

# INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRSD

Oficina de Control Interno

Julio de 2023

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

### 1. Objetivo de la auditoría:

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

### 2. Alcance de la auditoría:

Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de PQRSD, dentro del periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2023.

### 3. Criterios de auditoría o parámetros normativos:

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

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

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

- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Ley 2080 de 2021, “por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Resolución 163 de 2021, “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”

#### 4. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se tuvo en cuenta el sistema de gestión de correspondencia –SGDEA- del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de 11.886 requerimientos de esa tipología<sup>1</sup> en el período auditado, como se observa a continuación:

MES	ene -23	feb-23	mar-23	abril-23	may-23	jun-23	TOTAL, SEMESTRE
PQRSD (POR MES)	1.366	2.748	2.220	1.706	2.022	1.824	11.886

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	18	0,15%
Dirección de Asuntos Internacionales	370	3.12%
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	112	0,94%
Dirección de Justicia Transicional	351	2.95%
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	861	7,25%
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	974	8,19%

<sup>1</sup> Registrados como PQRSD por el SGDEA, y de acuerdo con la última matriz de tipologías emitida por el GGD.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	71	0.60%
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	1	0.01%
Subdirección de Tecnología y Sistemas de Información	7	0,06%
Dirección Jurídica	275	2,31%
Dirección de Justicia Formal	631	5,31%
Grupo de Almacén, Inventarios y Transporte	6	0.05%
Grupo de Asuntos Legislativos	11	0.09%
Grupo de Control Disciplinario Interno	29	0.24%
Grupo de Gestión Administrativa	11	0.09%
Grupo de Gestión Contractual	210	1,77%
Grupo de Gestión Documental	1.057	8,89%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	42	0.35%
Grupo de Gestión Humana	134	1.13%
Grupo de Servicio al Ciudadano	2.430	20,44%
Oficina Asesora de Planeación	32	0.27%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	8	0.07%
Secretaría General	6	0.05%
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	4.111	34.59%
Subdirección Estratégica y de Análisis	69	0.58%
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	13	0.11%
Viceministerio de Promoción de la Justicia	46	0.39%
<b>Total</b>	<b>11.886</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Reportes del SGDEA

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra por mes, con un margen de confianza que asciende al 90%, y un índice de error que no supera el 10%. El cálculo de la muestra se realizó aplicando el método aleatorio simple, con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * S^2}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, S(2) = varianza (medida de dispersión de datos), E = precisión o error

MES	ene -23	feb-23	mar-23	abril-23	may-23	jun-23	MUESTRA SEMESTRE
MUESTRA PQRS	136	275	222	170	202	182	1.187

Tabla resumen muestra por mes y total del bimestre

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

Una vez calculado el tamaño de la muestra general que equivale al 9.99% del universo de auditoría, se estableció la cantidad a revisar para cada dependencia, aplicando la selección aleatoria con el fin de identificar los elementos de la muestra, con el siguiente resultado:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MUESTRA
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	4.111	415
Grupo de Servicio al Ciudadano	2.430	229
Grupo de Gestión Documental	1.057	98
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	974	110
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	861	80
Dirección Justicia Formal	631	71
Dirección de Asuntos Internacionales	370	41
Dirección de Tecnologías de la Información	1	0
Dirección de Justicia Transicional	351	38
Dirección Jurídica	275	30
Grupo de Gestión Contractual	210	14
Grupo de Gestión Humana	134	12
Grupo de Asuntos Legislativos	11	0
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	112	13
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	71	6
Subdirección Estratégica y de Análisis	69	8
Secretaría General	6	0
Viceministerio de Promoción de la Justicia	46	3
Grupo de Gestión Financiera y Contable	42	6
Oficina Asesora de Planeación	32	4
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	13	0
Grupo de Control Disciplinario Interno	29	3
Despacho del ministro de Justicia y del Derecho	18	1
Grupo de Gestión Administrativa	11	1
Oficina de Prensa y Comunicaciones	8	1
Subdirección de Tecnología y Sistemas de Información	7	2
Grupo de Almacén, Inventarios y Transporte	6	1
<b>Total</b>	<b>11.886</b>	<b>1.187</b>

Ahora bien, seleccionada la muestra por cada dependencia, la Oficina de Control Interno evaluó y verificó el cumplimiento normativo y procedimental en la atención de las PQRSD por parte de las dependencias del Ministerio de Justicia y del Derecho, -con base en las evidencias que se encontraban en el gestor documental SGDEA, arrojando un primer resultado respecto de su oportunidad con inconsistencias en el sistema sobre su cumplimiento.

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

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

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

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

## **5. Desarrollo de la Auditoría:**

### **Situación especial de SFCSQ:**

De acuerdo con la estadística anteriormente enunciada, se evidencia que el volumen de PQRSD (4.111) correspondientes a la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes (SCFSQE) representa el 34.59% del total recibido en la entidad durante el semestre analizado. A pesar de presentar una reducción con respecto a los datos reportados en el informe anterior<sup>2</sup>, aún la dependencia tiene un porcentaje significativo en el volumen total de PQRSD.

Tal como la OCI ha mencionado en informes anteriores, debe estar sucediendo un problema de entendimiento de qué significa PQRSD y su diferencia con una actuación de un trámite. En este caso, todas las peticiones o quejas que responden a un trámite, como cuándo se consulta sobre la demora del trámite, o se averigua sobre un soporte del expediente, o se solicita una copia de cualquier actuación asociada al expediente, entre otros aspectos, deben hacer parte del expediente y tienen que ser solucionadas por el servidor o colaborador que se encuentra a cargo de este.

A nuestro juicio, debe darse un especial seguimiento y control y, a la vez, un tratamiento particular a aquellas PQRSD que son allegadas en virtud de los trámites, pues la mirada estratégica a estos últimos exige que si la masa de PQRSD no disminuye, y permanece en estos altos volúmenes, pues nos encontramos frente a un problema estructural, bien en la concepción y racionalización del trámite, ora en el adelantamiento del procedimiento, circunstancias que exigen una solución distinta a la de seguir -simplemente- atendiendo las PQRSD.

<sup>2</sup> Informe de auditoría, febrero 2023. Representó el 37.59% del total de PQRSD recibido en la entidad.

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

En efecto, tal problemática demandaría una solución gerencial cuyo resultado debe de ser, la disminución progresiva de PQRSD frente a los trámites, pues no es dable seguir manteniendo semejante volumen, cuando uno de los baluartes de la administración es la generación de valor público frente al ciudadano, haciendo eficiente y efectivos sus derechos en lo que respecta al trámite correspondiente.

