



La justicia
es de todos

Minjusticia

INFORME DE AUDITORÍA SOBRE
ATENCIÓN DE PQRD.

Oficina de
Control
Interno
2020

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

Objetivo de la auditoría:

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

1. Alcance de la auditoría:

Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo relacionado con la atención de PQRD dentro del periodo comprendido entre el 1° de octubre de 2019 y el 31 de marzo de 2020.

2. Criterios de auditoría o parámetros normativos:

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

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Decreto 2232 de 1995, “por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
- Ley 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- Ley 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

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


- 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”.
- 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 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”.
- Resolución 332 de 2016, Por la cual se establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información en el Ministerio de Justicia y del Derecho.

3. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se generó del sistema de gestión de correspondencia –EPX- el reporte de PQRD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de 6.153 requerimientos, los cuales se clasifican por dependencia y por su peso porcentual, así:

DEPENDENCIA	Número de PQRD	Peso %
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes ¹	2293	37,27
Grupo de Servicio al Ciudadano	1499	24,36
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	377	6,13

¹ Las que corresponden a PQRD

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

DEPENDENCIA	Número de PQRD	Peso %
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	369	6,00
Dirección Jurídica	287	4,66
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	239	3,88
Grupo de Gestión Documental	193	3,14
Dirección de Justicia Formal	191	3,10
Dirección de Asuntos Internacionales	182	2,96
Dirección de Justicia Transicional	181	2,94
Grupo de Gestión Humana	133	2,16
Subdirección Estratégica y de Análisis	39	0,63
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	35	0,57
Grupo de Gestión Contractual	29	0,47
Oficina Asesora de Planeación	25	0,41
Secretaría General	23	0,37
Oficina de Prensa y Comunicaciones	15	0,24
Grupo de Control Disciplinario Interno	12	0,20
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	11	0,18
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	5	0,08
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	4	0,07
Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable	4	0,07
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	3	0,05
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	3	0,05
Viceministerio de Promoción de la Justicia	1	0,02
TOTALES	6153	100,00

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

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

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

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

	N (Población)	Z (97%) Confianza	p (50%) variabilidad positiva	q (50%) variabilidad negativa	e error (d)	n1 (muestra)
PQRD	6153	2,97	0,5	0,5	0,03	1174

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

DEPENDENCIA	MUESTRA
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	429
Grupo de Servicio al Ciudadano	273
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	71
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	72
Dirección Jurídica	57
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	44
Grupo de Gestión Documental	37
Dirección de Justicia Formal	37
Dirección de Asuntos Internacionales	34
Dirección de Justicia Transicional	35
Grupo de Gestión Humana	30
Subdirección Estratégica y de Análisis	9
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	7
Grupo de Gestión Contractual	6

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

DEPENDENCIA	MUESTRA
Oficina Asesora de Planeación	5
Secretaría General	6
Oficina de Prensa y Comunicaciones	4
Grupo de Control Disciplinario Interno	4
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	3
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	2
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	3
Grupo de Gestión Administrativa, Financiera y Contable	1
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	2
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	2
Viceministerio de Promoción de la Justicia	1
TOTALES	1174

Seleccionada la muestra de 1174 PQRD para el semestre, la Oficina de Control Interno evaluó y verificó el cumplimiento normativo en la atención de las PQRD por parte de las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho, -con las evidencias que se encontraban en el gestor documental EPX-, arrojando un primer resultado respecto de su oportunidad con inconsistencias en el sistema sobre su cumplimiento. En este sentido, la OCI requirió en el mes de mayo y junio de 2020, a las dependencias responsables para que se pronunciaran al respecto.

Una vez las dependencias suministraron la información requerida y efectuaron las aclaraciones del caso, se efectuó una nueva verificación con las evidencias reportadas y adjuntadas al gestor documental, generándose una estadística en la cual se determinó cuántas se encontraban en término, cuántas extemporáneas, cuantas sin respuesta y/o sin comprobante de respuesta en el sistema EPX, para verificar su cumplimiento. 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 y en el enlace de transparencia del Ministerio de Justicia y del Derecho.

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

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 (...).”*

La Resolución 0685 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 analizarán aspectos formales y sustanciales sobre dicha gestión, y finalmente se procedió a determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad de la atención de PQRD por parte de la entidad.

4.1 Cumplimiento de criterios formales sobre la atención de PQRD, 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:

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

Criterio	Descripción	Cumple			Verificación														
		Si	No	Parcial															
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 5, numeral 1.</p> <p>Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.</p> <p>Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</p>	X			<p>El MJD permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRD, para lo cual tiene dispuesto, según la resolución 332 de 2016 (que establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes) los siguientes canales oficiales (artículo 29):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención presencial 2. Buzón de sugerencias 3. Telefónico 4. Virtual 5. Servicio Postal <p>http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Normatividad1/ActosAdministrativos/Resoluciones/2016/DERECHO%20DE%20PETICION%20MJD%20Resoluci%C3%B3n%200332%20del%2031%20de%20mayo%20de%202016%20(1).pdf</p> <p>Se evidencia que los medios de entrada de las PQRD analizadas en la muestra fue, según lo arrojado por el EPX:</p> <table border="1"> <tr> <td>SERVICIO POSTAL</td> <td align="right">126</td> </tr> <tr> <td>VENTANILLA</td> <td align="right">283</td> </tr> <tr> <td>CORREO ELECTRONICO</td> <td align="right">677</td> </tr> <tr> <td>PRESENCIAL</td> <td align="right">4</td> </tr> <tr> <td>SISTEMA WEB</td> <td align="right">81</td> </tr> <tr> <td>TELEFONO</td> <td align="right">3</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td align="right">1174</td> </tr> </table> <p>Se evidencia que los ciudadanos en un 65% (correo electrónico y WEB) usan medios digitales para presentar sus PQRDS ante el MJD.</p> <p>En la página WEB del Ministerio se encuentran también los canales definidos para la atención de la PQRD:</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/Canales-de-Atenci%C3%B3n</p>	SERVICIO POSTAL	126	VENTANILLA	283	CORREO ELECTRONICO	677	PRESENCIAL	4	SISTEMA WEB	81	TELEFONO	3	TOTAL	1174
SERVICIO POSTAL	126																		
VENTANILLA	283																		
CORREO ELECTRONICO	677																		
PRESENCIAL	4																		
SISTEMA WEB	81																		
TELEFONO	3																		
TOTAL	1174																		
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 el link de más servicios, se ubica la carta de trato digno: https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/ServicioCiudadano/carta_de_trato_digno.pdf</p>														

