



**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRS

PRIMER SEMESTRE 2025

Oficina de Control Interno
Julio de 2025



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

1. Objetivo de la auditoría:

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

2. 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 1º de enero del 2025 y el 31 de junio de 2025.

3. 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".

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

- Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 124 de 2016, "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- 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."
- Manual de Archivo y correspondencia, código M-GD-02, vigencia 23/12/2020.
- Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, Sentencia de Constitucionalidad No.818 del 1 de noviembre de 2011, Magistrado ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Reglas jurisprudenciales del Derecho de petición.
- Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, Sentencia de Tutela No.242 del 23 de junio de 1993, Magistrado ponente Dr. José Gregorio Hernández Galindo. Pronta resolución del Derecho de petición.
- Procedimiento, Gestión de requerimientos de los grupos de interés, Código: P-GG-01

4. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se tuvo en cuenta el sistema de gestión de correspondencia –SGDEA¹– del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de **18.459** requerimientos de esa tipología² en el período auditado, como se observa a continuación:

¹ Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

² Registrados como PQRSD por el SGDEA, y de acuerdo con la última matriz de tipologías descargada de SGDEA.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Mes	Muestra PQRSD
Enero	2129
Febrero	2955
Marzo	3373
Abril	3220
Mayo	3711
Junio	3071
Total, Semestre	18.459

Tabla resumen total PQRSD por mes.

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

Área Encargada	Cuenta de Área Encargada	Peso %
(en blanco)	16	0,09
DESPACHO MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	121	0,66
DIRECCION DE JUSTICIA FORMAL	841	4,56
DIRECCION DE JUSTICIA TRANSICIONAL	121	0,66
DIRECCION DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	1085	5,88
DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	240	1,3
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL DERECHO Y EL ORDENAMIENTO JURIDICO	138	0,75
DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	288	1,56
DIRECCIÓN DE POLITICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS	131	0,71
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN JUSTICIA	10	0,05
DIRECCIÓN JURÍDICA	199	1,08
GRUPO ASUNTOS LEGISLATIVOS	1	0
GRUPO DE ACCIONES LEGALES Y CONSTITUCIONALES	274	1,48
GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	285	1,54
GRUPO DE ALMACEN, INVENTARIO Y TRANSPORTE	6	0,03
GRUPO DE ASISTENCIA JUDICIAL EN MATERIA PENAL	54	0,29
GRUPO DE ASUNTOS LEGISLATIVOS	88	0,48
GRUPO DE CASA DE JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	77	0,42
GRUPO DE CONCILIACION EXTRAJUDICIAL EN DERECHO ARBITRAJE Y AMIGABLE COMPOSICION	361	1,96
GRUPO DE CONTROL DE CANNABIS PARA FINES MEDICOS Y CIENTIFICOS	871	4,72
GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	4306	23,33
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	25	0,14
GRUPO DE EXTINCION DE DOMINIO	34	0,18
GRUPO DE EXTRADICIONES	275	1,49



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LA JUSTICIA ÉTNICA	33	0,18
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	13	0,07
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	243	1,32
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	171	0,93
GRUPO DE GESTION HUMANA	365	1,98
GRUPO DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	44	0,24
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	42	0,23
GRUPO DE JUSTICIA EN EQUIDAD	84	0,46
GRUPO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	19	0,1
GRUPO DE POLITICA CRIMINAL	116	0,63
GRUPO DE POLITICA CRIMINAL DE ADOLESCENTES Y JOVENES	3	0,02
GRUPO DE POLITICA PENITENCIARIA Y CARCELARIA	604	3,27
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	6117	33,14
GRUPO DE SISTEMAS LOCALES DE JUSTICIA	4	0,02
GRUPO DE TRASLADO DE PERSONAS CONDENADAS	179	0,97
Grupo interno de comisarías de familia	31	0,17
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	27	0,15
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	11	0,06
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	0,06
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	16	0,09
SECRETARIA GENERAL	20	0,11
SUBDIRECCION DE CONTROL Y FISCALIZACION DE SUSTANCIAS QUIMICAS Y ESTUPEFACIENTES	287	1,55
SUBDIRECCION DE ESTRATEGIA Y ANALISIS	102	0,55
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN JUSTICIA	0	0
SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	7	0,04
VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA	41	0,22
VICEMINISTERIO DE POLITICA CRIMINAL Y JUSTICIA RESTAURATIVA	23	0,12
TOTAL	18459	100

Fuente Reportes del SGDEA

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

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra por mes de manera aleatoria así:

Mes	Muestra
ENERO	30
FEBRERO	30
MARZO	30
ABRIL	30
MAYO	30
JUNIO	30
Total	180

Tabla resumen total muestra por mes.

