



La justicia
es de todos

Minjusticia

INFORME DE AUDITORÍA SOBRE
ATENCIÓN DE PQRSD.

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 PQRSD) 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 PQRSD dentro del periodo comprendido entre el 1° de abril de 2020 y el 30 de septiembre 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”.
- 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”.


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

- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.
- 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, mes a mes, del sistema de gestión de correspondencia –EPX- el reporte de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de 7.969 requerimientos de esa tipología¹, los cuales se clasifican por dependencia y por su peso porcentual, así:

¹ Registrados como PQRSD por el EPX, pero que, como se verá en las cifras, contempla una serie de actuaciones asociadas a trámites, tales como las actuaciones de control y fiscalización de sustancias químicas. Por otra parte, se registran PQRSD cuya competencia no es de la entidad, como las que se presentan a diario en asuntos de INPEC y USPEC, pero que son radicadas para trámite al área de política criminal, promoviendo en esta una atención exigua que comprende la transferencia inmediata de los casos al INPEC o a la USPEC. Sobre el particular la OCI ha señalado en anteriores oportunidades: 1º Que no se deben asociar a PQRSD asuntos de trámites de Sustancias Químicas, porque no se trata de PQRSD y se inflan desproporcionadamente las cifras de aquellas y 2º Que, a sabiendas de que no es posible rechazar solicitudes que corresponden a otras entidades, se debe promover una atención especial en ventanilla -del MJD- para esos casos, en los que el INPEC y/o USPEC aposten un funcionario que reciba a diario las PQRSD cuya competencia claramente les corresponde, o también, ingeniarse un aplicativo que permita transferir automáticamente a dichas entidades estos casos. De esta manera, se evitaría acumular en política criminal una serie de acciones operativas asociadas a transferir la competencia, que no agregan valor público a la verdadera dimensión de esa dependencia.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD PQRSD	PESO %
Grupo de Servicio al Ciudadano	2740	34,38
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	1934	24,27
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	1174	14,73
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	382	4,79
Dirección Jurídica	345	4,33
Dirección de Justicia Transicional	344	4,32
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	308	3,86
Dirección Justicia Formal	240	3,01
Dirección de Asuntos Internacionales	150	1,88
Grupo de Gestión Documental	118	1,48
Grupo de Gestión Humana	70	0,88
Grupo de Gestión Contractual	37	0,46
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	28	0,35
Oficina Asesora de Planeación	22	0,28
Subdirección Estratégica y de Análisis	15	0,19
Grupo de Control Disciplinario Interno	12	0,15
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	11	0,14
Grupo de Gestión Financiera y Contable	9	0,11
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	9	0,11
Secretaria General	7	0,09
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	5	0,06
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	2	0,03
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	2	0,03
Viceministerio de Promoción de la Justicia	2	0,03
Grupo Asuntos Legislativos	1	0,01
Grupo de Gestión Administrativa	1	0,01
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0,01
TOTALES	7969	100

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

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

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


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

PQRSD	N (Población)	Z (97%) Confianza	p (50%) variabilidad positiva	q (50%) variabilidad negativa	e error (d)	n1 (muestra)
	7969	2,97	0,5	0,5	0,03	1751

Una vez calculado el tamaño de la muestra, que equivale a 1751, se estableció el tamaño de la muestra para cada dependencia, de acuerdo con el peso ponderado de la suma de PQRSD 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	CANTIDAD PQRSD	PESO %
Grupo de Servicio al Ciudadano	577	32,95
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	416	23,76
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	270	15,42
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	85	4,85
Dirección Jurídica	75	4,28
Dirección de Justicia Transicional	78	4,45
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	70	4,00
Dirección Justicia Formal	52	2,97
Dirección de Asuntos Internacionales	33	1,88
Grupo de Gestión Documental	30	1,71
Grupo de Gestión Humana	19	1,09
Grupo de Gestión Contractual	8	0,46
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	8	0,46
Oficina Asesora de Planeación	6	0,34
Subdirección Estratégica y de Análisis	4	0,23
Grupo de Control Disciplinario Interno	4	0,23
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	4	0,23
Grupo de Gestión Financiera y Contable	2	0,11
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	3	0,17
Secretaría General	3	0,17
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	1	0,06
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	1	0,06
Viceministerio de Promoción de la Justicia	1	0,06
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0,06
TOTALES	1751	100

Seleccionada la muestra de 1751 PQRSD para el semestre, la Oficina de Control Interno evaluó y verificó el cumplimiento normativo y procedimental en la atención de las PQRSD

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

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 octubre y noviembre de 2020, a las dependencias responsables para que se pronunciaran al respecto de las inconsistencias encontradas en la muestra, aclarando, y a la vez, promoviendo un informe final más depurado, que permita ofrecer oportunidades de mejora para el MJD.

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

Finalmente, vale la pena señalar que, además de los reportes citados anteriormente, también se tuvieron en cuenta los documentos publicados en la página web del Ministerio, en el espacio diseñado para el acceso de los ciudadanos, en el enlace de transparencia del Ministerio de Justicia y del Derecho y los aportados por el GSC y GGD.

4. Desarrollo de la Auditoría:

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

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”.

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

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

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

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

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación																					
		Si	No																						
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 5, numeral 1.</p> <p>Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.</p> <p>Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</p>	X		<p>El MJD permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRSD, para lo cual tiene dispuesto, según la resolución 332 de 2016² los siguientes canales oficiales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención presencial 2. Buzón de sugerencias 3. Telefónico 4. Virtual 5. Servicio Postal <p>Se verifica que, en la página WEB del ministerio, se le informan al ciudadano los canales de atención disponibles; se resalta también que la información se encuentra en inglés y en lengua wayuu³</p> <p>Se evidencia que los medios de entrada de las PQRSD analizadas en la muestra, según lo arrojado por el EPX, fue:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>MEDIO</th> <th>CANT.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicio postal</td> <td align="center">17</td> <td align="center">0,97</td> </tr> <tr> <td>ventanilla</td> <td align="center">383</td> <td align="center">21,87</td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico</td> <td align="center">1124</td> <td align="center">64,19</td> </tr> <tr> <td>Sistema WEB</td> <td align="center">226</td> <td align="center">12,91</td> </tr> <tr> <td>Teléfono</td> <td align="center">1</td> <td align="center">0,06</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td align="center">1751</td> <td align="center">100,00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se puede concluir aquí que los ciudadanos, en un 77,1%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, presentándose un aumento del 12,1%, en el uso de esos medios, respecto al semestre anterior⁴.</p>	MEDIO	CANT.	%	Servicio postal	17	0,97	ventanilla	383	21,87	Correo electrónico	1124	64,19	Sistema WEB	226	12,91	Teléfono	1	0,06	TOTAL	1751	100,00
MEDIO	CANT.	%																							
Servicio postal	17	0,97																							
ventanilla	383	21,87																							
Correo electrónico	1124	64,19																							
Sistema WEB	226	12,91																							
Teléfono	1	0,06																							
TOTAL	1751	100,00																							

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

³ <https://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/Canales-de-Atenci%C3%B3n>

⁴ En el anterior informe (junio de 2020), estaba en un 65%.


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

Ley 1437 de 2011	Artículo 7, numeral 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.	X	En la página WEB del MJD se encuentra el menú del servicio al ciudadano; en el enlace de "más servicios" se ubica la carta de trato digno ⁵ Se verifica que, en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, como también tres canales de atención, telefónico, presencial, virtual. El ciudadano puede entender en esa carta, que las redes sociales Facebook, Twitter, YouTube, son canales bidireccionales habilitados para interactuar, con el fin de obtener la respuesta al requerimiento de la PQRSD; se recomienda revisar la carta publicada, para que se consignen y separen los canales habilitados para la atención de PQRSD y los otros canales por los que se pueden recibir comentarios.
Ley 1437 de 2011	7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.	X	Mediante la Resolución 685 de 2017, 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. http://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Normatividad1/Resolucion%200685%20del%2011%20de%20septiembre%20del%202017%20Grupos%20Inter%20nos%20de%20Trab
Decreto 1081 de 2015	Artículo 2.1.1.6.2. <i>Informes de solicitudes de acceso a información.</i> De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.	X	Se evidencia que el MJD presenta en su página WEB los informes consolidados de PQRSD del segundo y tercer trimestre de 2020, los cuales se pueden ver en: https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/ServicioCiudadano/Informes_sc/Informe%20PQRSD_II%20TRIM%202020%20FINAL%20PUBLICAR.pdf?ver=2020-10-01-111950-267 https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/ServicioCiudadano/Informes_sc/Informe%20PQRSD_III%20TRIM%202020%20version%20final%2023%20noviembre.pdf?ver=2020-11-24-155210-397 También 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. Sobre el particular, vale la pena afirmar que la OCI genera un informe autónomo sobre cumplimiento asociado a las normas sobre transparencia y acceso a la información pública que, a su turno, es reforzado por la evaluación de la Procuraduría General de la Nación a través del ITA. En este caso, el MJD cuenta con niveles destacados de cumplimiento.