Con el propósito de contar con una visión estratégica sobre el particular, sugerimos que:

- a) El SGDEA contemple una pestaña en el formulario de PQRSD que permita al ciudadano identificar si se trata de una PQRSD asociada a un trámite y, de ser pertinente, identificando el número de radicación que corresponda.
- b) El servidor público o colaborador que recibe PQRSD asociadas a trámites debe confirmar dicha condición, y responder con sujeción a la información que reposa en el expediente.
- c) El módulo Power Bi debe permitir arrojar datos gerenciales sobre PQRSD asociadas a trámites.
- d) El reporte sobre este tema debe ser analizado periódicamente por SFCSQE y por el Grupo de Servicio al Ciudadano.
- e) Una vez identificado el volumen de PQRSD asociadas a cada trámite, deben promoverse soluciones a cada problemática en particular; Las soluciones pueden pasar por: i) Reformas estructurales a los trámites; ii) Mejoramiento de la ventana tecnológica de información al ciudadano sobre los trámites; iii) Mejoramiento de la atención presencial y/o telefónica de los trámites; iv) Mejoramiento de la gestión de otorgamiento o negación del licenciamiento o permiso y de la atención del expediente.

Sin perjuicio de lo anterior, y para evitar sobrediagnósticos en estos temas, se deben tener en cuenta aspectos relacionados con las quejas ciudadanas más frecuentes, análisis de medios de comunicación sobre los trámites, entrevistas con los actores del proceso en cada caso.

Ahora bien, es importante verificar si el problema consiste en que la dependencia o el aplicativo no está vertiendo la información adecuada a través de los canales institucionales sobre el paso a paso del trámite con sus correspondientes formularios o sobre el estado del trámite que se adelanta, o frente a casos de solicitud de claves, o de usuarios, etc. para que exista una **ciudadanía adecuadamente informada**, circunstancia que ante la eventual falta de claridad, genera congestión o aumenta la cantidad de requerimientos.

En este caso, la dependencia responsable deberá gestionar una solución a dicha necesidad para tener una página web adecuada, amigable y que consagre con claridad meridiana el paso a paso del proceso y, por otra parte, le muestre al ciudadano o interesado el estado de su trámite y le conteste todas sus inquietudes sobre dicho expediente, incluso por medios ágiles como el chatbot, whatsapp, etc.

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

Esta argumentación que ha sostenido la OCI varias veces, se encuentra corroborada en el *Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias – PQRDSF*, elaborado por el GSC<sup>3</sup>, correspondiente al primer trimestre de 2023, en el cual señala: “... el tema que cuenta con mayor porcentaje de participación con 39.40%, está relacionado con las orientaciones y peticiones sobre el estado del trámite de certificados de carencia...”.

Este volumen es inaceptable porque dicha alta cantidad lo que desdice es, por un lado, del cumplimiento de los tiempos previstos por el procedimiento para el adelanto de la actuación y, por otro lado, de la labor de contacto adecuado con el ciudadano y de resolverle sus inquietudes de una manera mucho más expedita, que a través de PQRSD.

Aconsejamos a la dependencia responsable que realice un análisis de las PQRSD que le permita clasificarlas por los siguientes factores: a) ¿Está o no asociada a un trámite? b) ¿Está asociada a un problema de tiempo u oportunidad en el trámite? c) ¿Está asociada a una solicitud de información del expediente? d) ¿Está relacionada con una prueba aportada al expediente?, sin perjuicio de otras clasificaciones que sean importantes a juicio del dueño del proceso. Una vez realizado lo anterior, proceder a generar un análisis de las razones por las cuales se presenta tanta PQRSD y aportar soluciones dinámicas que confronten tal problemática de manera inmediata.

Después de lo anterior, se deberán registrar como PQRSD derivadas de actuaciones propias del trámite, porque no tiene sentido que -de corresponder en realidad a dicho tipo de actuaciones- que deben ser resueltas por aquel que maneja el expediente, se acumulen al volumen real de PQRSD de la entidad, lo cual podría complicar una gestión exitosa en la atención de PQRSD, cuyo propósito no consiste en otra cosa distinta que ir reduciendo mes a mes, periódicamente, el número de PQRSD.

No tiene sentido que al definir gerencialmente el volumen de PQRSD del MJD, se aumenten sus cifras de una manera considerable, por un error de apreciación conceptual. De ahí la necesidad de análisis de la dependencia responsable para solucionar este problema aunado a la solución de la acumulación de expedientes en los trámites, sobre lo cual también hemos opinado en varios informes de auditoría y mesas de discusión.

### **Situación especial de Política Criminal:**

Pese a que se reconoce la disminución de PQRSD, hemos planteado a la dirección de área que se hace necesario identificar si dichas PQRSD obedecen fundamentalmente a situaciones de competencia de otras entidades adscritas, como lo son puntualmente las relacionadas con el funcionamiento del INPEC y la USPEC, pues la Oficina de Control Interno ha podido detectar que así sucede, lo cual redundaría en un desgaste innecesario para la dirección y el grupo de trabajo que tiene destinados para atender estas PQRSD, cuyo recurso humano podría ser aprovechado en la formulación y seguimiento de política pública en materia criminal y penitenciaria.

<sup>3</sup> Informe PQRDSF I trimestre 2023 publicado en la página WEB de la entidad.



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

A juicio de la OCI, podrían apostarse funcionarios de dichas entidades en la ventanilla física de atención para canalizar las PQRSD susceptibles de atención por las mismas, con el fin de hacer más efectivo y oportuno el trámite. También se podrían redirigir las comunicaciones que por vía virtual o tecnológica son allegadas, de modo que eviten el reproceso del grupo de política criminal relacionado con la revisión de las PQRSD y su posterior traslado por competencia, lo cual toma un tiempo que puede ser ganado en provecho del ciudadano PPL.

### **Situación general de la atención de PQRSD:**

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

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

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

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

#### **5.1 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. (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021)</p> <p>Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.</p> <p>Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</p>	X		<p>El MJD permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRSD, para lo cual tiene dispuesto, según la Resolución 163 de 2021<sup>4</sup> los siguientes canales oficiales: Telefónico, presencial, virtual, servicio Postal o correspondencia. Se verificó que, en la página WEB del ministerio, se le informan al ciudadano los canales de atención disponibles.</p> <p>Se constata que los medios de entrada de las PQRSD analizadas en la muestra, según lo arrojado por el SGDEA, fue:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>MEDIO</th> <th>CANT.</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)</td> <td style="text-align: center;">1.107</td> <td style="text-align: center;">93.26%</td> </tr> <tr> <td>Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)</td> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">6.74%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>1.187</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 93.26%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, observándose un comportamiento similar respecto al informe anterior<sup>5</sup>, y una disminución de 1.44% en la ventanilla presencial.</p>	MEDIO	CANT.	%	Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)	1.107	93.26%	Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)	80	6.74%	<b>TOTAL</b>	<b>1.187</b>	<b>100</b>
MEDIO	CANT.	%														
Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)	1.107	93.26%														
Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)	80	6.74%														
<b>TOTAL</b>	<b>1.187</b>	<b>100</b>														
Ley 1437 de 2011	<p><b>Artículo 7, numeral 5.</b> Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p>	X		<p>En la página WEB del MJD se encuentra el menú del servicio al ciudadano; en donde se ubica el enlace que dirige a la carta de trato digno.</p> <p>Se verifica que el enlace es funcional, y en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, en los que el Ministerio de Justicia y del Derecho se compromete a atenderlos con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad; por otro lado, se mencionan los canales de atención, telefónico, presencial y virtual. La última actualización se realizó el día 6/07/2022, según se evidencia en el enlace correspondiente. <a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno</a></p>												
Ley 1437 de 2011	<p><b>Artículo 7, numeral 7.</b> 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.</p>	X		<p>Mediante la Resolución 685 de 2017, artículo 36, se creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General del Ministerio de Justicia y del Derecho, que actúa como dependencia especializada en el tema, y es la segunda línea de defensa de acuerdo con el esquema de control interno. <a href="https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones">https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones</a></p>												

<sup>4</sup> Que establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

<sup>5</sup> En el informe de febrero 2023 (noviembre-diciembre 2022), esos medios representaban el 91.82% del total.