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

Ley 1437 de 2011	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, 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.</p> <p>http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Normatividad1/Resolucion%20685%20del%2011%20de%20septiembre%20del%202017%20Grupos%20Internos%20de%20Trab</p>
Decreto 1081 de 2015	<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.</p> <p>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 presenta en su página WEB el informe consolidado de PQRD del cuarto trimestre de 2019, se puede ver en: https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/ServicioCiudadano/Informe%20PQRD%20IV%20TRIM%202019%20%2028%20de%20enero%20de%202019.pdf?ver=2020-02-14-152524-817</p> <p>En el informe se determina en forma cualitativa y cuantitativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de peticiones recibidas, distribuidas por los diferentes canales de entrada, clasificadas en los dos niveles de atención que determina el Manual de Servicio al Ciudadano (primer nivel² Grupo de Servicio al ciudadano y demás dependencias, segundo nivel³). 2. Se determina el tiempo de respuesta en días, por cada modalidad y por dependencias. 3. El número de solicitudes trasladadas <p>No se encuentra aún publicado el informe consolidado de PQRD del primer trimestre del año 2020, se recomienda publicar en la página WEB y en el enlace de transparencia.</p> <p>Se verifica que el MJD tiene el enlace de transparencia donde se encuentra la información pública del MJD, en la que los ciudadanos pueden encontrar la mayoría de información de la entidad.</p>

² Atención en Nivel 1 de complejidad: se refiere a la atención que brinda directamente el Grupo de Servicio al Ciudadano a las personas, naturales o jurídicas que se acercan al Ministerio de Justicia y del Derecho por los diferentes canales, para asuntos relacionados con el cumplimiento de la misión, organización, normativa, condiciones para radicar PQRD e información publicada en página web, que no requieren ser atendidos por otra dependencia de la Entidad.

³ Atención en Nivel 2 de complejidad: corresponde a la información brindada a personas naturales o jurídicas sobre los trámites, servicios o productos del Ministerio de Justicia y del Derecho a través de los canales establecidos por la Entidad, cuya atención la realizarán las dependencias que por naturaleza o funciones pueden dar atención especializada o específica sobre el tema.

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

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 PQRD ante la Alta Dirección.</p> <p>Al respecto, se observa que el Grupo de Servicio al Ciudadano a través de la Secretaria General, por memorando MJD-MEM20-0001643-SEG-4000 del 13 de febrero de 2020 envió a la señora Ministra el informe consolidado de PQRD del último trimestre de 2019.</p> <p>No se evidenció envío del informe consolidado de PQRD del primer trimestre del año 2020 a la alta Dirección y tampoco se evidenció que se encuentre publicado en la página del MJD; se recomienda enviar periódicamente a la señora ministra el informe consolidado PQRD, como también el relativo al primer trimestre del año 2020 y publicarlo en la página WEB. Se entiende que el GSC realiza una tarea importante de depuración para emitir su informe, y que esta vez se demoró más de lo normal.</p> <p>También se recomienda que en el informe trimestral de PQRD del MJD se publiquen los resultados de la encuesta de percepción sobre las respuestas – PQRD, en el sentido de dar a conocer los elementos que califica la encuesta que se recopila en el formulario de Google:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de satisfacción (muy satisfecho, satisfecho, conforme, insatisfecho, muy insatisfecho) 2. Claridad (excelente, bueno, regular, malo, pésimo) 3. Oportunidad (excelente, bueno, regular, malo, pésimo) 4. Pertinencia (excelente, bueno, regular, malo, pésimo) 5. Accesibilidad (excelente, bueno, regular, malo, pésimo) 6. Usabilidad (anual, semestral, trimestral, mensual, semanal) <p>Lo anterior permite dar luces del estado de satisfacción de los grupos de interés y tomar las acciones necesarias al interior del Ministerio, con el objeto de que más allá de cumplir el aspecto formal, se mejore en la calidad de atención que presta el MJD a los ciudadanos y los otros grupos de interés.</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, las Leyes 734 de 2002, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y demás legislación concordante, mediante Resolución 338 del 26 de junio de 2014 se creó el Grupo de Servicio al Ciudadano en la estructura funcional interna del Ministerio; dicho acto administrativo fue derogado a través de la Resolución 0685 del 11 de septiembre del 2017, por medio de la cual se organizaron algunos grupos internos y se establecieron de nuevo las funciones del Grupo de Servicio al Ciudadano como dependencia encargada de las PQRD.</p> <p style="text-align: center;"> http://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/ServicioAlCiudadano </p>

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

	<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 Oficina de Control Interno realiza la vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRD, los resultados son incorporados en un informe semestral que se encuentra publicado en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho.</p> <p style="text-align: center;"> http://minjusticia.gov.co/Ministerio/Planeaci%C3%B3n-Gesti%C3%B3n-y-Control/Informes-Auditorias-Control-Interno/Auditorias-Internas/2019 </p>
	<p>Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p> <p>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>			<p>En la página WEB del Ministerio se puede ubicar el menú de servicio al ciudadano que, al ser abierto, conduce a otro submenú que, entre otros servicios, contiene dos formularios de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias; uno de ellos para radicar de manera anónima.</p> <p style="text-align: center;"> https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebAnonymous </p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 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 del servicio al ciudadano el vínculo para consultar, en la denominada ventanilla única virtual; 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 style="text-align: center;"> https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb </p>

4.2 Cumplimiento de términos para la contestación y/o trámite de peticiones, quejas y reclamos.

Con el fin de determinar los radicados con posibles incumplimientos de términos, se tuvieron en cuenta los reportes generados en el Sistema EPX que corresponden a la tipología de PQRD, dentro de los 5 días siguientes al vencimiento de cada mes, evaluando las PQRD cuyo plazo de respuesta vencía del 1 al 31 de cada mes.

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

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

PQRD	Número de PQRD	%
Extemporáneas	12	1,02
Oportunas sin comprobante de envío en EPX	9	0,77
Oportunas	1152	98,13
Sin respuesta	1	0,08
Total evaluado	1174	100

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar con un grado de confiabilidad del 97% que el 98,9% de las PQRD del MJD se responden oportunamente (sumando las respuestas oportunas y las oportunas sin comprobante de envío en EPX);

4.2.1 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias extemporáneas.

