



**MINISTERIO DE JUSTICIA Y
DEL DERECHO**

**INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA
ATENCIÓN DE PQRSD**

**Oficina de
Control
Interno**

**Diciembre de
2022**

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

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 y el 31 de octubre de 2022.

2. Criterios de auditoría o parámetros normativos:

Los parámetros o criterios que fueron tenidos en cuenta para el examen del procedimiento auditado son los siguientes:

- Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 74.
- Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Decreto 2232 de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

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

3. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se tuvo en cuenta el sistema de gestión de correspondencia –SGDEA- del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de 11.441 requerimientos de esa tipología¹ en el período auditado, como se observa a continuación:

MES	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sept-22	oct -22	TOTAL, SEMESTRE
PQRSD (POR MES)	1.850	2.461	1.691	1.712	1.979	1.748	11.441

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

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

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	5.476	47,86%
Grupo de Servicio al Ciudadano	1.460	12,76%
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	904	7,90%
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	801	7,00%
Dirección de Justicia Formal	528	4,61%
Dirección Jurídica	475	4,15%
Dirección de Asuntos Internacionales	420	3,67%
Dirección de Justicia Transicional	255	2,23%
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	183	1,60%
Grupo de Gestión Documental	180	1,57%
Grupo de Gestión Contractual	171	1,49%
Grupo de Gestión Humana	139	1,21%
Viceministerio de Promoción de la Justicia	101	0,88%
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	90	0,79%
Subdirección Estratégica y de Análisis	62	0,54%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	45	0,39%
Oficina Asesora de Planeación	37	0,32%
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	34	0,30%
Grupo de Control Disciplinario Interno	34	0,30%
Secretaría General	15	0,13%
Grupo de Gestión Administrativa	9	0,08%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	6	0,05%
Grupo de Asuntos Legislativos	5	0,04%
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	4	0,03%
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	3	0,03%
Grupo de Almacén, Inventarios y Transporte	2	0,02%
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	1	0,01%
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	1	0,01%
TOTALES	11.441	100,00%

Fuente: Reportes del SGDEA

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra por mes, con un margen de confianza que asciende al 95%, y un índice de error que no supera el 5%. 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

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Z (95%) Confianza	p (50%) variabilidad positiva	q (50%) variabilidad negativa	e error (d)
1,96	0,5	0,5	0,05

MES	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	MUESTRA SEMESTRE
MUESTRA PQRS	337	353	319	322	355	344	2.030

Tabla resumen muestra por mes y total del semestre

Una vez calculado el tamaño de la muestra general que equivale a 2.030, es decir un poco menos del 18% del universo de auditoría, se estableció la cantidad a revisar para cada dependencia, de acuerdo con el peso ponderado sobre el total, con el fin de determinar para cada una un tamaño muestral que resulte representativo, como se observa a continuación:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MUESTRA
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	5476	382
Grupo de Servicio al Ciudadano	1460	410
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	904	241
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	801	223
Dirección Justicia Formal	528	146
Dirección Jurídica	475	134
Dirección de Asuntos Internacionales	420	118
Dirección de Justicia Transicional	255	70
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	183	51
Grupo de Gestión Documental	180	50
Grupo de Gestión Contractual	171	47
Grupo de Gestión Humana	139	39
Viceministerio de Promoción de la Justicia	101	27
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	90	26
Subdirección Estratégica y de Análisis	62	17
Grupo de Gestión Financiera y Contable	45	13
Oficina Asesora de Planeación	37	10
Despacho del ministro de Justicia y del Derecho	34	9
Grupo de Control Disciplinario Interno	34	8
Secretaría General	15	4
Grupo de Gestión Administrativa	9	2
Oficina de Prensa y Comunicaciones	6	1
Grupo Asuntos Legislativos	5	1
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	4	1

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MUESTRA
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	3	0
Grupo de Almacén, Inventarios y Transporte	2	0
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	1	0
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	1	0
Oficina de Control Interno	0	0
TOTALES	11.441	2.030

De acuerdo con la estadística anterior, se evidencia que el volumen de PQRSD (5.476) correspondientes a la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes (SCFSQE) representa el 47.86% del total recibido en la entidad durante el semestre analizado. Tal como la OCI ha mencionado en informes anteriores, debe estar sucediendo un problema de entendimiento de qué es PQRS y su diferencia con una actuación de un trámite. Ahora bien, es importante verificar si el problema consiste en que no estamos vertiendo la información adecuada a través de los canales institucionales sobre el estado del trámite que se adelanta, solicitud de claves, usuarios, etc. para que exista una ciudadanía adecuadamente informada, generándose congestión o aumentando la cantidad de requerimientos.

Este volumen es inaceptable porque dicha alta cantidad lo que desdice es de la labor de contacto adecuado con el ciudadano y de resolverle sus inquietudes de una manera mucho más expedita que a través de PQRS.

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 base en las evidencias que se encontraban en el gestor documental SGDEA, arrojando un primer resultado respecto de su oportunidad con inconsistencias en el sistema sobre su cumplimiento.

En este sentido, la OCI requirió a las dependencias responsables en el mes de diciembre de 2022, para que se pronunciaran respecto a las inconsistencias encontradas en la muestra, aclarando, y a la vez promoviendo un informe final más depurado, que permita ofrecer oportunidades de mejora para el MJD.

Una vez las dependencias suministraron la información requerida y efectuaron las aclaraciones del caso, se efectuó una nueva y última verificación con las evidencias reportadas y adjuntadas en el gestor documental, generándose una estadística en la cual se determinó, cuántas se encontraban: cumplidas, extemporáneas, y con problemas de envío de la respuesta. Lo anterior, con el fin de detectar los niveles de cumplimiento y trazar conclusiones con seguridad razonable, las cuales se advertirán al final de este informe.

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

Ministerio de Justicia y del Derecho, así como los aportados por el Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) y el Grupo de Gestión Documental (GGD).

4. Desarrollo de la Auditoría:

La Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, dispone en su artículo 76 que: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...).”*

A su turno, la Resolución 685 de 2017, por la cual se conforman los grupos internos de trabajo en la estructura funcional interna del Ministerio de Justicia y del Derecho, se establecen sus funciones y las de sus coordinadores, dispone en su artículo 36, entre otras funciones, que la labor que le corresponde al Grupo de Servicio al Ciudadano es la de:(...) *Atender y responder en el primer nivel las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio para tal fin.*

Tramitar, controlar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos ante la entidad, de conformidad con los procedimientos institucionales que sean definidos”.

Para ello, se analizaron aspectos formales y sustanciales sobre dicha gestión, y finalmente se procedió a determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad de la atención de PQRSD por parte de la entidad.