Una vez calculado el tamaño de la muestra general que equivale a un poco menos del 1.00% del universo de la auditoría, se estableció la cantidad a revisar para cada dependencia, aplicando la selección aleatoria con el fin de identificar los elementos de la muestra, con el siguiente resultado:

AREA ENCARGADA	CANTIDAD	MUESTRA
GRUPO DE CONTROL DE SUSTANCIAS QUIMICAS	4306	34
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DEL DERECHO Y EL ORDENAMIENTO JURIDICO	138	1
DIRECCION DE METODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCION DE CONFLICTOS	1085	7
DIRECCIÓN DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	288	7
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	171	5
DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES	240	3
GRUPO DE CONTROL DE CANNABIS PARA FINES MEDICOS Y CIENTIFICOS	871	9
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	6117	52
SUBDIRECCION DE CONTROL Y FISCALIZACION DE SUSTANCIAS QUIMICAS Y ESTUPEFACIENTES	287	1
GRUPO DE CASA DE JUSTICIA Y CONVIVENCIA CIUDADANA	77	1



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

GRUPO DE TRASLADO DE PERSONAS CONDENADAS	179	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	27	4
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE	42	1
VICEMINISTERIO DE PROMOCION DE LA JUSTICIA	41	1
GRUPO DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS	285	1
DIRECCION DE JUSTICIA FORMAL	841	7
DIRECCION DE JUSTICIA TRANSICIONAL	121	3
GRUPO DE ACCIONES LEGALES Y CONSTITUCIONALES	274	8
GRUPO DE POLITICA PENITENCIARIA Y CARCELARIA	604	7
GRUPO DE GESTION HUMANA	365	6
GRUPO DE EXTRADICIONES	275	8
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	25	1
SUBDIRECCION DE ESTRATEGIA Y ANALISIS	102	3
GRUPO DE JUSTICIA EN EQUIDAD	84	1
DIRECCIÓN DE POLITICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS	131	3
GRUPO DE ASUNTOS LEGISLATIVOS	1	1
DIRECCIÓN JURÍDICA	199	2
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	243	1
TOTAL, GENERAL		180

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

Ahora bien, seleccionada la muestra 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 MJD, 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 para que se pronunciaron 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.

5. Desarrollo de la Auditoría:

Teniendo en cuenta que el total de las dependencias, las que mayor afluencia de PQRSD presentaron durante el periodo evaluado fueron: a. Grupo de Servicio al Ciudadano (en adelante GSC) y b. Grupo de Control de Sustancia Químicas (en adelante GCSQ), Y Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (en adelante DMASC) sobre las cuales la OCI realizó el siguiente análisis:

a. Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC):

De acuerdo con los datos expresados en la tabla anterior, se evidencia que el volumen de PQRSD (6117) correspondientes al Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) representa el 33.14% del total recibido en el periodo analizado, cifra que llama la atención teniendo en cuenta que corresponde al porcentaje más alto en relación con las demás dependencias, se consultó a la dependencia responsable las razones por las cuales se presentó este incremento, la cual manifestó lo siguientes:

*"se genera reporte en SGDEA para el periodo enero a junio de 2025. En total actualmente se registran 6.242 solicitudes asignadas al Grupo de servicio al ciudadano, se descuentan las orientaciones correspondientes a 205 registros, quedando un total de **6.037 PQRDSF.**"*

El reporte es generado hoy 04-07-2025 en horas de la mañana.

Tipología	Cantidad
<u>Atención u orientación</u>	205
<u>Consulta o Concepto Técnico (30 días)</u>	7
<u>Denuncia General (15 días)</u>	5
<u>Petición de Documentos y de Información (10 días)</u>	5
<u>Petición de Documentos y de Información Pública (10 días)</u>	4
<u>Petición de interés General y/o particular (15 días)</u>	5.054
<u>Peticiones entre Autoridades (10 días)</u>	24

	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022
<i>Prórroga Petición General (15 días)</i>	_____ 4	
<i>Solicitud de Informes Congressistas (5 días)</i>	_____ 1	
<i>Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales (5 días)</i>	_____ 1	
<i>Sugerencias (15 días)</i>	_____ 1	
<i>Traslado por Competencia (5 días)</i>	_____ 931	
<i>Total general</i>	_____ 6.242	

A continuación, se enuncian las razones por las que se considera el alto flujo de PQRSD a cargo del GSC:

1. Del total de PQRSD para el trimestre 6.037, el 31 % es decir 1.866 registros, se centran en 10 ciudadanos que escriben reiterativamente al ministerio con temas que no son competencia de la Entidad; sin embargo le corresponde al GSC gestionar la respuesta

Remitente	Cantidad
DAVID CORTES	708
HERIBERTO RODRÍGUEZ	469
POBLACIÓN CANSADA	125
JULIO DURÁN	109
JOHN SERNA	105
(en blanco)	98
LILIANA SANCHEZ	74
JOAN LOZADA	62
COTTY MORALES	62
JORGE PEREZ	54
Total	1.866

2. Consideramos que los ciudadanos se confunden al consultar la herramienta "Legalapp", siendo una herramienta electrónica gratuita desarrollada por el Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia, que busca facilitar el acceso a la justicia para los ciudadanos. Ofrece información clara y sencilla sobre cómo realizar trámites legales y jurídicos, así como la ubicación de entidades y autoridades competentes para cada caso.

