



**MINISTERIO DE JUSTICIA Y
DEL DERECHO**

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

**Oficina de
Control
Interno**

**Febrero de
2023**

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

Objetivo de la auditoría:

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

1. Alcance de la auditoría:

Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de PQRSD, dentro del periodo comprendido entre el 1º de noviembre y el 31 de diciembre de 2022¹.

2. Criterios de auditoría o parámetros normativos:

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

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

¹ Se fijó el alcance en este bimestre para culminar balance año 2022 y regularizar el alcance en 2023, de tal suerte que abarque los períodos enero-junio y julio-diciembre)

 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO	INFORME DE AUDITORIA INTERNA	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.”

3. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se tuvo en cuenta el sistema de gestión de correspondencia –SGDEA- del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de 3.661 requerimientos de esa tipología² en el período auditado, como se observa a continuación:

MES	nov-22	dic-22	TOTAL, BIMESTRE
PQRSD (POR MES)	1.819	1.842	3.661

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO
Despacho del ministro de Justicia y del Derecho	13	0.36%
Dirección de Asuntos Internacionales	138	3.77%
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	52	1.42%
Dirección de Justicia Transicional	82	2.24%
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	217	5.93%

² Registrados como PQRSD por el EPX, y de acuerdo con la última matriz de tipologías emitida por el GGD.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	368	10.05%
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	17	0.46%
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	1	0.03%
Dirección Jurídica	140	3.82%
Dirección de Justicia Formal	186	5.08%
Grupo de Almacén, Inventarios y Transporte	1	0.03%
Grupo de Asuntos Legislativos	1	0.03%
Grupo de Control Disciplinario Interno	9	0.25%
Grupo de Gestión Administrativa	12	0.33%
Grupo de Gestión Contractual	89	2.43%
Grupo de Gestión Documental	67	1.83%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	12	0.33%
Grupo de Gestión Humana	47	1.28%
Grupo de Servicio al Ciudadano	729	19.91%
Oficina Asesora de Planeación	29	0.79%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0.03%
Secretaría General	1	0.03%
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	1376	37.59%
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	1	0.03%
Subdirección Estratégica y de Análisis	18	0.49%
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	3	0.08%
Viceministerio de Promoción de la Justicia	51	1.39%
Total	3.661	100.00%

Fuente: Reportes del SGDEA

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra por mes, con un margen de confianza que asciende al 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:

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

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

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

MES	nov-22	dic-22	MUESTRA BIMESTRE
MUESTRA PQRSD	182	185	367

Tabla resumen muestra por mes y total del bimestre

Una vez calculado el tamaño de la muestra general que equivale al 10% 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	1376	124
Grupo de Servicio al Ciudadano	729	79
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	368	46
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	217	17
Dirección Justicia Formal	186	16
Dirección Jurídica	140	14
Dirección de Asuntos Internacionales	138	15
Dirección de Justicia Transicional	82	13
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	52	2
Grupo de Gestión Documental	67	8
Grupo de Gestión Contractual	89	7
Grupo de Gestión Humana	47	7
Viceministerio de Promoción de la Justicia	51	7
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	17	2
Subdirección Estratégica y de Análisis	18	2
Grupo de Gestión Financiera y Contable	12	0
Oficina Asesora de Planeación	29	1
Despacho del ministro de Justicia y del Derecho	13	1
Grupo de Control Disciplinario Interno	9	2
Secretaría General	1	0
Grupo de Gestión Administrativa	12	3
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0
Grupo Asuntos Legislativos	1	0
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	3	1
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	1	0

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MUESTRA
Grupo de Almacén, Inventarios y Transporte	1	0
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	1	0
Total	3.661	367

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.

En este sentido, la OCI requirió a las dependencias responsables en el mes de enero de 2023, 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).

Situación especial de SFCSQ:

De acuerdo con la estadística anterior, se evidencia que el volumen de PQRSD (1.376) correspondientes a la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes (SCFSQE) representa el 37.59% del total recibido en la entidad durante el bimestre analizado. A pesar de presentar una reducción con respecto a los datos reportados en el informe anterior³, 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 PQRS 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

³ Informe de auditoría, diciembre 2022. Representó el 47.86% del total de PQRSD recibido en la entidad.

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

otros aspectos, debe hacer parte del expediente y tiene que ser solucionada por el servidor que se encuentra a cargo de aquel.

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 solicitud de claves, 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.

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 GSC⁴, correspondiente al cuarto trimestre de 2022, en el cual señala: "... el tema que cuenta con mayor porcentaje de participación con 42.26%, está relacionado con las 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 PQRS 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 tante PQRS y aportar soluciones dinámicas que confronten tal problemática de manera inmediata.

