

# INFORME DE AUDITORÍA SOBRE LA ATENCIÓN DE PQRSD

Oficina de Control Interno

Diciembre 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, sugerencias y denuncias (en adelante PQRSD) del Ministerio de Justicia y del Derecho (en adelante MJD).

### 2. Alcance de la auditoría:

Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de PQRSD, dentro del periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de octubre 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”.

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

- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1081 de 2015, Anexo 2. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Ley 2080 de 2021, “por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- Resolución 163 de 2021, “Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en el Ministerio de Justicia y del Derecho, se derogan las Resoluciones 0332 de 2016 y la 0484 de 2017 y se adoptan otras disposiciones.”
- Manual de Archivo y correspondencia, código M-GD-02, vigencia 23/12/2020.
- Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, Sentencia de Constitucionalidad No.818 del 1 de noviembre de 2011, Magistrado ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Reglas jurisprudenciales del Derecho de petición.
- Jurisprudencia de la Honorable Corte Constitucional, Sentencia de Tutela No.242 del 23 de junio de 1993, Magistrado ponente Dr. José Gregorio Hernández Galindo. Pronta resolución del Derecho de petición.

#### 4. Metodología:

Con el propósito de abarcar el universo de auditoría, se tuvo en cuenta el sistema de gestión de correspondencia –SGDEA<sup>1</sup>– del cual se extrajo el reporte mensual de PQRSD, en función del alcance definido. Dicho reporte sumó un total de 8635 requerimientos de esa tipología<sup>2</sup> en el período auditado, como se observa a continuación:

<sup>1</sup> Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.

<sup>2</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

Mes	Julio-23	Agosto-23	Septiembre-23	Octubre-23	Total cuatrimestre
Muestra PQRSD	2082	2034	2111	2408	8635

Tabla resumen total PQRSD por mes.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PESO
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	9	0,10%
Dirección de Asuntos Internacionales	318	3,68%
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	81	0,95%
Dirección Justicia Formal	659	7,63%
Dirección de Justicia Transicional	195	2,26%
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	509	5,89%
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	582	6,74%
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	64	0,74%
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	9	0,10%
Dirección Jurídica	199	2,31%
Grupo Asuntos Legislativos	2	0,02%
Grupo de Control Disciplinario Interno	15	0,17%
Grupo de Gestión Administrativa	9	0,10%
Grupo de Almacén, Inventarios y Transporte	6	0,07%
Grupo de Gestión Financiera y Contable	46	0,53%
Grupo de Gestión Contractual	94	1,09%
Grupo de Gestión Documental	125	1,45%
Grupo de Gestión Humana	94	1,09%
Grupo de Servicio al Ciudadano	2642	30,61%
Oficina Asesora de Planeación	30	0,35%
Oficina de Prensa y Comunicaciones	2	0,02%
Secretaria General	2	0,02%
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y estupefacientes	2849	32,99%
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	2	0,02%
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	6	0,07%
Subdirección Estratégica y de Análisis	61	0,71%
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	14	0,16%
Viceministerio de Promoción de la Justicia	11	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>8635</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Reportes del SGDEA

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

Una vez identificada la población, se procedió a establecer una muestra por mes, con un margen de confianza que asciende al 96.6%, y un índice de error cercano al 3.4 %. Se calcula el tamaño de la muestra de la siguiente manera:

población	N	8635	$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$ $n = \frac{8635 \times 2.117^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.0342^2 \times (8635 - 1) + 2.117^2 \times 0.5 \times 0.5}$ $n \approx 862$
confianza 96.6%	Z	2.117*	
variabilidad positiva	p	0.5	
variabilidad negativa	q	0.5	
error	e	3.42%	
muestra	n	862	

\*Según tabla de distribución estándar

Mes	Julio-23	Agosto-23	Septiembre-23	Octubre-23	Total muestra cuatrimestre
Muestra PQRSD	207	203	211	241	862

Tabla resumen muestra por mes y total del cuatrimestre.