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

La 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:

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación												
		Si	No													
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 5, numeral 1. (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021)</p> <p>Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.</p> <p>Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</p>	X		<p>El MJD permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRSD, para lo cual tiene dispuesto, según la Resolución 163 de 2021² los siguientes canales oficiales: Telefónico, presencial, virtual, servicio Postal o correspondencia. Se verificó que, en la página WEB del ministerio, se le informan al ciudadano los canales de atención disponibles.</p> <p>Se constata que los medios de entrada de las PQRSD analizadas en la muestra, según lo arrojado por el SGDEA, fue:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>MEDIO</th> <th>CANT.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)</td> <td style="text-align: center;">1.888</td> <td style="text-align: center;">93.01</td> </tr> <tr> <td>Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)</td> <td style="text-align: center;">142</td> <td style="text-align: center;">6,99</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td style="text-align: center;">2.030</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 93,01%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, observándose un comportamiento similar respecto al semestre anterior³, y un aumento de 2.82% en la ventanilla presencial.</p>	MEDIO	CANT.	%	Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)	1.888	93.01	Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)	142	6,99	TOTAL	2.030	100
MEDIO	CANT.	%														
Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)	1.888	93.01														
Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)	142	6,99														
TOTAL	2.030	100														
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 7, numeral 5.</p> <p>Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p>	X		<p>En la página WEB del MJD se encuentra el menú del servicio al ciudadano; en donde se ubica el enlace que dirige a la carta de trato digno.</p> <p>Se verifica que, el enlace es funcional, y en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, en los que el Ministerio de Justicia y del Derecho se compromete a atenderlos con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad; por otro lado, se mencionan los canales de atención, telefónico, presencial y virtual. La última actualización se realizó el día 6/07/2022, según se evidencia en el enlace correspondiente. https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno</p>												
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 7, numeral 7.</p> <p>7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.</p>	X		<p>Mediante la Resolución 685 de 2017, artículo 36, se creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General del Ministerio de Justicia y del Derecho, que actúa como dependencia especializada en el tema, y es la segunda línea de defensa de acuerdo con el esquema de control interno. https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones</p>												

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

³ En el informe de junio 2022, esos medios representaban el 93.76% del total.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
Decreto 1081 de 2015	<p>Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995</p>	X		<p>Se evidencia que el MJD -en la página WEB, enlace informes servicio al ciudadano- presenta a los interesados los informes consolidados de PQRSD del segundo trimestre de 2022 y tercer trimestre de 2022, los cuales se pueden ver en:</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes</p> <p>Se constata que en los informes se discriminan las PQRSD por modalidad y días de respuesta para cada una.</p> <p>Por otro lado, se verifica que, en el enlace de transparencia, existe un apartado, el 1.10, que se refiere a las PQRSD, y es funcional: "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado".</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/transparencia</p>
Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9	<p>Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.</p>	X		<p>Para validar el cumplimiento, la Oficina de Control Interno solicitó a la dependencia responsable la evidencia de la presentación del informe sobre PQRSD ante la Alta Dirección.</p> <p>Al respecto, se observa que el Grupo de Servicio al Ciudadano a través de la secretaria general, mediante memorando MJD-MEM22-0005989 del 02 de agosto de 2022, envió al ministro, el informe consolidado de PQRSD del segundo trimestre de 2022 y mediante memorando MJD-MEM22-0009156 del 11 de noviembre de 2022, envió el informe consolidado del tercer trimestre de 2022.</p>
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 PQRSD⁴; los resultados son incorporados en los informes semestrales que se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del menú Ministerio:</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas</p>
	<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</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>

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

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
	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			https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS
Decreto 1081 2015	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.	X		En la página WEB del Ministerio se puede ubicar -en el menú de servicio al ciudadano- el vínculo para consultar en la denominada ventanilla única virtual -VUV-; con el usuario y radicado (señalado en el momento en el que se ingresó o radicó la solicitud) se puede hacer seguimiento al estado de la solicitud del ciudadano: https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb

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 SGDEA, que corresponden a la tipología de PQRSD, dentro de los 5 días siguientes al vencimiento de cada mes, evaluando las PQRSD cuyo plazo de respuesta vencía del 1º al 31 o 30 de cada mes⁵.

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

PQRSD	Número de PQRSD	%
Oportunas	1.975	97.29
Extemporáneas	30	1.48
Oportunas, con problemas de envío	25	1.23
Total	2.030	100

⁵ Desde el 1º de mayo hasta el 31 de octubre de 2022.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar⁶ que el 98.52% de las PQRSD del MJD se tramitan oportunamente, y se registran en el sistema SGDEA, si se tienen en cuenta las respuestas oportunas, aunadas a las respuestas oportunas, pero con problemas de envío y sin evidencia de envío. Concluyéndose también que el porcentaje de desatención, por extemporaneidad, aumentó⁷, con respecto al informe de junio 2022:

Informe OCI	Respuestas extemporáneas	% del total
Junio 2022	8	0,43
Diciembre 2022	30	1.48

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

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

En el seguimiento realizado, se encontraron treinta (30) PQRSD atendidas extemporáneamente⁸; lo que quiere decir que, tanto la firma del oficio de respuesta, como la gestión de envío, se realizaron después del vencimiento del término.

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

RESUMEN RESPUESTAS EXTEMPORANEAS (30)

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección Asuntos Internacionales	2	MJD-EXT22-0026208 MJD-EXT22-0040998
Dirección de Justicia Transicional	9	MJD-EXT22-0023162 MJD-EXT22-0024440 MJD-EXT22-0035000 MJD-EXT22-0032852 MJD-EXT22-0034583

⁶ Con un grado de confiabilidad del 95%

⁷ Desde el 0,43% al 1,48% respecto al total de PQRSD del Ministerio.

⁸ Del total de 2.030 PQRSD analizadas por la OCI en el período, que corresponde a un 1,43% de incumplimiento para la entidad.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
		MJD-EXT22-0035472 MJD-EXT22-0033997 MJD-EXT22-0034948 MJD-EXT22-0033199
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	2	MJD-EXT22-0017368 MJD-EXT22-0022509
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	3	MJD-EXT22-0034258 MJD-EXT22-0033182 MJD-EXT22-0040203
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	3	MJD-EXT22-0031618 MJD-EXT22-0039202 MJD-EXT22-0036997
Dirección Jurídica	5	MJD-EXT22-0022519 MJD-EXT22-0016738 MJD-EXT22-0031164 MJD-EXT22-0032367 MJD-EXT22-0031318
Grupo de Gestión Documental	1	MJD-EXT22-0036770
Grupo de Gestión Humana	2	MJD-EXT22-0030290 MJD-EXT22-0038637
Oficina Asesora de Planeación	1	MJD-EXT22-0024453
Viceministerio de Promoción de la Justicia	2	MJD-EXT22-0039533 MJD-EXT22-0037766

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

DIRECCION DE ASUNTOS INTERNACIONALES (2)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0026208	25/07/2022	5/08/2022	Se da respuesta con oficio MJD-OFI22-0028051 del 5 de agosto de 2022.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término
MJD-EXT22-0040998	26/10/2022	27/10/2022	Se dio respuesta por correo electrónico el 27 de octubre de 2022 y posteriormente con oficio MJD-OFI22-0041751-GEX-10100 del 28 de octubre de 2022	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