Sin embargo, los ciudadanos al consultar en "Google" en la primera página aparece el Ministerio de Justicia y del Derecho, y entienden que somos competentes para resolver su caso en temas de salud, demandas, denuncias en general, educación, familia, cobrar deudas, problemas con vecinos y todo lo relacionado con convivencia ciudadana, asesoría jurídica, etc., etc.

Dado lo anterior los ciudadanos consultan al Ministerio por los diferentes canales de atención y le corresponde al GSC en primer nivel responder y orientar al peticionario ya sea trasladando la petición o indicando la entidad competente para tramitar su solicitud.

Ejemplo: Consulta en Google "qué hacer para presentar demanda de alimentos".

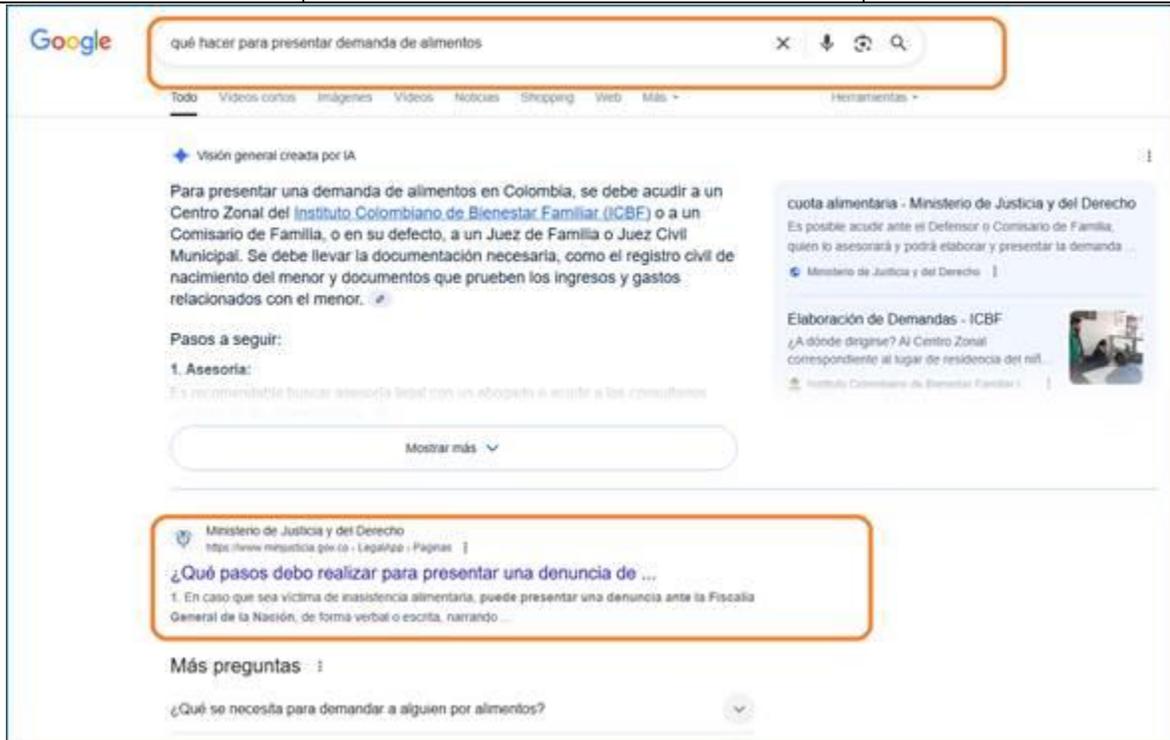


INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022



A manera de sugerencia se ha hablado con la Dirección Justicia Formal, quien maneja la plataforma y su respuesta al respecto es la no posibilidad de realizar ajustes por temas de recursos”

Así pues, se puede concluir por parte de la OCI, que el alto flujo de PQRSD que son asignados al GSC, se debe a una errónea percepción por parte de la ciudadanía de las funciones y competencias del MJD, y si bien es comprensible que el manejo de transversal con la DJF a fin de que a futuro cuando existan los recursos necesarios para la aplicación de los cambios tecnológicos sean tenidas en cuenta las solicitudes del GSC.

b. Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.

Para el caso de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, para el periodo evaluado fue la tercera dependencia a la cual le ingresó mayor número de PQRSD (1085) que equivalen al 5.88% del total de las PQRSD. Por lo anterior se procedió a preguntarle a la dependencia las razones por las cuales considera que se presentó el aumento, donde expresaron las siguientes desde la oficina de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflicto:

“La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos se compone actualmente de 3 Programas Nacionales y una estrategia. También cuenta con un equipo transversal.

La Dependencia tiene un público objetivo **amplio y variado** que eleva de manera constante solicitudes de información de interés general o particular sobre la oferta disponible, documentos, solicitudes de conceptos jurídicos, entre otros, como se pasa a discriminar:

- **Programa Nacional de Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana:** Este equipo recibe correspondencia relacionada con la implementación del programa en los municipios, por parte de los funcionarios encargados de los modelos de atención, de las administraciones municipales y de los usuarios de dichos servicios. Se reciben requerimientos frente al uso del Sistema de

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

Información de Casas de Justicia (SICJ), plataforma administrada por esta Dirección. Adicionalmente, se conocen las iniciativas o manifestaciones de interés por parte de las entidades que desean conocer la ruta de implementación del programa, entre otros.