Una vez calculado el tamaño de la muestra general que equivale a un poco menos del 10 % del universo de la auditoría, se estableció la cantidad a revisar para cada dependencia, aplicando la selección aleatoria con el fin de identificar los elementos de la muestra, con el siguiente resultado:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MUESTRA
Despacho del Ministro de Justicia y del Derecho	9	0
Dirección de Asuntos Internacionales	318	26
Dirección de Desarrollo del Derecho y del Ordenamiento Jurídico	81	5
Dirección Justicia Formal	659	60
Dirección de Justicia Transicional	195	28
Dirección de Métodos Alternativos y de Solución de Conflictos	509	57
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria	582	49
Dirección de Política de Drogas y Actividades Relacionadas	64	4
Dirección de Tecnologías y Gestión de Información en Justicia	9	1
Dirección Jurídica	199	20
Grupo Asuntos Legislativos	2	0
Grupo de Control Disciplinario Interno	15	2
Grupo de Gestión Administrativa	9	0

DEPENDENCIA	CANTIDAD	MUESTRA
Grupo de Almacén, Inventarios y Transporte	6	0
Grupo de Gestión Financiera y Contable	46	5
Grupo de Gestión Contractual	94	8
Grupo de Gestión Documental	125	12
Grupo de Gestión Humana	94	8
Grupo de Servicio al Ciudadano	2642	243
Oficina Asesora de Planeación	30	6
Oficina de Prensa y Comunicaciones	2	0
Secretaria General	2	2
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes	2849	319
Subdirección de Gestión de Información en Justicia	2	0
Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información	6	0
Subdirección Estratégica y de Análisis	61	4
Viceministerio de Política Criminal y Justicia Restaurativa	14	0
Viceministerio de Promoción de la Justicia	11	3
Oficina de Control Interno	0	0
<b>Total</b>	<b>8635</b>	<b>862</b>

Tabla resumen cantidad dependencia contenida en la muestra.

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

En este sentido, la OCI requirió a las dependencias responsables para que se 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 y en el enlace de transparencia del MJD.

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

## 5. Desarrollo de la Auditoría:

### Situación especial de la Subdirección de Fiscalización y Control de Sustancias Químicas (SFCSQE):

De acuerdo con la estadística anteriormente enunciada, se evidencia que el volumen de PQRSD (2.849) correspondientes a la Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes (SCFSQE) representa el 32.99% del total recibido en la entidad durante el cuatrimestre analizado. A pesar de presentar una reducción con respecto a los datos reportados en el informe anterior<sup>3</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.

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.

<sup>3</sup> Informe de auditoría, julio de 2023. Representó el 34.59% 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

- 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 sobre diagnósticos 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.

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>4</sup>, correspondiente al tercer trimestre de 2023, en el cual señala: “... el tema que cuenta con mayor porcentaje de participación con 32%, 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.

<sup>4</sup> Informe PQRDSF III 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

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 la Dirección de Política Criminal:**

Pese a que se reconoce la disminución de PQRSD, reiteradamente 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.

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.

Tuvimos la ocasión de proporcionar esta recomendación a varios directores, incluyendo al actual director del área, quien prometió estudiar la alternativa para promover su viabilidad, pero -hasta el momento-, no se ha pronunciado.

**Situación especial de la Dirección de Justicia Formal:**

Respecto a la DJF, encontramos un aumento significativo en la atención a PQRSD; en el informe semestral anterior su peso porcentual con respecto a la entidad fue de 5.31 %, mientras en este informe, que analiza tan solo cuatro meses (julio a octubre), es ya del 7,63 %.

Es indispensable verificar si el problema consiste en que la dependencia no está suministrando la información adecuada a través de los canales institucionales sobre la implementación de la ley 2126 de 2021<sup>5</sup> de Comisarias de Familia. El que la ciudadanía y los grupos de valor e interés no estén adecuadamente informados, podría estar aumentando la cantidad de requerimientos, lo

<sup>5</sup> Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las Comisarias de Familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones.

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

cual no es una situación deseable, ya que como lo hemos expuesto el propósito de una gestión exitosa consiste en ir reduciendo mes a mes, periódicamente, el número de PQRSD.

Así las cosas, se hace necesario que la DJF prevea un procedimiento capaz de contener el muy posible aumento en PQRSD que ingresarán al MJD con ocasión al ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de las Comisarías de Familia<sup>6</sup>, esto es, a partir del 4 de agosto de 2024. Al igual que en otras dependencias (ver análisis de SFCSQE) se debe plantear la diferenciación que se le dará a aquellas peticiones asociadas a los trámites, esto con el fin de no afectar aún más el volumen de las PQRSD.