DIRECCION DE JUSTICIA TRANSICIONAL (9)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0023162	22/06/2022	23/06/2022	El contratista Juan Alean dejó vencer los términos pese a las alertas manifestadas. El contratista ya no tiene vinculo contractual con el Ministerio	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término
MJD-EXT22-0024440	1/07/2022	7/07/2022	El contratista Álvaro Mina dejó vencer los términos pese a las alertas manifestadas. El contratista cuenta con plan de mejoramiento por su reiterada omisión en los términos	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término
MJD-EXT22-0035000	15/09/2022	19/09/2022	El contratista Juan Alean dejó vencer los términos pese a las alertas manifestadas. El contratista ya no tiene vinculo contractual con el Ministerio	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término
MJD-EXT22-0032852	8/09/2022	20/09/2022	Hubo una omisión en el término producida por la sobre carga laboral debido a la terminación del contrato de buena parte de los contratistas de la DJT.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término
MJD-EXT22-0034583	20/09/2022	20/09/2022	El vencimiento, según el sistema estaba programado para el 20 de septiembre y se dio respuesta el último día hábil. Está en términos.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Por tratarse de un traslado por competencia la fecha de vencimiento era 06/09/2022
MJD-EXT22-0035472	26/09/2022	26/09/2022	El vencimiento, según el sistema estaba programado para el 26 de septiembre y se dio respuesta el último día hábil. Está en términos.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Por tratarse de un traslado por competencia la fecha de vencimiento era 12/09/2022
MJD-EXT22-0033997	15/09/2022	19/09/2022	El contratista Jhon Erick de Alba dejó vencer los términos pese a las alertas manifestadas. El contratista ya no tiene vinculo contractual con el Ministerio	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término
MJD-EXT22-0034948	21/09/2022	20/09/2022	Había duplicidad en la petición y fue resuelta dentro de términos por medio de los oficios MJD-OFI22-0035872 y MJD-OFI22-0035871, como se aprecia en las anotaciones consignadas en el SGDEA	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Por tratarse de un traslado por competencia la fecha de vencimiento era 07/09/2022, se dio respuesta con el MJD-EXT22-0034583 del 30/08/2022
MJD-EXT22-0033199	5/09/2022	31/08/2022	Fue resuelta mediante el MJD-OFI22-0032217, el 31 de agosto de 2022, es decir dentro de los términos	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Por tratarse de un traslado por competencia la fecha de vencimiento era 29/08/2022

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

DIRECCION DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (2)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0017368	22/06/2022	23/06/2022	Revisando el aplicativo SGDEA se encuentra que las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno son acordes a lo señalado. Por lo tanto, se adoptarán acciones de mejora para subsanar la situación presentada.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término
MJD-EXT22-0022509	24/06/2022	28/06/2022	Revisando el aplicativo SGDEA se encuentra que las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno son acordes lo señalado. Por lo tanto, se adoptarán acciones de mejora para subsanar la situación presentada.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término

DIRECCION DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA (3)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0034258	16/09/2022	17/09/2022	La petición se le dio respuesta a tiempo, según lo solicitado por el ciudadano como se evidencia en el sistema. Sin embargo, según la trazabilidad del documento 224969 se evidencian varias devoluciones del mismo por aspectos de forma, situación ajena al contratista. Por lo anterior, se le dio trámite en términos.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Revisada la respuesta otorgada por la dependencia responsable se evidencia falta de comunicación interna, por otro lado, respuesta dada dentro de los términos es responder dentro del término de Ley en este caso 15 días hábiles.
MJD-EXT22-0033182	12/09/2022	24/11/2022	Respondido a través del MJD-EXT22-0033182, toda vez que, la respuesta debía ser emitida por la dirección de justicia transicional, pero por error de personal no se remitió a su destinatario final, presentándose así un vencimiento de términos para dar respuesta a la petición.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término
MJD-EXT22-0040203	20/10/2022	24/10/2022	Se evidencian las siguientes respuestas y respectivos traslados MJD-OFI22-0039067, MJD-OFI22-0039055, MJD-OFI22-0040931, todos proyectados el día 12/10/2022, dentro de los términos establecidos para dar respuesta a la petición.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Con relación a la respuesta otorgada por la dependencia, la OCI no verifica que se haya elaborado un borrador para revisión y firma del responsable, sino que se haya brindado la respuesta dentro de los términos otorgados por la Ley, en este caso, 5 días hábiles por tratarse de un traslado por competencia el cual venció el 12/10/2022.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

DIRECCION DE POLITICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS (3)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0031618	31/08/2022	19/09/2022	Se dio respuesta y de subieron evidencias del correo enviado y reporte de entrega	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término
MJD-EXT22-0039202	12/10/2022	2/12/2022	Se dio respuesta y de subieron evidencias del correo enviado y reporte de entrega	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término
MJD-EXT22-0036997	5/10/2022	7/12/2022	Se dio respuesta y de subieron evidencias del correo enviado y reporte de entrega	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término