- **Programa Nacional de Conciliación Extrajudicial en Derecho:** Este equipo conoce las solicitudes de creación de centros de conciliación y demás autorizaciones previstas en la norma, lo cual genera un alto flujo de consultas frente a los requisitos, términos y procedimientos que se llevan a cabo para este propósito. Adicionalmente, se conocen las quejas que presenta la ciudadanía contra los centros de conciliación, en virtud de las facultades de inspección, control y vigilancia establecidas en la Ley 2220. También se reciben solicitudes de información y de conceptos, por parte de conciliadores, operadores de insolvencia, directores de centro, usuarios, apoderados, entre otros, frente a las normas que tienen injerencia en estos mecanismos. Es importante mencionar que actualmente se cuenta con aproximadamente 530 centros creados alrededor del país, que reportan información y hacen uso del Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición (SICAAC) (plataforma administrada por esta Dirección), lo cual implica un alto flujo de requerimientos técnicos frente a su uso.

Por las competencias de este equipo, concretamente la vigilancia sobre los centros de conciliación, también se recibe un alto número de acciones de tutela, en la mayoría de los casos, en calidad de vinculado.

Este equipo tramita la mayor parte de correspondencia que recibe la Dirección.

- **Programa Nacional de Justicia en Equidad:** Se reciben solicitudes en el marco de las etapas de implementación del Programa en los municipios, solicitudes de concepto por parte de los conciliadores en equidad y quejas contra los mismos, entre otras tipologías. También se reciben en menor proporción, requerimientos técnicos frente al uso del Sistema de Información de la Conciliación en Equidad (SICEQ), plataforma administrada por esta Dirección.
- **Estrategia de Sistemas Locales de Justicia:** Se conocen las iniciativas o manifestaciones de interés por parte de las entidades territoriales, para la implementación de la estrategia, entre otras solicitudes de información.

De acuerdo con lo anterior, se considera que el alto flujo de PQRSD que tramita la DMASC, responde a las facultades misionales previstas en la norma, a la alta densidad y variedad de público objetivo que tiene cada uno de sus Equipos, a los Sistemas de Información administrados por la dependencia (SICAAC, SICEQ, SICJ), y al creciente interés de la población en la implementación de los MRC en sus diferentes ámbitos”

c. Grupo Control de Sustancias Químicas:

Para el caso del Grupo de Control de Sustancias Químicas, para el periodo evaluado fue la segunda dependencia a la cual le ingresó mayor número de PQRSD (4306) que equivalen al 23,33% del total de las PQRSD, un aumento significativo respecto al anterior semestre evaluado en el cual le fueron asignadas 3554 PQRSD, de acuerdo con informe de auditoría de segundo semestre de 2024. Por lo anterior se procedió a preguntarle a la dependencia las razones por las cuales considera que se presentó el aumento, donde a la fecha no se recibió respuesta alguna por parte de la dependencia.

Igualmente, se le recomienda a la dependencia incluir en su gestión, un análisis del porqué

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

del aumento de PQRSD a su cargo, a fin de identificar las causas y tener dentro de su funcionamiento un plan a fin de dar solución a las solicitudes de manera oportuna dentro de los términos de ley y satisfacción de los ciudadanos.

Situación general de la atención de PQRSD:

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.

1.1. 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:



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumplimiento		Verificación																								
		Si	No																									
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 5, numeral 1. (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021) 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. 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 PQRS, para lo cual tiene dispuesto, según la Resolución 163 de 2021³ 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. Se constata que los medios de entrada de las PQRS analizadas en el universo, 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 Escrito</td> <td style="text-align: center;">116</td> <td style="text-align: center;">0.63</td> </tr> <tr> <td>Canal Correspondencia</td> <td style="text-align: center;">395</td> <td style="text-align: center;">2.14</td> </tr> <tr> <td>Canal Virtual</td> <td style="text-align: center;">17107</td> <td style="text-align: center;">92.69</td> </tr> <tr> <td>Canal telefónico</td> <td style="text-align: center;">799</td> <td style="text-align: center;">4.33</td> </tr> <tr> <td>Canal Presencial</td> <td style="text-align: center;">39</td> <td style="text-align: center;">0.21</td> </tr> <tr> <td>Otros**</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">0.016</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td style="text-align: center;">18459</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>** Formularios web, correo actos de corrupción</p> <p>Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 92.69%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRS ante el MJD</p>	MEDIO	CANT.	%	Canal Escrito	116	0.63	Canal Correspondencia	395	2.14	Canal Virtual	17107	92.69	Canal telefónico	799	4.33	Canal Presencial	39	0.21	Otros**	3	0.016	Total	18459	100%
MEDIO	CANT.	%																										
Canal Escrito	116	0.63																										
Canal Correspondencia	395	2.14																										
Canal Virtual	17107	92.69																										
Canal telefónico	799	4.33																										
Canal Presencial	39	0.21																										
Otros**	3	0.016																										
Total	18459	100%																										