### **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:

<sup>6</sup> Inicialmente se contempló que la entrada en vigencia de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Ley 2126 de 2021 sería a partir del 4 de agosto de 2023, considerando la deficiente planeación que impedía ejercer dichas funciones, se gestionó la ampliación de dicho plazo por un año adicional.

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación												
		Si	No													
Ley 1437 de 2011	<p><b>Artículo 5, numeral 1.</b> (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>7</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;">827</td> <td style="text-align: center;">95.94</td> </tr> <tr> <td>Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)</td> <td style="text-align: center;">35</td> <td style="text-align: center;">4.06</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">TOTAL</td> <td style="text-align: center;">862</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se puede concluir hasta aquí que, los ciudadanos en un 95.94%, usan medios digitales (correo electrónico y WEB) para presentar sus PQRSD ante el MJD. Observándose una disminución<sup>8</sup> de 2.68 % en la ventanilla presencial respecto del informe de PQRSD emitido por el GSC en el tercer trimestre de 2023 anterior.</p>	MEDIO	CANT.	%	Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)	827	95.94	Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)	35	4.06	TOTAL	862	100
MEDIO	CANT.	%														
Canal virtual (correo electrónico o ventanilla única virtual)	827	95.94														
Canal escrito (ventanilla presencial o correo certificado)	35	4.06														
TOTAL	862	100														
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>7</sup> Que establece el reglamento del trámite interno de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

<sup>8</sup> Informe de auditoría PQRSD de julio de 2023, ingresaban 6.74 % por la ventanilla presencial.

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 9°.- 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 tercer trimestre de 2023 mediante MJD-MEM23-0007528 del 14 de noviembre 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 por la Constitución Política, así como en las Leyes 734 de 2002, 962 de 2005, 1474 de 2011, 1437 de 2011 y demás legislación concordante, mediante Resolución 0685 del 11 de septiembre del 2017, se organizaron algunos grupos internos y se establecieron las funciones del Grupo de Servicio al Ciudadano, como dependencia encargada de las PQRSD.</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>9</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>

<sup>9</sup> Informes emitidos por la OCI, en los meses de enero y julio de cada anualidad.

Criterio	Descripción	Cumple		Verificación
		Si	No	
	<p><b>Artículo 76.</b> En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p>	X		<p>Se determina que en la página WEB del Ministerio se puede ubicar la ventanilla única virtual, donde se encuentran los formularios para poder radicar las PQRSD, como también la guía que explica como presentar las peticiones</p> <p><a href="https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS">https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/IndexWebPQRS</a></p>
Decreto 1081 2015	<p><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.</p>	X		<p>En la página WEB del Ministerio se puede ubicar -en el menú de servicio al ciudadano- el vínculo para consultar en la denominada ventanilla única virtual -VUV-; con el usuario y radicado (señalado en el momento en el que se ingresó o radicó la solicitud) se puede hacer seguimiento al estado de la solicitud del ciudadano:</p> <p><a href="https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb">https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb</a></p>

## 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, 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>10</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:

<sup>10</sup> Desde el 1 de julio hasta el 31 de octubre de 2023.

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

PQRSD	Número de PQRSD	%
Oportunas	812	94.20
Extemporáneas	32	3.71
Oportunas, con problemas de envío	18	2.09
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>100</b>

A partir de la muestra tomada, se puede afirmar<sup>11</sup> que el 96.29% 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 aumentó con relación al informe de julio de 2023.<sup>12</sup>

Informe OCI	Respuestas extemporáneas	% del total
Con corte a julio de 2023	4 <sup>13</sup>	0.34
Con corte a octubre de 2023	32 <sup>14</sup>	3.71

Por otro lado, se pudo comprobar que en esta auditoría tampoco 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 treinta y dos (32) PQRSD atendidas extemporáneamente,<sup>15</sup> lo que quiere decir que la firma del oficio de respuesta se realizó después del vencimiento del término.