Después de lo anterior, se deberán registrar como actuaciones propias del trámite y no como PQRS, 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 PQRS de la entidad, lo cual podría complicar una gestión exitosa en la atención de PQRS, cuyo propósito no consiste en otra cosa distinta que ir reduciendo mes a mes, periódicamente, el número de PQRS.

No tiene sentido que al definir gerencialmente el volumen de PQRS del MJD, se aumenten sus cifras de una manera considerable, por un error de apreciación conceptual; pero, lo que es peor, tengamos en la mano soluciones como aquella que se sugirió para DPC con el

⁴ El informe aportado por el GSC corresponde a un documento en construcción.

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

ánimo de reducir su cantidad de PQRS reportadas, poniendo en nuestra ventanilla única a un funcionario del INPEC o USPEC para que reciba de manera directa del ciudadano aquella gran cantidad de PQRS que van dirigidas -en realidad- a dichas instituciones por competencia. 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.

4. Desarrollo de la Auditoría:

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

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

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

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

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

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

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

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación												
		Si	No													
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 5, numeral 1. (modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021)</p> <p>Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.</p> <p>Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.</p>	X		<p>El MJD permite a los ciudadanos ejercer su derecho a presentar PQRSD, para lo cual tiene dispuesto, según la Resolución 163 de 2021⁵ 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;">337</td> <td style="text-align: center;">91.82%</td> </tr> <tr> <td>Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">8.18%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TOTAL</td> <td style="text-align: center;">367</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 91.82%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD, observándose un comportamiento similar respecto al informe anterior⁶, y un aumento de 1.19% en la ventanilla presencial.</p>	MEDIO	CANT.	%	Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)	337	91.82%	Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)	30	8.18%	TOTAL	367	100
MEDIO	CANT.	%														
Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)	337	91.82%														
Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)	30	8.18%														
TOTAL	367	100														
Ley 1437 de 2011	<p>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.</p>	X		<p>En la página WEB del MJD se encuentra el menú del servicio al ciudadano; en donde se ubica el enlace que dirige a la carta de trato digno.</p> <p>Se verifica que el enlace es funcional, y en la carta publicada, se especifican los derechos de los usuarios, en los que el Ministerio de Justicia y del Derecho se compromete a atenderlos con respeto, dignidad, oportunidad, transparencia y calidad; por otro lado, se mencionan los canales de atención, telefónico, presencial y virtual. La última actualización se realizó el día 6/07/2022, según se evidencia en el enlace correspondiente. https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/carta-de-trato-digno</p>												
Ley 1437 de 2011	<p>Artículo 7, numeral 7. 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.</p>	X		<p>Mediante la Resolución 685 de 2017, artículo 36, se creó el Grupo de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General del Ministerio de Justicia y del Derecho, que actúa como dependencia especializada en el tema, y es la segunda línea de defensa de acuerdo con el esquema de control interno. https://www.minjusticia.gov.co/normatividad/normatividad/resoluciones</p>												

⁵ Que establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

⁶ En el informe de diciembre 2022, esos medios representaban el 93.01% del total.

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

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
Decreto 1081 de 2015	<p>Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995</p>		X	<p>Se evidencia que el MJD -en la página WEB, enlace informes servicio al ciudadano- presenta a los interesados los informes consolidados de PQRSD, con periodicidad trimestral.</p> <p>Se constata que en los informes se discriminan las PQRSD por modalidad y días de respuesta para cada una. Estos pueden ser consultados en:</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/informes</p> <p>No obstante, a la fecha de la presente auditoría, no se encuentra publicado el informe correspondiente al cuarto trimestre del año 2022.</p> <p>Por otro lado, se verifica que en el enlace de transparencia existe un apartado, el 1.10, que se refiere a las PQRSD, y es funcional: "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado".</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/transparencia</p>
Ley 190 de 1995 artículo 54 Decreto 2232 de 1995, artículo 9	<p>Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.</p>		X	<p>Para validar el cumplimiento, la Oficina de Control Interno solicitó a la dependencia responsable la evidencia de la presentación del informe sobre PQRSD ante la Alta Dirección.</p> <p>La OCI no obtuvo evidencia del envío al señor ministro, del informe correspondiente al cuarto trimestre de 2022.</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p>Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>	X		<p>En cumplimiento a lo ordenado en la Constitución Política, así como en las Leyes 734 de 2002, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y demás legislación concordante, mediante Resolución 0685 del 11 de septiembre del 2017, se organizaron algunos grupos internos y se establecieron las funciones del Grupo de Servicio al Ciudadano, como dependencia encargada de las PQRSD.</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<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 PQRSD⁷; los resultados son incorporados en los informes semestrales que se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Justicia y del Derecho, a través del menú Ministerio:</p> <p>https://www.minjusticia.gov.co/ministerio-co/planeacion-gestion-control/informes-auditorias-control-interno/auditorias-internas</p>
Ley 1474 de 2011, art. 76	<p>Artículo 76. En la página web</p>			<p>Se determina que en la página WEB del Ministerio se puede</p>

⁷ Informes emitidos por la OCI, en los meses de junio y diciembre de cada anualidad

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

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

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

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

Con el fin de determinar los radicados con posibles incumplimientos de términos, se tuvieron en cuenta los reportes generados en el sistema SGDEA, que corresponden a la tipología de PQRSD, dentro de los 5 días siguientes al vencimiento de cada mes, evaluando las PQRSD cuyo plazo de respuesta vencía del 1º al 30 o 31 de cada mes⁸.