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

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		<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, según se evidencia en el enlace correspondiente.</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno</p>
Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	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.</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones</p>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
	<p>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 d</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, con periodicidad trimestral.</p> <p>Se constata que en los informes se discriminan las PQRSD por modalidad y días de respuesta para cada una. Estos pueden ser consultados en:</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes</p> <p>A la fecha del presente informe se encuentra publicado el informe correspondiente al tercer trimestre del año 2024.</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>



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9	Artículo 9º.- 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	La OCI obtuvo evidencia del envío al señor ministro del informe correspondiente al primer trimestre de 2025 mediante MJD-MEM25-0003162 del 19 de junio de 2025.
Ley 1474 de 2011, art. 76	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.	X	En cumplimiento de lo ordenado por 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. https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano
	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.	X	La OCI realiza la vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRSD; 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: https://www.minjusticia.gov.co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		S i	N o	
	<p>Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	X		<p>Se determina que en la página WEB del Ministerio se puede ubicar la ventanilla única virtual, donde se encuentran los formularios para poder radicar las PQRSD, como también la guía que explica como presentar las peticiones</p> <p>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS</p>
Decreto 1081 2015	<p>Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.</p>	X		<p>En la página WEB del Ministerio se puede ubicar -en el menú de servicio al ciudadano- el vínculo para consultar en la denominada ventanilla única virtual - VUV-; con el usuario y radicado (señalado en el momento en el que se ingresó o radicó la solicitud) se puede hacer seguimiento al estado de la solicitud del ciudadano:</p> <p>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb</p>

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

1.2. 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, 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 realizó revisión de la muestra de 180 PQRSD, evaluándolas de acuerdo con el plazo de respuesta, que vencía entre el 1º y el 30 o 31 de cada mes.

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

PQRSD	Número de PQRSD	%
Oportunas	170	93,88%
Extemporáneas	10	6.11 %
Oportunas, con problemas de envío	0	0%

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar que el 93.88% de las PQRSD del MJD se tramitan oportunamente, y se registran en el sistema SGDEA, si se tienen en cuenta las respuestas oportunas, aunadas a las respuestas oportunas, pero con problemas de envío. Concluyéndose también que el porcentaje de desatención, por extemporaneidad, en promedio aumento con relación al informe de enero de 2025.

Informe OCI	Respuestas extemporáneas	% del total
Con corte a diciembre de 2024	4	1.67%
Con corte a junio de 2025	10	6.11%

Por otro lado, se pudo comprobar que en esta auditoría tampoco se presentaron casos en que no se respondieron PQRSD por lo menos en la muestra auditada.

Vamos a continuación a reseñar las PQRSD que fueron evaluadas como extemporáneas, señalando el radicado y la dependencia responsable:



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Oficina Asesora de Planeación	3	MJD-EXT25-0002733 MJD-EXT25-0028256 MJD-EXT25-0035927
Dirección Jurídica	2	MJD-EXT25-0021884 MJD-EXT25-0037281
Grupo de Gestión Documental	3	MJD-EXT25-0023435 MJD-EXT25-0025078 MJD-EXT25-0031540
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	1	MJD-EXT25-0031253
Dirección de Asuntos Internacionales	1	MJD-EXT25-0007836

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

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha de respuesta dependencia registrada en SGDEA	Dependencia que dio respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT25-0002733	10 de febrero 2025	25 de febrero 2025	Oficina Asesora de Planeación	No se recibió respuesta por parte de la dependencia	Se identifica dentro de la muestra que el radicado fue clasificado por el GGD como Petición de interés General y/o particular (15 días), y la OAP dio respuesta con 11 días por fuera de los términos de ley
MJD-EXT25-0021884	30 de abril 2025	5 de mayo 2025	Dirección Jurídica	El derecho de petición fue presentado por el mismo ciudadano mediante el presente radicado EXT, así como a través de los radicados MJD-EXT25-0023485 y MJD-EXT25-0023496, todos con preguntas idénticas. Por tal motivo, correspondía que estos derechos de petición fueran respondidos de manera unificada, en la	Se identifica que la respuesta fue remitida superando los términos establecidos por ley. Luego de revisadas las consideraciones por parte de la DJ, la OCI entiende las razones de la emisión tardía de la respuesta, y comprende la dificultad que se genera cuando el peticionario radica múltiples solicitudes con preguntas



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

				<p>misma línea y por un mismo funcionario. Sin embargo, al momento de emitir la respuesta mediante el oficio MJD-OFI25-0017134, no se incluyó ni se relacionó el presente radicado EXT, lo que generó que este no quedara vinculado a dicha respuesta. En consecuencia, se procedió a dar respuesta de manera independiente al presente EXT mediante el oficio MJD-OFI25-0019616, adjuntando tanto la respuesta inicial contenida en el oficio MJD-OFI25-0017134 como el traslado realizado al Ministerio de Hacienda mediante el oficio MJD-OFI25-0017131. Se deja constancia de que el contenido de la petición fue atendido en tiempo, a través de la respuesta dada a los otros derechos de petición con contenido idéntico presentados por el mismo ciudadano. No obstante, el presente radicado no fue relacionado como se esperaba en la respuesta inicial.</p>	<p>idénticas. Igualmente, se le recomienda a la DJ mejorar el seguimiento a fin de evitar que se registren novedades en SGDA.</p>
--	--	--	--	--	---