En el seguimiento realizado, se encontraron 12 PQRD atendidas extemporáneamente; tanto el oficio de respuesta firmado digitalmente, y por ende la gestión de envío se realizaron después del vencimiento del término.

A continuación, se observan las dependencias y su justificación por dependencia; con los comentarios de la OCI; entre paréntesis después del nombre de la dependencia se indica el número de peticiones extemporáneas:

Grupo de servicio al ciudadano GSC (2)

Radica- do	Fecha vencimiento EPX	Fecha respuesta EPX	Fecha de mail, correo certificado o a la mano	Días extem- porá- neo	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD- EXT19- 0059224	22/01/2020	23/01/2020	23/01/2020	1	Se comunica al peticionario por correo electrónico EPX el 23/01/2020 y su vencimiento fue el 22/01/2020.	Es extemporáneo por un día; la respuesta fue firmada y enviada después del vencimiento del término
MJD- EXT20- 0000212	27/01/2020	28/01/2020	28/01/2020	1	Se comunica a peticionario por correo electrónico EPX el 28/01/2020 y su vencimiento fue el 27/01/2020.	Es extemporáneo por un día; la respuesta fue firmada y enviada después del vencimiento del término

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

Dirección de Justicia Formal (1)

Radicado	Fecha vencimiento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días extemporáneo	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0051708	2019/2019 3/12/2019	4/12/2019	correo electrónico 04/12/2019	1	Debido a que el documento requirió de la consolidación de información de dos dependencias desde la vigencia 2017, la labor de compilación llevó algunos días contemplados dentro del término de consulta, sin embargo, hemos verificado y no se realizó la solicitud de cambio de tipología documental, razón por la cual se presenta el vencimiento	Aunque se entienden las razones de la DJF, el documento queda extemporáneo en un día por dos razones, una no se efectuó el cambio de tipología si se consideraba que era una consulta y no un derecho de petición y dos en caso de que no se pueda dar respuesta dentro del término, la Ley determina que se puede pedir prorroga al peticionario para dar la respuesta; la dependencia debió tomarse más tiempo y haber solicitado a tiempo el cambio de tipología.

La causa de que la PQRD quedara extemporánea por un día, fue que la dependencia no solicitó el cambio de tipología; se recomienda a los funcionarios que cuando observen que la clasificación hecha por mesa de entrada es equivocada, soliciten el cambio inmediato a tipologías, con la justificación.

Dirección de Justicia Transicional (1)

Radicado	Fecha vencimiento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días extemporáneo	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT20-0005183	20/02/2020	24/02/2020	Correo electrónico 25/02/2020	2	Fue necesario que previamente el Despacho Judicial que ejerce el control, ejecución y vigilancia de la pena, nos informara si le habían concedido al Gestor de Paz que se relaciona en la Resolución que emitió la JEP, la suspensión de la ejecución de la pena de acuerdo con la última prórroga que le concedió el G. Nacional, razón por la cual el término de respuesta se amplió.	Aunque se entienden las razones de la DJT, es extemporáneo; se elaboró, firmó y envió la respuesta después del vencimiento del término; no se encuentra evidencia en EPX de la justificación de la dependencia. Se recomienda, para trazabilidad, dejar evidencia en el gestor documental.

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

Dirección de Política Criminal y Penitenciaria (1)

Radicado	Fecha vencimiento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días extemporáneo	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0059191	22/01/2020	27/01/2020	Correo certificado 29/01/2020	4	<p>Se anexa el soporte de envío en los términos de ley.</p> <p>El día 2/07/2020 la dependencia, luego del informe preliminar explica: "El documento radicado con el MJD-EXT19-0059191, cuya respuesta está registrada en el informe como extemporánea, llegó vencido a la Dirección de Política Criminal y Penitenciaria; así lo demuestra la trazabilidad del documento, al cual se da respuesta mediante oficio MJDOFI20-0001862 del día 27 de enero de 2020."</p>	<p>La OCI antes de elaborar el informe, solicitó explicaciones a cada área, para entender y registrar en el informe las causas de las inconformidades detectadas en la muestra, y en su momento la Dirección no lo manifestó. La PQRD de radicado MJD-EXT19-0059191, fue radicada el 30/12/2019 en el Ministerio, teniendo como fecha de vencimiento en EPX el 22/01/2020; se encuentra que la respuesta como entidad fue el 27/01/2020, es extemporánea y ella queda en cabeza del área que fue competente y respondió.</p> <p>Se perdieron días valiosos en el despacho, que reenvió el oficio a la DPCP el 14/01/2020, fecha en que el área abordó conocimiento por primera vez; siendo así, aún se tenían días para contestar a tiempo, pues la fecha de vencimiento aún no había ocurrido.</p> <p>Se reconoce que, luego de que la DPCP abordó la petición, la respondió en nueve (9) días.</p> <p>Se recomienda dejar desde inicio constancia de estas circunstancias en el gestor documental, que facilita el entendimiento posterior y permite realizar las recomendaciones de mejora a la gestión interna de todos los involucrados en la atención de PQRD.</p>

Se insta a los enlaces, y a todos los funcionarios a revisar el EPX frecuentemente, así como en tiempos de vacaciones o receso, asignar radicados a los servidores que efectivamente se encuentren laborando. Se recomienda dejar consignada desde inicio, la anotación, en el gestor documental. Se recomienda ejercer controles sobre los oficios que son firmados digitalmente y verificar que son enviados por el correo del EPX, para lo cual el sistema arroja una notificación de envío, y en caso de que falle el mismo, buscar formas alternas, pero antes del vencimiento del término.

