los términos establecidos. Se recomienda seguir adelante con los controles establecidos al interior de la subdirección, sin perjuicio de estudiar las razones que conducen a dicha área a tener casi cinco veces más de PQRS que la segunda dependencia en orden de radicaciones.

Se recomienda que, en el marco del contrato que prevé la mejora del gestor documental, se desarrolle el módulo de gestión de PQRSD. Igualmente, se recomienda establecer controles preventivos a través del Sistema de Gestión Documental EPX (SGDEA), para que se generen alarmas automáticas preventivas, enviando un correo al responsable del documento, 4, 3, 2, 1 y 0 días antes de que se venzan los términos que establece la ley, y faltando 1 y 0 días para vencerse se le envíe una copia al superior inmediato, con el fin de que la respuesta se emita en los términos legales.

²⁴Por ejemplo, impidiendo la firma electrónica, por token, de los autorizados, como también no dejando agregar más de un destinatario, o no dejar hacer consulta maestra, o no mostrar la trazabilidad, en la fecha precisa, de la gestión del documento, entre otras, advertidas por la OCI y que a la fecha de emisión de este informe se espera que hayan sido superadas

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

Se recuerda que, en el caso de que la dependencia reciba una petición, que a su juicio no es de su competencia, la transfiera de inmediato al área competente a través del sistema de gestión documental , con el fin de que el colaborador (servidor público y/o contratista) receptor, tenga disponible de inmediato la información, y las alarmas que se puedan generar sean transmitidas correctamente, así como realizar los comentarios directamente allí, aclarando todas las situaciones, y no congestionar enviando memorandos para el tema.

Se recuerda a todos los servidores y contratistas, como lo ha hecho el Grupo de Servicio al Ciudadano, a través de correos masivos para todos los miembros del Ministerio, que en los oficios de respuesta se debe incluir el texto que invita al enlace de calificación, para evaluar la calidad de atención brindada por la entidad.

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.