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

MJD-EXT25-0023435	29 de abril 2025	30 de abril de 2025	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	No se recibió respuesta por parte de la dependencia.	Se respondió la solicitud por fuera de los términos de ley.
MJD-EXT25-0025078	29 de abril de 2029	30 de abril de 2025	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	No se recibió respuesta por parte de la dependencia.	Se respondió la solicitud por fuera de los términos de ley.
MJD-EXT25-0031253	30 de mayo 2025	3 de junio de 2025	DIRECCION DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA	No se recibió respuesta por parte de la dependencia.	La dependencia responde al peticionario por fuera de los términos establecidos por la ley
MJD-EXT25-0028256	13 de mayo de 2025	4 de junio de 2025	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	No se recibió respuesta por parte de la dependencia.	La dependencia responde al peticionario por fuera de los términos establecidos por la ley
MJD-EXT25-0031540	26 de mayo de 2025	10 junio de 2025	GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	No se recibió respuesta por parte de la dependencia.	La dependencia responde al peticionario por fuera de términos.
MJD-EXT25-0007836	3 de marzo de 2025	4 de marzo de 2025	DIRECCION DE ASUNTOS INTERNACIONALES	No se recibió respuesta por parte de la dependencia.	Se presentaron conflictos de competencia entre las direcciones, se conoce el caso ya que la dirección de JF informa que le fue remitido PQRSD el mismo día de fecha de vencimiento por parte de la dirección de AI. Además, que manifiesta no contar con la competencia para dar respuesta al peticionario. La Dirección AI tuvo en su poder la petición, y da respuesta por fuera de los términos le ley. Adicional, al verificar la solicitud del peticionario se evidencia una situación de atención prioritaria, que requería especial

		INFORME DE AUDITORIA INTERNA			Código: F-SE-01-02
					Versión: 04
					Vigencia: 25/08/2022
					gestión por parte de la dependencia.
MJD-EXT25-0037281	17 de junio de 2025	18 de junio de 2025	DIRECCION JURIDICA	La comunicación radicada no constituye una petición en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, ya que no requería respuesta por parte del Ministerio de Justicia y del Derecho (MJD). En dicha comunicación, el ciudadano allegó la minuta correspondiente para la corrección de una escritura protocolizada en la Notaría de Honda, Tolima. Se aclara que el ciudadano remitió correctamente dicha minuta a la notaría mencionada, tal como se le indicó en el radicado MJD-OFI25-0028091.	La dependencia responde por fuera de términos de ley Luego de revisar las consideraciones de la DJ, la OCI concluye, que si bien el radicado no requiere respuesta, se recomienda que cuando le sean asignados radicados a la dependencia que no son parte de sus competencias estos sean devueltos a Grupo Gestión Documental. A fin de que estos realicen el trámite necesario.
MJD-EXT25-0035927	11 de junio de 2025	12 de junio de 2025	OFICINA ASESORA PLANEACION	No se recibió respuesta por parte de la dependencia.	La dependencia da respuesta por fuera de términos de ley

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. Después de analizar las PQRSD podemos observar que existe una indebida tipificación por parte del GGD, circunstancia que, pese a que debe ser mejorada por parte de ese grupo, no constituye un obstáculo para que las dependencias responsables examinen con cuidado la naturaleza real de la PQRSD, con sujeción a lo cual deben brindar el tratamiento que ordena La Ley 1755 de 2015. Como se mencionó en anteriores informes, en la mayoría de los casos evaluados no se está solicitando al GGD el cambio del término de gestión asignado inicialmente por los radiadores en el SGDEA.

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

2. Encontramos también que si bien el procedimiento Manual de Archivo y correspondencia establecido por el Grupo de Gestión Documental, contempla el siguiente procedimiento:

“Los cambios de tipología deben ser solicitados a la cuenta tipologiasdocumentales@minjusticia.gov.co, previo al vencimiento del trámite administrativo asignado, acompañados de la respectiva justificación técnica y normativa aplicable.” (Manual-GD-02 V-2020).

Se recomienda que estas solicitudes sean plasmadas adicionalmente dentro de la trazabilidad de las peticiones dentro del aplicativo SGDEA a fin de mantener un control permanente y visible al momento de realizar revisiones o controles.

3. Es necesario recordar que el tiempo para efectuar los traslados por competencia de las PQRSD a otras Entidades es de cinco (5) días hábiles. Igualmente se ha recomendado evaluar con diligencia la competencia o no de la entidad para responder la PQRSD para, de no serlo, solicitar el cambio de tipo de petición (tipología) lo más pronto posible, siempre antes del vencimiento del término legal. Ello habilitaría al gestor SGDEA para arrojar las alertas automáticas pertinentes que permitieran al funcionario o contratista ejercer los controles a que hubiera lugar, así mismo, facilitaría al enlace responsable de la dependencia a generar otras alertas pertinentes.