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

Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas (2)

Radicad o	Fecha vencim iento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días extem po- rane o	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD- EXT20- 0000482	vence 15/01/2 020 traslad o	24/01/2020	Correo electrónico 24/01/2020, extemporáneo, fecha de vencimiento es el 15/01/2020 por tratarse de un traslado	7	<p>El oficio redirecciono a dos dependencias (Jurídica y Drogas) el 8 de enero, este hacía referencia al ofrecimiento de una aeronave para aspersión; ambas dependencias entraron en conversación para determinar cuál de las dos daba respuesta dado que no era clara la competencia por tratarse de información sensible, sin embargo una vez analizado, se determina que la competencia no era de ninguna de la dependencia si no de la Policía y que la respuesta correspondía a la DPD. Es este orden de ideas el oficio se remite de nuevo a la DPD para respuesta definitiva el 17 de enero de parte de la Dirección Jurídica.</p> <p>La DPD responde dentro del término de 5 días una vez es informado que se debe trasladar por competencia el día 24 de enero para lo cual proyecta las repuestas de traslado por competencia a la Policía Antinarcóticos mediante ofi terminado en 1598 e informa al peticionario la razón del traslado con ofi terminado en 1597 . En este sentido se suben las evidencias y se enlazan las respuestas y se cierra el epx.</p> <p>A fin de disminuir los traslados por competencia que retrasan las</p>	<p>Aunque se entienden las razones de la Dirección de Política de drogas, es extemporáneo, por cuanto la respuesta dada por MJD-OFI20-0001598 del 24 de enero de 2020, es después del vencimiento del término de 5 días para traslado.</p> <p>La respuesta al ofrecimiento de fumigación aérea a cultivos no era competencia del MJD, se encontraba en cabeza de la Policía Nacional, encargada del tema.</p> <p>Se recomienda a la dirección establecer un procedimiento rápido para resolver los traslados y al GSC y al GGD que atiendan la sugerencia de la Dirección de Política de Drogas para recibir capacitación sobre las funciones de esa Dirección, que ayudaría también a establecer un filtro adicional en la mesa de radicación; para direccionar la petición al nivel 1 de complejidad (GSC) y no escalar al nivel 2 de complejidad (demás dependencias).</p>

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

Radicad o	Fecha vencim iento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días extem poraneo	Respuesta dependencia	Observación OCI
					respuestas. la DPD está dispuesta a capacitar a la oficina de atención al ciudadano sobre las competencias de la dirección de política de drogas y del CNE para brindar herramientas que soporten la asignación de correspondencia	
MJD-EXT20-0002592	12/02/2020	26/02/2020	26/02/2020	10	Se Tiene la evidencia de respuesta enlazada del 26 de febrero indicando que ese momento aún no había salido el Decreto aspersión, así mismo se indica que una vez se determine la repuesta o Decreto se dará alcance a la respuesta.	Aunque se entiende la complejidad del tema de erradicación de cultivos; la respuesta dada por MJD-OFI20-0006319 del 26/02/2020 fue elaborada, firmada y enviada después del vencimiento del término. Se confirma por la OCI que las evidencias se adjuntan en EPX el 10/03/2020

Dirección Jurídica (1)

Radicad o	Fecha vencim iento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días extem poráneo	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT20-0002551	12/02/2020	28/02/2020	Correo certificado 28/02/2020	12	El requerimiento se tramitó como consulta, en el mes abril se solicitó el cambio de tipología de este documento por cuanto se atendió como tipo de consulta, a la dependencia encargada reporto a esta Dirección la aprobación del cambio de tipología, en este sentido se reiteró la verificación del cambio de tipología el cual fue nuevamente aprobado	Extemporáneo, de acuerdo con el contenido de la respuesta se trata de un traslado (5 días), igualmente los cambios de tipología no pueden darse después de responder la solicitud y deben solicitarse antes del vencimiento. En el correo de respuesta MJD-OFI20-0006583 se verifica que la ciudadana hace solicitud de celeridad para el proceso 540013331005200900079 – 00 y se le envía por traslado a la Procuraduría, luego de 12 días.

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

Grupo de gestión documental (1)

Radicad o	Fecha vencim iento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Día s ext em por áne o	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0040198	28/11/2019	4/12/2019	correo electrónico 04/12/2019	4	<p>El peticionario solicitó CETIL de tres Entidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fondo de Seguridad de la Rama Judicial, adscrita al MJD, Liquidada 2. Dirección Nacional de Estupefacientes, adscrita al MJD, Liquidada 3. Ministerio de Justicia y del Derecho <p>La primera era competencia de Min-Interior la cual se trasladó por competencia con MJD-OFI19-0028723</p> <p>La 2 y la 3 son competencia de Min-Justicia</p> <p>Se expidió certificados CETIL por cada uno y se envió por correo electrónico el cual ya se adjuntó al EPX</p> <p>Telefónicamente se le informó al peticionario el estado de su solicitud</p>	Extemporánea pues la respuesta se elaboró y envió por correo electrónico del funcionario y fue después de la fecha de vencimiento del término.

Grupo de Gestión Humana (1)

Radicad o	Fecha vencim iento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Día s ext em por áne o	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT20-0006890	2/03/2020	4/03/2020	4/03/2020	2	<p>Respuesta entregada a la mano, el soporte se encuentra en la oficina de GH en el Ministerio.</p> <p>El día 2/07/2020 la dependencia, luego del informe preliminar explica entre otros temas: (...), la tipología con la cual se ingresó el EPX MJD - EXT20 - 0006890 se encuentra errada, porque no es un "requerimiento entre entidades", sino por el contrario es una respuesta que se</p>	La OCI antes de elaborar el informe, solicitó explicaciones a cada área, para entender, y registrar en el mismo las causas de las inconformidades detectadas en la muestra; en su momento el GGH no lo manifestó. Se recuerda también, que los cambios de tipología se solicitan al GGD, con la debida justificación, antes del vencimiento del término y no es de recibo hacerlo en estas instancias. La PQRD que corresponde a MJD-EXT20-0006890 fue radicada el 17/02/2020 en el Ministerio, con asunto requerimiento de documentos, teniendo como fecha de vencimiento en EPX el 02/03/2020; se encuentra que la respuesta de la entidad fue el 4/03/2020, por lo cual es

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

Radicado	Fecha vencimiento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días extemporáneo	Respuesta dependencia	Observación OCI
					encuentra enmarcada en el trámite administrativo que se inició ante la CNSC en el mes de noviembre. (...). Para poder dejar en claro la trazabilidad de este radicado, ya se solicitó al Grupo de Gestión Documental realizar el cambio de tipología de este EPX.”	extemporánea. Se recomienda a los funcionarios del GGH establecer un procedimiento interno para desde inicio evitar llegar a inconformidades en la atención de las PQRD, dejando constancia en EPX, en este caso de las circunstancias por las cuales se considera que la calificación es errónea en el gestor documental, con la respuesta que dio el GGD; lo que facilita el entendimiento posterior, y permite realizar las recomendaciones de mejora a la gestión interna de PQRD, en la que estamos comprometidos todos. En epx no se encuentra el soporte de entrega a la mano.