DIRECCION JURIDICA (5)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0022519	16/06/2022	17/06/2022	Esta petición si bien fue firmada por el Director Jurídico el día 17 de junio de 2022, se hizo en aras de brindar un optima respuesta al peticionario, toda vez que la respuesta requería datos que debían ser remitidos por el Ministerio de Hacienda, mismos que se fueron recibidos por esta Dirección con posterioridad del proyecto de la misma por tal razón, nos correspondió realizar cambios a la petición de última hora con la finalidad de evitar retrasos al peticionario. En este sentido se adjunta, correo electrónico remitido a la Dirección Jurídica del 16 de junio de 2022 de las 16:39, el cual contenía la información sustancial de la petición; con base a esta información se modificó el proyecto de respuesta, elaborada días anteriores, el día 16 de junio de 2022 y en este sentido fue remitida nuevamente para la revisión y posterior firma del Director Jurídico quien solo pudo ingresar a firmarla hasta el día 17 de junio de 2022.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. De acuerdo con la respuesta otorgada por la dependencia, en estos casos en los cuales se requiere recopilar información, es necesario informar al peticionario dicha situación, indicándole el tiempo aproximado de respuesta y que una vez se tenga la información se procederá a darle respuesta de fondo. Lo anterior, interrumpe el término inicialmente dispuesto.
MJD-EXT22-0016738	24/06/2022	27/06/2022	El proyecto de respuesta fue cargada al sistema para su respectiva aprobación el día viernes 23 de junio de 2022, momento en el cual se encontraba dentro del término oportuno de respuesta, ahora bien, teniendo en cuenta la alta carga de peticiones y acciones constitucionales a tramitar, la respuesta a la petición objeto del informe fue firmada y remitida el día 28 de junio de 2022.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. El volumen de peticiones no es una justificación para responder extemporáneamente, se debe atacar el problema y ejercer los controles internos a que haya lugar.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0031164	29/08/2022	14/09/2022	La respuesta de este documento se realizó extemporáneamente en razón a la alta radicación de documentos que maneja el GED, esta carga laboral ha venido en aumento y por error involuntario del contratista se categorizó como demanda y no como petición, una vez se evidencio el error se subsano, es importante mencionar que no se avizora perjuicio alguno causado al peticionario ni acción constitucional promovida en razón de la petición respondida por esta cartera ministerial. toda vez que fue un hecho superado	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Las PQRSD deben contestarse de acuerdo con los términos establecidos por la Ley.
MJD-EXT22-0032367	30/08/2022	22/09/2022	La respuesta de este documento se realizó extemporáneamente en razón a la alta radicación de documentos que maneja el GED, esta carga laboral ha venido en aumento y por error involuntario del contratista se categorizó como demanda y no como petición, una vez se evidencio el error se subsano, es importante mencionar que no se avizora perjuicio alguno causado al peticionario ni acción constitucional promovida en razón de la petición respondida por esta cartera ministerial. toda vez que fue un hecho superado	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Las PQRSD deben contestarse de acuerdo con los términos establecidos por la Ley.
MJD-EXT22-0031318	22/08/2022	24/08/2022	La respuesta de este documento se realizó extemporáneamente en razón a la alta radicación de documentos que maneja el GED, esta carga laboral ha venido en aumento y por error involuntario del contratista se categorizó como demanda y no como petición, una vez se evidencio el error se subsano, es importante mencionar que no se avizora perjuicio alguno causado al peticionario ni acción constitucional promovida en razón de la petición respondida por esta cartera ministerial. toda vez que fue un hecho superado	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Las PQRSD deben contestarse de acuerdo con los términos establecidos por la Ley.

GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL (1)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0036770	4/10/2022	28/10/2022	El radicado MJD-EXT22-0036770 fue asignado al particular que no es institucional, motivo por el cual no se veía reflejado en mi bandeja del SGDEA con mi usuario, ni en mi correo electrónico.	Extemporáneo: respuesta brindada al peticionario después del vencimiento del término. La asignación de usuario y la radicación, en este caso, correspondió al propio GGD, razón

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
			<p>Solo hasta el día 28/10/2022 al detectar la inconsistencia, se solicitó al administrador del SGDEA que el radicado MJD-EXT22-0036770 fuera asignado a mi cuenta institucional, para poder elaborar la respuesta, por lo tanto, solo hasta esa fecha el Grupo de Gestión Documental se da por notificado del traslado de ese documento. Posteriormente se determinó que es competencia del Ministerio del Interior, motivo por el cual, se efectúa traslado por competencia mediante oficio MJD-OFI22-0042090 y se informa al peticionario de ese traslado con el oficio MJD-OFI22-0042096. Así mismo me permito informar que se solicitó eliminar el particular con mi nombre, (el que no es institucional), para evitar que se repita esta inconsistencia.</p>	<p>por la cual no es factible que se habilite un usuario particular.</p>

GRUPO DE GESTION HUMANA (2)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0030290	12/08/2022	16/08/2022	<p>El peticionario recibe respuesta a través de correo electrónico, sin embargo, el motivo del vencimiento obedeció al agendamiento de la reunión y la aprobación del oficio de salida por parte del Coordinador del GGH.</p> <p>En el mes de agosto los funcionarios encargados de verificar el sentido de la respuesta se encontraban adelantando el proceso de empalme con los nuevos funcionarios que tomarían posesión en los cargos de la Secretaría General y sus grupos de trabajo, situación que dificultó atender el requerimiento en el tiempo estimado. A la fecha no es posible verificar la agenda de los exfuncionarios a fin de validar en qué sesión se tomó la decisión.</p>	<p>Extemporáneo: respuesta brindada fuera del vencimiento del término. De acuerdo a la respuesta de la dependencia, la OCI considera que, si bien es cierto se presentan contingencias, no tiene por qué afectar los trámites de respuesta dentro de los términos de Ley, teniendo en cuenta que se manejan jerarquías dentro de la Entidad para resolver estas situaciones. Por otra parte, en el SGDEA no se encuentra evidencia del correo de envío de la respuesta. La dependencia registró en el SGDEA correo donde el peticionario manifiesta que recibió el oficio de respuesta a finales del mes de agosto</p>
MJD-EXT22-0038637	18/10/2022	26/10/2022	<p>Se envía el documento fuera del término debido a que su respuesta requería información que solo podía suministrarlos el área financiera y la recepción de información tardo más de lo esperado, sin embargo, el usuario recepciona la respuesta satisfactoriamente. Adjunto Evidencia</p>	<p>Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. De acuerdo con la respuesta otorgada por la dependencia, en estos casos en los cuales se requiere recopilar información, es necesario informar al peticionario dicha situación, indicándole el tiempo aproximado de respuesta y que una vez se tenga la información se procederá a darle respuesta de fondo. Lo anterior,</p>

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
				interrumpe el término inicialmente dispuesto.

OFICINA ASESORA DE PLANEACION (1)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0024453	1/07/2022	30/06/2022	Con relación a la solicitud de información sobre las acciones del Plan Nacional de Educación en Derechos Humanos – PLANEDH, de manera atenta le comunico que la Oficina Asesora de Planeación compartió este requerimiento con las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho y con el INPEC. A la fecha continuamos recopilando la información y esperamos lo más pronto posible remitir la respuesta. Muchas gracias por su comprensión en el incumplimiento de plazo fijado.	Extemporáneo: por cuanto el plazo para enviar la respuesta era el 24/06/2022 y solo se informó que se estaba recopilando la información para dar respuesta el 30/06/2022 mediante correo electrónico, dando respuesta de fondo mediante MJD-OFI22-0024390-OAP-1300 del 7 de julio de 2022.

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA (2)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0039533	07/10/2022	10/10/2022	Revisando la trazabilidad del documento el traslado se contestó extemporáneamente	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término, se trataba de un traslado por competencia el cual venció el 07/10/2022
MJD-EXT22-0037766	11/10/2022	12/10/2022	Revisando la trazabilidad del documento el traslado se contestó extemporáneamente	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término, se trataba de un traslado por competencia el cual venció el 27/09/2022

Conclusiones en relación con la extemporaneidad en la atención de PQRSD

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

1. 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 a la dependencia competente a través del sistema de gestión documental, efectuando los comentarios a que haya lugar. Esto, con el fin de que el colaborador (servidor público y/o contratista) receptor tenga disponible de inmediato la información, y pueda ejercer control y generar las alarmas oportunamente.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

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

4.2.2 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias respondidas en tiempo en SGDEA, 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 veinticinco (25) PQRSD cuyo oficio de respuesta fue elaborado y firmado en el aplicativo, dentro del tiempo; sin embargo, sobrepasa el término prudencial de dos (2) días, que considera la OCI es suficiente para su gestión de envío⁹; generando inconsistencias para la dependencia, que no ejerció control a la gestión de envío; quien debería asegurarse que la respuesta efectuada por el MJD sea comunicada al ciudadano por el medio apropiado y, además, por falta de control del GGD.