A continuación, se observa en primer lugar, un cuadro resumen general de respuestas extemporáneas que contiene la dependencia, cantidad y el consecutivo de radicado y, en segundo lugar, los cuadros para cada una de las dependencias. Entre paréntesis, después del nombre de la dependencia, se indica el número de peticiones extemporáneas. Estos últimos contienen los comentarios otorgados, una vez la OCI solicitó a las diferentes dependencias, la retroalimentación de las PQRSD que presentan respuestas extemporáneas en el cuatrimestre de seguimiento, para de ellas poder entender la causa que da origen al problema y trazar las recomendaciones que se consignan al final:

<sup>11</sup> Con un grado de confiabilidad del 96.6%.

<sup>12</sup> Informe de auditoría PQRSD julio 2023 (enero-junio de 2023).

<sup>13</sup> Corresponde al semestre enero-junio 2023.

<sup>14</sup> Corresponde al cuatrimestre julio-octubre 2023

<sup>15</sup> Del total de 862 PQRSD analizadas por la OCI en el período, corresponde a un 3.71% de incumplimiento por extemporaneidad para la entidad.

**RESUMEN RESPUESTAS EXTEMPORANEAS (32)**

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Dirección de Política Criminal y Penitenciaria (DPC)	8	MJD-EXT23-0029717 MJD-EXT23-0030159 MJD-EXT23-0033647 MJD-EXT23-0034451 MJD-EXT23-0040653 MJD-EXT23-0042822 MJD-EXT23-0025499 MJD-EXT23-0043559
Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (DMASC)	5	MJD-EXT23-0033901 MJD-EXT23-0039641 MJD-EXT23-0043889 MJD-EXT23-0045221 MJD-EXT23-0046528
Dirección de Justicia Formal (DJF)	5	MJD-EXT23-0032298 MJD-EXT23-0039554 MJD-EXT23-0041199 MJD-EXT23-0045397 MJD-EXT23-0046326
Dirección de Asuntos Internacionales (DAI)	4	MJD-EXT23-0038938 MJD-EXT23-0043308 MJD-EXT23-0033380 MJD-EXT23-0046513
Dirección Jurídica (DJ)	4	MJD-EXT23-0024699 MJD-EXT23-0029925 MJD-EXT23-0035330 MJD-EXT23-0042025
Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC)	4	MJD-EXT23-0028347 MJD-EXT23-0029612 MJD-EXT23-0034009 MJD-EXT23-0036354
Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupeficientes (SCFSQE)	2	MJD-EXT23-0025989 MJD-EXT23-0042351

	<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:

### DIRECCIÓN DE POLÍTICA CRIMINAL Y PENITENCIARIA – DPC (8)

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0029717	26/07/2023	11/07/2023	31/07/2023	Se tomó como referencia el término de vencimiento de 30 días que se encuentra consagrado dentro del numeral 2 del artículo 14 del CPACA (Ley 1437 de 2011), en cumplimiento de la sentencia SU-122 de 2022 el Ministerio ha tomado el liderazgo para asumir la asesoría de todos estos temas, por lo que en principio no se hizo traslado en término ya que se estaba articulando una respuesta interna mediante la cartilla sobre Fuentes de Financiación y Cofinanciación, sin embargo, al final por especialidad de materia se hace el traslado a Min Interior.	Como se puede observar en el SGDEA, se radicó el 4 de julio de 2023 como una petición de interés general y/o particular (15 días). La DPC determinó que <b>no era competencia de Minjusticia</b> , por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No</b> solicitó el <b>cambio de tipo de solicitud</b> . Su vencimiento legal para traslado era el 11 de julio. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de traslado fue elaborado y enviado a la entidad competente el 31 de julio de 2023. Se observa también en la trazabilidad, que el oficio con el que se le comunicó al peticionario del traslado, se elaboró y envió el 4 de agosto. Es decir que, el <b>traslado</b> se efectuó <b>13 días hábiles después del vencimiento</b> y se le <b>comunicó</b> al peticionario <b>17 días hábiles después del vencimiento</b> .
MJD-EXT23-0030159	31/07/2023	14/07/2023	17/07/2023	Esta petición fue resuelta mediante los radicados MJD-OFI23-0025774, MJD-OFI23-0025776 y MJD-OFI23-0025354 el 17 de julio de 2023. La demora de 1 día hábil respondió a que se utilizó la función de correspondencia combinada, lo que hizo que se tuvieran que revisar los 3 oficios al tiempo para poder ser enviados.	Como se puede observar en el SGDEA, se radicó el 7 de julio de 2023 como una petición de interés general y/o particular (15 días). La DPC determinó que <b>no era competencia de Minjusticia</b> ; por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No</b> solicitó el <b>cambio de tipo de solicitud</b> . Su vencimiento legal para traslado era el 14 de julio. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de traslado fueron elaborados y enviados a las entidades competentes el 17 de julio de 2023. Se observa también en la trazabilidad, que el oficio con el que se le comunicó al peticionario del traslado, se elaboró y envió el 18 de julio. Es decir que, los <b>traslados</b> se efectuaron <b>1 día hábil después del vencimiento</b> y se le <b>comunicó</b> al peticionario <b>2 días hábiles después del vencimiento</b> .