⁵ https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/ServicioCiudadano/carta_de_trato_digno.pdf

 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 PQRSD 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-MEM20-0005102 del 1 de septiembre de 2020, envió al ministro el informe consolidado de PQRSD del segundo trimestre de 2020 y por memorando MJD-MEM20-0006603 del 23 de noviembre, envió el informe consolidado del tercer trimestre de 2020. Lo anterior será tenido en cuenta en el marco de la evolución del plan de mejoramiento correspondiente ya que dicha circunstancia había sido objeto de hallazgos de auditoría interna.</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p>Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>	X	<p>En cumplimiento a lo ordenado en la Constitución Política, así como en las Leyes 734 de 2002, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y demás legislación concordante, mediante Resolución 0685 del 11 de septiembre del 2017, se organizaron algunos grupos internos y se establecieron las funciones del Grupo de Servicio al Ciudadano, como dependencia encargada de las PQRSD.</p> <p>http://www.minjusticia.gov.co/Servicio-al-Ciudadano/ServicioAlCiudadano</p>
	<p>Artículo 76. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.</p>	X	<p>La OCI realiza la vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRSD; 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 enlace de transparencia:</p> <p>http://minjusticia.gov.co/Ministerio/Planeaci%C3%B3n-Gesti%C3%B3n-y-Control/Informes-Auditorias-Control-Interno/Auditorias-Internas/2020.aspx</p>
	<p>Artículo 76. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	X	<p>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>https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebAnonymous https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS</p>

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

Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015	Artículo 2.1.1.3.1.2 Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.	X	<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; 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 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 PQRSD, dentro de los 5 días siguientes al vencimiento de cada mes, evaluando las PQRSD cuyo plazo de respuesta vencía del 1º al 31 de cada mes.

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

PQRSD	Número de PQRSD	%
Oportunas	1562	89,20
Extemporáneas	19	1,09
Oportunas, sin comprobante de envío adjunto en EPX	151	8,62
Sin respuesta	1	0,06
Oportunas, con problemas de envío	18	1,03
Total	1751	100

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar⁶ que el 98,85% de las PQRSD del MJD se tramitan oportunamente en EPX, si se tienen en cuenta las respuestas oportunas, aunadas a las respuestas oportunas que no cuentan con comprobante de envío adjunto en EPX y las respuestas oportunas en EPX, pero con problemas de envío. Empero, todavía persisten márgenes mínimos de desatención por extemporaneidad y por falta de respuesta.

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

⁶ Con un grado de confiabilidad del 97%

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

de las entidades y organismos públicos, el Gobierno Nacional ordenó, en el Artículo 5 del Decreto Ley 491 de 2020, ampliar el término de los derechos de petición⁷.

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

En el seguimiento realizado, se encontraron 19 PQRSD atendidas extemporáneamente⁸; lo que quiere decir que, tanto el oficio de respuesta, como la gestión de envío, se realizaron después del vencimiento del término.

A continuación, se observan las dependencias y los comentarios otorgados por las mismas cuando la OCI solicitó una retroalimentación, para poder entender la causa origen y trazar las recomendaciones que se consignan al final; entre paréntesis, después del nombre de la dependencia, se indica el número de peticiones extemporáneas y al final se anotan algunas sugerencias para que en el futuro se minimice o evite esta situación.

DIRECCIÓN DE POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA (7)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0014992	27/05/2020	28/05/2020	Correo electrónico 28/05/2020	“Se dio respuesta a la peticionaria mediante oficio Ofi20-0014992 de fecha 28 de mayo de 2020, el mismo día se envió vía correo electrónico a la destinataria al Email: pu401923@gmail.com, se notifica a la peticionaria desde la plataforma EPX el 28.05.2020, como figura en la trazabilidad; no obstante, mi respuesta fue elaborada y enviada para la revisión, aprobación y correspondiente firma el 24 de mayo de 2020, el cual esta fue firmada y radicada por el Director el 28 de Mayo de 2020.”	Es extemporánea; de acuerdo a la trazabilidad del EPX, se encuentra que la DPCP inicia el trámite interno de respuesta el 24-05-2020 (con tiempo); sin embargo, el oficio definitivo fue firmado y enviado un día después del vencimiento del plazo.

⁷ “ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción (...). En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

⁸ Del total de 1751 analizadas por la OCI en el semestre, que corresponde a un 1,09% de incumplimiento para el MJD.

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al petitionerario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0014631	22/05/2020	19/06/2020	correo electrónico 19/06/2020	“petición que fue elevada por el ciudadano petente privado de la libertad en carta abierta y que se toma como derecho de petición de información bajo los términos del decreto 491 de 2020 con fechas de ingreso traslado presidencia de la republica 22 - 05.20202 , por traslado y que se recibe el 7 de abril por correspondencia y se reparte para respuesta de fondo la cual se sustancia y proyecta para firma del señor director, el documento tiene 2 radicaciones distintas ext. 0036623 y MJD-2014631 se enviaron contestaciones del mismo acorde a los términos extendidos por el decreto de emergencia en repuesta de mayo 18 OF20-00051460 y otra de 19 de mayo de 20202 OF-12000514060 al respetivo petitionerario.” (sic)	Aunque se entiende que por la pandemia aumentaron notablemente las PQRSD por personas privadas de la libertad; se encuentra que es extemporánea; el radicado es del 07-04-2020, la respuesta debió darse hasta el 23-05-2020; la petición culminó su proceso de elaboración y envió 18 días hábiles después del vencimiento de ese término. De acuerdo a la respuesta dada por la dependencia, revisado en el EPX, el MJD-EXT20-0036623 corresponde a otro petitionerario y cuya respuesta fue dada por otra dependencia.
MJD-EXT20-0036547	24/07/2020	31/07/2020	Correo electrónico 31/07/2020.	“Fecha de traslado 29/7/2020 con evidencia correo electrónico subida a EPX”	Es extemporáneo, se trata de un traslado por competencia y en la misma respuesta dada por la DPCP se cita el artículo 21 del CPACA, es decir el traslado y comunicación al petitionerario debe efectuarse dentro de los 5 días siguientes al radicado en el MJD (el Decreto 491 no amplió el término para traslados); fue radicado el 16-07-2020, vencía el 24-07-2020, y se dio el traslado después de esta fecha. Se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual la fecha en EPX no arroja alarma.
MJD-EXT20-0043680	25/08/2020	26/08/2020	Correo electrónico 26/08/2020.	“Fecha de notificación a petitionerario y traslado 26/08/2020.”	Es extemporáneo, se trata de un traslado por competencia y en la misma respuesta dada por la dependencia se cita el artículo 21 del CPACA, es decir el traslado y comunicación al petitionerario debe efectuarse dentro de los 5 días siguientes al radicado en el MJD; vencía el 25 de agosto y se dio el

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al petitionerario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
					traslado después de esa fecha. Se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual la fecha en EPX no arroja alarma.
MJD-EXT20-0041295	13/08/2020	19/08/2020	Correo electrónico 19/08/2020	En principio no considero necesario hacer el traslado ya que se trata de un derecho de petición de fondo, no obstante, para dar mayor atención al derecho petición se realizó traslado el 19 de agosto a los 8 días de haberse recibido la petición.	Es extemporáneo, se trata de un traslado por competencia y en la misma respuesta dada por la dependencia se cita el artículo 21 del CPACA, es decir el traslado y comunicación al petitionerario debe efectuarse dentro de los 5 días siguientes al radicado en el MJD; vencía el 13 de agosto y se dio el traslado tres días después de esta fecha, informando al petitionerario 10 días después. Se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual, la fecha en EPX no arroja alarma.
MJD-EXT20-0040839	11/08/2020	11/09/2020	Correo electrónico 11/09/2020	Se dio respuesta a la petitioneraria mediante Ofi20-0030559 del 16 de septiembre de 2020 y el mismo día se notifica a la petitioneraria a su correo electrónico: secretariadeplaneación@tumacónariño.gov.co, desde la plataforma del EPX tal como figura en la trazabilidad, razón por la cual la respuesta se dio en término legal, toda vez que su vencimiento era el día 17 de septiembre de 2020. Por lo anterior, la respuesta NO fue extemporánea.	Es extemporáneo, se trata de un traslado por competencia y en la misma respuesta dada por la dependencia se cita el artículo 21 del CPACA, es decir el traslado y comunicación al petitionerario debe efectuarse dentro de los 5 días siguientes al radicado en el MJD; vencía el 11 de agosto y se dio traslado después de esta fecha, informando al petitionerario 24 días después. Se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual la fecha en EPX no arroja alarma.
MJD-EXT20-0042093	22/09/2020	28/09/2020	correo electrónico 28/09/2020	Hubo confusión en la revisión de los vencimientos del mes de agosto lo que generó que los términos de respuesta no se cumplieran a cabalidad.	Es extemporáneo, radicado el 10/08/2020, de acuerdo a la trazabilidad en el EPX se firmó y envió después del vencimiento del término; se observa que no se realizó el cambio de tipología, por lo cual la fecha en EPX no arroja alarma.

La cantidad de PQRSD, en el semestre de análisis, aumentó notablemente para la DPCP, teniendo origen en solicitudes, que se originaron básicamente por personas privadas de la libertad en establecimientos carcelarios y que tienen que ver con la pandemia; se acota que

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

la Dirección respondió el 97,40% en tiempo y se presentaron problemas con 7 PQRSD⁹. Los problemas identificados, origen de la extemporaneidad, se asocian a algunas demoras en los traslados por competencia¹⁰ y en que se tramitan algunas con una tipología que no corresponde¹¹, debiendo aplicar un tiempo más corto; por lo que se recomienda, una vez recibido el requerimiento, revisar que la tipología asignada por el GGD, sea la correcta; en caso contrario, solicitar el cambio con el fin de que la misma Dirección y el GSC como segunda línea de defensa, pueda generar las alertas tempranas diarias y semanales, con la información que arroja el EPX; también, se pudo observar, por la trazabilidad del gestor documental, demoras internas en la revisión de las respuestas.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO (2)

Número de Radicación	Vence	Respuesta	Evidencia entrega comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0033557	14/07/2020	15/07/2020	Correo electrónico 15/07/2020	Se adjunta oficio firmado en el sistema de gestión documental-EPX.	Es extemporáneo; el oficio se elaboró y envió un día después del vencimiento del término, se trataba de un traslado por competencia, cuyo vencimiento era el 14-07-2020, igualmente en la trazabilidad del EXT se evidencia un cambio de tipología, después de vencido el término. Se verifica que posteriormente se adjuntó el oficio firmado; se recuerda que una vez recibido el requerimiento debe ser revisado y solicitar los cambios de tipología de manera inmediata.
MJD-EXT20-0030650	15/07/2020	23/07/2020	Correo electrónico 23/07/2020	Se adjunta oficio firmado en el sistema de gestión documental-EPX	Es extemporáneo, el oficio se elaboró y envió después del vencimiento del término; lo anterior teniendo en cuenta que su vencimiento era el 8 de julio de 2020, por cuanto se debía pedir aclaración al peticionario dentro de los 10 días siguientes al recibido, de acuerdo a los artículos 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, ya que la petición estaba incompleta. Se verifica que posteriormente se adjuntó el oficio firmado

Para la muestra de 577 PQRSD evaluadas al GSC, se encontraron dos extemporáneas, que equivalen al 0,35%; quiere decir que se respondieron el 99,65% de los requerimientos, cumpliendo los tiempos; los dos problemas identificados se asocian con el cambio tardío de la tipología y con la consulta del contenido de la PQRSD, una vez recibida por la dependencia, cuando se encuentra incompleta y se debe pedir aclaración; para así determinar los tiempos reales de respuesta y evaluar si amerita el cambio de tipología inicial.