Secretaria General (1)

Radicado	Fecha vencimiento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días extemporáneo	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0043148	25/09/2019	26/09/2019	correo electrónico 26/09/2019	1	No fue necesario hacer traslado al peticionario porque hasta la fecha nos mantenemos realizando reuniones de seguimiento de los acuerdos nacionales sindicales y ahí se les informó del traslado; no obstante, en caso de requerirse.	Extemporáneo; se elaboró, firmó y envió el oficio de respuesta después del vencimiento del término; lo anterior por oficio MJD-OF19-0028899 del 26/09/2019, con el que se traslada al USPEC; el vencimiento era el 25/09/2019, igualmente debe informarse y dejar trazabilidad del traslado al peticionario; si se hace por teléfono o de manera verbal deben diligenciar planillas con la información y dejar las evidencias en el epx de tal evento.

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

Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes (1).

Radicad o	Fecha vencim iento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días extemp oráneo	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0053528	12/12/2019	27/12/2019	Correo electrónico 27/12/2019	10	Se evidencia en el EPX con oficio y correo electrónico - CANNABIS	Extemporáneo por 10 días; se elaboró, firmó y envió el oficio de respuesta después del vencimiento del término; evidencia adjunta en epx el 19/05/2020

Se reconoce el esfuerzo que se ha realizado en la SCFSQE, por cuanto en la muestra solo uno de los requerimientos tiene una desviación de 10 días, en el que la elaboración de la respuesta en EPX y el envío fueron tardíos; es la dependencia que tiene el 37,27% (429) de las PQRD de la muestra y su incumplimiento se encuentra en el 0,09% (1 de 1174); y también se valora que fueron incorporadas las evidencias de entrega en el gestor documental EPX.

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

Aquí se encuentran las PQRD cuyo oficio de respuesta fue elaborado y firmado digitalmente dentro del tiempo, más su gestión de envío sobrepasa el termino prudencial de 2 días, que considera la OCI es suficiente; existiendo ya un problema en el envío de la respuesta por parte de la dependencia; que debería asegurarse que la comunicación dada al ciudadano sea enviada por el medio apropiado, en un tiempo prudencial.

Dirección de Asuntos Internacionales (4)

Radicad o	Fecha vencim iento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días en gesti ón de enví o	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0057916	3/01/2020	2/01/2020	correo certificado 13/01/2020	4	Se anexa en EPX correo electrónico de envío al petionario	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; denota problemas en la gestión de envío; el correo anexo es del 10/01/2020
MJD-EXT20-	5/02/2020	4/02/2020	correo electrónico	8	Para atender la recomendación de la OCI,	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; denota problemas en la

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

0002562			15/05/2020		se deberá acceder al expediente físico para anexar la evidencia de entrega a mano de ese documento	gestión de envío del correo; fue enviado por epx el 15/05/2020 después de la solicitud de la OCI; sin embargo, según lo aclara la dependencia, la respuesta fue entregada también a la mano y no es posible adjuntar la evidencia en este momento.
MJD-EXT20-0011025	Por ampliación hasta 13/04/2020	17/03/2020	correo certificado 23/04/2020	8	Fue enviado por correspondencia, la copia se encuentra en la Oficina, una vez sea posible será escaneada y adjuntada como evidencia al EPX.	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; denota problemas en la gestión de envío del correo certificado; no se encuentra la evidencia adjunta al EPX, aclara la Dirección que lo hará cuando se den las condiciones
MJD-EXT20-0011254	Por ampliación 14/04/2020	17/03/2020	correo certificado 23/04/2020	7	El OFI20-0008898 de marzo 17 de 2020, fue enviado por correspondencia, la copia se encuentra en la Oficina, una vez sea posible será escaneada y adjuntada como evidencia al EPX.	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; denota problemas en la gestión de envío del correo certificado y no se encuentra la evidencia adjunta al EPX; aclara la Dirección que lo hará cuando se den las condiciones.

Los problemas de esta dependencia se asocian más a temas de la gestión de envío de las respuestas.

Dirección de Justicia Transicional (1)

Radicado	Fecha vencimiento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días en gestión de envío	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0058735	15/01/2020	15/01/2020	Correo certificado 20/01/2020	3	MJD - OFI20 - 0000432 - DJT - 3100 de enero 15 de 2020 y en correspondencia lo recibieron el 20 de enero-2020	El oficio de respuesta fue elaborado y firmado a tiempo; denota problemas en la gestión de envío del correo.

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

Dirección de Política Criminal y Penitenciaria (1)

Radicad o	Fecha vencimiento epx	Fecha respuesta epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días en gestión de envío	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT20-0006346	27/03/2020	3/03/2020	Correo electrónico 18/05/2020	31	se visualiza que fue firmado electrónicamente, pero no se ve en la trazabilidad el envío.	El oficio de respuesta fue elaborado y firmado a tiempo, pero se realizó una gestión de envío tardía no aceptable; se recomienda dejar evidencia en el sistema del envío de la respuesta.

Se recomienda prever los tiempos necesarios cuando se requieren cadenas de aprobaciones; también se recomienda incorporar las evidencias de los trámites adelantados en el momento de elaborar y enviar las respuestas.

Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes (1)

Radicad o	Fecha vencimiento epx	Fecha respuesta a epx	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Días en gestión de envío	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0053869	16/12/2019	11/12/2019	correo electrónico 19/12/2019	3	Se evidencia en el EPX con oficio y correo electrónico - CANNABIS	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; denota problemas en la gestión de envío; evidencia adjunta al epx el 19/05/2020
MJD-EXT19-0054048	16/12/2019	10/12/2019	correo electrónico 19/12/2019	3	Se evidencia en el EPX con oficio y correo electrónico - CCITE	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; denota problemas en la gestión de envío; evidencia adjunta en epx el 27/05/2020.

4.2.3 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sin comprobante de envío en EPX de la respuesta al peticionario.

En la muestra se advierten 9 PQRD, cuyos oficios de respuesta se encuentran elaborados y firmados a tiempo en el sistema; no obstante, no cuenta con la evidencia del envío en EPX de las respuestas al peticionario, con el fin de determinar si se cumplió con la atención oportuna.