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0033647	18/08/2023	4/08/2023	09/08/2023	Esta petición fue resuelta mediante traslado el 9 de agosto de 2023. La demora de 2 días hábiles obedeció a que era una petición que ya se había recibido y se realizó la consulta para ver su estado. Al estar aún pendiente de respuesta, se procedió a realizar el traslado. (sic)	Como se puede observar en el SGDEA, se radicó el 27 de julio de 2023 como una petición de interés general y/o particular (15 días). La DPC determinó que <b>no era competencia de Minjusticia</b> , por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 4 de agosto. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de traslado fue elaborado y enviado a la entidad competente el 9 de agosto de 2023. Se observa también en la trazabilidad, que el oficio con el que se le comunicó al peticionario del traslado, se elaboró y envió el 14 de agosto. Es decir que, el <b>traslado se efectuó 3 días hábiles después del vencimiento</b> y se le <b>comunicó al peticionario 6 días hábiles después del vencimiento.</b>
MJD-EXT23-0034451	25/08/2023	10/08/2023	14/08/2023	Se dio traslado al INPEC el 14 de agosto de 2023, el traslado se profirió fuera del término de los cinco días, ya que me encontraba realizando otras actividades propias de mi contrato y no tuve en cuenta la fecha de vencimiento.	Como se puede observar en el SGDEA, se radicó el 2 de agosto de 2023 como una petición de interés general y/o particular (15 días). La DPC determinó que <b>no era competencia de Minjusticia</b> , por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 10 de agosto. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de traslado fue elaborado y enviado a la entidad competente el 14 de agosto de 2023. Se observa también en la trazabilidad, que el oficio con el que se le comunicó al peticionario del traslado, se elaboró y envió el 15 de agosto. Es decir que, el <b>traslado se efectuó 2 días hábiles después del vencimiento</b> y se le <b>comunicó al peticionario 3 días hábiles después del vencimiento.</b>
MJD-EXT23-0040653	20/09/2023	20/09/2023	04/10/2023	Para dar respuesta se requería la copia de la sentencia, por lo que se procedió a solicitarla al Juzgado y una vez recibidas las copias se procedió a dar respuesta informando al peticionario. (sic)	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición entre autoridades (10 días), que ingresó el 6 de septiembre de 2023 y su vencimiento era el 20 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de <b>respuesta fue elaborado y enviado</b> el 4 de octubre de 2023, es decir <b>10 días hábiles después del vencimiento.</b> No hay evidencias en el SGDEA de solicitud de alguna sentencia, tampoco de solicitud de prórroga.