⁹ De 270 PQRSD evaluadas, que son el 2,60% de la muestra.

¹⁰ Cuyo término no fue ampliado por el Decreto de emergencia.

¹¹ Se tramitan con una tipología incorrecta y no se efectúa el cambio, lo que ocasiona que no se le responda en tiempo al ciudadano.


 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 (10)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0007230	13/04/2020	15/04/2020	Correo electrónico 15/04/2020	La tipología asignada inicialmente era errada, en la trazabilidad hubo demora en la respuesta, sobre la cual ya se retroalimentó a los funcionarios que hicieron parte de la cadena de esta revisión y se solicitó la asignación correcta de tipología, se tomaron acciones de mejora respecto de la oportuna respuesta y se capacitó a quienes asignan tipologías a la información entrante.	Es extemporáneo; el oficio se elaboró y envió después del vencimiento del término; revisada la trazabilidad en el EPX se evidencia que el cambio de tipología es tardío. La DCFSQE informa que aplica acción de mejora en radicación interna de la dependencia
MJD-EXT20-0007226	13/04/2020	15/04/2020	Correo electrónico 15/04/2020	La tipología asignada inicialmente era errada, en la trazabilidad hubo demora en la respuesta, sobre la cual ya se retroalimentó a los funcionarios que hicieron parte de la cadena de esta revisión y se solicitó la asignación correcta de tipología, se tomaron acciones de mejora respecto de la oportuna respuesta y se capacitó a quienes asignan tipologías a la información entrante.	Es extemporáneo; el oficio se elaboró y envió después del vencimiento del término; revisada la trazabilidad en el EPX se evidencia que el cambio de tipología es tardío. La DCFSQE informa que aplica acción de mejora en radicación interna de la dependencia
MJD-EXT20-0007229	13/04/2020	15/04/2020	correo electrónico 15/04/2020	La tipología asignada inicialmente era errada, en la trazabilidad hubo demora en la respuesta, sobre la cual ya se retroalimentó a los funcionarios que hicieron parte de la cadena de esta revisión y se solicitó la asignación correcta de tipología, se tomaron acciones de mejora respecto de la oportuna respuesta y se capacitó a quienes asignan tipologías a la información entrante.	Es extemporáneo; el oficio se elaboró y envió después del vencimiento del término; revisada la trazabilidad en el EPX se evidencia que el cambio de tipología es tardío. La DCFSQE informa que aplica acción de mejora en radicación interna de la dependencia

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al petionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0026182	17/07/2020	21/07/2020	correo electrónico 21/07/2020	No hicieron ningún comentario	Es extemporáneo; el oficio se elaboró y envió después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0029973	5/08/2020	6/08/2020	sin comprobante de entrega	No hicieron ningún comentario	Extemporáneo; el oficio se elaboró y envió después del vencimiento del término; igualmente en EPX no se encuentra adjunto la evidencia de envío o entrega del oficio al petionario
MJD-EXT20-0034123	24/08/2020	16/09/2020	correo electrónico 16/09/2020	No hicieron ningún comentario	Extemporáneo; el oficio se elaboró y envió después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0040638	20/08/2020	21/08/2020	correo electrónico 21/08/2020	No hicieron ningún comentario	Extemporáneo, el oficio se elaboró y envió después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0030625	6/08/2020	16/09/2020	correo electrónico 16/09/2020	No hicieron ningún comentario	Extemporáneo; el oficio se elaboró y envió después del vencimiento del término.
MJD-EXT20-0036373	18/08/2020	26/08/2020	correo electrónico 26/08/2020	No hicieron ningún comentario	Extemporáneo; el oficio se elaboró y envió después del vencimiento del término.

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0030045	5/08/2020	6/08/2020	Sin comprobante de entrega	No hicieron ningún comentario	Es extemporáneo; el oficio se elaboró después del vencimiento del término, igualmente en EPX no se encuentra adjunto la evidencia de envío o entrega del oficio al peticionario

Los dos problemas detectados por la OCI, en este punto, para la Subdirección¹² consisten en que, inicialmente se asigna una tipología que otorga mayor tiempo (por ejemplo concepto), siendo que la PQRSD tiene menor plazo, como también en los cambios de tipologías tardíos, lo que ocasiona el vencimiento de los términos para dar respuesta; por lo anterior, se recomienda una vez recibidos los requerimientos, revisar el contenido material de la PQRSD y solicitar los cambios de tipología al GGD, de manera inmediata; por otra parte, reforzar los controles para evitar el vencimiento de términos.


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

Aquí se encuentran las 18 PQRSD cuyo oficio de respuesta fue elaborado y firmado dentro del tiempo; sin embargo, sobrepasa el término prudencial de 2 días, que considera la OCI es suficiente para su gestión de envío¹³; generando un problema por parte de la dependencia, que debería asegurarse que la respuesta tramitada por el MJD sea comunicada al ciudadano por el medio apropiado, y a la vez, para el Grupo de Gestión Documental, quien tiene a su cargo la gestión de envío.

En las muestras generadas por el GSC que se consignan en los informes trimestrales, este tipo de casos no son susceptibles de rastreo pues el aplicativo EPX no genera este tipo de reporte, con el fin de requerir a las áreas responsables. Se sugiere incluir en el reporte de EPX (y/o que dicha dependencia genere el requerimiento funcional para que el proveedor tecnológico lo incorpore) la fecha de envío de la respuesta, para ser revisada dentro de la muestra por el GSC.

¹² Que respondieron el 23,76 % (equivalente a 416) de las PQRSD analizadas.

¹³ Los dos (2) días constituyen el promedio en que normalmente se tarda el GGD en enviar la respuesta al peticionario; en este sentido, si bien no existe un término perentorio establecido por la Ley, es claro que no deberían darse gestiones de envío por encima de ese rango, si efectivamente aquel es el que rutinariamente se emplea para el efecto.

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

DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0038461	26/08/2020	26/08/2020	Correo electrónico 02/09/2020	Se dio respuesta con oficio MJD-OFI20-0028766 del 26 de agosto de 2020, el cual se adjuntó firmado al EPX con constancia de envío.	Aunque el oficio de respuesta se elaboró el mismo día del vencimiento del término; el envío se produjo 5 días después.

Recomendación: Diariamente, el funcionario a cargo del seguimiento en cada dependencia debe verificar que todos los oficios firmados, salieron de manera correcta por el correo del EPX, si este es el medio utilizado, de lo cual dejará constancia en la matriz de seguimiento.

DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0015730	1/06/2020	28/04/2020	Correo electrónico 29/10/2020	Se adjunta oficio debidamente firmado y el correo de notificación al peticionario	Aunque el oficio de respuesta se elaboró antes del vencimiento del término, el envío se produjo 101 días hábiles (5 meses) después.

Para este tipo de casos, se recomienda que las respuestas sean firmadas y enviadas al peticionario por el correo del EPX garantizando que el peticionario las reciba, y que las evidencias queden en la trazabilidad del documento¹⁴, en caso de que el correo no salga (no sea enviado) al peticionario, arroja una notificación de "no fue posible su envío", lo que permite buscar otra forma de entrega de la respuesta al peticionario; en cuyo caso deben adjuntarse las evidencias en el EPX.

¹⁴ Para cualquier requerimiento posterior

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

DIRECCIÓN DE POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA (8)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0013636	23/04/2020	20/04/2020	Correo electrónico 17/10/2020	Se verifica que se presentó un error en la plataforma de EPX, pues no se actualizó el registro original de los datos de la peticionaria, por ende, el documento no se envió por dicho sistema, sin embargo, al detectar esto, la presente Dirección lo remitió vía correo electrónico como se evidencia en los soportes cargados al EPX.	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía
MJD-EXT20-0019864	23/06/2020	15/05/2020	Correo electrónico 17/10/2020	En relación al radicado MJD-OFI20-0014409, se informa que, una vez revisado el informe de gestión documental, efectivamente el documento respuesta no fue enviado al destinatario por error humano, así mismo cabe señalar que fue elaborado en términos.	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía.
MJD-EXT20-0014506	22/05/2020	15/04/2020	Correo electrónico 17/10/2020	Es uno de los documentos encontrados que no se fue por el envío automático del sistema, así mismo se visualiza en la trazabilidad, se envió el día 17-10-2020 vía correo electrónico ingresando el soporte a cada uno de los oficios en su totalidad.	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía; se produce una vez la OCI solicita las evidencias al respecto; se observa que la dependencia no ejerció control a la gestión de envío de la respuesta.