4. Se identifica que las dependencias del MJD no se encuentran trabajando de manera coordinada en relación con la atención de los ciudadanos, hay una comunicación pobre o nula respecto. Las peticiones de la ciudadanía no son un mero capricho, son una prioridad en la función pública, dar respuestas tardías, o restarles importancia a solicitudes de los petitionarios, no solo contraria la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, si no a la propia Constitución Política de Colombia, de acuerdo con el artículo 23 de la misma.

Así las cosas, es necesario corregir esta situación, pues el hecho de que los petitionarios no hayan manifestado inconformismo respecto a las respuestas tardías no significa que no se haya vulnerado el mandato constitucional.

2. Análisis de Riesgo

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



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
Incumplimiento de los términos establecidos para responder PQRSD a los grupos de interés del Ministerio	<p>El evento de riesgo identificado, por el GSC, es uno solo, asociado a incumplimiento de términos. Las causas descritas son:</p> <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 PQRSDB. 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 <p>Se pudo observar, en el sitio WEB del MJD denominado Sistema Integrado de Gestión (SIG), en el cuadro de seguimiento al mapa de riesgos de gestión, el registro de algunas actividades que han venido desarrollando el GSC y el GGD durante el 2024. Entre ellas tenemos: Se reporta documento semestral de necesidades y requerimientos al aplicativo, con el fin de validar las funcionalidades del mismo, y por tanto las pruebas realizadas al módulo PQRSD. mesas de trabajo realizadas con el GGD, prensa y subdirección de tecnología, con el fin de verificar la efectividad de los controles que se encuentran establecidos en el procedimiento: "Gestión de requerimientos de los grupos de interés capacitaciones del sistema de gestión documental del segundo semestre, verificando los listados de asistencia y así mismo, la participación de todas las dependencias, especialmente de aquellas que generan más inconsistencias, incluyendo los temas referentes al daño antijurídico.</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/SIG/Paginas/mapa-de-riesgos.aspx</p>

Al respecto la OCI resalta los avances, estrategias y tareas implementadas a fin de disminuir la materialización del riesgo por parte del GSC.

Aun así, sin perjuicio de la labor realizada por el GSC, es primordial recordar que las demás dependencias, en su calidad de primera línea de defensa, ostentan la titularidad de los riesgos y su adecuada gestión. Asimismo, son responsables de la implementación de medidas correctivas orientadas a subsanar las deficiencias identificadas en los procesos y controles.

"La gerencia operativa es responsable de mantener un control interno efectivo y de ejecutar procedimientos de control sobre los riesgos de manera constante en el día a día. La gerencia operativa identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos, guiando el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos que aseguren que las actividades efectuadas son consistentes con las metas y objetivos. A través de una estructura de responsabilidad distribuida en cascada, los gerentes de nivel medio diseñan e implementan procedimientos detallados que sirven como controles y supervisan la ejecución de tales procedimientos por parte de sus empleados" Subrayado fuera del texto. (The Institute of Internal Auditors, s.f., p. 3)

3. Conclusiones, hallazgos y/ recomendaciones

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

Conclusiones:

Teniendo en cuenta que la muestra analizada en este informe representa un poco menos del 1.00 % de las PQRSD que ingresaron al Ministerio de Justicia y el Derecho durante el periodo comprendido entre el 1° de enero de 2025 y 31 de junio de 2025, podemos concluir con cierta probabilidad que:

1. Se identificó que la principal causa por la cual los funcionarios y/o contratistas no cumplen oportunamente con la respuesta a las PQRSD corresponde a la falta de diligencia en la verificación de los términos establecidos. Esta situación se origina en la confianza excesiva en la fecha generada por el SGDEA (tipología), lo que conlleva a incurrir en errores de cálculo y gestión.
2. Las dependencias no realizan las solicitudes de cambios de tipología, de acuerdo con el procedimiento de Gestión de requerimiento de los grupos de interés (P-GG-01) .
3. Se identifica una limitada apropiación institucional del procedimiento de gestión de requerimientos por parte de las dependencias responsables, lo cual puede afectar la atención efectiva a los grupos de interés.
4. Para el período evaluado, se observa un desmejoramiento en las dependencias en cuanto a la atención a las PQRSD, en comparación con el informe pasado.

Dado que se siguen presentando situaciones de extemporaneidad de algunas PQRSD, se hace necesario el compromiso de las personas designadas en cada una de las dependencias, para la atención de los requerimientos y el control permanente a través del SGDEA.

Hallazgos:

Hallazgo 1: Para Oficina Asesora de Planeación, el Grupo de Gestión Documental, la Dirección de Política Criminal y la Dirección de Asuntos Internacionales:

Dentro de la muestra evaluada se identifica que la dependencia dio respuesta por fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015; y por el procedimiento Gestión de requerimientos de los grupos de interés, Código: P-GG-01 con ello, se vulneró el derecho fundamental de petición del ciudadano.