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
Decreto 1081 de 2015	<b>Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información.</b> 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		<p>Se evidencia que el MJD -en la página WEB, enlace informes servicio al ciudadano- presenta a los interesados los informes consolidados de PQRSD, con periodicidad trimestral.</p> <p>Se constata que en los informes se discriminan las PQRSD por modalidad y días de respuesta para cada una. Estos pueden ser consultados en:</p> <p><a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes</a></p> <p>A la fecha del presente informe se encuentra publicado el informe correspondiente al primer trimestre del presente año.</p> <p>Por otro lado, se verifica que en el enlace de transparencia existe un apartado, el 1.10, que se refiere a las PQRSD, y es funcional: "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado".</p> <p><a href="https://www.minjusticia.gov.co/transparencia">https://www.minjusticia.gov.co/transparencia</a></p>
Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9	<b>Artículo 9º.- Actividades del jefe.</b> En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:  Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.	X		<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>La OCI obtuvo evidencia del envío al señor ministro, del informe correspondiente al primer trimestre de 2023.</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<b>Artículo 76.</b> Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	X		<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><a href="https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano">https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano</a></p>
	<b>Artículo 76.</b> La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.	X		<p>La OCI realiza la vigilancia y control sobre la atención oportuna de las PQRSD<sup>6</sup>; los resultados son incorporados en los informes semestrales que se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del menú Ministerio:</p> <p><a href="https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas">https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas</a></p>
	<b>Artículo 76.</b> En la página web principal de toda entidad pública			<p>Se determina que en la página WEB del Ministerio se puede ubicar la ventanilla única virtual, donde se encuentran los</p>

<sup>6</sup> Informes emitidos por la OCI, en los meses de enero y julio de cada anualidad

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

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Sí	No	
	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	X		formularios para poder radicar las PQRSD, como también la guía que explica como presentar las peticiones  <a href="https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS">https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS</a>
Decreto 1081 2015	<b>Artículo 2.1.1.3.1.2</b> Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.	X		En la página WEB del Ministerio se puede ubicar -en el menú de servicio al ciudadano- el vínculo para consultar en la denominada ventanilla única virtual -VUV-; con el usuario y radicado (señalado en el momento en el que se ingresó o radicó la solicitud) se puede hacer seguimiento al estado de la solicitud del ciudadano:  <a href="https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb">https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb</a>

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

La Oficina de Control Interno del MJD ha realizado seguimiento a la atención y prestación del servicio de atención y trámite de las PQRSD de los ciudadanos y diferentes grupos de interés, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas asociadas, así como al cumplimiento de los documentos, políticas de operación y lineamientos institucionales que se han generado para garantizar la atención a los requerimientos de la ciudadanía.

Con el fin de determinar los radicados con posibles incumplimientos de términos, se tuvieron en cuenta los reportes generados en el sistema SGDEA, que corresponden a la tipología de PQRSD, dentro de los 5 días siguientes al vencimiento de cada mes, evaluando las PQRSD cuyo plazo de respuesta vencía entre el 1º y el 30 o 31 de cada mes<sup>7</sup>.

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

PQRSD	Número de PQRSD	%
Oportunas	1.162	97.89
Extemporáneas	4	0.34

<sup>7</sup> Desde el 1º de enero hasta el 30 de junio de 2023.

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

PQRSD	Número de PQRSD	%
Oportunas, con problemas de envío	21	1.77
<b>Total</b>	1.187	100

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar<sup>8</sup> que el 99.66% de las PQRSD del MJD se tramitan oportunamente, y se registran en el sistema SGDEA, si se tienen en cuenta las respuestas oportunas, aunadas a las respuestas oportunas, pero con problemas de envío. Concluyéndose también que el porcentaje de desatención, por extemporaneidad, en promedio disminuyó con relación al informe de febrero de 2023<sup>9</sup>:

Informe OCI	Respuestas extemporáneas	% del total
Febrero 2023	5 <sup>10</sup>	1.36
Julio 2023	4	0.34

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

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

En el seguimiento realizado, se encontraron cuatro (4) PQRSD atendidas extemporáneamente<sup>11</sup>; lo que quiere decir que, tanto la firma del oficio de respuesta, como la gestión de envío, se realizaron después del vencimiento del término.

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

### RESUMEN RESPUESTAS EXTEMPORANEAS (4)

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección Asuntos Internacionales	1	MJD-EXT23-0018336
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	3	MJD-EXT23-0020931 MJD-EXT23-0012850 MJD-EXT23-0015056

8 Con un grado de confiabilidad del 90%

9 Alcance del informe de febrero 2023: bimestral (noviembre-diciembre de 2022). Alcance del presente informe: semestral.

10 Corresponde a un bimestre.

11 Del total de 1.187 PQRSD analizadas por la OCI en el período, que corresponde a un 0.34% de incumplimiento para la entidad.

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

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

### DIRECCION DE ASUNTOS INTERNACIONALES (1)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0018336	15/05/2023	18/05/2023	<i>Estimados, en el presente caso se realizó el tipo de gestión correspondiente al trámite de consulta entre entidades, en el cual no hicimos el cambio de tipología de la misma, debido a que, en el momento de su recepción, el grupo atravesaba por un cambio de coordinador y las autorizaciones que ello implica, se generó la demora, sin embargo, la consulta se contestó de manera integral, dentro de un termino (sic) prudencial.</i>	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término.  La OCI evidencia que se trataba de una petición entre entidades la cual debió absolverse en 10 días hábiles, tal y como fue radicado por el GGD; toda vez que, lo que estaban solicitando era verificar si se contaba con algún antecedente o carpeta relacionada con un caso de repatriación de un privado de libertad y remitir copia, con el fin de dar respuesta a un requerimiento efectuado a la entidad solicitante. Por lo tanto, no era una consulta que debiera absolverse en 30 días hábiles.