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	356	97.01

⁸ Desde el 1º de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2022.

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

PQRSD	Número de PQRSD	%
Extemporáneas	5	1.36
Oportunas, con problemas de envío	6	1.63
Total	367	100

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar⁹ que el 98.37% 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 se mantiene con relación al informe de diciembre 2022¹⁰:

Informe OCI	Respuestas extemporáneas	% del total
Diciembre 2022	30 ¹¹	1.48
Febrero 2023	5 ¹²	1.36

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

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

En el seguimiento realizado, se encontraron cinco (5) PQRSD atendidas extemporáneamente¹³; 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 bimestre de seguimiento, y los comentarios otorgados por las mismas cuando la OCI solicitó una retroalimentación, para poder entender la causa origen y trazar las recomendaciones que se consignan al final; entre paréntesis, después del nombre de la dependencia, se indica el número de peticiones extemporáneas y al final de los cuadros, se anotan algunas sugerencias para que en el futuro se evite esta situación.

⁹ Con un grado de confiabilidad del 90%

¹⁰ Alcance del informe de diciembre 2022: semestral. Alcance del presente informe: bimestral

¹¹ Corresponde a un semestre.

¹² Corresponde a un bimestre.

¹³ Del total de 367 PQRSD analizadas por la OCI en el período, que corresponde a un 1,36% de incumplimiento para la entidad.

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

RESUMEN RESPUESTAS EXTEMPORANEAS (5)

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección Asuntos Internacionales	1	MJD-EXT22-0048045
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	1	MJD-EXT22-0046718
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	1	MJD-EXT22-0050652
Grupo de Gestión Humana	1	MJD-EXT22-0048544
Grupo de Gestión Administrativa	1	MJD-EXT22-0043125

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-EXT22-0048045	19/12/2022	23/12/2022	La petición se atendió con la tipología de petición de carácter particular por el contratista Juan Sebastián Sanabria, no ha sido objeto de reclamación por vulneración al derecho de petición.	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término.

DIRECCION DE POLITICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA (1)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0046718	9/12/2022	12/12/2022	Se evidencia que el documento fue enviado extemporáneo toda vez que, el funcionario responsable de la respuesta, cambio de dependencia sin dar respuesta al EXT y no se realizó el seguimiento correspondiente a la respuesta (sic)	Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Las PQRSD deben contestarse de acuerdo con los términos establecidos por la ley, la dependencia responsable debe verificar que cuando los funcionarios pasen a otra dependencia no dejen requerimientos pendientes en su bandeja de recepción de correspondencia, en el gestor documental.

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

DIRECCION DE POLITICA DE DROGAS Y ACTIVIDADES RELACIONADAS (1)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0050652	28/12/2022	31/12/2022	<p>Revisado el radicado MJD-EXT22-0050652 se logra determinar que el escrito se encuentra en realidad dirigido a la Direccion de Sustitucion de Cultivos Ilicitos y con copia al Ministerio de Justicia y del Derecho para conocimiento, por lo cual la respuesta y los terminos para dar respuesta corrian a cargo de la Direccion de Sustitucion de Cultivos Ilicitos. La tipologia realizada presenta error por cuanto como se señalo antes no se requería respuesta y de serlo el termino debe ser el de una peticion general con tiempo de respuesta de 15 dias (sic)</p>	<p>Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. De acuerdo con la respuesta de la dependencia, se evidencia que no se cumplió con el numeral 3.4.10 del <i>Manual de Archivo y Correspondencia</i>: "...Los cambios de tipología deben ser solicitados a la cuenta tipologiasdocumentalesinjusticia.gov.co, previo al vencimiento del trámite administrativo asignado, acompañados de la respectiva justificación técnica y normativa aplicable..."; por otra parte, pese a que se trataba de una copia, la OCI considera que sí se debe informar al peticionario que se recibió la copia, y que no se da traslado por cuanto la petición original fue enviada a la entidad competente con copia al MJD. Pero esta respuesta debe hacerse dentro del término de 10 días, por cuanto lo está solicitando una Entidad Pública.</p>