Hallazgo 2: Para Dirección de Asuntos Internacionales

Dentro de la muestra evaluada se identifica que la dependencia, no realizó gestión oportuna de petición que requería atención prioritaria, de acuerdo con el numeral 6.5, literal h. del procedimiento Gestión de requerimientos de los Grupos de Interés, Código P-GG-01.

Recomendaciones:

Dado que persisten dificultades relacionadas con la atención extemporánea de las peticiones, originadas principalmente en la indebida tipificación por parte del GGD —situación que ha sido reiteradamente documentada en informes de auditoría previos emitidos por esta Oficina—, las recomendaciones que se presentan a continuación deben ser atendidas con

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

diligencia por parte de las dependencias, con el fin de fortalecer y optimizar dicho proceso. Lo anterior, sin perjuicio de que cada dependencia proponga alternativas complementarias que contribuyan al mejoramiento continuo.

En este sentido, la Oficina de Control Interno continuará realizando el seguimiento correspondiente en los próximos informes para verificar la superación de estas dificultades. En caso de evidenciar la ausencia de acciones correctivas, se informará a las autoridades competentes para que se adelanten las investigaciones a que haya lugar.

1. Registro de evidencias en el SGDEA: Ante situaciones de don't replay o no replay (cuando no se evidencien resultados de envío al destinatario), se debe dejar constancia en el SGDEA para garantizar la trazabilidad y evidencia de la gestión realizada.
2. Fortalecimiento de controles: Se insta a las dependencias con respuestas extemporáneas a reforzar o rediseñar sus controles internos para garantizar el cumplimiento de los plazos normativos para la atención de PQRSD.
3. Garantía de entrega oportuna: En casos donde la respuesta se emita dentro del término pero no se entregue al peticionario a tiempo, se deberán implementar controles que aseguren su recepción oportuna.
4. Asociación de respuestas: Las dependencias de la primera línea de defensa, junto con el Grupo de Gestión Documental y el Grupo de Servicio al Ciudadano en la segunda línea de defensa, deberán garantizar que cada PQRSD radicada cuente con su respectiva respuesta asociada en el sistema, evitando cierres sin respuesta.
5. Reenvío inmediato de peticiones: Toda petición recibida por correo electrónico debe ser reenviada de forma inmediata a los correos designados por el GGD para su radicación.
6. Revisión de términos y tipología: Las dependencias deberán verificar los términos de radicación al recibir requerimientos en el SGDEA y solicitar la corrección inmediata de la tipología cuando corresponda, asegurando así el cumplimiento oportuno de los plazos de respuesta.
7. Modificación oportuna de tipologías: Los cambios de tipología deberán realizarse con la debida anticipación, evitando que se efectúen después del vencimiento de los términos para justificar incumplimientos.
8. Verificación de competencia: Se debe confirmar la competencia del Ministerio para atender la solicitud; en caso de ser necesario un traslado por competencia, este debe realizarse dentro de los cinco días hábiles siguientes, informando al peticionario.
9. Control de firmas y envío: Establecer controles que aseguren la firma y envío oportuno de las respuestas por el correo del SGDEA o, en caso de fallas del sistema, por otro medio que garantice la trazabilidad y la recepción por parte del peticionario.
10. Capacitación en gestión documental: El GGD deberá capacitar a los nuevos funcionarios y contratistas en el uso del gestor documental y todos los aspectos operativos relacionados. Asimismo, el Grupo de Servicio al Ciudadano debe garantizar la capacitación sobre procedimientos internos y términos de atención de PQRSD, preferiblemente de forma presencial por cada dependencia.
11. Análisis de volumen de PQRSD: El Grupo de Servicio al Ciudadano, junto con la Dirección de Metodos Alternativos de Solucion de Conflictos, deberá analizar las causas del alto volumen de PQRSD para identificar posibles problemas de comprensión por parte de la



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

ciudadanía o deficiencias en la información de trámites, y adoptar las medidas correctivas correspondientes.

12. Compromiso de enlaces de PQRSD: Los enlaces designados en cada dependencia deberán asumir con responsabilidad la gestión y monitoreo permanente del SGDEA para garantizar la atención eficaz de los requerimientos.
13. Planes de mejoramiento: El GGD y el GSC deberán coordinar y acompañar la formulación e implementación de planes de mejoramiento por parte de las dependencias que presenten retrasos o inconsistencias en la gestión de PQRSD. Dichos planes deberán revisarse y ajustarse si no producen los resultados esperados.
14. Justificación de incumplimientos: Dado que varias de estas recomendaciones ya se han emitido en informes anteriores y algunas dependencias persisten en fallas, se reitera la obligación de justificar de manera clara las razones por las cuales no se han adoptado las medidas correctivas sugeridas.

Cordialmente,

Ana María Palacio Mesa

Profesional OCI

Fernando Octavio Ortiz Marín

Jefe Oficina de Control Interno (E)



**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022



**INFORME DE AUDITORIA
INTERNA**

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022