### DIRECCION DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA (3)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0020931	06/06/2023	07/06/2023	UNA VEZ RECIBIDA LA COMUNICACIÓN Y EL REQUERIMIENTO RADICADO BAJO EL NUMERO MJD-EXT23-0020931, DEBEMOS MANIFESTAR QUE: 1. AL RESPECTO DEBEMOS MANIFESTAR QUE, LA PETICIÓN PROPIAMENTE DICHA ES UNA SOLICITUD DE NOMBRAMIENTO "SER EL DIRECTOR DEL COJAM - COMPLEJO CARCELARIO Y PENITENCIARIO CON ALTA Y MEDIA SEGURIDAD DE JAMUNDÍ, PARA CONVERTIRLO EN EL MÁS MODERNO DEL PAÍS EN TODOS LOS SENTIDOS, TENGO PROPUESTAS MUY BIEN ESTRUCTURADAS PARA DAR TRABAJO A LA MAYORÍA DE LOS INTERNOS Y PRODUCIR GRAN PARTE DEL	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término.  Se trataba de un traslado por competencia que vencía con dicho tratamiento el 23/05/2023, y no de una petición de interés general y/o particular, como fue radicado por el GGD. Pese a lo anterior, el término de los 15 días también se venció.

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
			<p>PRESUPUESTO QUE DEMANDA ESTE CENTRO CARCELARIO PARASU FUNCIONAMIENTO."</p> <p>2. ES PERTINENTE MENCIONAR QUE, SE REMITE LA PETICIÓN SOLO SI EN RAZÓN A QUE LAS PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DEL CENTRO PENITENCIARIO PODRIA REVISARSE EN EL SENO DEL INSTITUTO PENITENCIARIO Y CARCELARIO INPEC.</p> <p>3. A SU VEZ SE EVALUO LA POSIBILIDAD DE ENVIAR A LA DEFENSORIA DEL PUEBLO CON OCASIÓN A LA DEFENSORIA DEL PUEBLO YA QUE, SI BIEN NO ESTA INMERSO EN LA PETICIÓN SE DETERMINO QUE ES LA ENTIDAD QUE LO PUEDE ASESORAR EN EL MARCO DEL PROCESO PENAL.</p> <p>4. PARA FINALIZAR, DEBEMOS MENCIONAR QUE LA PETICIÓN NO FUE REMITIDA EN RAZÓN A UN ERROR INVOLUNTARIO AL NO DAR DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EL BOTON DE ENVIAR POR CORREO ELECTRONICO (A LA FECHA YA SE REALIZO ESTA ACCIÓN).</p> <p>5. EN ESTE SENTIDO Y POR LA CARGA LABORAL QUE MANEJA ESTA DIRECCIÓN GENERA CIERTOS INVCONVENIENTES ADMINISTRATIVOS YA QUE NO SE TIENE LA REMISIÓN DE LOS OFICIOS AUTOMATICOS. (sic)</p>	
MJD-EXT23-0012850	14/04/2023	15/05/2023	<p>ESTA PETICIÓN MJD-EXT23-0012850, POR ERROE INVOLUNTARIO Y DEBIDO A LA CARGA LABORAL QUE MANEJA LA PERSONA SE DIO RESPUESTA SOLO HASTA LA FECHA DE CUMPLIMIENTO DEL TERMINO OTORGADO EN EL SGDEA. EN ESTE SENTIDO YA SE REALIZÓ LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y DEL CUIDADO EN LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y DEL TRÁMITE DE LA CORRESPONDENCIA. (sic)</p>	<p>Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término.</p> <p>Se evidencia que el trámite dado por la dependencia fue un traslado por competencia, en cuyo caso la fecha de vencimiento era el 29/03/2023.</p> <p>Revisados los documentos de respuesta que reposan en el SGDEA, los oficios de traslado se gestionaron los días 13 y 14 de abril de 2023, y la respuesta al peticionario fue gestionada el 15/05/2023, circunstancia por la cual fuera de todo, también se venció el término del derecho de petición en interés particular.</p>



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

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
				Se concluye que, se trataba de un traslado por competencia, que venció el 29/03/2023 y no de una petición de interés general y/o particular, como fue radicado por el GGD, que, de todas maneras, también se venció, como ya se ha dicho.
MJD-EXT23-0015056	02/05/2023	09/06/2023	<p>PARA EL RADICADO MJD-EXT23-0015056, SE OBSERVA QUE LA PETICIÓN TRATA SOBRE "JORNADAS DE PEDAGOGÍA DE LA POLÍTICA CRIMINALELECTORAL Y SE TRADUZCA A LA LENGUA SIKUANI, PIAPOCO, ACHAGUA, QUE ES USADA POR LAS COMUNIDADES INDIGENAS DE PUERTO LÓPEZ, Y PUERTO GAITAN , YQUE NOS RECORDO UN CONFERENCISTA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL , EN SU EMISORA ,,POR LA LEY 1381 DE 2010 SE DEBEN TRADUCIR A LAS LENGUAS NATIVAS ,, LOMJD-EXT23-0015056 CUAL NO SE HA REALIZADO POR EL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL, MINISTERIO DEL INTERIOR, MINISTERIO DE CULTURA, MINISTERIO DE EDUCACIÓN IMPRENTA NACIONAL MINISTERIO DE JUSTICIA, LA UNAD; UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA; LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, UNILLANOS, ÁREA DE LENGUAS". EN ESTE SENTIDO DEBEMOS MANIFESTAR QUE, SI BIEN ES CIERTO DEBEMOS INDICAR QUE LA DIRECCIÓN REALIZO LAS CONSULTAS DEL CASO PARA PODER ATENDER DE MEJOR MANERA Y EN ESTE SENTIDO SE INTENTO BUSCAR LA TRADUCCIÓN O LA ENTIDAD QUE POSR SUS FUNCIONES Y COMPETENCIAS PUDIERA DAR RESPUESTA Y EN ESTE SENTIDO SE SOLICITO AL MINISTERIO DE CULTURA. ADEMÁS DEBEMOS MANIFESTAR QUE LAS SOLICITUDES NO SON FAVORABLES EN EL SENTIDO DE CATEDRA EN VIRTUD DE LA AUTONOMIA EN CATEDRA Y A</p>	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término.



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

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
			LA ESPERA DE LA RESPUESTA DEL MINISTERIO DE CULTURA PARA REALIZAR O DAR RESPUESTA A LAS TRADUCCIONES SOLICITADAS. (sic)	

### Conclusiones en relación con la extemporaneidad en la atención de PQRSD

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

1. Se recuerda que el tiempo para efectuar los traslados por competencia de las PQRSD a otras Entidades es de cinco días hábiles. Igualmente se recomienda en caso de que la petición no haya sido radicada con la tipología correcta, solicitar el cambio antes del vencimiento del término, con el fin de ejercer los controles a que haya lugar y generar las alertas tempranas por parte de la dependencia responsable.
2. También se recuerda que el tiempo para responder peticiones de información y/o documentos es de diez días hábiles; en el caso de los entes de control, es el término que dispongan en el requerimiento.

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

A continuación, se encuentra un cuadro resumen con 21 PQRSD cuyo oficio de respuesta fue elaborado y firmado en el aplicativo, dentro del tiempo; sin embargo, sobrepasa el término prudencial de dos (2) días, que considera la OCI es suficiente para su gestión de envío<sup>12</sup>, generando inconsistencias para la dependencia, que no ejerció control a la gestión de envío, y quien debería asegurarse que la respuesta efectuada por el MJD sea comunicada al ciudadano por el medio apropiado y, además, por falta de control del GGD.