⁹ Los dos (2) días constituyen el promedio en que normalmente se tarda el GGD en enviar la respuesta al peticionario; en este sentido, si bien no existe un término perentorio establecido por la Ley, es claro que no deberían darse gestiones de envío por encima de ese rango, si efectivamente aquel es el que rutinariamente se emplea para el efecto.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

RESUMEN DE RESPUESTAS CON PROBLEMAS DE ENVÍO (25)

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección de Asuntos Internacionales	2	MJD-EXT22-0031460 MJD-EXT22-0037614
Dirección de Justicia Transicional	2	MJD-EXT22-0017439 MJD-EXT22-0027033
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	1	MJD-EXT22-0032313
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	1	MJD-EXT22-0035865
Dirección Jurídica	3	MJD-EXT22-0023088 MJD-EXT22-0030135 MJD-EXT22-0028916
Dirección Justicia Formal	1	MJD-EXT22-0039578
Grupo de Gestión Administrativa	1	MJD-EXT22-0040224
Grupo de Gestión Documental	1	MJD-EXT22-0030196
Grupo de Gestión Humana	2	MJD-EXT22-0031132 MJD-EXT22-0031997
Grupo de Servicio al Ciudadano	3	MJD-EXT22-0025885 MJD-EXT22-0026304 MJD-EXT22-0026968
Viceministerio de Promoción de la Justicia	8	MJD-EXT22-0040245 MJD-EXT22-0037364 MJD-EXT22-0037367 MJD-EXT22-0038741 MJD-EXT22-0040482 MJD-EXT22-0040125 MJD-EXT22-0038011 MJD-EXT22-0038136

Veamos la discriminación de la información por dependencia, para identificar cuáles fueron los PQRSD que se definieron con problemas en la gestión de envío, a saber:

DIRECCION DE ASUNTOS INTERNACIONALES (2)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0031460	23/08/2022	12/08/2022	Correo electrónico 9 y 16/11/2022	Se solicitó a la JEP (destinatario) la confirmación del recibo de la información, ya que por capacidad del correo electrónico se eliminaron los correos enviados recientes. La JEP confirmó el recibo de la	Problemas en la gestión de envío: Por cuanto en el correo de confirmación de la JEP, adjunto en el SGDEA, se indica que la respuesta se recibió el 9 y también el 16 de noviembre de 2022. Si

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				información enunciada en los oficios MJD-OFI22-0028431 del 5 de agosto de 2022 y MJD-OFI22-0029456 del 12 de agosto de 2022.	aplicásemos el 9 de noviembre, ya se habría gestionado tarde el envío. Fuera de todo lo anterior, no hay evidencia del registro de envío original.
MJD-EXT22-0037614	10/10/2022	10/10/2022	Correo electrónico 09/11/2022	Es una petición de carácter particular (15 días) y se dio respuesta dentro del término con oficio MJD-OFI22-0038716-GEX-10100 del 10 de octubre de 2022.	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.

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-EXT22-0017439	22/06/2022	23/05/2022	Correo electrónico 05/07/2022	El envío de esta respuesta estuvo sometido a múltiples fallos del sistema. Se generaron errores en cada paso y mesa de ayuda no actuó con la suficiente rapidez para dar solución. Finalmente se respondió con MJD-OFI22-0018402	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario
MJD-EXT22-0027033	28/07/2022	8/07/2022	Correo electrónico 17/11/2022	El SGDEA pudo haber presentado problemas a la hora de enviar el documento. Se aprecia que fue tramitado dentro de los términos.	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario

DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0032313	26/09/2022	26/09/2022	Correo electrónico 14/10/2022	Revisando el aplicativo SGDEA se encuentra que las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno son acorde lo señalado. Por lo tanto, se adoptarán acciones de mejora para subsanar la situación presentada. Se adjunta soporte de respuesta remitido por la funcionaria encargada del trámite quien manifiesta que el envío del oficio se generó por error de destinatario. La funcionaria ya no se encuentra laborando en esta dependencia.	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

DIRECCIÓN DE POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0035865	27/09/2022	13/09/2022	Correo electrónico 31/10/2022	Se evidencia las respuestas MJD-OFI22-0034709, MJD-OFI22-0034717, MJD-OFI22-0034712 proyectadas y la gestión terminada el día 14/09/2022 dentro de los términos establecidos para responder, se vincula al rad. MJD-EXT22-0035840 toda vez que se relacionan por ser la misma petición. Radicado.	Problemas en la gestión de envío: Se dio respuesta con el EXT22-0035840 radicado el 06/09/2022, por tratarse del mismo tema, la respuesta al peticionario fue brindada dentro del término (5) días hábiles por tratarse de un traslado por competencia, sin embargo, fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.

DIRECCIÓN JURÍDICA (3)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0023088	25/07/2022	14/06/2022	Correo electrónico 19/10/2022	Para el caso particular el Director Jurídico recibió y remitió respuesta al peticionario en términos, es decir 14 de junio 2022, desde el enlace PQRD se ha evidenciado fallas en el sistema SGDEA respecto al envío de respuestas, las cuales han sido puestas en conocimiento, mediante correo electrónico y reuniones, a los coordinadores encargados de las áreas documental, servicio al ciudadano y a la Dirección de sistemas, así mismo internamente se dio línea de radicación desde los correos electrónicos de los funcionarios que dan respuesta con la finalidad de garantizar que todo ciudadano o Entidad cuente con una adecuada y oportuna prestación de servicio, una vez evidenciada la falla se reenvió respuesta por parte del doctor German Chibuque con el fin de ratificar el envío y confirmar el recibido del mismo	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario
MJD-EXT22-0030135	22/08/2022	22/08/2022	Correo electrónico 01/11/2022	La Dirección Jurídica dio respuesta en términos al peticionario y viene reforzando internamente herramientas que le permitan fortalecer la oportunidad de la respuesta, en este sentido desde el enlace PQRD se ha evidenciado fallas en el sistema SGDEA respecto al envío de respuestas, las	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				cuales han sido puestas en conocimiento, mediante correo electrónico y reuniones, a los coordinadores encargados de las áreas documental, servicio al ciudadano y a la Dirección de sistemas, así mismo internamente se dio línea de radicación desde los correos electrónicos de los funcionarios que dan respuesta con la finalidad de garantizar que todo ciudadano o Entidad cuente con una adecuada y oportuna prestación de servicio,	
MJD-EXT22-0028916	1/09/2022	9/08/2022	Correo electrónico 27/10/2022	para el caso particular el director Jurídico recibió y remitió respuesta al peticionario en términos, es decir 14 de junio 2022, desde el enlace PQRD se ha evidenciado fallas en el sistema SGDEA respecto al envío de respuestas, las cuales han sido puesto	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario