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0014503	22/05/2020	21/05/2020	Correo electrónico 17/10/2020	SE ENVIA RESPUESTA A LA PETICIONARIA AL CORREO APORTADO EN EL EPX, YA QUE ES AL PETICIONARIO AL QUE LE DEBEMOS RESPONDER, Y NO A LA ENTIDAD QUE REMITE LA PETICION. (LEY 1755 QUE REGLAMENTA DEL DERECHO DE PETICION) EN ESTE CASO EL CORREO: NSOLANO@PROCURADURIA.GOV.CO ES QUIEN REMITE LA PETICION, ASI LAS COSAS SE ENVÍA LA RESPUESTA A LA PETICIONARIA: sarodyserna96@gmail.com. SIGAN DEJANDO LA ENTIDAD COMO PETICIONARIA SEGURAMENTE SE VAN A PRESENTAR MILES DE INCONSISTENCIAS. GRACIAS. (sic)	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío se produce una vez la OCI solicita las evidencias al respecto; claramente se observa que la dependencia no ejerció control a la gestión de envío de la respuesta. Se elaboró oficio MJD-OFI20-0015331 del 21/05/2020, que estaba dirigido a los miembros de los comités de DDHH, correo sarodyserna96@gmail.com , pero en la trazabilidad del EPX no se confirma, en esa fecha, recepción por parte del peticionario.
MJD-EXT20-0014960	26/05/2020	22/05/2020	Correo electrónico 17/10/2020	Me permito informarte que la evidencia del envío de la respuesta mediante correo electrónico ya fue anexada al EXT y al OFI	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía; se produce una vez la OCI solicita las evidencias al respecto; se observa que la dependencia no ejerció control a la gestión de envío de la respuesta.
MJD-EXT20-0014101	20/05/2020	20/04/2020	Correo electrónico 17/10/2020	El documento MJD-OFI20-0010276, conforme la trazabilidad fue enviado y recepcionado por la destinataria Gloria Inés Guerreño Manchego como se evidencia en la trazabilidad del documento, pero realizada la verificación en el correo de salida de EPX, el documento nunca fue enviado a la destinataria, corroborando la trazabilidad sin evidenciarse que se haya generado el envío por el sistema.	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía; se produce una vez la OCI solicita las evidencias al respecto; se observa que la dependencia no ejerció control a la gestión de envío de la respuesta.

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0014843	26/05/2020	18/05/2020	Correo electrónico 17/10/2020	La trazabilidad fue enviado y recepcionado por la destinataria Adriana María Benjumea Rúa como se evidencia, pero realizada la verificación en el correo de salida de EPX, informan que el documento nunca fue enviado a la destinataria. Así mismo cuando la dependencia se entera se remite vía correo institucional dejando el soporte de envío.	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía; se produce una vez la OCI solicita las evidencias al respecto.
MJD-EXT20-0014991	18/06/2020	4/05/2020	Correo electrónico 17/10/2020	El documento MJD-OFI20-0011105, conforme la trazabilidad fue enviado y recepcionado por la destinataria Nelsa Gutiérrez Cortés, pero realizada la verificación de trazabilidad nuevamente en el correo de salida de EPX, informan que el documento nunca fue enviado a la destinataria; es así que de nuevo se realiza el envío del documento a destinatario dejando la evidencia, por error humano.	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía. La dependencia no se percató que el correo no había salido por el EPX.

Un comentario que sobreviene del análisis de la información relacionada con esta dependencia es que, cuando se reciban PQRSD trasladados por otra entidad, estas deben ser radicadas con los datos del peticionario original y dejar también el correo de la entidad remitente, por si requiere copia de la respuesta; lo anterior con el fin de que, al momento de dar respuesta, sea enviada al correo suministrado por el peticionario.

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

DIRECCIÓN JURÍDICA (2)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0013655	23/04/2020	1/04/2020	Correo electrónico 29/10/2020	Se envían MJD-OFI20-0009991 y MJD-OFI20-0009986 por medio del correo electrónico del aplicativo EPX y por el email del funcionario, a la fecha se reitera por este mismo medio	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía; se produce una vez la OCI solicita las evidencias al respecto; se observa que la dependencia no ejerció control a la gestión de envío de la respuesta.
MJD-EXT20-0023329	8/07/2020	22/05/2020	Correo electrónico 13/11/2020	Se envía MJD-OFI20-0016328 y MJD-OFI20-0016330 por medio del correo electrónico del funcionario y por medio del aplicativo EPX MJD - OFI20 - 0016328 y MJD - OFI20 - 0016330	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía; se produce una vez la OCI solicita las evidencias al respecto; se observa que la dependencia no ejerció control a la gestión de envío de la respuesta.

Se recomienda, una vez se firme la respuesta de la PQRSD, se efectúe el envío inmediato al peticionario; por otro lado, se recomienda que las respuestas sean firmadas digitalmente, y enviadas al peticionario por el correo del EPX; garantizando que el peticionario las reciba a tiempo y que las evidencias queden en la trazabilidad del documento; en caso de que el correo no salga (no sea enviado) al peticionario, arroja una notificación de "no fue posible su envío", lo que permite buscar otra forma de envío; en cuyo caso deben adjuntarse las evidencias en el EPX.

GRUPO DE GESTIÓN HUMANA (4)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0012189	15/04/2020	26/03/2020	Correo electrónico 20/10/2020	Se evidencia que por error involuntario no se envió la respuesta en el momento que se realizó la respuesta, ya se subsano y se envió la respuesta y se envió correo al GGH para que estén alertas en los envíos de las respuestas	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía; se observa que la dependencia no ejerció control a la gestión de envío de las respuestas. El GGH informa que ya aplicó los controles de salida, para evitar en el futuro esta inconformidad

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0025030	19/06/2020	1/06/2020	Correo electrónico 20/10/2020	Se deja soporte de envío por correo electrónico en el EPX	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía.
MJD-EXT20-0035795	5/08/2020	14/07/2020	Correo electrónico 20/10/2020	Se evidencia que por error involuntario no se envió la respuesta en el momento que se realizó la respuesta, ya se subsano y se envió la respuesta y se envió correo al GGH para que estén alertas en los envíos de las respuestas	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía.
MJD-EXT20-0048287	25/09/2020	7/09/2020	Correo electrónico 20/10/2020	Se evidencia que por error involuntario no se envió la respuesta en el momento que se realizó la respuesta, ya se subsano y se envió la respuesta y se envió correo al GGH para que estén alertas en los envíos de las respuestas	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía; se produce una vez la OCI solicita las evidencias al respecto; ya fue subsanado.

El hecho de que se haya indicado, al momento de iniciar el trámite de respuesta, que se enviará por el correo electrónico, no quiere decir que salga una vez lo firme la persona autorizada; para ser enviado el oficio al peticionario, por el correo del EPX, debe efectuarse correctamente el proceso de envío, el cual, si es enviado al correo del peticionario, devuelve una notificación en la trazabilidad, así: "Correo electrónico enviado a el destinatario XX con email web.comunicaciones@hotmail.com. Asunto: Fwd: Solicitud VILLEGAS ARIAS"; de lo contrario dejará una notificación así: "No fue posible enviar el correo electrónico básico al destinatario XX con email jmasesorim@yahoo.fr. Asunto: Remiten OFI20-00079138 / IDM: Comentarios, observaciones y sugerencias al Gobierno Nacional por manejo de COVID-1; por lo tanto, se recomienda ejercer controles dentro de la dependencia que permitan mitigar el riesgo en la gestión de envío de las respuestas a los peticionarios, como también evitar inconformidades por parte de los mismos.

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

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO (2)


Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0015114	27/05/2020	6/05/2020	Correo electrónico 06/11/2020	Se adjunta evidencia de envío de oficio por correo electrónico al peticionario, través del correo de servicio al ciudadano y se carga el oficio debidamente firmado en el sistema de gestión documental-EPX	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía; se produce una vez la OCI solicita las evidencias al respecto; se observa que la dependencia no ejerció control a la gestión de envío de las respuestas.
MJD-EXT20-0018914	17/06/2020	8/05/2020	Correo electrónico 06/11/2020	Se adjunta evidencia de envío de oficio por correo electrónico al peticionario, través del correo de servicio al ciudadano y se carga el oficio debidamente firmado en el sistema gestión documental -EPX	El oficio de respuesta fue elaborado en el EPX, dentro del término; la gestión de envío es tardía; se produce una vez la OCI solicita las evidencias al respecto; se observa que la dependencia no ejerció control a la gestión de envío de las respuestas.

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 151 PQRSD, cuyos oficios de respuesta se encuentran elaborados a tiempo en el sistema; no obstante, no se encuentra adjunta la evidencia del envío en EPX de las respuestas al peticionario, con el fin de determinar si se cumplió con la atención oportuna; todas corresponden a la SCFSQE, dependencia que envía respuestas por un correo independiente (certificado de carencia SICOQ), el cual no está enlazado con el EPX; razón por la cual la OCI solicitó, antes de elaborar este informe, cargar las evidencias en el gestor documental EPX, tanto de los oficios con su respectiva firma, como de los correos de envío de las respuestas a los peticionarios, teniendo en cuenta que la dependencia no cargó las evidencias, no se logró verificar el cumplimiento para los radicados enumerados en este punto; por lo tanto, se consignan en el informe, para su respectivo seguimiento desde la segunda línea de defensa.