**INFORME DE AUDITORIA  
INTERNA**

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0042822	09/10/2023	25/09/2023	02/10/2023	Es cierto que al ser un traslado esta debía ser contestada dentro de un término de cinco (5) días hábiles, sin embargo, debido a confusiones con los días se contestó luego. No obstante, la respuesta se dio antes del vencimiento en la plataforma de SGDEA.	Como se puede observar en el SGDEA, se radicó el 18 de septiembre de 2023 como una petición de interés general y/o particular (15 días). La DPC determinó que <b>no era competencia de Minjusticia</b> , por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 25 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de traslado fue elaborado y enviado a la entidad competente el 2 de octubre de 2023. Se observa también en la trazabilidad, que el oficio con el que se le comunicó al peticionario del traslado, se elaboró y envió el 9 de octubre. Es decir que, el <b>traslado se efectuó 5 días hábiles después del vencimiento</b> y se le <b>comunicó al peticionario 9 días hábiles después del vencimiento.</b>
MJD-EXT23-0025499	26/07/2023	16/06/2023	11/07/2023	El traslado se dio de manera extemporánea, porque se requería línea del jefe para dar el traslado.  No se había recibido notificación por parte del sistema que el correo no había sido enviado. (sic)	Como se puede observar en el SGDEA, se radicó el 8 de junio de 2023 como una Consulta (30 días). La DPC determinó que <b>no todos</b> los numerales de esta petición eran de <b>competencia de Minjusticia</b> , por lo tanto, aquellos que no eran de la competencia del MJD debieron trasladarse máximo en 5 días hábiles. El vencimiento legal para realizar el traslado era el 16 de junio. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de traslado fue elaborado y enviado a la entidad competente el 11 de julio de 2023. Se observa también que se le comunicó al peticionario del traslado parcial el 25 de julio. Es decir que, el <b>traslado se efectuó 16 días hábiles después del vencimiento</b> y se le <b>comunicó al peticionario 25 días hábiles después del vencimiento</b> en la respuesta de lo que si era competente MJD.  Adicional a ello esta PQRSD tuvo también problemas de envío con la respuesta. La DPC reenvía la respuesta, 21 días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0043559	12/10/2023	28/09/2023	28/09/2023	Se tramitó fuera de términos toda vez que el traslado, se realizó después de los cinco días, debido a la carga laboral no estuve pendiente de los términos.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 21 de septiembre de 2023. La DPC determinó que <b>no era competencia de Minjusticia</b> , por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 28 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 3 de octubre, es decir, <b>3 días hábiles después del vencimiento.</b>

### DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS – DMASC (5)

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0033901	13/09/2023	15/09/2023	19/09/2023	No se respondió de manera extemporánea, lo que ocurrió fue que se le indicó a la peticionaria, vía correo electrónico, sobre la necesidad de prorrogar por unos días el término de respuesta debido a que algunos de los interrogantes del derecho de petición demandaban un estudio técnico y jurídico importante.	Como se puede observar en el SGDEA, fue radicada por el peticionario a través de la Ventanilla Única Virtual como petición de interés general y/o particular (15 días) el 31 de julio de 2023. Posteriormente la DMASC determinó que se trataba de una Consulta (30 días) y solicitó el cambio de tipo de solicitud. El día de vencimiento como Consulta, la DMASC le <b>solicitó</b> al peticionario una <b>prórroga</b> para darle respuesta a <b>más tardar el 15 de septiembre.</b> En la trazabilidad se evidencia que el oficio de <b>respuesta</b> fue <b>elaborado y enviado</b> el 19 de septiembre, es decir, <b>2 días hábiles después</b> de la fecha a la que se <b>comprometió</b> en la <b>solicitud de prórroga</b> a dar la respuesta.

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0039641	21/09/2023	21/09/2023	22/09/2023	La respuesta fue proyectada el mismo día de su vencimiento a las 5:26 pm, con lo cual no fue posible contar con el tiempo necesario para proceder con la revisión tanto de coordinador del grupo interno de trabajo como del Director. El documento MJD-OFI23-0035635 fue aprobado al día siguiente, es decir, el 22 de septiembre de 2023, una vez se surtieron los tiempos de revisión y aprobación.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 31 de agosto de 2023 y su vencimiento era el 21 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de <b>respuesta fue elaborado y enviado</b> el 22 de septiembre de 2023, es decir <b>1 día hábil después del vencimiento</b> .
MJD-EXT23-0043889	17/10/2023	17/10/2023	18/10/2023	La respuesta proyectada frente a esta comunicación fue aprobada el día 17 de octubre de 2023, sin embargo, al ser en horas de la noche (7:24:08 p.m), el Sistema presentó fallas y no permitió su aprobación en ese momento.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que fue radicada por el ciudadano a través de la Ventanilla Única Virtual el 25 de septiembre de 2023 y su vencimiento era el 17 de octubre. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de <b>respuesta fue elaborado y enviado</b> el 18 de octubre de 2023, es decir, <b>1 día hábil después del vencimiento</b> . La falla del sistema no fue probada.
MJD-EXT23-0045221	24/10/2023	9/10/2023	24/10/2023	Se evidenció la necesidad de correr traslado de la petición a la Superintendencia de Notariado y Registro, lamentablemente no se realizó dentro de los 5 días siguientes al recibo de la misma. El 24-10-23 se dio traslado a la Superintendencia de Notariado y Registro y se copia al usuario.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 2 de octubre de 2023. La DMASC determinó que <b>no era competencia de Minjusticia</b> , por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. No solicitó el cambio de tipo de solicitud. Su vencimiento legal para traslado era el 9 de octubre. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 24 de octubre, es decir, <b>11 días hábiles después del vencimiento</b> .