GRUPO DE GESTION HUMANA (1)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0048544	21/12/2022	29/12/2022	<p>Mediante radicado MJD-EXT22-0048544 del 28 de noviembre solicitó "En uso de mi derecho consagrado en el artículo 23 de la carta magna, por medio del presente agradezco se me informe la fecha en la que se cancelará mi liquidación por concepto de prestaciones sociales, y asimismo se me remita por este medio, copia de la sabana mediante la cual se liquidan las mismas. Agradezco la atención prestada y su pronta respuesta teniendo en cuenta que presté mis servicios hasta el 31 de octubre de los corrientes, y a la fecha no he obtenido el pago de lo adeudado, además por cuanto con mi liquidación solvento mis gastos mínimos mientras consigo trabajo."</p> <p>Para dar atención a la petición, la cual tenía por finalidad conocer la fecha pago de la liquidación, el</p>	<p>Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. En relación con la justificación de la dependencia, si la liquidación y pago fue efectuada a 9 de diciembre por qué no se informó a la peticionaria antes de la fecha de vencimiento del término de la petición respectiva.</p>

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

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
			<p>Grupo de Gestión Humana el 28 de noviembre de 2022 emitió el consolidado de la liquidación de la servidora Jessica Nicole y la remitió para pago y el Grupo de Gestión financiera realizó el pago de la liquidación de las prestaciones sociales el día 9 de diciembre del presente año. Dicho desembolso se ejecutó a la cuenta No 006800920628 del banco Davivienda por un total de 16.536.368,00 pesos.</p> <p>De manera que el objeto principal de la petición fue atendido mediante el desembolso de la liquidación realizado oportunamente por el Grupo de Gestión Financiera el 9 de diciembre de 2022, encontrándose dentro del término para atenderla.</p> <p>De forma posterior, identificando dentro del Grupo de Gestión HUmana que se encontraba pendiente de gestionar el envío de la sabana de pagos a la peticionaria se proyectó la respuesta correspondiente el 29 de diciembre de 2022, adjuntando la liquidación proyectada el 28 de noviembre de 2022. (sic)</p>	

GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA (1)

Número	Fecha Vencimiento	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT22-0043125	17/11/2022	22/11/2022	<p>El documento se realizó en tiempo, pero, el envío no se radicó toda vez que el Coordinador no contaba con la opción de radicación automática. El documento ya se encuentra en radicado hace 2 meses por el Dr. Juan Sebastian Espinel. Información que ya fue remitida al Grupo de Servicio al Ciudadano. (sic)</p>	<p>Extemporáneo: respuesta brindada después del vencimiento del término. Es importante impedir la confusión de responder oportunamente con la gestión de envío.</p>

Conclusiones en relación con la extemporaneidad en la atención de PQRS

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

1. Se recuerda que, en el caso que la dependencia reciba una petición, que a su juicio no es de su competencia, la transfiera de inmediato a la dependencia competente a través del sistema de gestión documental, efectuando los comentarios a que haya lugar. Esto, con el fin de que el colaborador (servidor público y/o contratista) receptor

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

tenga disponible de inmediato la información, y pueda ejercer control y generar las alarmas oportunamente.

2. Se recuerda también que el tiempo para efectuar los traslados por competencia de las PQRSD a otras Entidades es de cinco días hábiles. Igualmente se recomienda en caso de que la petición no haya sido radicada con la tipología correcta, solicitar el cambio antes del vencimiento de la petición, con el fin de ejercer los controles a que haya lugar y generar las alertas tempranas por parte de la dependencia responsable.
3. También se recuerda que el tiempo para responder peticiones de información y/o documentos es de diez días hábiles; en el caso de los entes de control, es el término que dispongan en el requerimiento.
4. Se recuerda que, de acuerdo con el procedimiento del SIG, con Código: P-GG-01, Gestión de Requerimientos de los Grupos de Interés; el traslado de las PQRD cuyo trámite corresponda a otras dependencias del Ministerio se efectuará previo análisis de su contenido efectuado por el servidor público y/o contratista que la recibe, de manera inmediata o máximo al siguiente día de su recepción.
5. Es responsabilidad de cada dependencia verificar que los funcionarios y contratistas dejen completamente depurada la bandeja de recepción de correspondencia en el gestor documental; lo anterior, aplica en caso de traslados, renuncia o cualquier otra situación que implique movimiento del recurso humano.

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

A continuación, se encuentra un cuadro resumen con las seis (6) 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 envío¹⁴, 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.

¹⁴ Los dos (2) días constituyen el promedio en que normalmente se tarda el GGD en enviar la respuesta al peticionario; en este sentido, si bien no existe un término perentorio establecido por la Ley, es claro que no deberían darse gestiones de envío por encima de ese rango, si efectivamente aquel es el que rutinariamente se emplea para el efecto.