DIRECCION DE JUSTICIA FORMAL (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0039578	24/10/2022	6/10/2022	Correo electrónico 08/11/2022	Me permito manifestar la inconsistencia presenta en el envío del oficio MJD-OFI22-0038452 que se presentó el día 06/10/2022, cuando me encontraba de licencia de luto, sin embargo, la inconsistencia fue subsanada y se está realizando controles rigurosos para evitar este tipo de inconvenientes	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario

GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0040224	20/10/2022	18/10/2022	Correo electrónico 09/11/2022	Se envía el documento fuera del término debido a que su respuesta requería información que solo podía suministrarlos el área financiera y la recepción de información tardo más de lo esperado, sin embargo, el usuario recibe la respuesta satisfactoriamente. Adjunto Evidencia	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0030196	22/08/2022	5/08/2022	A la mano 28/10/2022	Se elabora el oficio de respuesta en términos. No obstante, se presenta un fallo humano en el proceso de notificación física, lo cual le fue informado debidamente al peticionario y posteriormente se generó su envío físico como se evidencia en la trazabilidad	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.

GRUPO DE GESTIÓN HUMANA (2)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0031132	26/08/2022	8/08/2022	Correo electrónico 08/11/2022	El documento MJD-EXT22-0031132 tiene respuesta con MJD-OFI22-0028650 creado y radicado el 08/08/2022. Medio de respuesta: envío por correo electrónico, de acuerdo con la creación de los documentos en EPX. Adjunto Respuesta.	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario
MJD-EXT22-0031997	2/09/2022	11/08/2022	Sin evidencia	Revisando el aplicativo SGDEA se encuentra que las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno son acordes a lo señalado. Por lo tanto, se adoptarán acciones de mejora para subsanar la situación presentada. Se adjunta soporte de respuesta remitido por la funcionaria encargada del trámite quien manifiesta que el envío del oficio se generó por error de destinatario. La funcionaria ya no se encuentra laborando en esta dependencia.	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO (3)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0025885	21/07/2022	6/07/2022	Correo electrónico 01/11/2022	El Sistema de Gestión Documental (SGDEA) generó fallas en el envío, las cuales al ser identificadas por el GSC se realizó la respectiva gestión con GGD para envío de respuesta a peticionario.	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario
MJD-EXT22-0026304	25/07/2022	6/07/2022	Correo certificado 20/10/2022	El Sistema de Gestión Documental (SGDEA) generó fallas en el envío, las cuales al ser identificadas por el GSC se realizó la respectiva gestión	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				con GGD para envío de respuesta a peticionario.	llegar la comunicación al peticionario
MJD-EXT22-0026968	28/07/2022	15/07/2022	Correo certificado 20/10/2022	El Sistema de Gestión Documental (SGDEA) generó fallas en el envío, las cuales al ser identificadas por el GSC se realizó la respectiva gestión con GGD para envío de respuesta a peticionario.	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROMOCIÓN DE LA JUSTICIA (8)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0040245	27/10/2022	12/10/2022	Correo electrónico 09/11/2022	El oficio respuesta se realizó dentro de los términos, pero el envío por el SGDEA se efectuó posterior debido a problemas con el aplicativo	Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y en efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD que ya han sido transmitidos por la OCI a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022.
MJD-EXT22-0037364	7/10/2022	28/09/2022	Correo electrónico 09/11/2022	El oficio respuesta se realizó dentro de los términos, pero el envío por el SGDEA se efectuó posterior debido a problemas con el aplicativo	Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y en efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD que ya han sido transmitidos por la OCI a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022.
MJD-EXT22-0037367	13/10/2022	27/09/2022	Correo electrónico 09/11/2022	El oficio respuesta se realizó dentro de los términos, pero el envío por el SGDEA se efectuó posterior debido a problemas con el aplicativo	Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y en efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD que ya han sido transmitidos por la OCI a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022.
MJD-EXT22-0038741	18/10/2022	10/10/2022	Correo electrónico 09/11/2022	El oficio respuesta se realizó dentro de los términos, pero el envío por el SGDEA se efectuó posterior debido a problemas con el aplicativo	Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y en efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD que ya



MINISTERIO DE JUSTICIA Y
DEL DERECHO

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
					han sido transmitidos por la OCI a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022.
MJD-EXT22-0040482	28/10/2022	12/10/2022	Correo electrónico 09/11/2022	El oficio respuesta se realizó dentro de los términos, pero el envío por el SGDEA se efectuó posterior debido a problemas con el aplicativo	Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y en efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD que ya han sido transmitidos por la OCI a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022.
MJD-EXT22-0040125	27/10/2022	12/10/2022	Correo electrónico 09/11/2022	El oficio respuesta se realizó dentro de los términos, pero el envío por el SGDEA se efectuó posterior debido a problemas con el aplicativo	Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y en efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD que ya han sido transmitidos por la OCI a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022.
MJD-EXT22-0038011	12/10/2022	27/09/2022	Correo electrónico 09/11/2022	El oficio respuesta se realizó dentro de los términos, pero el envío por el SGDEA se efectuó posterior debido a problemas con el aplicativo	Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y en efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD que ya han sido transmitidos por la OCI a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022.
MJD-EXT22-0038136	13/10/2022	27/09/2022	Correo electrónico 09/11/2022	El oficio respuesta se realizó dentro de los términos, pero el envío por el SGDEA se efectuó posterior debido a problemas con el aplicativo	Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y en efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD que ya han sido transmitidos por la OCI a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

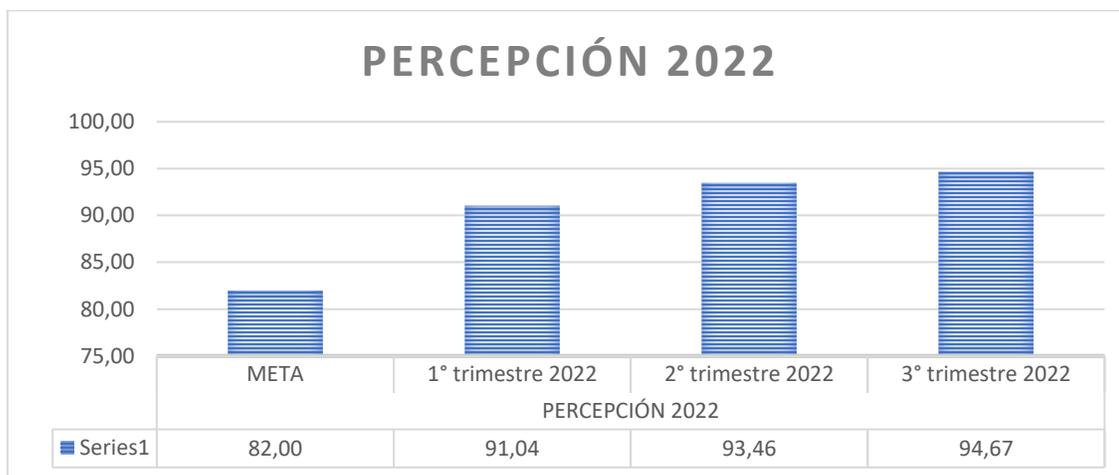
Conclusiones frente a los problemas en la gestión de envío