También se acota que, en los oficios de respuesta a los requerimientos enumerados, no se encuentra incorporada firma digital, digitalizada, o escaneada. Veamos los casos:

MJD-EXT20-0007731	MJD-EXT20-0029834	MJD-EXT20-0031344	MJD-EXT20-0037875	MJD-EXT20-0039303
MJD-EXT20-0010438	MJD-EXT20-0031697	MJD-EXT20-0029356	MJD-EXT20-0042539	MJD-EXT20-0039840
MJD-EXT20-0007220	MJD-EXT20-0035265	MJD-EXT20-0029737	MJD-EXT20-0040465	MJD-EXT20-0039611
MJD-EXT20-0007530	MJD-EXT20-0031332	MJD-EXT20-0029222	MJD-EXT20-0039563	MJD-EXT20-0046628
MJD-EXT20-0010533	MJD-EXT20-0035418	MJD-EXT20-0029379	MJD-EXT20-0038277	MJD-EXT20-0039397
MJD-EXT20-0007319	MJD-EXT20-0037492	MJD-EXT20-0030332	MJD-EXT20-0040017	MJD-EXT20-0039586

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

MJD-EXT20-0010345	MJD-EXT20-0035495	MJD-EXT20-0029770	MJD-EXT20-0039394	MJD-EXT20-0043054
MJD-EXT20-0010497	MJD-EXT20-0030261	MJD-EXT20-0030367	MJD-EXT20-0037738	MJD-EXT20-0038717
MJD-EXT20-0013734	MJD-EXT20-0034274	MJD-EXT20-0035455	MJD-EXT20-0047056	MJD-EXT20-0040950
MJD-EXT20-0020667	MJD-EXT20-0035426	MJD-EXT20-0031331	MJD-EXT20-0039356	MJD-EXT20-0041240
MJD-EXT20-0015814	MJD-EXT20-0034395	MJD-EXT20-0034102	MJD-EXT20-0039275	MJD-EXT20-0042509
MJD-EXT20-0016154	MJD-EXT20-0034888	MJD-EXT20-0034641	MJD-EXT20-0037683	MJD-EXT20-0040512
MJD-EXT20-0017396	MJD-EXT20-0035519	MJD-EXT20-0035450	MJD-EXT20-0043735	MJD-EXT20-0043982
MJD-EXT20-0024871	MJD-EXT20-0030390	MJD-EXT20-0031347	MJD-EXT20-0040892	MJD-EXT20-0042911
MJD-EXT20-0024447	MJD-EXT20-0035472	MJD-EXT20-0035761	MJD-EXT20-0043759	MJD-EXT20-0043999
MJD-EXT20-0023253	MJD-EXT20-0034055	MJD-EXT20-0029642	MJD-EXT20-0041078	MJD-EXT20-0043355
MJD-EXT20-0022269	MJD-EXT20-0030046	MJD-EXT20-0040974	MJD-EXT20-0037917	MJD-EXT20-0037814
MJD-EXT20-0021482	MJD-EXT20-0029374	MJD-EXT20-0037963	MJD-EXT20-0039351	MJD-EXT20-0038303
MJD-EXT20-0024732	MJD-EXT20-0035539	MJD-EXT20-0040458	MJD-EXT20-0040342	MJD-EXT20-0043424
MJD-EXT20-0035572	MJD-EXT20-0034500	MJD-EXT20-0038280	MJD-EXT20-0037944	MJD-EXT20-0039661
MJD-EXT20-0034930	MJD-EXT20-0029621	MJD-EXT20-0038479	MJD-EXT20-0042878	MJD-EXT20-0039322
MJD-EXT20-0029543	MJD-EXT20-0034955	MJD-EXT20-0039573	MJD-EXT20-0041465	MJD-EXT20-0041420
MJD-EXT20-0030092	MJD-EXT20-0029656	MJD-EXT20-0043841	MJD-EXT20-0039337	MJD-EXT20-0039248
MJD-EXT20-0034554	MJD-EXT20-0030938	MJD-EXT20-0038722	MJD-EXT20-0044440	MJD-EXT20-0036756
MJD-EXT20-0029233	MJD-EXT20-0029471	MJD-EXT20-0040610	MJD-EXT20-0041058	MJD-EXT20-0040058
MJD-EXT20-0029702	MJD-EXT20-0029693	MJD-EXT20-0038687	MJD-EXT20-0040481	MJD-EXT20-0039341
MJD-EXT20-0029603	MJD-EXT20-0038269	MJD-EXT20-0040365	MJD-EXT20-0041048	MJD-EXT20-0048851
MJD-EXT20-0029338	MJD-EXT20-0043174	MJD-EXT20-0040900	MJD-EXT20-0040718	MJD-EXT20-0037218
MJD-EXT20-0029464	MJD-EXT20-0037692	MJD-EXT20-0041160	MJD-EXT20-0038795	MJD-EXT20-0038282
MJD-EXT20-0029668	MJD-EXT20-0030967	MJD-EXT20-0045175	MJD-EXT20-0037306	MJD-EXT20-0043578
				MJD-EXT20-0041593

Se recomienda especialmente a la SCFSQ que:

1. Los oficios de respuestas sean debidamente firmados de manera digital, escaneada, manuscrita, etc.; y las evidencias del documento firmado queden adjuntas en el gestor documental del Ministerio.
2. Teniendo en cuenta que la SCFSQE utiliza el correo electrónico del SICOQ (certificados de carencia) para enviar respuestas de PQRSD, se recomienda solicitar la interfaz (interoperabilidad) con el EPX, con el fin de que una vez sean enviadas las respuestas, quede la evidencia en el EPX y así evitar reprocesos, que hacen ineficiente la gestión (guardar correos y adjuntar las evidencias en el EPX)

Se aclara que de acuerdo al procedimiento interno de PQRSD del MJD, el EPX es la herramienta suministrada y autorizada por el MJD para la gestión y trámite de respuestas asociadas a PQRSD; por lo que se solicita su utilización, con el fin de que la respuesta sea enviada al peticionario de manera inmediata y la evidencia quede en la trazabilidad del documento de respuesta. En el caso, excepcional de que la respuesta sea enviada por un correo diferente al del gestor documental, es obligación adjuntar las evidencias en el EPX, luego de terminar la gestión de envío.

De acuerdo a lo anterior se recomienda al GGD, en coordinación con el GSC, tener un acercamiento con la SCFSQE, con el fin de buscar mecanismos que les permitan firmar los documentos en el sistema; crearles una cultura de manejo y utilización del gestor documental EPX, y efectuarles un monitoreo permanente, que les permita superar las falencias encontradas por la OCI.

 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 1751 PQRSD, una de ellas, a cargo de la SCFSQE no fue respondida,

SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y ESTUPEFACIENTES (1)

Número de Radicación	Fecha de Vencimiento	Fecha Respuesta	Evidencia entrega comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT20-0042362	23/09/2020	Sin	Sin	En cuanto al radicado MJD-EXT20-0042362, la empresa ENERGIA INTEGRAL ANDINA S.A., EIASA, informa que en el Ministerio de Relaciones Exteriores no le apostillan un Certificado de Carencia de Informes por Tráfico de Estupefacientes, (CCITE), porque la firma del Subdirector de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas no se encuentra registrada en su base de datos. A pesar de que, evidentemente, se cometió un error en la asignación de esos radicados porque el tema no corresponde al trámite de solicitudes de CCITE, para responder a la empresa se ha estado buscando un acercamiento con las dependencias de Ministerio encargadas de registrar las firmas de los funcionarios ante determinadas entidades oficiales que así lo requieran.	Sin respuesta; en el gestor documental no se evidencia gestión.

De acuerdo a la respuesta dada por la dependencia, la OCI considera que en caso de que no se tenga claro, cual es la persona autorizada en la entidad del registro de la firma, para poder dar trámite de la solicitud, debe establecerse comunicación con el peticionario, antes de vencer el término, para informarle el motivo de la demora y un tiempo estimado de respuesta, pero no dejar sin respuesta, realizando las gestiones internas a que haya lugar. Lo anterior de acuerdo con el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015: *“Párrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

Por otra parte, como lo dijimos en el capítulo de la metodología de este informe, se advierte que los asuntos sometidos a consideración de sustancias químicas no corresponden necesariamente a PQRSD, sin que en buena parte de las ocasiones se mezclan con solicitudes asociadas a trámites, las que deberían ser atendidas con base en los términos especiales dictaminados por las normas vigentes para dichos trámites. Su tratamiento no

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

debería ser de una PQRSD, salvo que exista una connotación diferente a la del propio trámite. Esta circunstancia, enreda el modelo de atención de las PQRSD del MJD y sus cifras reales.

Por otra parte, la magnitud de las PQRSD que se allegan en materia de sustancias químicas y cannabis, permiten avizorar al lector la necesidad de preguntarse por qué constituyen la gran mayoría de PQRSD que llegan al MJD y qué se está haciendo para resolver esa situación. En ese sentido, solicitamos remitirse a la lectura de los informes sobre dichos procesos, en donde la OCI tuvo oportunidad de pronunciarse y que se encuentran publicados en la página electrónica de nuestra entidad:

https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Control_Interno/INFORME%20FINAL%20CCITE%2030102019.pdf

https://www.minjusticia.gov.co/Portals/0/Ministerio/Planeacion_gestion_y_control/auditorias%20control%20interno/auditorias%20internas/2019/INFORME%20DE%20AUDITORIA%20PROCESO%20CANNABIS%2030-04-2019%20FINAL.pdf

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 (1562), extemporáneas con comprobante de envío en EPX (17), y con gestión imprudente de envío (18); teniendo en cuenta que sobre ellas se tuvo certeza del envío de la contestación al peticionario. Veamos dicha clasificación:

Medio de envío	Número de PQRSD	% Participación
Correo electrónico por EPX	1034	64,68
Correo electrónico por fuera de EPX	537	33,69
Correo certificado	10	0,63
Otros (a la mano, por aviso)	16	1,00
Total	1594	100

Analizado en cuadro anterior, se encuentra que las respuestas a las PQRSD son enviadas así:


El 64,68% por correo electrónico asociado al EPX¹⁵; el 33,69% por correos electrónicos distintos al EPX¹⁶ (SICOQ, SICAAC, institucionales, servicio al ciudadano); el 0,63% por correo certificado¹⁷; el 1% por otros medios¹⁸ (entrega a la mano, notificación por aviso).