#### RESUMEN DE RESPUESTAS CON PROBLEMAS DE ENVÍO (21)

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Grupo de Gestión Documental	1	MJD-EXT23-0018161
Dirección de Justicia Formal	6	MJD-EXT23-0014331 MJD-EXT23-0014739 MJD-EXT23-0016465 MJD-EXT23-0016858 MJD-EXT23-0017277 MJD-EXT23-0015749

<sup>12</sup> 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.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección de Justicia Transicional	5	MJD-EXT22-0052612 MJD-EXT22-0052666 MJD-EXT23-0000162 MJD-EXT23-0000167 MJD-EXT23-0024309
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	2	MJD-EXT22-0050731 MJD-EXT23-0023704
Grupo de Servicio al Ciudadano	7	MJD-EXT23-0000070 MJD-EXT23-0014680 MJD-EXT23-0016444 MJD-EXT23-0016506 MJD-EXT23-0016762 MJD-EXT23-0024012 MJD-EXT23-0024073

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

### GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT23-0018161	19/05/2023	9/05/2023	Correo electrónico 26/06/2023	<i>DESDE ESTA COORDINACIÓN, FIRME EL DOCUMENTO, NO OPRIMÍ EL BOTON DE ENVÍO MANUAL, POR LO CUAL NO FUE NOTIFICADA SU ENTREGA. EN LA ACTUALIDAD, LA COORDINACIÓN CUENTA CON EL ENVÍO AUTOMÁTICO, CON EL FIN DE QUE ÉSTA SITUACIÓN NO VUELVA A PRESENTARSE, ASÍ COMO LA VALIDACIÓN EN LA TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO.</i> (sic)	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.

### DIRECCIÓN DE JUSTICIA FORMAL (6)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT23-0014331	17/04/2023	17/04/2023	Correo electrónico 30/05/2023	No se recibió retroalimentación	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT23-0014739	28/04/2023	28/04/2023	Correo electrónico 24/05/2023	No se recibió retroalimentación	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.
MJD-EXT23-0016465	10/05/2023	3/05/2023	Correo electrónico 23/06/2023	No se recibió retroalimentación	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.
MJD-EXT23-0016858	12/05/2023	27/04/2023	Correo electrónico 28/06/2023	No se recibió retroalimentación	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.
MJD-EXT23-0017277	15/05/2023	11/05/2023	Correo electrónico 8/06/2023	No se recibió retroalimentación	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.
MJD-EXT23-0015749	30/05/2023	18/04/2023	Correo electrónico 16/06/2023	No se recibió retroalimentación	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.

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

### DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL (5)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0052612	20/01/2023	6/01/2023	Correo electrónico 23/03/2023	<i>Al revisar la trazabilidad del documento de respuesta MJD-OFI23-0000089, se evidencia que el día 06/01/2023 13:21:36 el señor Wilson de Las Salas Henríquez recibe la respuesta, por lo cual está dentro de los términos.</i>	<p>La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.</p> <p>Se evidencia que el oficio de respuesta fue enviado al peticionario el 23/03/2023, tal como aparece notificado en la trazabilidad del documento en el SGDEA.</p>
MJD-EXT22-0052666	23/01/2023	17/01/2023	Correo electrónico 03/05/2023	<i>Al revisar la trazabilidad del documento de respuesta MJD-OFI23-0001011, se evidencia que el día 17/01/2023 17:19:53, la señora Gladys Pérez Glavis recibe la respuesta, por lo cual está dentro de los términos. Tal como lo muestra la imagen. (sic)</i>	<p>La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.</p> <p>Se evidencia que el oficio de respuesta fue enviado al peticionario el 3/05/2023, tal como aparece notificado en la trazabilidad del documento en el SGDEA.</p>
MJD-EXT23-0000162	25/01/2023	11/01/2023	Correo electrónico 19/04/2023	<i>Al revisar la trazabilidad del documento de respuesta MJD-OFI23-0000590, se evidencia que el día 12/01/2023 12:39:09, la señora Patricia Tobón Yagarí recibe la respuesta, por lo cual está dentro de los términos. Tal como lo muestra la imagen.</i>	<p>La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.</p> <p>Se evidencia que el oficio de respuesta fue enviado al peticionario el 19/04/2023, tal como aparece notificado en la trazabilidad del documento en el SGDEA.</p>
MJD-EXT23-0000167	25/01/2023	12/01/2023	Correo electrónico 19/04/2023	<i>Al revisar la trazabilidad del documento de respuesta MJD-OFI23-0000590, se evidencia que el día 12/01/2023 12:39:09, la señora Patricia Tobón Yagarí recibe la</i>	<p>La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.</p>

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				<i>respuesta, por lo cual está dentro de los términos. Tal como lo muestra la imagen.</i>	<p>Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.</p> <p>Se evidencia que el oficio de respuesta fue enviado al peticionario el 19/04/2023, tal como aparece notificado en la trazabilidad del documento en el SGDEA.</p>
MJD-EXT23-0024309	26/06/2023	26/06/2023	Correo electrónico 04/07/2023	<i>En la trazabilidad del documento de respuesta MJD-OFI23-0023278, se observa que el día 26/06/2023 17:04:38, la Asociación de Autoridades Ancestrales Territorios Nasa CXHACX, recibió el documento, por lo cual estaría dentro de los términos para dar respuesta</i>	<p>La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.</p> <p>Se evidencia que el oficio de respuesta fue enviado al peticionario el 4/07/2023, tal como aparece notificado en la trazabilidad del documento en el SGDEA.</p>

## DIRECCIÓN DE POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA (2)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0050731	4/01/2023	20/12/2022	Correo certificado 16/03/2023	No se recibió retroalimentación	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.
MJD-EXT23-0023704	22/06/2023	22/06/2023	Entregado a la mano 27/06/2023	No se recibió retroalimentación	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario. Rogamos no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella.

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

### GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO (7)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT23-0000070	24/01/2023	5/01/2023	Correo electrónico 21/03/2023	<i>Problema con el SGDEA en el envío, presentó fallas</i>	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.
MJD-EXT23-0014680	26/04/2023	13/04/2023	Correo electrónico 30/05/2023	<i>Problemas con el correo electrónico registrado</i>	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.
MJD-EXT23-0016444	10/05/2023	20/04/2023	Correo certificado 29/06/2023	<i>Problemas con el correo electrónico registrado</i>	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.
MJD-EXT23-0016506	11/05/2023	21/04/2023	Correo electrónico 05/07/2023	<i>A la coordinación se quitaron los permiso de envío automático y sólo cuando llegaron los informes de no replay registramos el caso al GGD para que revisarán la parametrización. (sic)</i>	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.
MJD-EXT23-0016762	12/05/2023	21/04/2023	Correo electrónico 16/06/2023	<i>A la coordinación se quitaron los permiso de envío automático y sólo cuando llegaron los informes de no replay registramos el caso al GGD para que revisarán la parametrización. (sic)</i>	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.
MJD-EXT23-0024012	23/06/2023	31/05/2023	Correo electrónico 05/07/2023	<i>A la coordinación se quitaron los permiso de envío automático y sólo cuando llegaron los informes de no replay registramos el caso al GGD para que revisarán la parametrización. (sic)</i>	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.
MJD-EXT23-0024073	23/06/2023	31/05/2023	Correo certificado 11/07/2023	<i>A la coordinación se quitaron los permiso de envío automático y sólo cuando llegaron los informes de no replay registramos el caso al GGD para que revisarán la parametrización. (sic)</i>	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.