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

RESUMEN DE RESPUESTAS CON PROBLEMAS DE ENVÍO (6)

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	2	MJD-EXT22-0042986 MJD-EXT22-0046032
Grupo de Servicio al Ciudadano	1	MJD-EXT22-0045520
Viceministerio de Promoción de la Justicia	3	MJD-EXT22-0041478 MJD-EXT22-0045575 MJD-EXT22-0044887

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:

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-EXT22-0042986	16/11/2022	03/11/2022	Correo certificado 02/01/2023	Se evidencia que las respuestas y los traslados se encuentran dentro de los terminos establecidos, y se vinculo el MJD-EXT22-0048988 el día 08/12/2022 como respuesta del Inpec correspondiente al traslado realizado a esta entidad, por tanto no se incumplieron los terminos de respuesta a la petición. (sic)	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-EXT22-0046032	05/12/2022	05/12/2022	Correo electrónico 10/01/2023	Se evidencia que las respuestas se encuentran dentro de los terminos establecidos para el 05/12/2022, asi mismo se adjunta la evidencia de envio y no se evidencia documentos extemporaneos	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.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO (1)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0045520	01/12/2022	18/11/2022	Correo certificado 02/01/2023	La respuesta fue emitida dentro de los términos, pero su envío fue registrada por gestión de correspondencia física o a mano. Lamentablemente la contratista encargada de elaborar la respuesta,	La respuesta fue remitida después del término prudente que se tiene contemplado para hacer llegar la comunicación al peticionario.

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				no realizó el seguimiento en el envío y notificación al peticionario. Tampoco el SGDEA no reporta alarmas cuando no se notifica al peticionario. Teniendo en cuenta la observación de OCI se procedió a gestionar el envío por 472, adjuntamos soportes en SGDEA	

DESPACHO VICEMINISTERIO DE PROMOCIÓN DE LA JUSTICIA (3)

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
MJD-EXT22-0041478	04/11/2022	20/10/2022	Correo electrónico 30/11/2022	<p>Mediante Memorando MJD-MEM22-0009695 del 2 de diciembre de 2022, la Viceministra de Promoción de la Justicia solicitó adelantar investigación por los hechos relacionados con problemas de envío en el sistema de las peticiones que se estaban respondiendo desde el despacho. (sic)</p> <p>De los trámites adelantados por el despacho con el Grupo de Gestión Documental se encontró que desde el pasado 9 de septiembre de 2022, fecha de expedición de la resolución de nombramiento de la Viceministra de Promoción de la Justicia, se encontraron 173 documentos producidos, de los cuales 132 habían sido gestionados, pero no notificados, lo que indica que la mayoría de las respuestas atendidas por este despacho no fueron puestas en conocimiento de la ciudadanía en ejercicio del derecho de petición ni de las autoridades. Así las cosas, en la noche del 30 de noviembre de 2022 se solicitó hacer la notificación masiva de todos los documentos que estaban represados en el sistema.</p> <p>Mediante Memorando MJD-MEM22-0009783 del 7 de diciembre de 2022, el Jefe de la Oficina de Control Interno, solicitó iniciar averiguación disciplinaria, en el que indicó "me permito trasladar la petición de la referencia efectuada por la Dra.</p>	Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y las gestiones adelantadas por ese despacho para evitar que se siga presentando la situación encontrada. En efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD, tal como se manifestó a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022 remitido al GGD.



MINISTERIO DE JUSTICIA Y
DEL DERECHO

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				<p>Jhoana Alexandra Delgado, Viceministra de Promoción de la Justicia, el día 2 de diciembre de 2022, a través del cual manifiesta inconvenientes asociados al uso del gestor documental SGDEA, cuya administración está a cargo del Grupo de Gestión Documental. Teniendo en cuenta los hechos expuestos, que también fueron puestos bajo su conocimiento por medio del propio gestor documental, me permito solicitar su valiosa colaboración, para efectos de promover la averiguación disciplinaria de rigor"</p> <p>El EXT aquí relacionado hace parte del grupo de peticiones involucradas en la situación descrita.</p>	
MJD-EXT22-0045575	24/11/2022	16/11/2022	Correo electrónico 30/11/2022	<p>Mediante Memorando MJD-MEM22-0009695 del 2 de diciembre de 2022, la Viceministra de Promoción de la Justicia solicitó adelantar investigación por los hechos relacionados con problemas de envío en el sistema de las peticiones que se estaban respondiendo desde el despacho.</p> <p>De los trámites adelantados por el despacho con el Grupo de Gestión Documental se encontró que desde el pasado 9 de septiembre de 2022, fecha de expedición de la resolución de nombramiento de la Viceministra de Promoción de la Justicia, se encontraron 173 documentos producidos, de los cuales 132 habían sido gestionados, pero no notificados, lo que indica que la mayoría de las respuestas atendidas por este despacho no fueron puestas en conocimiento de la ciudadanía en ejercicio del derecho de petición ni de las autoridades. Así las cosas, en la noche del 30 de noviembre de 2022 se solicitó hacer la notificación masiva de todos los documentos que estaban represados en el sistema.</p> <p>Mediante Memorando MJD-MEM22-0009783 del 7 de diciembre de 2022, el Jefe de la</p>	<p>Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y las gestiones adelantadas por ese despacho para evitar que se siga presentando la situación encontrada. En efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD, tal como se manifestó a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022 remitido al GGD.</p>