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

1. Aún se presentan respuestas que, si bien son brindadas en tiempo en el sistema de gestión documental, no presentan gestión de envío al peticionario; que sólo son detectadas cuando la OCI efectúa la auditoría semestral. Del total de peticiones de la entidad, el 1,23% están presentando esta situación no deseable; se recomienda a las dependencias que le hagan seguimiento a la efectiva entrega de la respuesta al peticionario.
2. Se recomienda que las respuestas sean firmadas y enviadas al peticionario por el correo del SGDEA garantizando que el peticionario las reciba, y que las evidencias queden en la trazabilidad del documento electrónico, en caso de que el correo no salga (no sea enviado) al peticionario, arroja una notificación de "no fue posible su envío", lo que permite buscar otra forma de entrega de la respuesta al peticionario; en cuyo caso deben adjuntarse las evidencias en el SGDEA.

4.3. Percepción frente a la atención ciudadana:

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 en los últimos trimestres medidos se mantiene un valor mayor al 90% de ciudadanos satisfechos frente a la atención prestada por los canales del Ministerio de Justicia y del Derecho.



A nuestro juicio, la meta debe constituirse en un reto realizable, de tal suerte que contemple la trayectoria de la calificación promedio que ha sido obtenida en los últimos tiempos para que, con base en ella, se pueda proyectar un porcentaje superior de satisfacción ciudadana frente a la atención de PQRS. En este sentido, siendo que los promedios superan el 90% de satisfacción ciudadana, la meta debería ser superior a ese porcentaje, y no inferior, como se encuentra establecida.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

4.4 Tipologías de correspondencia y mejoramiento del SGDEA

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

Tal y como lo ha dicho esta oficina en el marco de informes anteriores, y sin embargo no ha sido considerado por parte de las dependencias responsables: Teniendo en cuenta que el SGDEA permite que la entidad pueda diagramar y modificar desde la administración diferentes procesos tales como alarmas, flujos de trabajo y formularios web entre otros, se recomienda normalizar en ese sistema una tabla de tiempos de control¹¹, para que se generen alarmas automáticas a los correos de los encargados de las respuestas, cada vez que se vaya superando el tiempo establecido para cada etapa, apoyando a que la cadena de aprobaciones del trámite de la respuesta al peticionario se cumpla dentro de los términos establecidos en la ley; a modo de ejemplo:

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

Para agilizar la elaboración de los oficios de respuesta, se recomienda que se mejore la corrección automática ortográfica, incorporando el corrector de la versión actualizada de Microsoft Word. Así mismo, poder insertar tablas en los textos sin que estos de desconfiguren o permitir la elaboración de tablas en el SGDEA.

Facilitar a los usuarios la parametrización de reportes en el SGDEA de acuerdo con la necesidad de cada dependencia, ya sea para generar estadísticas o realizar seguimientos.

Teniendo en cuenta que cuando un funcionario pasa de una dependencia a otra, en la trazabilidad del gestor documental se asocian todos los requerimientos tramitados a la última dependencia, se solicita que en el SGDEA se conserve en la trazabilidad la dependencia donde se atendieron los requerimientos.

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

¹¹ Que ya se había recomendado, por la OCI, en otra oportunidad.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

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 riesgos¹² asociados a la atención de PQRSD.

El objetivo del procedimiento P-GG-01 “Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés” es gestionar los requerimientos formulados ante el Ministerio de Justicia y del Derecho, a través de los diferentes canales oficiales de atención, con el fin de brindarles orientación y atender sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, de manera adecuada y oportuna.

Es importante precisar que, revisada la última matriz de riesgos y controles, publicada en la página WEB de la entidad, se observó que el proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de Interés, a cargo del GSC, tiene identificado un evento de riesgo para el proceso a su cargo, asociado a cinco causas, y seis controles, que pretende evitar o mitigar:

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
<p>Incumplimiento de los términos establecidos para responder PQRSD a los grupos de interés del Ministerio</p>	<p>El evento de riesgo identificado, por el GSC, es uno solo, asociado a incumplimiento de términos. Las causas descritas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Falta de conocimiento por parte de servidores y contratistas para el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental que soporta la gestión de las PQRSD B. Incorrecto reparto de las PQRSD a las dependencias a través del Sistema de Gestión Documental. C. Inadecuado seguimiento a la respuesta de las PQRSD dentro de las dependencias, en su rol de primera línea de defensa. D. Falta de autocontrol de los colaboradores (servidores y contratistas) del Ministerio para dar respuesta a las PQRSD recibidas de manera oportuna E. Indebido seguimiento y control en la atención de PQRD por parte del GSC <p>La OCI solicitó evidencia de la ejecución de los seis controles establecidos para atacar las causas, encontrando que se están aplicando y se le está haciendo seguimiento por la segunda línea de defensa a su ejecución.</p> <p>No obstante, con respecto al control definido para atacar la causa B, el cual indica que se realizará capacitación sobre Tipologías Documentales durante el último cuatrimestre de 2022; para el período de la auditoría, se aportan evidencias de capacitación en expediente electrónico, más no, en temas relacionados con Tipología Documental.</p> <p>Teniendo en cuenta que los controles establecidos, son eminentemente manuales, es importante desarrollar controles automatizados en el SGDEA que apoyen la labor de seguimiento del GSC.</p>

Por otro lado, la OCI en su labor de asesoramiento, recomienda al GSC evaluar los siguientes controles¹³, para el proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de

¹² El riesgo es entendido como la posibilidad de que ocurra un acontecimiento, que tenga un impacto en el alcance de los objetivos.

¹³ Hay que recordar que las recomendaciones no son vinculantes, puede ser una línea de acción frente a alguna problemática

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Interés¹⁴, que atacarían el riesgo de inobservancia de los criterios de servicio, que también impacta en el procedimiento de gestión de requerimientos:

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

La Oficina de Control Interno quiere poner de presente que estas recomendaciones se han realizado en el curso de anteriores informes, y pese a que las fallas persisten, no se encuentra la razón por la cual las dependencias sobre las cuales reposan las recomendaciones, no las han tenido en cuenta; por tal motivo, exigimos de dichas dependencias que nos ofrezcan tales justificaciones.

6 Conclusiones y recomendaciones

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

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, se encuentran actualizados, teniendo en cuenta los conceptos y directrices definidos la Resolución 163 de 2021.