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

Dirección de Asuntos Internacionales (1)

Radicado	Fecha vencimiento epX	Fecha respuesta epX	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0055518	24/12/2019	13/12/2019	sin evidencia de envío o entrega	La evidencia de entrega se encuentra en el archivo físico que reposa en archivo del Ministerio de Justicia, una vez se levanten las restricciones de ingreso a las instalaciones, se aportará copia del comprobante de entrega.	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; sin evidencia de envío o entrega; la DAI informa que una vez se den las condiciones las anexará; las evidencias deben estar en el Gestor Documental una vez se efectuó el trámite

Dirección Jurídica (1)

Radicado	Fecha vencimiento epX	Fecha respuesta epX	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT20-0005986	26/02/2020	26/02/2020	Sin evidencia de envío o entrega	Se dio respuesta en términos, sin embargo, no se ha logrado adjuntar la evidencia en el EPX, toda vez que fue entregada a la mano y la copia física se encuentra en el archivo físico de la DJ, al cual por ahora no tenemos acceso, se toma atenta nota de la recomendación de adjuntar los documentos al término del trámite	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; la DJ informa que la respuesta fue entregada a la mano, que se anexará cuando se den las condiciones; las evidencias deben estar en el Gestor Documental una vez se efectuó el trámite

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

Grupo de Gestión Humana (4)

Radicado	Fecha vencimiento epX	Fecha respuesta epX	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0044397	23/12/2019	11/10/2019	sin evidencia de envío o entrega	El usuario que envió el EPX ya no se encuentra en la entidad, se va a validar con funcionarios su envío y se informará	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; se recomienda una vez se efectuó el trámite dejar las evidencias de entrega de las respuestas en el epX
MJD-EXT19-0048800	15/11/2019	28/10/2019	sin evidencia de envío o entrega	El usuario que envió el EPX ya no se encuentra en la entidad, se va a validar con funcionarios su envío y se informará	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; se recomienda una vez se efectuó el trámite dejar las evidencias de entrega de las respuestas en el epX
MJD-EXT19-0058957	3/02/2020	30/01/2020	sin evidencia de envío o entrega	Respuesta entregada a la mano, el soporte se encuentra en la oficina de GH en el Ministerio	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; se recomienda una vez se efectuó el trámite dejar las evidencias de entrega de las respuestas en el epX
MJD-EXT20-0009837	26/03/2020	9/03/2020	sin evidencia de envío o entrega	La respuesta se envió a través de correo electrónico	La respuesta fue elaborada y firmada a tiempo; se recomienda una vez se efectuó el trámite dejar las evidencias de entrega de las respuestas en el epX

Se recomienda al GGH que ingresen las evidencias de entrega de la respuesta al peticionario al momento de verificar la entrega; lo que evitaría los inconvenientes narrados.

Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes (2)

Radicado	Fecha vencimiento epX	Fecha respuesta epX	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0056187	31/12/2019	19/12/2019	sin evidencia de entrega	Se evidencia en el EPX con oficio y correo electrónico - CANNABIS	Si bien se elaboró y firmó el oficio de respuesta, no hay evidencia en epX de envío o entrega de la respuesta.
MJD-EXT19-0057449	8/01/2020	30/12/2019	sin evidencia de entrega	Este Trámite no se adelantó, el contratista asignado para el mismo término el	Si bien se elaboró y firmó el oficio de respuesta, no hay evidencia de envío o entrega en el sistema epX y aunque el trámite asociado a la

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

Radicado	Fecha vencimiento epX	Fecha respuesta epX	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Respuesta dependencia	Observación OCI
				contrato el 31-12-2019 y no lo realizó.	petición no se haya realizado, se debería adjuntar la evidencia de la respuesta para que el ciudadano conociera que f

Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa (1)

Radicado	Fecha vencimiento epX	Fecha Respuesta epX	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT20-0010411	31/03/2020	19/03/2020	sin evidencia de entrega	Los traslados se proyectaron el 19 de marzo de los cuales se enviaron por correo del EPX y se dejaron para la firma del Viceministro junto con la respuesta al peticionario, a la semana siguiente comenzó la cuarentena en el cual no volvimos a la oficina. Ya en la casa comenzamos a revisar una a una la correspondencia, la cual decidimos enviarla por nuestro correo electrónico el 6 de abril y se suben los soportes de los traslados, la respuesta al peticionario no se pudo enviar porque no había una dirección exacta y tampoco un correo electrónico, adicionalmente se le llamó al número de celular registrado y no contestó.	Se elaboró y firmó el oficio de respuesta, no hay evidencia de envío o entrega en el sistema epX; sin embargo, se entienden las razones de la dependencia, se revisó la petición y no cuenta con correo de notificación o dirección para entrega y tiene un teléfono al que la dependencia se trató de comunicar infructuosamente. Aplicaría para notificación por la página WEB, se recomienda para una próxima vez

Se recomienda en el momento de realizar la gestión, dejar las evidencias de entrega o envío de los oficios en el sistema epX, para consulta y prueba; pues por la dinámica lo que no se hace en el tiempo, luego se olvida.

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

4.2.4. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sin respuesta al peticionario.


Para la muestra de 1174 PQRD, una de ellas, a cargo de la SCFSQE no fue respondida, a causa de que la abogada a la que se le asignó, termino su contrato y no elaboró el oficio, ni realizó gestión de envío; lo que significa que falló el control de la dependencia; en el aspecto de que antes de expedir el paz y salvo final por parte de la supervisión, se verifique que la bandeja de entrada se encuentre libre de pendientes.

Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacentes (1)

Radicado	Fecha de vencimiento o epX	Fecha Respuesta epX	Fecha de mail, correo certificado, a la mano	Respuesta dependencia	Observación OCI
MJD-EXT19-0056825	3/01/2020	No se elaboró	N.A	No se realizó el trámite, la abogada encargada termino su contrato el 31-12-2019 y no respondió el documento; sin respuesta	<p>Sin respuesta. La petición no fue contestada y ella dice: "Les agradezco su ayuda conocer el estado de mi proceso de solicitud de licencia para cultivo no psicoactivo como pequeño cultivador (...)"</p> <p>Aunque no se haya realizado el trámite de licencia para cultivo no psicoactivo, el ciudadano debería haber recibido una respuesta del estado de su solicitud.</p>

4.3 Medios de envío de la correspondencia del Ministerio de Justicia y del Derecho.

Con base en la muestra seleccionada, la Oficina de Control Interno clasificó los medios de envío de las respuestas dadas oportunamente con comprobante de envío en epX (1152) y extemporáneas (12), teniendo en cuenta que sobre ellas se tuvo certeza del envío de la contestación al peticionario, encontrándose que las PQRD son enviadas así: el 40% por correo electrónico asociado al sistema EPX; el 43% por correos electrónicos distintos al EPX (institucionales, servicio al ciudadano, SICAAC, SICOQ); el 16% por correo certificado; el 1% por otros medios (entrega a la mano, notificación por aviso)

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

Medio de envío	Número de PQRD	Participación
Correo electrónico por EPX	470	40%
Correo electrónico por fuera de EPX	496	43%
Correo certificado	182	16%
Otros (a la mano, por aviso)	11	1%
Total	1164	100%

Se verifica que el medio más utilizado para el envío de la correspondencia asociada a las PQRD del MJD es el correo electrónico, con un 83% de participación y está acorde con las políticas estatales de cero papel y gobierno digital; que promueve y privilegia el uso de las TIC para consolidar un Estado ágil en su relación con los ciudadanos.

4.4 Tipologías de correspondencia – EPX.


Se observó por esta auditoría, luego de consultar las tipologías usadas por el GGD para radicar, que corresponden a una homologación hecha a finales del año 2017⁴, previo a la entrada en funcionamiento del gestor documental EPX.

Se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano en conjunto con el Grupo de Gestión Documental validar con las áreas las tipologías documentales, para la depuración y selección de las mismas, con el fin de fortalecer el conocimiento del buen manejo de las PQRDS; tarea que aún se encuentra pendiente, aunque si se encuentra programada como una labor para el año 2020 por parte del GSC.

También es importante mencionar que, debido a la declaración de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretada por el Gobierno Nacional a raíz del COVID19, el 28 de marzo se expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020:

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

⁴ Para pasar del gestor documental SIGOB al EPX.

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

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. (...)*

Conforme a lo anterior el GSC solicitó al Grupo de Gestión Documental crear una tipología documental adicional.

Se presentaron un total de 77 PQRD en el mes de marzo, que corresponden a esa tipología, como se ve a continuación:

Decreto 491	Número de PQRD
Consulta	10
Petición de interés general y/o particular.	63
Solicitud de documentos o copias	1
Solicitud de información pública	3

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

Se verifica el Plan de Mejoramiento por Procesos del grupo, para determinar el estado de las acciones que han sido planeadas para superar las inconformidades que la OCI ha identificado en la gestión de las PQRD, que impactan la debida y oportuna atención a los grupos de interes.

El GSC tiene formuladas tres acciones de mejora, luego de la consolidación que se realizó por la OCI a inicios de este año:

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

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

Metas que pretenden superar las siguientes causas:

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

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

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

Metas que pretenden superar las siguientes causas:

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

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

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

Metas que pretenden superar las siguientes causas:

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

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

Las tres (3) acciones de mejoramiento se encuentran en término, cuyo plazo de cumplimiento vence el 31 de diciembre de 2020; considera esta auditoría que recogen los diferentes problemas detectados por la OCI.

6 Análisis de Riesgo:

La Oficina de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos asociados a la gestión de PQRD. El objetivo del procedimiento es gestionar los requerimientos formulados por los grupos de interés 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 y Denuncias - PQRD, de manera adecuada y oportuna. En este sentido el riesgo es todo evento que impida el cumplimiento de ese objetivo. Es importante precisar que, revisado el mapa de riesgos del GSC en el Sistema Integrado de Gestión, se observó que existen dos riesgos identificados en la matriz de riesgos:

1. Incumplimiento de los términos establecidos para responder PQRD a los grupos de interés del Ministerio
2. Indebido seguimiento y control en la atención de PQRD

Se hace el comentario que el riesgo No.2 de indebido seguimiento y control en la atención de las PQRD, es una causa del riesgo No.1; lo que puede generar incumplimiento de los términos, por un indebido seguimiento y control para responder a los grupos de intereses del MJD.

Un evento de riesgo que no está en la matriz es falta de respuesta a las PQRD que se radican ante la entidad, es de tipo reputacional, credibilidad del Ministerio, su impacto es alto, está asociado a satisfacción del cliente; es un evento probable; que debe ser evitado.

Uno de los controles preventivos tiene que ser a cargo del supervisor del contrato, en el caso de los contratistas, es que cada vez que se va a otorgar un paz y salvo

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

o la firma del informe final, debe verificar con el enlace de PQRD que los radicados entregados para la gestión del contratista han sido respondidos.

Otro control preventivo para funcionarios y contratistas podría ser que, semanalmente el enlace de PQRD de la dependencia que tiene a cargo el seguimiento de la gestión de PQRD, informe a través del correo electrónico la asignación de PQRD a los funcionarios y contratistas, recordando la fecha de vencimiento.

Un control correctivo podría ser que, al detectarse dentro de un tiempo prudencial, que una PQRD no fue respondida, se elabora la respuesta, que es firmada por el jefe de la dependencia en coordinación con el GSC, dejando la trazabilidad de la causa en el gestor documental, pidiendo disculpas al ciudadano por la gestión tardía de la petición.

Otro evento de riesgo que se pudo identificar por esta auditoría es elaborar y firmar a tiempo el oficio de respuesta de las PQRD en el gestor documental, pero no realizar las gestiones de envío de la comunicación al petitionario; está asociado a un indebido control a la gestión de envío por parte de la dependencia; no basta con responder en términos, hay que asegurarse que la respuesta salga en un tiempo prudencial por el medio elegido.

7 Conclusiones y recomendaciones

Se observó por esta auditoría una mejora importante por parte de las dependencias del MJD, para atender en tiempo las PQRD que son radicadas por los grupos de interés en los diferentes canales dispuestos; así como un mejor conocimiento y manejo del gestor documental EPX por parte de los funcionarios.