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				<p>Oficina de OCntrol Interno, solicitó iniciar averiguación disciplinaria, en el que indicó "me permito trasladar la petición de la referencia efectuada por la Dra. Jhoana Alexandra Delgado, Viceministra de Promoción de la Justicia, el día 2 de diciembre de 2022, a través del cual manifiesta inconvenientes asociados al uso del gestor documental SGDEA, cuya administración está a cargo del Grupo de Gestión Documental. Teniendo en cuenta los hechos expuestos, que también fueron puestos bajo su conocimiento por medio del propio gestor documental, me permito solicitar su valiosa colaboración, para efectos de promover la averiguación disciplinaria de rigor"</p> <p>El EXT aquí relacionado hace parte del grupo de peticiones involucradas en la situación descrita. (sic)</p>	
MJD-EXT22-0044887	29/11/2022	26/11/2022	Correo electrónico 09/12/2022	<p>Mediante Memorando MJD-MEM22-0009695 del 2 de diciembre de 2022, la Viceministra de Promoción de la Justicia solicitó adelantar investigación por los hechos relacionados con problemas de envío en el sistema de las peticiones que se estaban respondiendo desde el despacho.</p> <p>De los trámites adelantados por el despacho con el Grupo de Gestión Documental se encontró que desde el pasado 9 de septiembre de 2022, fecha de expedición de la resolución de nombramiento de la Viceministra de Promoción de la Justicia, se encontraron 173 documentos producidos, de los cuales 132 habían sido gestionados, pero no notificados, lo que indica que la mayoría de las respuestas atendidas por este despacho no fueron puestas en conocimiento de la ciudadanía en ejercicio del derecho de petición ni de las autoridades. Así las cosas, en la noche del 30 de noviembre de 2022 se solicitó hacer la notificación masiva de todos los</p>	<p>Agradecemos el reconocimiento que hace el propio VPJ y las gestiones adelantadas por ese despacho para evitar que se siga presentando la situación encontrada. En efecto, consideramos que hubo problemas en la gestión de envío, razón por la cual, la OCI ha creído que se deben implementar controles en el propio VPJ y en el GGD, tal como se manifestó a través del MJD-MEM22-0009782 del 7 de diciembre de 2022 remitido al GGD.</p>

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

Número de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	COMENTARIO DE LA DEPENDENCIA	COMENTARIO OCI
				<p>documentos que estaban represados en el sistema.</p> <p>Mediante Memorando MJD-MEM22-0009783 del 7 de diciembre de 2022, el Jefe de la Oficina de OCntrol Interno, solicitó iniciar averiguación disciplinaria, en el que indicó "me permito trasladar la petición de la referencia efectuada por la Dra. Jhoana Alexandra Delgado, Viceministra de Promoción de la Justicia, el día 2 de diciembre de 2022, a través del cual manifiesta inconvenientes asociados al uso del gestor documental SGDEA, cuya administración está a cargo del Grupo de Gestión Documental. Teniendo en cuenta los hechos expuestos, que también fueron puestos bajo su conocimiento por medio del propio gestor documental, me permito solicitar su valiosa colaboración, para efectos de promover la averiguación disciplinaria de rigor"</p> <p>El EXT aquí relacionado hace parte del grupo de peticiones involucradas en la situación descrita. (sic)</p>	

Conclusiones frente a los problemas en la gestión de envío

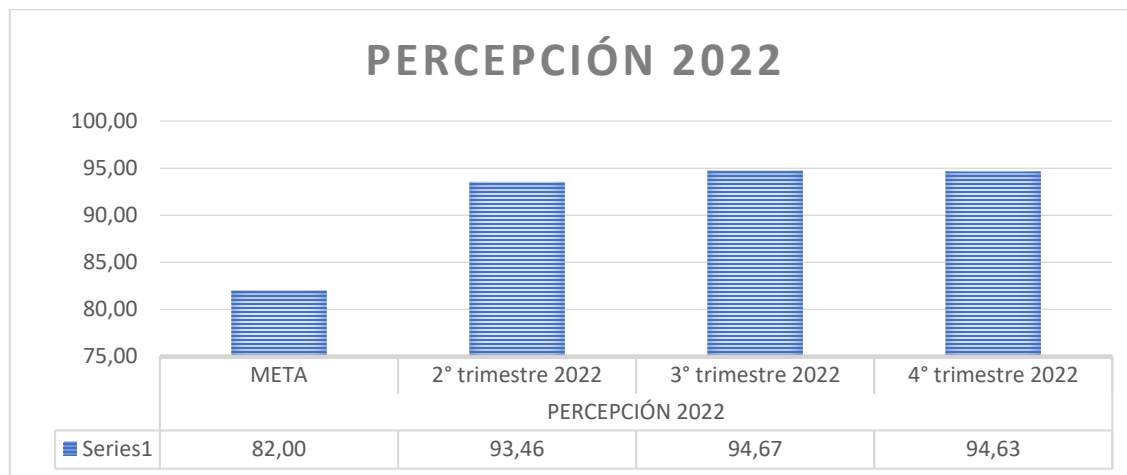
En seguida, se anotan algunos comentarios generales y/o específicos:

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, salvo el caso del VPJ quien generó alertas sobre sus casos. Del total de peticiones de la entidad, el 1,63% están presentando esta situación no deseable; se recomienda a las dependencias hacer seguimiento a la efectiva entrega de la respuesta al peticionario.
2. Se recomienda que las respuestas sean firmadas y enviadas al peticionario por el correo del SGDEA garantizando que el peticionario las reciba, y que las evidencias queden en la trazabilidad del documento electrónico; en caso de que el correo no salga (no sea enviado) al peticionario, arroja una notificación de "no fue posible su envío", lo que permite buscar otra forma de entrega de la respuesta al peticionario en cuyo caso deben adjuntarse las evidencias en el SGDEA.

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

4.3. Percepción frente a la atención ciudadana:

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



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

4.4 Tipologías de correspondencia y mejoramiento del SGDEA

Se observó por parte de esta auditoría, que se cuenta con una matriz consolidada de radicación compuesta por sesenta y cuatro (64) tipologías¹⁵, 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.

Tal y como lo ha dicho esta oficina en el marco de informes anteriores, y sin embargo no ha sido considerado por parte de las dependencias responsables: Teniendo en cuenta que el SGDEA permite que la entidad pueda diagramar y modificar desde la administración diferentes procesos tales como alarmas, flujos de trabajo y formularios web, entre otros, se recomienda normalizar en ese sistema una tabla de tiempos de control¹⁶, para que se generen alarmas automáticas a los correos de los encargados de las respuestas, cada vez

¹⁵ Para las cuatro categorías de radicación (PQRS, procesos judiciales, trámites y comunicaciones oficiales)

¹⁶ Que ya se había recomendado, por la OCI, en otra oportunidad.

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

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.

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.

5 Análisis de Riesgo

La Oficina de Control Interno, en el marco de su plan de auditoría con enfoque en riesgos, adelantó la presente auditoría evaluando los riesgos¹⁷ 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

¹⁷ El riesgo es entendido como la posibilidad de que ocurra un acontecimiento, que tenga un impacto en el alcance de los objetivos.

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

Grupos de Interés, a cargo del GSC, tiene identificado un evento de riesgo para el proceso a su cargo, asociado a cinco causas, y seis controles, que pretende evitar o mitigar:

EVENTO DE RIESGO	ANÁLISIS OCI
<p>Incumplimiento de los términos establecidos para responder PQRSD a los grupos de interés del Ministerio</p>	<p>El evento de riesgo identificado, por el GSC, es uno solo, asociado a incumplimiento de términos. Las causas descritas son:</p> <p>A. Falta de conocimiento por parte de servidores y contratistas para el correcto manejo del Sistema de Gestión Documental que soporta la gestión de las PQRSD B. Incorrecto reparto de las PQRSD a las dependencias a través del Sistema de Gestión Documental. C. Inadecuado seguimiento a la respuesta de las PQRSD dentro de las dependencias, en su rol de primera línea de defensa. D. Falta de autocontrol de los colaboradores (servidores y contratistas) del Ministerio para dar respuesta a las PQRSD recibidas de manera oportuna E. Indebido seguimiento y control en la atención de PQRD por parte del GSC</p> <p>La OCI solicitó evidencia de la ejecución de los seis controles establecidos para atacar las causas, encontrando que se están aplicando y se le está haciendo seguimiento por la segunda línea de defensa a su ejecución.</p> <p>No obstante, con respecto al control definido para atacar la causa B, el cual indica que se realizará capacitación sobre Tipologías Documentales durante el último cuatrimestre de 2022; para el período de la auditoría, se aportan evidencias de capacitación en Archivos de Derechos Humanos, Memoria Histórica y Conflicto Armado", más no, en temas relacionados con Tipología Documental.</p>

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 la OCI, en su labor de asesoramiento, recomienda al GSC evaluar los siguientes controles¹⁸, para el proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de Interés¹⁹ (en realidad atención de PQRS), 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

¹⁸ Hay que recordar que las recomendaciones no son vinculantes, puede ser una línea de acción frente a alguna problemática

¹⁹ Que va mucho más allá de ser la segunda línea de defensa en la atención de las PQRSD

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

autorizado, o que en caso de contingencia (por no poder usar el token o por fallas en el aplicativo), realizará las gestiones para que se suscriba por el autorizado el documento de respuesta, dejando la evidencia (de que el documento fue firmado por el autorizado) en el gestor documental y consignando su actuación en el cuadro de seguimiento diario.