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0046528	30/10/2023	13/10/2023	30/10/2023	Lo recibí en mi bandeja hasta el 12 de octubre y en todo caso se retrasó más de los 5 días para responder por lo que salió hasta el 30.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 6 de octubre de 2023. La DMASC determinó que <b>no era competencia de Minjusticia</b> , por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 13 de octubre. En la trazabilidad se evidencia que los <b>oficios de traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 30 de octubre, es decir, <b>10 días hábiles después del vencimiento.</b> Se observa, que no solo hubo demora en la elaboración de los oficios de traslado y comunicación, sino que también la hubo, en la distribución interna de la PQRSD dentro de la dependencia.

### DIRECCIÓN DE JUSTICIA FORMAL – DJF (5)

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0039289	20/09/2023	06/09/2023	07/09/2023	Me fue asignado el 05 de septiembre de 2023, era un caso que requería trasladarlo a la autoridad competente, porque desde el Ministerio de Justicia y del Derechos las funciones de inspección, control y vigilancia a las Comisarias de Familia tienen vigencia diferida, es decir empiezan a regir en agosto de 2024.(sic)	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 30 de agosto de 2023. La DJF <b>determinó</b> que <b>no era competencia</b> de Minjusticia, por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 6 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 7 de septiembre, es decir, <b>1 día hábil después del vencimiento.</b>

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0039554	20/09/2023	06/09/2023	08/09/2023	Me fue asignado el día 07 de septiembre a las 23 horas 08 minutos y 43 segundos, como se puede denotar. El día 08 de septiembre de 2023 en horas de la mañana, envié a la Dra. Linda proyecto de borrador MJD-OFI23-0033693 y MJD-OFI23-0033693 para contestar la petición y realizar su correspondiente traslado a la autoridad competente. El mismo día, la Doctora Linda, procedió a su revisión y una vez aprobados los envió al correo de la peticionaria. (sic)	Como se puede observar en el SGDEA, esta PQRSD no tiene determinado el tipo de solicitud. Fue radicada por el peticionario a través de la Ventanilla Única Virtual el 30 de agosto de 2023. La DJF determinó que no era competencia de Minjusticia, por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles, sin embargo, <b>no solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 6 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 8 de septiembre, es decir, <b>2 días hábiles después del vencimiento.</b> Se observa, que no solo hubo demora en la elaboración de los oficios de traslado y comunicación, sino que también la hubo, en la distribución interna de la PQRSD dentro de la dependencia.
MJD-EXT23-0041199	29/09/2023	15/09/2023	29/09/2023	Se le realizó el trámite pertinente para la respuesta, con el número MJD-OFI23-0036484, el cual fue aprobado y enviado por la coordinadora del Grupo de Comisarias de Familia - Dra Linda Milena Torres, el día 29 de septiembre, dando cumplimiento con la fecha, según lo informado en el SGEDA.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 8 de septiembre de 2023. La DJF determinó que no era competencia de Minjusticia, por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 15 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron elaborados y enviados el 29 de septiembre, es decir, <b>10 días hábiles después del vencimiento.</b>
MJD-EXT23-0045397	23/10/2023	09/10/2023	23/10/2023	Fue respondida al peticionario el 23 de octubre de 2023 al correo jmbahamon@yahoo.fr y se corrió el respectivo traslado a la procuraduría General de la Nación por ser de su competencia, esta también se copió al peticionario al correo electrónico registrado.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 2 de octubre de 2023. La DJF determinó que no era competencia de Minjusticia, por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 9 de octubre. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 23 de octubre, es decir, <b>9 días hábiles después del vencimiento.</b>