### Conclusiones frente a los problemas en la gestión de envío

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

1. Aún se presentan respuestas que, si bien son brindadas en tiempo en el sistema de gestión documental, no presentan gestión de envío al peticionario, que sólo son detectadas cuando la OCI efectúa la auditoría. Del total de peticiones de la muestra, el 1,77% están presentando esta situación no deseable; se recomienda a las

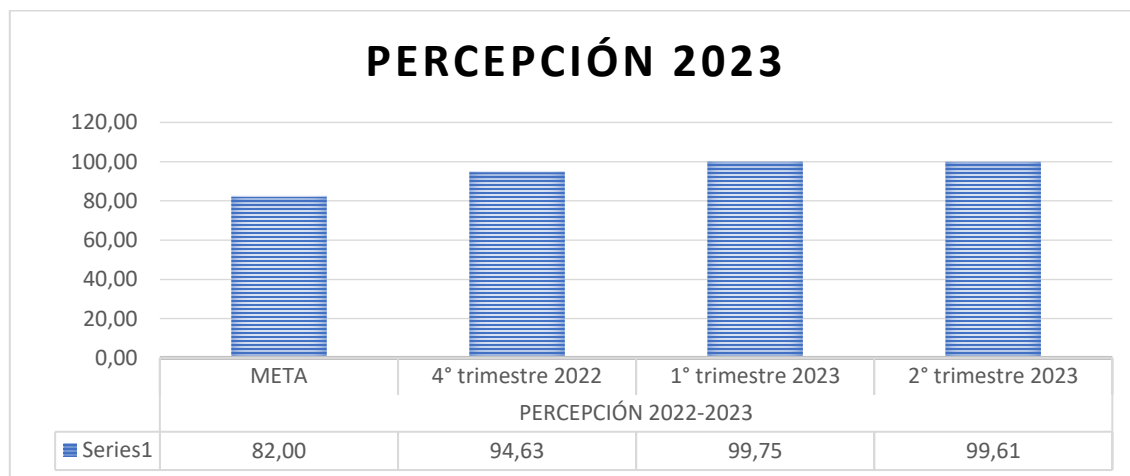
	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>	Código: F-SE-01-02
		Versión: 04
		Vigencia: 25/08/2022

dependencias hacer seguimiento a la efectiva entrega de la respuesta al peticionario.

2. Se recomienda a las dependencias, como primera línea de defensa, establecer controles con el fin de asegurar que las respuestas sean firmadas y enviadas al peticionario por el correo del SGDEA, o en caso de fallas del sistema, por cualquier otro medio, garantizando que el peticionario las reciba, y que las evidencias queden en la trazabilidad del documento electrónico. No basta con gestionar una respuesta dentro del término, si esta no es puesta en conocimiento del peticionario.
3. Según información recibida del Grupo de Servicio al Ciudadano, diariamente se realiza la revisión del reporte “no replay” para volver a remitir la respuesta al peticionario, adicionalmente, se reportan los casos de no envío mediante el registro en mesa de ayuda sobre la plataforma SGDEA. No obstante, en el presente informe la OCI evidenció que persisten los problemas en la gestión de envío. Por lo tanto, se recomienda revisar las causas a fin de definir si se trata de fallas en el aplicativo o en la atención por parte del funcionario y/o contratista encargado. Ahora bien, la OCI señala la importancia de la acción que debe adoptar el funcionario o contratista ante la notificación de “no replay”, para asegurar la gestión de envío de la respuesta, independientemente del registro del caso que se gestione ante el GGD, través de mesa de ayuda

### 5.3 Percepción frente a la atención ciudadana:

En cuanto a la medición de la percepción ciudadana frente a la atención del MJD en sus diferentes canales, se pudo observar, según las cifras aportadas, que en los últimos trimestres medidos se mantiene un valor mayor al 90% de ciudadanos satisfechos frente a la atención prestada por dichos canales. Veamos el comportamiento de dicho indicador:



En informes anteriores la OCI ha manifestado que, la meta debe constituirse en un reto realizable, de tal suerte que contemple la trayectoria de la calificación promedio que ha sido obtenida en los últimos tiempos para que, con base en ella, se pueda proyectar un



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

porcentaje superior de satisfacción ciudadana frente a la atención de PQRS. En este sentido, siendo que los promedios superan el 90% de satisfacción ciudadana, la meta debería ser superior a ese porcentaje, y no inferior, como se encuentra establecida.

#### 5.4 Tipologías de correspondencia y mejoramiento del SGDEA

Se observó por parte de esta auditoría, que se cuenta con una matriz consolidada de radicación compuesta por sesenta y cuatro (64) tipologías<sup>13</sup>, de las cuales treinta y una (31) son asociadas a PQRS, cada una con su correspondiente sustento normativo, y dependencias responsables, según sea el caso. La OCI encuentra apropiada la tabla construida por GGD, que facilitará el entendimiento en la gestión de radicación, sobre todo cuando se presenten rotaciones en las personas encargadas; sin perjuicio de que aquella pueda ser mejorada.

Atendiendo la recomendación de la OCI, respecto a la funcionalidad del SGDEA para diagramar y modificar desde la administración diferentes procesos tales como alarmas, flujos de trabajo y formularios web, el GSC informa que se tiene proyectado gestionar con el proveedor del aplicativo, la implementación de un tablero de control, de tal suerte que, en el segundo semestre del presente año se realice el plan piloto para el desarrollo y configuración de este tablero, a través de la herramienta Power BI.

Es importante mencionar que el objetivo de dichos tableros, según lo sugerido por la OCI, es generar alarmas automáticas a los correos de los encargados de las respuestas, cada vez que se vaya superando el tiempo establecido para cada etapa, apoyando a que la cadena de aprobaciones del trámite de la respuesta al peticionario se cumpla dentro de los términos establecidos en la ley; a modo de ejemplo:

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

Para agilizar la elaboración de los oficios de respuesta, se recomienda que se mejore la corrección automática ortográfica, incorporando el corrector de la versión actualizada de Microsoft Word. Está visto que el aplicativo -pese a que se le agregan al diccionario palabras que no reconoce, no las almacena, y no se actualiza. Así mismo, poder insertar tablas en los textos sin que estos se desconfiguren o permitir la elaboración de tablas en el SGDEA.