¹⁵ Con un aumento del 24,68% respecto al semestre anterior, que estaba en un 40%.

¹⁶ Con una disminución del 9,31% respecto al semestre anterior, que estaba en un 43%.

¹⁷ Con una disminución del 15,37% respecto al semestre anterior, que estaba en el 16%.

¹⁸ Porcentaje que se mantiene igual respecto al semestre anterior

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

El medio más utilizado para el envío de las respuestas asociadas a las PQRSD del MJD es el correo electrónico, con un 98,37% de participación (sumando correo de EPX y otros correos institucionales) 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

Se recomienda a las dependencias que aún no utilizan el correo del EPX, utilizarlo para enviar las respuestas por ese correo; lo cual permite consultar la trazabilidad de la respuesta, tener las evidencias para consulta inmediata, asociar oficios enviados al mismo petionario, como también permite la conformación del expediente electrónico de PQRSD de cada dependencia y les evita a los usuarios el proceso de cargar la evidencia del envío realizado por otro medio. Por otra parte, siendo la más importante, permite cumplir con el procedimiento vigente, pues aquel indica que toda la correspondencia debe ser gestionada a través de dicho aplicativo.

4.4 Tipologías de correspondencia – EPX.

Se observó por parte de esta auditoría, que el GGD designó un servidor público, con el fin de validar con las áreas las tipologías documentales usadas en el MJD, para la depuración y selección de las mismas, con el fin de fortalecer el conocimiento del buen manejo de las PQRSD. La tarea de homologación se encuentra en una fase final; el GGD envió, el 28 de octubre, al GSC la matriz de homologación; y el 12 de noviembre el GGD envió el archivo con la revisión, respecto a las tipologías que aplican para la gestión de PQRSD, que serán incorporadas en el gestor documental.

Es muy importante aquí rescatar lo ya dicho en relación con las actuaciones de CCITE y cannabis que están siendo manejadas a través de PQRSD, cuando en realidad corresponden a actuaciones que se deberían desplegar en virtud del procedimiento especial establecido para aquellos trámites, los cuales exigen términos especiales, distintos a los de PQRSD. Lo anterior, sin perjuicio de entender que podrían haber también PQRSD en dichos trámites, como por ejemplo una denuncia de naturaleza disciplinaria o una petición en interés particular asociada al estado del trámite o a la obtención de copias del expediente, entre otros casos. Es una acción que se debe analizar con profundidad por la dependencia dueña del proceso: Subdirección de Sustancias Químicas, y por la segunda línea de defensa constituida por el GSC y GGD.

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 no conformidades que la OCI ha identificado en la gestión de las PQRSD, que impactan la debida y oportuna atención a los grupos de interés.

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

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

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

Metas que pretenden superar las siguientes causas:

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

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

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

Metas que pretenden superar las siguientes causas:

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

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

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:


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

El Plan presenta avances en todas las metas, según seguimiento de la OCI, de octubre de 2020, aunque aún no ha sido dado el concepto de efectividad para ninguna de las acciones. Las tres (3) acciones de mejoramiento se encuentran en término, cuyo plazo de cumplimiento vence el 31 de diciembre de 2020, momento en el cual será evaluado su cumplimiento y su efectividad; es pertinente citar aquí que, en relación con la remisión del informe de PQRSD al señor ministro -por orden legal-, esta circunstancia ya se ha venido superando, evidenciándose la entrega al despacho del informe de PQRSD por parte del GSC.

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 riesgos¹⁹ asociados a la atención de PQRSD. 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, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, de manera adecuada y oportuna. Es importante precisar que, revisada la matriz de riesgos y controles aportada por el GSC, se observó que el grupo tienen identificado un evento de riesgo para el proceso a su cargo, asociado a seis causas, y seis controles que pretenden evitar o mitigar.

¹⁹ El riesgo es entendido como la posibilidad de que ocurra un acontecimiento, que tenga un impacto en el alcance de los objetivos.

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

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
<p>Incumplimiento de los términos establecidos para responder PQRSD a los grupos de interés del Ministerio</p>	<p>El evento de riesgo definido es de incumplimiento en los términos, que tiene cinco causas identificadas en la matriz:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de conocimiento para el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental que soporta la gestión de las PQRSD. 2. Incorrecto reparto de las PQRSD a las dependencias a través del Sistema de Gestión Documental. 3. Falta de autocontrol de los colaboradores para dar respuesta a las PQRSD. 4. Fallas del aplicativo EPX. 5. Indebido seguimiento y control en la atención de PQRSD por parte del GSC. <p>Para mitigar ese riesgo se han establecido seis controles, para atacar las posibles causas, que se resumen así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El GGD al menos una vez al año, realizará una capacitación sobre el uso adecuado del Sistema de Gestión Documental, según los lineamientos del Manual de Archivo y Correspondencia de la Entidad, a servidores y contratistas de las diferentes dependencias, 2. El GGD cada año, a fin de generar una adecuada distribución de correspondencia al interior de la entidad, programara y realiza capacitaciones con cada dependencia sobre las tipologías documentales de su competencia. 3. Los enlaces de las dependencias una vez al mes, para generar alertas tempranas respecto al cumplimiento de los términos de las PQRSD, realizarán seguimientos internos a la gestión de estas, de acuerdo con las directrices del Grupo de Servicio al Ciudadano. En caso de que el enlace de PQRSD no realice el seguimiento, el GSC procederá a hacer un requerimiento al líder de la dependencia para que este de cumplimiento a la tarea asignada. Si al momento de realizar el seguimiento, el enlace detalla PQRSD próximas a vencerse, de forma inmediata informará a la persona responsable en EPX de esta situación para evitar su vencimiento. 4. El Grupo de Servicio al Ciudadano una vez publicado el informe trimestral de PQRSD, para promover el autocontrol de los colaboradores en el tema, realizará el reconocimiento institucional de las tres (3) dependencias con los mejores desempeños en cada periodo de medición, a través de su divulgación vía mailing interno. En caso de que se presenten empates se incluirán en el reconocimiento y si una dependencia presenta una reducción significativa (más del

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

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
	<p>10%) en sus resultados se enviará un correo alertando sobre la situación para la revisión interna de esta.</p> <p>5. El Grupo de Servicio al Ciudadano semanalmente, con el fin de generar alertas oportunas a las dependencias de la Entidad y en su rol de segunda línea de defensa, enviará correo electrónico a todas las dependencias que tengan PQRS asignadas, sobre próximos vencimientos de términos para responder. En caso de que el destinatario se encuentre en alguna situación administrativa que signifique su no lectura, se remitirá el reporte al personal asignado por el enlace.</p> <p>6. El Grupo de Servicio al Ciudadano trimestralmente para realizar control y seguimiento del estado de PQRS realizara un informe sobre estas, el cual publicará en la página WEB y se llevará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño En caso de que se identifiquen Incumplimiento en términos de respuesta se realizará el envío de un reporte a la OCID²⁰ y así mismo se realizará una divulgación con las diferentes dependencias sobre los resultados del informe.</p> <p>Se comenta que el único evento de riesgo es de incumplimiento; la OCI líneas adelante, describirá dos riesgos que pueden afectar la gestión de PQRS.</p> <p>Se encuentra que el control 4 que se encuentra en la matriz, que contempla que el GSC realizará un reconocimiento a las dependencias con mejores desempeños, en realidad no se puede definir como un control detectivo (que se ejecuta al momento de estar realizando la actividad), por lo cual se sugiere eliminarlo como control; se trata más de un incentivo para el cumplimiento.</p> <p>También el control 6, en el sentido de consignar el informe legal trimestral a cargo del GSC y enviar las no conformidades de incumplimiento de términos a la OCID, para esta oficina no es un control detectivo (al momento de ejecutar la actividad) para mitigar el riesgo. Posiblemente se trate de un control posterior que puede incidir en la corrección de los problemas, si se generan acciones de mejora de orden preventivo.</p> <p>La OCI encuentra adecuados los otros 4 controles establecidos para el posible evento; por lo cual en la presente auditoría evaluará la ejecución de estos controles, que pretenden mitigar el riesgo identificado en la gestión de las PQRS.</p>

²⁰ Oficina de Control Interno Disciplinario

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

Revisión de la ejecución de los controles:

Se solicitó tanto al GSC, como al GGD, las evidencias de la ejecución de los controles establecidos en la matriz y se procede a efectuar un análisis de su aplicación:

Se verifica que el GGD ha realizado capacitaciones virtuales, sobre el manejo del gestor documental, a los servidores de diferentes dependencias; en julio los días 13, 27, 28, 29, 30 y en agosto, el día 3. Se verifica que servidores de la SCFSQE han recibido las capacitaciones en temas como creación de documento, combinación de correspondencia, consulta maestra. Se recomienda para unas próximas sesiones reforzar en el tema de envío de las respuestas por el correo electrónico del EPX.

Se verifica la realización de capacitaciones²¹ entre servidores del GGD y otras dependencias, sobre las funciones de cada dependencia y las diversas tipologías, de acuerdo con la normatividad, para radicación; en los días 29 de abril, 19 de junio, 14 de julio, 13 de agosto, 11 de septiembre y 16 de septiembre de 2020.

Se verifica que el GSC envía periódicamente a las dependencias el reporte informativo de consulta diaria que incluye diferentes comunicaciones registradas en el sistema de correspondencia EPX con fecha de vencimiento.

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

A continuación, se proponen dos eventos de riesgo y su control, con el fin de que sea evaluada su incorporación o ajustar, por el GSC:

RIESGO 1: Ausencia de seguridad en la firma asociada a las respuestas de PQRSD en EPX.