¹⁴ Que va mucho más allá de ser la segunda línea de defensa en la atención de las PQRSD

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

Los ciudadanos y grupos de interés en un 93,01% usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, observándose un comportamiento similar respecto al semestre anterior, y un aumento del 2.82% en la ventanilla presencial.

En el semestre evaluado se presenta una mejora en la calificación de la percepción ciudadana, pasando de un puntaje promedio de 92.25%, en el semestre anterior, a un puntaje de 94.06% en este, frente a la atención de los requerimientos ciudadanos.

RECOMENDACIONES

Como quiera que se han presentado las mismas dificultades asociadas a la atención extemporánea de la petición, tanto como sobre la gestión de envío tardía, las cuales han sido registradas en el marco de informes de auditoría emitidos por este despacho en oportunidades anteriores, las recomendaciones que a renglón seguido se van a emitir deben ser atendidas por las dependencias con el propósito de generar el mejoramiento de dicho proceso.

Lo anterior, sin perjuicio de que las dependencias puedan ofrecer mejores alternativas sobre el particular. En este sentido, la Oficina de Control Interno, realizará un seguimiento a las dependencias en el próximo informe a fin de determinar si se superaron dichas dificultades, y de no observar que se adoptaron correctivos, procederá a informar a las autoridades de rigor para que promuevan la investigación a que haya lugar.

Las siguientes son las recomendaciones que generamos:

- 1) En este seguimiento la OCI evidencia un aumento en el número de respuestas extemporáneas a las PQRSD, con respecto al seguimiento anterior.

En ese sentido, se recomienda a las siguientes dependencias: Dirección de Asuntos Internacionales, Dirección de Justicia Transicional, Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, Dirección de Política Criminal y Penitenciaria, Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas, Dirección Jurídica, Grupo de Gestión Documental, Grupo de Gestión Humana, Oficina Asesora de Planeación y Viceministerio de Promoción de la Justicia, reforzar los controles establecidos o de ser necesario, reformularlos con el fin dar cumplimiento a los parámetros procedimentales y normas sobre la atención a PQRSD.

- 2) Por otro lado, se recomienda a las dependencias que presentan PQRSD con gestión de envío tardía, es decir brindan las respuestas a tiempo, pero no las envían en la oportunidad requerida que implementen controles que garanticen la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios; esta recomendación aplica a: Dirección de Asuntos Internacionales, Dirección de Justicia Transicional, Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos, Dirección de Política Criminal y Penitenciaria, Dirección Jurídica, Dirección Justicia Formal, Grupo de Gestión Administrativa, Grupo de Gestión Documental, Grupo de Gestión Humana, Grupo de Servicio al Ciudadano y Viceministerio de Promoción de la Justicia.

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

- 3) Se insiste en la recomendación al GSC y al GGD, para normalizar o parametrizar en el SGDEA, una tabla de tiempos de control, con el fin de que se generen alarmas automáticas a los correos de los encargados de las respuestas, cada vez que se vaya superando el tiempo establecido para cada etapa del ciclo, apoyando a que se cumpla el proceso, dentro de los términos establecidos en la ley.
- 4) Cuando quiera que se presenten requerimientos que correspondan a la misma unidad temática y que quizá tengan la misma identidad, el Grupo de Gestión Documental debería realizar un control que permita promover que dichas comunicaciones que vienen en un mismo sentido sean transmitidas a una misma dependencia con el propósito de generar una unidad de criterio en relación con la respuesta que se debe brindar sobre el particular.

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

- 5) Las dependencias -en la primera línea de defensa- y el Grupo de Gestión Documental y Grupo de Servicio al Ciudadano – en la segunda línea de defensa-, deben asegurarse de que todo requerimiento radicado con tipología PQRSD, tenga una respuesta asociada en el sistema, y en caso de que al momento de tramitar el paz y salvo por retiro, evitar que se encuentren PQRSD cerradas sin una respuesta asociada.
- 6) Para las dependencias en general: En caso de recibir peticiones en los correos electrónicos, es obligación reenviarlos de manera inmediata a los correos asignados por el GGD.
- 7) Se recomienda a las dependencias que, una vez recepcionen los requerimientos por SGDEA, se revisen los términos con los cuales están radicados. En caso de que la tipología no sea la correcta, solicitar el cambio inmediatamente, con el fin de asegurar realmente los términos de respuesta, para que el gestor documental genere las alertas de vencimiento y se realicen los controles por parte de la dependencia responsable.
- 8) Así mismo, se recomienda al GGD analizar las solicitudes de cambios de tipologías, a fin de verificar si el motivo de la solicitud es procedente, o en caso contrario negar dicha solicitud, dejando la evidencia correspondiente por parte del GGD. Es importante tener en cuenta que, los cambios de tipologías deben realizarse con antelación al vencimiento del término del radicado inicial de la PQRSD, no en fecha posterior, con el fin de justificar un incumplimiento.
- 9) Se recomienda a las dependencias que, una vez recepcionados los requerimientos por SGDEA, se verifique si lo solicitado es competencia del Ministerio. De lo

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

contrario, en caso de ser competencia de otra entidad y amerita un traslado por competencia, se recuerda que este debe darse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicado, informando al peticionario sobre el traslado realizado.

- 10) Se recomienda al Grupo de Gestión Documental capacitar a los funcionarios y contratista una vez ingresen a la entidad sobre el manejo del gestor documental (elaboración de respuestas, cargue de evidencias, firmas, transferencias, cambio de tipología, etc.), igualmente se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano capacitar a los funcionarios nuevos una vez ingresen sobre los procedimientos internos y términos para la atención de PQRSD. La OCI considera que dichas capacitaciones pueden ser más productivas, si se realizan de manera presencial por dependencias.
- 11) Se recomienda al Grupo de Gestión Documental implementar la generación de reportes consolidados que permitan a cada una de las dependencias realizar control en las respuestas a las PQRSD, incluyendo el estado de envío de las respuestas.
- 12) Se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano socializar el informe de la presente auditoría con las diferentes dependencias de la entidad, y especialmente con aquellas que presentan problemas de extemporaneidad y/o envío de las respuestas. Lo anterior, con el fin de prestar el apoyo que sea requerido a fin de superar dichas situaciones.
- 13) Se recuerda que todas las dependencias del Ministerio deberán generar mecanismos para garantizar el cumplimiento de los términos legales y aplicar lo establecido en el documento “Guía de Lenguaje Claro para los Servidores Públicos de Colombia” del DNP.
- 14) Se recomienda para agilizar la elaboración de los oficios de respuesta, que se mejore la corrección automática ortográfica, incorporando el corrector de la versión actualizada de Microsoft Word.

Cordialmente,

DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectaron: María del Pilar Garzón Valle - Profesional Especializado OCI
Claudia Bautista Muñoz. Técnico Administrativo OCI

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