<sup>13</sup> Para las cuatro categorías de radicación (PQRS, procesos judiciales, trámites y comunicaciones oficiales)



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

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

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

Ahora bien, en desarrollo de la auditoría se evidenció que el GGD atendió la recomendación de la OCI, respecto a que es importante que se analicen las solicitudes realizadas por las dependencias, para cambios de tipología. Así las cosas, se exige que en la solicitud se indique el sustento jurídico para dicho cambio.

Para el efecto, implementó una matriz de control en la cual se registran las solicitudes para cambios de tipología, y se evalúa la pertinencia de los cambios requeridos. Si como resultado de la validación se concluye que el cambio no es procedente, se negará, dejando el correspondiente registro en la matriz de control.

## 6. Análisis de Riesgo

La Oficina de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos<sup>14</sup> asociados a la atención de PQRSD.

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

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

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
Incumplimiento de los términos establecidos para responder PQRSD a los grupos de interés del Ministerio	<p>El evento de riesgo identificado, por el GSC, es uno solo, asociado a incumplimiento de términos. Las causas descritas son:</p> <p><b>A.</b> Falta de conocimiento por parte de servidores y contratistas para el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental que soporta la gestión de las PQRSD</p> <p><b>B.</b> Incorrecto reparto de las PQRSD a las dependencias a través del Sistema de Gestión Documental.</p> <p><b>C.</b> Inadecuado seguimiento a la respuesta de las PQRSD dentro de las dependencias, en su rol de primera línea de defensa.</p> <p><b>D.</b> Falta de autocontrol de los colaboradores (servidores y contratistas) del Ministerio para dar respuesta a las PQRSD recibidas de manera oportuna</p> <p><b>E.</b> Indebido seguimiento y control en la atención de PQRD por parte del GSC</p>

<sup>14</sup> El riesgo es entendido como la posibilidad de que ocurra un acontecimiento, que tenga un impacto en el alcance de los objetivos.

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

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
	<p>El auditor verificó las evidencias remitidas por el GSC, las cuales soportan la aplicación del control asociado a a cada una de las causas, encontrando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<b>Causa A</b>, se realizaron capacitaciones sobre Expediente Electrónico (organización y manejo de archivos, instrumentos archivísticos y transferencia documental), uso adecuado del SGDEA (implementación de herramientas) y manejo del SGDEA (creación de documentos, consultas, entre otros)</li> <li>-<b>Causa B</b>, se evidencia que en el mes de febrero se realizó capacitación sobre Tipologías Documentales, con la participación de las diferentes dependencias del MJD.</li> <li>-<b>Causa C y E</b>, diversas comunicaciones del GSC a las dependencias informando sobre los seguimientos realizados a las PQRSD.</li> <li>-<b>Causa D</b>, no se evidencia la realización de la campaña trimestral de gestión del cambio, para enfatizar la importancia del cumplimiento de términos y demás lineamientos en gestión de PQRSD, tal como el GSC describió el control, en la matriz del mapa de riesgos. No obstante, en el mes de junio, mediante comunicación MJD-MEM23-0003779, desde la Secretaría General se impartieron una serie de directrices con el fin de fortalecer la política de servicio al ciudadano y la gestión de requerimientos PQRDSF. Adicionalmente, a través del SENA se ofreció la capacitación “<i>Aplicación del procedimiento para la resolución de las PQRSD en las organizaciones</i>”</li> </ul>

Es importante tener en cuenta que el ciudadano no constituye a todos los stakeholders. Hemos insistido que esta acción de orden estratégico no ha sido implementada en el MJD, de modo que lo que se refleja en la administración del riesgo es solo un componente del proceso.

Por otro lado, y como lo hemos sostenido antes, la OCI en su labor de asesoramiento, recomienda al GSC evaluar los siguientes controles<sup>15</sup>, para el proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de Interés<sup>16</sup> (en realidad atención de PQR), que atacarían el riesgo de inobservancia de los criterios de servicio, que también impacta en el procedimiento de gestión de requerimientos:

1. El Profesional del GSC realiza mensualmente el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención por parte de los servidores públicos asignados; de encontrar que no se cumplen, se realizarán jornadas de inducción y reinducción en el equipo de la dependencia identificada, con énfasis en la aplicación de los protocolos de servicio, procedimientos, uso del aplicativo SGDEA, dejando como evidencia los informes de seguimiento y los registros de capacitación y entrenamiento.
2. El funcionario de enlace de PQRSD de cada dependencia, cada vez que se envía un oficio de respuesta de PQRSD, verificará que cuente con la firma digital del autorizado, o que en caso de contingencia (por no poder usar el token o por fallas en el aplicativo), realizará las gestiones para que se suscriba por el autorizado el documento de respuesta, dejando la evidencia (de que el documento fue firmado por el autorizado) en el gestor documental y consignando su actuación en el cuadro de seguimiento diario.

<sup>15</sup> Hay que recordar que las recomendaciones no son vinculantes, puede ser una línea de acción frente a alguna problemática

<sup>16</sup> Que va mucho más allá de ser la segunda línea de defensa en la atención de las PQRSD

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

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

La Oficina de Control Interno quiere poner de presente que estas recomendaciones se han realizado en el curso de anteriores informes, y a pesar de esto, algunas dependencias aún siguen presentando fallas en la atención de PQRSD; por tal motivo, exigimos de dichas dependencias nos ofrezcan la justificación por la cual no han sido tenidas en cuenta las recomendaciones.

## 7. Conclusiones y recomendaciones

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

Tanto el manual del servicio al ciudadano con código M-GG-01 como el procedimiento de gestión de requerimientos de los grupos de interés con Código P-GG-01, se encuentran actualizados, teniendo en cuenta los conceptos y directrices definidos la Resolución 163 de 2021. Sin embargo, debe tenerse claro el concepto de grupos de interés y de ciudadano, para matizar la administración del riesgo.

Los ciudadanos en un 93.26% usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, observándose un comportamiento similar respecto a lo observado en el informe anterior, y una disminución del 1.44% en la ventanilla presencial.

En el primer semestre de 2023, se presenta una mejora en la calificación de la percepción ciudadana, pasando de un puntaje de 93.56% en el segundo semestre de 2022 a un puntaje de 96.59%, frente a la atención de los requerimientos ciudadanos.

Para el período evaluado, se observa mejoramiento de las dependencias en cuanto a la atención oportuna de la PQRSD, respecto al informe anterior<sup>17</sup>. No obstante, en cuanto a los problemas en la gestión de envío, se evidencia que la situación no ha mejorado. En el informe anterior, se encontraron cinco (5) casos de atención extemporánea y seis (6) con problemas de envío. En esta oportunidad, estas cifras se encuentran en cuatro (4) y veintiuno (21), respectivamente.

El GGD atendiendo las recomendaciones de la OCI, ha implementado alertas automáticas a través del SGDEA. Adicionalmente, se creó un correo que reporta en Microsoft Power BI para PQRSD y Tutelas que están por vencerse, informando el estado del vencimiento en

<sup>17</sup> Alcance del informe de febrero 2023: bimestral (noviembre-diciembre de 2022). Alcance del presente informe: semestral.