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

La Oficina de Control Interno quiere poner de presente que estas recomendaciones se han realizado en el curso de anteriores informes, y 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.

6 Conclusiones y recomendaciones

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

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

Los ciudadanos en un 91.82% 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 un aumento del 1.19% en la ventanilla presencial.

En el segundo semestre de 2022, se presenta una mejora en la calificación de la percepción ciudadana, pasando de un puntaje promedio de 92.25% en el primer semestre a un puntaje de 94.65%, frente a la atención de los requerimientos ciudadanos.

Para el período evaluado, se observa que las dependencias han mejorado en la atención a las PQRSD; en el informe anterior²⁰, la OCI evidenció problemas de atención extemporánea en diez (10) dependencias y problemas de envío en once (11) dependencias. En esta oportunidad, estas cifras disminuyeron a cinco (5) y tres (3), respectivamente.

²⁰ Alcance del informe de diciembre 2022: semestral. Alcance del presente informe: bimestral

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

En el marco de la socialización del informe, se presentaron dos (2) solicitudes, una por parte de la Dirección de Política de Drogas y actividades relacionadas, y otra por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano, que fueron absueltas por parte de la Oficina de Control Interno, confirmando las observaciones formuladas.

El GGD ha tenido en cuenta las recomendaciones realizadas por la OCI respecto a la automatización de alertas a través del SGDEA. Es así como el sistema muestra una campana cuando una PQRSD está por vencer:



Otro mecanismo, fue la creación de un correo que reporta en Microsoft Power BI para PQRSD y Tutelas que están por vencerse, informando el estado del vencimiento en diferentes horas del día, al funcionario designado por el área o dependencia como enlace de PQRSD. Adicionalmente, se cuenta con un informe que contiene parametrizada la opción de documentos gestionados no enviados.

No obstante, para que estos mecanismos y las capacitaciones realizadas por el GGD y GSC sean efectivos, 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.

Con respecto a las obligaciones establecidas en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015 el cual establece: "... los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta...", la OCI determinó que no se cumplió, toda vez que no se evidencia la publicación en la página web de la entidad, del informe de PQRSD correspondiente al cuarto trimestre de 2022.

Ahora bien, con respecto a la obligación definida en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, reglamentado por el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995, el cual señala: "... 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...", la OCI determinó que no se cumplió, toda vez que el GSC no aportó la evidencia que dé cuenta del envío del informe trimestral, al señor ministro.

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

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

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

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

- 5) Las dependencias -en la primera línea de defensa- y el Grupo de Gestión Documental y Grupo de Servicio al Ciudadano – en la segunda línea de defensa-, deben asegurarse de que todo requerimiento radicado con tipología PQRSD, tenga una respuesta asociada en el sistema; y en todo caso, al momento de tramitar paz y

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

salvo por retiro, evitar que se encuentren PQRSD cerradas sin una respuesta asociada.

- 6) Para las dependencias en general: En caso de recibir peticiones en los correos electrónicos, es obligación reenviarlos de manera inmediata a los correos asignados por el GGD.
- 7) Se recomienda a las dependencias que, una vez recepcionen los requerimientos por SGDEA, se revisen los términos con los cuales están radicados. En caso de que la tipología no sea la correcta, solicitar el cambio inmediatamente, con el fin de asegurar realmente los términos de respuesta, para que el gestor documental genere las alertas de vencimiento y se realicen los controles por parte de la dependencia responsable.
- 8) Así mismo, se recomienda al GGD analizar las solicitudes de cambios de tipologías, a fin de verificar si el motivo de la solicitud es procedente, o en caso contrario negar dicha solicitud, dejando la evidencia correspondiente por parte del GGD.
- 9) 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.
- 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 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. Lo anterior, con el fin de prestar el apoyo que sea requerido a fin de superar dichas situaciones.
- 13) Se recuerda que todas las dependencias del Ministerio deberán generar mecanismos para garantizar el cumplimiento de los términos legales y aplicar lo establecido en el

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

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.
- 16) Se recomienda al Grupo de Servicio al Ciudadano en coordinación con la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes, analizar la razón por la cual esa dependencia presenta el alto volumen de PQRS; a fin de determinar, si una de las posibles causas pueda ser, como se mencionó anteriormente, un problema de entendimiento de qué significa PQRS y su diferencia con una actuación de un trámite, y en tal caso, adoptar las acciones tendientes a corregir dicha situación.
- 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 cuentan con planes de mejora asociados a la atención de PQRS, 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.