Se reconoce el esfuerzo del GSC de elaborar el Manual del Servicio al Ciudadano, de código M-GG-01; así como el procedimiento de gestión de requerimientos de los grupos de interés, código P-GG-01; de fecha 22 de mayo de este año; que se encuentran aprobados y publicados en el SIG de la entidad; que establecen las políticas internas de la institución para permitir gestionar los requerimientos formulados por los grupos de interés, con el objetivo de lograr la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción ciudadana respecto a todos los servicios ofrecidos en el Ministerio de Justicia y del Derecho; pretendiendo de esta manera aportar a los fines del Estado, como es el servicio a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

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

Se observa que algunas de las inconsistencias detectadas obedecen a una incorrecta clasificación en el momento de radicar las PQRD en los diferentes canales, que luego no es advertida por el funcionario al que le correspondió responder la PQRD y sólo al final cuando se le acerca el tiempo de respuesta oportuno, o posteriormente, solicita al GGD el cambio de tipología, situación que no es bien vista, por cuanto puede denotar una maniobra conducente a dejar la PQRD en tiempo.

Se observó por esta auditoría que tanto el GSC, como el GGD han programado y realizado durante el semestre de revisión, capacitaciones referentes al correcto manejo de la plataforma EPX y gestión de las PQRD; que considera la OCI está dando buen resultado, para mejorar el nivel y calidad de atención a los grupos de interés y que se deben seguir realizando.

A continuación, se enumeran algunas oportunidades de mejora y recomendaciones:

1. Considera esta auditoría que la Resolución 332 de 2016 “Por la cual se establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información en el Ministerio de Justicia y del Derecho”, debe ser revisada en su integridad para que se adecúe a la realidad actual de la estructura y funcionamiento del MJD, además de lo que funda la acción de mejora 1-20 planteada por el GSC de “incluir que el Grupo de Servicio al Ciudadano deberá presentar el informe trimestral sobre PQRD al director de la entidad”.
2. En la revisión se ha detectado que, en algunas ocasiones, las respuestas se elaboran y firman digitalmente en el EPX, antes del vencimiento del término; sin embargo, la gestión de envío sobrepasa dos días, lo cual ha sido señalado por esta oficina como una desviación, no de Ley, sino de un término prudencial para realizar la gestión de envío.
3. Si bien al revisar el informe trimestral de PQRD que se encuentra publicado, se incluyen apartes en aquel asociado a las solicitudes de información pública, se recomienda que en ese informe se incorpore en un título aparte el reporte de solicitudes de Información Pública (Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015), como lo recomienda también el parágrafo del Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015. La Procuraduría General de la Nación, para valorar al MJD en su medición del índice de transparencia ITA, tiene en cuenta el reporte de solicitudes de información pública; se

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

recomienda coordinar el tema con la Subdirección de Gestión de Información en Justicia.

4. Aunque el GSC tiene pendiente en su cronograma de trabajo una labor conjunta con el Grupo de Gestión Documental para validar con las áreas las tipologías, se recomienda avanzar lo más pronto posible en el tema, para lograr la depuración y selección de las que deban permanecer, que permitirá un fortalecimiento en la atención de las PQRD.
5. Se recomienda que, en los próximos informes de PQRD del GSC, se incluya la medición de la percepción que obtuvo el ciudadano con la atención otorgada por la dependencia que brindó respuesta a su requerimiento, medición que se encuentra prevista en el Manual de Servicio al Ciudadano; más allá de elaborar la respuesta y enviarla a tiempo, al ciudadano le interesa una solución de fondo que satisfaga sus requerimientos, lo que evita entre otros aspectos las peticiones reiterativas; el cliente externo en sus calificaciones puede dar luces a las áreas del MJJ en donde debe focalizar sus esfuerzos de mejora.
6. Se recomienda, cuando hay varios requerimientos que tratan del mismo tema, derivar todos los EXT y oficios de respuesta en el EPX, con el fin de crear un solo expediente electrónico dentro del sistema.
7. Cuando se reciban peticiones que no requieran respuestas, se recomienda cerrar dentro del sistema una vez se determine (en un tiempo prudencial) que no se va a producir una respuesta, dejando nota clara del porqué no requiere respuesta.
8. Cuando se asigne un requerimiento a una dependencia, y esta no es competente para dar respuesta, debe transferirse dentro del EPX el requerimiento a la dependencia competente para que derive la respuesta y adjunte las evidencias correspondientes en el gestor documental.
9. Las evidencias de los trámites adelantados por las dependencias deben ser adjuntadas al EPX ,una vez se realice el trámite de envío; no deben esperar a que la OCI dentro de las muestras de auditoria solicite la información para ser adjuntada; una auditoría generalmente realiza un muestreo, pudiendo pasar por alto PQRD que requieren de ello; todas las evidencias de los requerimientos y actividades, tanto internas como externas, de las dependencias deben estar en el gestor documental, muy útil ahora que se

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

ven las bondades de contar con la información incorporada en el sistema de gestión documental; por lo tanto, se recomienda a las dependencias hacer un barrido y cargar todas las evidencias en el EPX.

10. En caso de que el requerimiento sea radicado con una tipología errónea, debe solicitarse el cambio antes del vencimiento del término del primer radicado y no después que se ha elaborado y notificado la respuesta.
11. Se recuerda que cuando se elaboren los oficios de respuesta, es importante referenciar el número del EXT, dando alcance con el número del EXT, ya sea en el asunto o en la parte inferior del documento, con el fin de tener claridad a que requerimiento se está dando respuesta.
12. Se recuerda que, cuando el requerimiento no es competencia del MJD y se advierte que se debe dar traslado a otra entidad, debe informarse al peticionario de dicho traslado dentro del término de cinco días hábiles.
13. Se recomienda a los funcionarios que radican, tener en cuenta los tiempos solicitados en los requerimientos cuando el peticionario lo requiere (ejemplo, la Contraloría dentro de su comunicación solicita dar respuesta dentro de 3, 5, 10 días hábiles).
14. Se recomienda ejercer controles sobre las respuestas que son enviadas por correo dentro el EPX; el sistema deja notificación del destinatario y la cuenta de correo o de lo contrario deja una notificación de que falló el envío; en este caso, debe comunicarse al peticionario por algún otro medio, teniendo en cuenta el vencimiento del término.
15. Los documentos firmados por manuscrito, y que son enviados por correo electrónico, debe adjuntarse en EPX, tanto el oficio firmado como la evidencia del correo de envío.

Cordialmente,

DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO
Jefe Oficina de Control Interno

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

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