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

diferentes horas del día, al funcionario designado por el área o dependencia como enlace de PQRSD, y existe un informe que contiene parametrizada la opción de documentos gestionados no enviados.

A pesar de los mecanismos mencionados anteriormente, se presentan situaciones de extemporaneidad y de gestión de envío, por lo tanto, es necesario el compromiso de las personas designadas en cada una de las dependencias, para la atención de los requerimientos y el control permanente del SGDEA.

## RECOMENDACIONES

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

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

### Las siguientes son las recomendaciones que generamos:

- 1) En este seguimiento la OCI evidencia que aún se presentan respuestas extemporáneas a las PQRSD.

En ese sentido, se recomienda a las siguientes dependencias: Dirección de Asuntos Internacionales, Dirección de Política Criminal y Penitenciaria reforzar los controles establecidos o de ser necesario, reformularlos con el fin dar cumplimiento a los parámetros procedimentales y normas sobre la atención a PQRSD.

- 2) Por otro lado, se recomienda a las dependencias que presentan PQRSD con gestión de envío tardía, es decir brindan las respuestas a tiempo, pero no las envían en la oportunidad requerida, que implementen controles que garanticen la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios; esta recomendación aplica a: Dirección de Justicia Formal, Dirección de Justicia Transicional, Dirección de Política Criminal y Penitenciaria, Grupo de Gestión Documental y Grupo de Servicio al Ciudadano.
- 3) Se recomienda al GSC y al GGD, continuar con la gestión que se está realizando a fin de implementar los tableros de control que permitan generar alarmas automáticas a los correos de los encargados de las respuestas, cada vez que se vaya superando el tiempo establecido para cada etapa del ciclo, apoyando a que se cumpla el proceso, dentro de los términos establecidos en la ley.

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

- 4) Con respecto a los requerimientos que corresponden a la misma unidad temática y que quizá tengan la misma identidad, y teniendo en cuenta que la OCI ha señalado la necesidad de promover que dichas comunicaciones sean transmitidas a una misma dependencia en aras de generar una unidad de criterio en la respuesta; se recomienda al GGD y GSC materializar en el corto plazo, las propuestas que han sido manifestadas a esta oficina, relacionadas con la elaboración de una matriz o base de datos para unificar los criterios por temática a través de la herramienta Power BI, así como la posibilidad de reunir en una sola base de datos (datawarehouse, CRM) todas las solicitudes allegadas por diferentes canales.

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

- 5) Las dependencias -en la primera línea de defensa- y el Grupo de Gestión Documental y Grupo de Servicio al Ciudadano – en la segunda línea de defensa-, deben asegurarse de que todo requerimiento radicado con tipología PQRSD, tenga una respuesta asociada en el sistema; y en todo caso, al momento de tramitar paz y salvo por retiro, evitar que se encuentren PQRSD cerradas sin una respuesta asociada.
- 6) Para las dependencias en general: En caso de recibir peticiones en los correos electrónicos, es obligación reenviarlos de manera inmediata a los correos asignados por el GGD.
- 7) Se recomienda a las dependencias que, una vez recepcionen los requerimientos por SGDEA, se revisen los términos con los cuales están radicados. En caso de que la tipología no sea la correcta, solicitar el cambio inmediatamente, con el fin de asegurar realmente los términos de respuesta, para que el gestor documental genere las alertas de vencimiento y se realicen los controles por parte de la dependencia responsable.
- 8) Se recomienda a las dependencias tener en cuenta que, los cambios de tipologías deben realizarse con antelación al vencimiento del término del radicado inicial de la PQRSD, no en fecha posterior, con el fin de justificar un incumplimiento.
- 9) En caso de que el número de cambios de tipología continúe aumentando, o presente un porcentaje elevado, como ocurrió en los meses de mayo y junio, se recomienda al GGD analizar la causa con el fin de llevar a cabo las acciones necesarias para disminuir la frecuencia en el registro de tipologías erróneas.
- 10) Se recomienda a las dependencias que, una vez recepcionados los requerimientos por SGDEA, se verifique si lo solicitado es competencia del Ministerio. De lo contrario, en caso de ser competencia de otra entidad y amerita un traslado por

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

competencia, se recuerda que este debe darse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicado, informando al peticionario sobre el traslado realizado.

- 11) Se recomienda al Grupo de Gestión Documental capacitar a los funcionarios y contratista una vez ingresen a la entidad sobre el manejo del gestor documental (elaboración de respuestas, cargue de evidencias, firmas, transferencias, cambio de tipología, etc.), igualmente se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano capacitar a los funcionarios nuevos una vez ingresen sobre los procedimientos internos y términos para la atención de PQRSD. La OCI considera que dichas capacitaciones pueden ser más productivas, si se realizan de manera presencial por dependencias.
- 12) Se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano socializar el informe de la presente auditoría con las diferentes dependencias de la entidad, y especialmente con aquellas que presentan problemas de extemporaneidad y/o envío de las respuestas. La OCI considera importante continuar realizando las mesas de trabajo, según lo informado por el GSC, en la cuales se involucra a las dependencias que presentan problemas de extemporaneidad y/o envío de respuestas, junto con un delegado de la Secretaría General y el Grupo de Gestión Documental, con el fin de prestar el apoyo que sea requerido a fin de superar dichas situaciones.
- 13) Se recuerda que todas las dependencias del Ministerio deberán generar mecanismos para garantizar el cumplimiento de los términos legales y aplicar lo establecido en el documento “Guía de Lenguaje Claro para los Servidores Públicos de Colombia” del DNP.
- 14) Se recomienda para agilizar la elaboración de los oficios de respuesta, que se mejore la corrección automática ortográfica, incorporando el corrector de la versión actualizada de Microsoft Word.
- 15) Se recomienda que los informes trimestrales de que trata el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, sean comunicados a la Alta Dirección y publicados en la página web de la entidad, dentro del mes siguiente a la fecha de corte del informe. Lo anterior, en razón a que el informe correspondiente al primer trimestre fue comunicado y publicado el día 29 de mayo.
- 16) Si bien la SCFSQE presenta una buena gestión de las PQRSD, se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano en coordinación con esa dependencia, analizar la razón por la cual presenta tan alto volumen de PQRSD; a fin de determinar, si una de las posibles causas pueda ser, como se mencionó anteriormente, un problema de entendimiento de qué significa PQRSD y su diferencia con una actuación de un trámite, y en tal caso, adoptar las acciones tendientes a corregir dicha situación. Ahora bien, es posible que se trate de deficiencias en la comunicación de la información a los ciudadanos, sobre el paso a paso de los trámites que debe realizar ante en MJD.

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

- 17) Las dependencias que han presentado situaciones de extemporaneidad y/o problemas en la gestión de envío, deben formular los planes de mejora que permitan superar dichas situaciones. Así mismo, es necesario que las dependencias que actualmente cuenten con planes de mejora asociados a la atención de PQRSD, analicen la pertinencia de replantear las acciones definidas, que eventualmente, no estén dando los resultados esperados.

Cordialmente,

**DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO**

Jefe Oficina de Control Interno

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

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