Control: El enlace de PQRSD de cada dependencia, cada vez que se envía un oficio de respuesta de PQRSD, verificará que cuente con la firma digital del autorizado, o que en caso de contingencia (por no poder usar el token o por fallas en el aplicativo), realizará las gestiones para que se suscriba por el autorizado el documento respuesta; dejando la evidencia (de que el documento fue firmado por el autorizado) en el gestor documental; consignado su actuación en el cuadro de seguimiento diario.

Considera la OCI que el anterior evento de riesgo se materializó en la SCFSQE, por cuanto los oficios, que fueron enviados como respuesta a los peticionarios, y que se encuentran incorporados en el gestor documental, los cuales fueron enumerados en el punto 4.2.3 de este

²¹ Solicitadas por el GGD a través de los memorandos MJD-MEM20-0004911 y MJD-MEM20-0006616

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

informe no cuentan con firma digital, ni digitalizada, ni escaneada, ni manuscrita y aunque fueron tramitados en la Subdirección, no se adelantó el trámite de firma digital por token o de otra manera.

La subdirección ha explicado, en comunicación del 6 de noviembre de 2020:

“ Las PQRSD tramitadas en esta subdirección con ocasión de la declaratoria de emergencia económica, social y ecológica en la que se ordenó, entre otras medidas, el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia mediante Decretos 457 del 22 de marzo de 2020 , Decreto 531 del 8 de abril 2020 , Decreto 593 del 25 de abril de 2020 , Decreto 636 del 6 de mayo de 2020 (prorrogado por el Decreto 689 del 22 de mayo de 2020), el Decreto 749 del 28 de mayo de 2020, y demás Decretos que surgieron, imposibilitaron la implementación de la firma digital por trámites internos administrativos de nuestra cartera ministerial, razón por la cual el subdirector de la época no contaba con este mecanismo digital, lo que conllevó a que se estableciera como plan de contingencia el dar respuesta las PQRSD a través del correo electrónico certificadosdecarencia@minjusticia.gov.co, mecanismo idóneo y autorizado para poner en conocimiento de los peticionarios las respuestas dadas a sus solicitudes.


Aunado a lo anterior, con ocasión a los criterios del núcleo esencial del derecho fundamental de petición que deben cumplir todas las respuestas a las PQRSD, establecidas en los Procedimiento Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés, Código P-GG-01, Versión 1, con vigencia del 22 de mayo de 2020, se evidencia que esta Subdirección ha dado cumplimiento a las mismas, especialmente a la relacionado con la notificación de la PQRSD, siendo ésta definida como “la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta”.

Tal fue la contingencia causada a raíz de la pandemia mundial, que tanto la dependencia de Secretaría General así como esta Subdirección, con la aprobación y voluntad del responsable del proceso, emitieron diferentes actuaciones de sus competencias sin firma digital, como se puede leer en la Procedimiento supra y en el Manual de Servicio al Ciudadano, Código M-GG-01, versión 1, con vigencia del 22 de mayo de los corrientes, refiriendo que “(...) en atención al objeto del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, el responsable del proceso manifiesta su aprobación y voluntad de que se realice la correspondiente publicación (...) mediante correo electrónico”, para argumentar que el documento fue “(...) APROBADO POR EL RESPONSABLE – SIN FIRMA”.

En este orden de ideas, con relación a las PQRSD que no cuenta con la firma digital, el servidor responsable de su aprobación, una vez cumplidos los criterios del núcleo esencial del derecho fundamental de petición previos a la notificación, se procedía a realizar esta última por medio del correo electrónico autorizado para tal fin.

Asimismo, al remitirse las respuestas a las peticiones vía correo institucional, éste permite realizar una revisión de la trazabilidad por ser el mecanismo idóneo, pertinente, eficaz y autorizado para dar respuesta de fondo a las PQRSD tramitadas en esta Subdirección, con el fin de dar cumplimiento a lo consagrado en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, siendo estas respuestas cargadas a la trazabilidad de las peticiones en el MJD-EXT de cada una de ellas.

Ahora bien, con los últimos cambios de directivos surgidos, no es posible que el Dr. Dumar Javier Cárdenas firme las PQRSD por cuanto dejó el cargo de subdirector a mediados del mes de octubre, razón por la cual ya no es viable la firma digital, autografiada o escaneada en las peticiones auditadas, ya que hubo demoras administrativas en la asignación de la firma digital, de tal suerte que en la actualidad los servidores públicos autorizados por las directrices internas para aprobar y firmar las PQRSD, como lo son el subdirector encargado y los coordinadores, no cuenta aún con la firma digital para suscribir las PQRSD vía EPX, lo que permite evidenciar las falencias internas administrativas de la entidad, que impiden a los funcionarios autorizados el cabal cumplimiento de la suscripción digital de las PQRSD.”

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

La OCI se permite aclarar:

El procedimiento de las PQRSD en el aplicativo de gestión documental EPX abarca desde la recepción y radicación hasta el cierre con el envío efectivo del oficio de respuesta al ciudadano; el sistema permite consulta de los radicados generados y de los documentos anexos y vinculados, así como verificar la trazabilidad interna y externa.

El procedimiento incluye que el documento de respuesta proyectado por cada dependencia debe ser revisado, aprobado y firmado electrónicamente para ser enviado por el servidor de cada dependencia, que tenga la facultad de firmar documentos a nombre del Ministerio, cuyo usuario dentro del sistema tiene funcionalidades especiales asignadas al rol de Directivo.

La firma electrónica permite firmar el documento interactuando con un dispositivo (token) asignado a los Directivos y Coordinadores de las Dependencias.

Por medio de la Resolución número 1152 del 23 de septiembre de 2019, se establecen los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo generada por el Ministerio de Justicia y del Derecho²², en su Artículo 3 establece que la firma digital²³ será de uso exclusivo de los funcionarios autorizados para la suscripción de las comunicaciones internas o externas generadas a través del Sistema de Gestión Documental del Ministerio y en su Artículo 4 prevé el uso de firma autógrafa o mecánica, excepcionalmente, como parte de los planes de contingencia del Sistema de Gestión Documental, y en los eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

A partir de octubre de 2017²⁴, la administración del MJD adoptó el uso de la firma digital, a través de "Token Criptográfico"²⁵, en todos los documentos emitidos a través del Sistema de gestión documental²⁶, usando la firma digital en las comunicaciones oficiales con destino interno y externo.

Constituye realmente un riesgo de alto impacto que los documentos de la SCFSQE carezcan de firma, pues ello puede conducir a eventuales nulidades absolutas por no acreditarse la competencia del servidor público autorizado para emitir determinadas actuaciones administrativas.


²² El artículo 4 del Acuerdo 060 de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación establece que "toda entidad debe establecer en los manuales de procedimientos los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución"

²³ Según el artículo 28 de la Ley 527 de 1999, cuando una firma digital haya sido fijada en un mensaje de datos se presume que el suscriptor de aquella tenía la intención de acreditar ese mensaje de datos y de ser vinculado con el contenido del mismo.

²⁴ Por medio de la circular CIR17-0000056-SEG-4000

²⁵ Un dispositivo basado en un microprocesador criptográfico de última generación que le da una codificación única a la información.

²⁶ En el 2017 se usaba el SIGOB como gestor documental y luego se pasó en el 2018 a EPX.

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

Por todo lo anterior es necesario que todos los documentos de respuesta, en este caso de PQRSD cuenten con firma, por lo cual se recomienda a todas las dependencias y en especial a la SCFSQE, si no lo ha hecho, realizar todas las acciones necesarias, para que, en adelante, todos los documentos de respuesta cuenten con la firma digital y excepcionalmente con otro tipo de firma.

RIESGO 2: Que la información que arroja el sistema de gestión documental sea poco confiable

Control: El administrador del sistema de gestión documental EPX en reunión conjunta con los Coordinadores del GSC y GGD semestralmente verificará que la parametrización del sistema contenga todas las funcionalidades y mejoras que han sido advertidas por los usuarios, dependencias y por los reportes de fallas del mismo; los dejará consignada en el acta y realizará las acciones de coordinación con la Dirección de Tecnología, tendientes a incorporar las mejoras sugeridas en el gestor documental; dejando constancia de su gestión en las actas

7 Conclusiones, hallazgos y recomendaciones

Se observó por parte de esta auditoría que se ha venido realizando un trabajo articulado entre las diferentes dependencias involucradas, en especial GGD y GSC, para superar las falencias en la gestión de la atención relacionada con las PQRSD; se ha observado una mejora importante, lo cual ha sido registrado en los dos últimos informes de la OCI, para atender en tiempo, y de fondo, las PQRSD que son radicadas por los ciudadanos y grupos de interés en los diferentes canales dispuestos.

Igualmente se detectó 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 PQRSD que considera la OCI, están dando buen resultado, para mejorar el nivel y calidad de atención a los grupos de interés lo cual debe seguir realizándose.

Se encontró que los ciudadanos, en un 77,1%, están usando medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, presentándose un aumento del 12,1%, en el uso de esos medios, respecto al semestre anterior, lo que da luces de cómo seguirá el rumbo en este tema y se podrá reenfocar el recurso humano que realizaba atención física, en temas de mejora en la atención y seguimiento virtual de las peticiones y en general de los trámites ante el MJD, más aún si se tiene en cuenta el mantenimiento de la emergencia sanitaria.

Se verificó que el indicador de la percepción del ciudadano frente a la atención recibida por parte del Ministerio, para la gestión de sus requerimientos, en el segundo y tercer trimestre del año, presenta un promedio de puntaje de 69,85% sobre 100²⁷, que es un indicador con

²⁷ El segundo trimestre arrojó 70,1% y el tercer trimestre 69,6%.

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

calificación deficiente, que midió básicamente el puntaje obtenido en el canal virtual²⁸; que fue el canal más utilizado en el semestre (en un 77,1%) para radicar las PQRSD.

En este sentido, existe un amplio rango de mejora para poder llegar a la cifra óptima, que es obtener un 100% de satisfacción en la atención otorgada por los ciudadanos y grupos de interés que acceden por los diferentes canales al MJD. El resultado de la percepción de satisfacción de los grupos de valor es un indicador fundamental para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad, incluidas las PQRSD; de esta manera, se aporta 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.

Hallazgos

Pese a que han existido mejoras importantes en la atención de las PQRSD, aún existen incumplimientos²⁹ legales (Ley 1755 de 2015) y procedimentales (Procedimiento de código P-GG-01, gestión de requerimientos de los grupos de interés), relacionados con el proceso de atención y aunque existe un plan de mejora en algunas dependencias, no ha sido efectivo para superar las falencias que fueron advertidas líneas atrás. La siguientes son las dependencias que presentan no conformidades:

1. En PQRSD atendidas extemporáneamente (ver numeral 4.2.1 del informe):
 - La Dirección de Política Criminal y Penitenciaria -DPCP-.
 - El Grupo de Servicio al ciudadano -GSC-.
 - La Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes -SCFSQE-.

2. En PQRSD elaboradas en tiempo en el gestor documental EPX, con problemas asociados a la gestión de envío de la respuesta al peticionario, tardía e imprudente. (ver numeral 4.2.2 del informe):
 - La Dirección de asuntos Internacionales -DAI-.
 - La Dirección de Justicia Transicional -DJT-.
 - La Dirección de Política Criminal y Penitenciaria -DPCP-.
 - La Dirección Jurídica -DJ-.
 - El Grupo de Gestión Humana -GGH-.
 - El Grupo de Servicio al Ciudadano -GSC-.

3. En PQRSD sin comprobante de envío en el gestor documental EPX, de la respuesta al peticionario y sin firma (ver numeral 4.2.3 del informe):

²⁸ Que será el canal por excelencia luego de la pandemia.

²⁹ Que impiden que se cumplan con los criterios esenciales del derecho fundamental de petición.

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

- La Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes -SCFSQE-.

4. En PQRSD sin respuesta al peticionario (ver numeral 4.2.4 del informe):

- La Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes -SCFSQE-.

Recomendaciones

A continuación, se enumeran algunas oportunidades de mejora y recomendaciones para superar las no conformidades:

1. Teniendo en cuenta que se recibe una cantidad importante de PQRSD trasladadas por otras entidades, se recomienda al GGD, que sean radicadas con los datos del peticionario original consignando a la vez el correo de la entidad remitente, por si se requiere copia de la respuesta; lo anterior, con el fin de que, al momento de dar respuesta por parte de la dependencia responsable, aparezcan en el EPX los datos reales de a quien se le va a dirigir la respuesta, con el fin de enviarla al correo suministrado por el peticionario y con copia a la entidad que traslada.
2. Se recomienda a las dependencias que aún no utilizan el correo del aplicativo EPX, en especial la SCFSQE³⁰, emplearlo para enviar las respuestas por ese correo; lo anterior, permite consultar la trazabilidad de la respuesta, tener las evidencias para consulta inmediata, asociar oficios enviados al mismo peticionario; como también permite la conformación del expediente electrónico de PQRSD, de cada dependencia y les evita a los usuarios el proceso de cargar la evidencia de envío por otro medio. Aquí, hay que tener en cuenta lo dicho en este informe, según lo cual hay que evitar la confusión existente entre actuaciones de trámite especial y PQRSD.
3. Teniendo en cuenta que la SCFSQE utiliza el correo electrónico del SICOQ (certificados de carencia) para enviar respuestas de PQRSD, se recomienda solicitar la interfaz (interoperabilidad) con el EPX, con el fin de que una vez sean enviadas las respuestas, quede la evidencia en el EPX y así evitar reprocesos, que hacen ineficiente la gestión (guardar correos y adjuntar las evidencias en el EPX)
4. Los oficios elaborados en el EPX deben estar debidamente firmados, ya sea con firma digital, manuscrita, digitalizada etc., y dejar las evidencias en el EPX. Es necesario que todos los documentos de respuesta, en este caso de PQRSD cuenten con firma, por lo cual se recomienda a todas las dependencias y en especial a la SCFSQE, si no lo ha hecho, realizar todas las acciones necesarias, para que, en

³⁰ Revisar el numeral 4.2.3 de este informe.

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

adelante, todos los documentos de respuesta cuenten con la firma digital y excepcionalmente con otro tipo de firma.

5. Se recomienda al GSC, una vez generada la muestra para revisión, que es el insumo para el informe trimestral, además de revisar el oficio de respuesta, también revisar el envío y las evidencias adjuntas en el sistema por parte de las dependencias y comunicar las fallas encontradas a los enlaces, con el fin de que ejerzan o refuercen los controles pertinentes. En las muestras generadas por el GSC que se consignan en los informes trimestrales, este tipo de casos no son susceptibles de rastreo pues el aplicativo EPX no genera este tipo de reporte, con el fin de requerir a las áreas responsables. Se sugiere incluir en el reporte de EPX (y/o que dicha dependencia genere el requerimiento funcional para que el proveedor tecnológico lo incorpore) la fecha de envío de la respuesta, para ser revisada dentro de la muestra por el GSC.
6. Se observó que algunas de las inconsistencias detectadas obedecen a una incorrecta clasificación en el momento de radicar las PQRSD en los diferentes canales, que luego no es advertida por el funcionario al que le correspondió responder la PQRSD 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 inadecuada para distorsionar el tiempo de atención.
7. Teniendo en cuenta que el EPX aún no tiene la funcionalidad de correo electrónico certificado (que tiene la misma validez del correo certificado físico); se recomienda al GSC y al GGD, como al administrador del EPX en la entidad, realizar las acciones necesarias en coordinación con la Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia, para lograr que las respuestas enviadas a través del correo del EPX tengan la funcionalidad de correo electrónico certificado, lo que permitiría tener la prueba de envío y entrega, contenido y hora oficial; lo cual es una evidencia admisible, en caso de ser necesaria.
8. Se recomienda que, una vez se reciba la petición, se revise si la tipología y el tiempo para emitir la respuesta fueron radicados correctamente por el Grupo de Gestión Documental; de lo contrario, solicitar el cambio de tipología (de acuerdo al procedimiento establecido para la gestión documental), antes del vencimiento del término del primer radicado, con el fin de evitar que, al generar reportes del EPX, se evidencien respuestas extemporáneas cuando no hay lugar a ello.
9. Cuando la respuesta (OFI) se adjunte a un correo electrónico para ser enviada al peticionario, el nombre del archivo adjunto debe ser el número del OFI (y no respuesta a petición de...), con el fin de tener claridad que se envió el documento elaborado en el EPX.

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

10. Teniendo en cuenta que es obligación de los usuarios dejar las evidencias de las respuestas emitidas por el MJD en el EPX (oficios firmados, correos electrónicos, cerrar el trámite cuando no requiere respuesta con nota clara, etc.) se recomienda revisar y adjuntar al EPX todas las evidencias del semestre auditado, por cuanto la auditoria únicamente genera una muestra para revisión permitiendo a las dependencias subsanar las inconsistencias encontradas de la muestra; igualmente, las evidencias debe ser adjuntadas al EPX una vez se finalice el trámite del requerimiento, y no precisamente cuando un agente externo a la dependencia lo solicite.
11. Se recuerda que, en el caso de que se reciba un requerimiento de cuyo trámite no es competente el MJD, el tiempo para dar traslado es de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha del radicado de entrada; igualmente, se debe informar al peticionario del trámite adelantado dentro del mismo tiempo.
12. Con el fin de contar con la trazabilidad de los trámites efectuados por el MJD, se recomienda derivar las respuestas (OFI) a los requerimientos (EXT), y en caso de existir múltiples requerimientos con una única respuesta o requerimientos recibidos posteriormente sobre el mismo tema a lo cual ya se dio respuesta, favor derivarlos en el EPX.
13. Se recomienda ejercer controles sobre los correos enviados por el EPX, ya que el “no replay” envía notificaciones cuando los correos no pueden ser enviados; en estos casos, se recomienda buscar otros medios de envío.
14. Se recomienda capacitar a los nuevos servidores, en cuanto a las buenas prácticas del manejo del EPX, así como de los controles que lleva la dependencia en la atención a las PQRSD (tiempos de respuesta, cargue de evidencias en EPX, cerrar los requerimientos que no requieren respuesta con nota clara, etc.)
15. Con el fin de generar cultura en el manejo del Gestor Documental se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano y al Grupo de Gestión documental, enviar a los usuarios del EPX periódicamente ya sea semanal, quincenal, mensajes sobre buenas prácticas del uso del Sistema, por ejemplo:
 - “Recuerde revisar sus bandejas en EPX y finalizar los requerimientos que no requieren respuesta”
 - “Recuerde que todas las respuestas deben estar debidamente firmadas en el EPX”
 - “Recuerde que los oficios elaborados y no entregados deben ser anulados en el EPX”
 - “Recuerde que las respuestas a los peticionarios deben ser remitidas debidamente firmadas”

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

- “Recuerde revisar una vez le sea asignado un requerimiento si la tipología con la cual se radico es la correcta, en caso contrario solicitar el cambio de tipología al GGD, antes del vencimiento del término del primer radicado”.

Se sugiere socializar las recomendaciones plasmadas en el presente informe en cada dependencia del MJD, con el fin de reforzar los controles que vienen ejerciendo, para mitigar el riesgo y no generar desgastes humanos innecesarios, cuando son actividades que deben efectuar las dependencias diariamente, lo que nos permitiría enfocarnos en otros aspectos que requieren más atención.

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.