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0046326	27/10/2023	27/10/2023	29/10/2023	Se dio respuesta mediante el oficio MJD-OFI23-0041309, el cual se encuentra el borrador 306851 que tiene fecha de elaboración y envió para aprobación el día 26 de octubre de 2023, aunque estaba vinculado con otro EXP que era la misma solicitud. Sin embargo son situaciones que se presentaron en esta oportunidad y que de ante mano reitero que se debió a buscar las garantías a los usuarios de una efectiva intervención en cada uno de sus casos ya que el MJD no podía intervenir de fondo en dichas peticiones. (sic)	Como se puede observar en el SGDEA se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 5 de octubre de 2023 y su vencimiento era el 27 de octubre. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de <b>respuesta</b> fue <b>elaborado</b> y <b>enviado</b> el 29 de octubre, es decir, <b>2 días</b> calendario <b>después</b> del <b>vencimiento</b> .

### DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNACIONALES – DAI (4)

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0038938	19/09/2023	19/09/2023	20/09/2023	El oficio de respuesta fue elaborado en la fecha límite establecida, el 19 de septiembre. Sin embargo, debido a procedimientos internos de revisión, el documento finalmente fue firmado por el director el día 20 de septiembre. (sic)	Como se puede observar en el SGDEA se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 29 de agosto de 2023 y su vencimiento era el 19 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de <b>respuesta</b> fue elaborado y <b>enviado</b> el 20 de septiembre, es decir, <b>1 día</b> hábil <b>después</b> del <b>vencimiento</b> .

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0043308	05/10/2023	28/09/2023	05/10/2023	Se dio por fuera del término dado el desconocimiento de manejo en el sistema, me encontraba realizando mi primer reparto de casos, presento mis excusas pues centré la atención en el término de respuesta que decía el sistema. Esa petición fue de las primeras que asumí.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición entre autoridades (10 días) que ingresó el 21 de septiembre de 2023. La DAI determinó que <b>no era competencia</b> de Minjusticia, por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles, sin embargo, <b>no solicitó el cambio de tipo de solicitud</b> . Su vencimiento legal para traslado era el 28 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de traslado fue elaborado el 5 de octubre de 2023. El GGD certificó, pese a que no se evidenciaba en la trazabilidad, que dicho oficio fue enviado a la entidad competente por el SGDEA el 5 de octubre de 2023. Se observa también en la trazabilidad, que el oficio con el que se le comunico al peticionario del traslado, se elaboró y envió el 11 de octubre. Es decir que, el <b>traslado</b> se efectuó <b>5 días hábiles después del vencimiento</b> y se le <b>comunicó al peticionario 9 días hábiles después del vencimiento</b> .
MJD-EXT23-0043380	05/10/2023	05/10/2023	06/10/2023	La petición MJD-EXT23-0043380 venció el día 5 de octubre, el oficio de respuesta fue elaborado en la misma fecha, quedando finalmente firmado y radicado a primera hora del día 6 de octubre de 2023. Es importante señalar que durante esos periodos también se estaban atendiendo otras labores encomendadas, por lo cual los oficios fueron elaborados en dichas fechas.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición entre autoridades (10 días) que ingresó el 21 de septiembre de 2023 y su vencimiento era el 5 de octubre. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de <b>respuesta</b> fue <b>elaborado y enviado</b> el 6 de octubre de 2023, es decir <b>1 día hábil después del vencimiento</b> .
MJD-EXT23-0046513	30/10/2023	30/10/2023	31/10/23	Se dió respuesta mediante oficio MJD-OFI23-0041850-GTPC-10130 aprobado el 31 de octubre de 2023 a las 00:45:27 a.m. El oficio fue elaborado y aprobado por mí, lo elabore el día 30 de octubre, pero no pude firmarlo con firma digitalizada por lo que tuve que anularlo y elaborar otro oficio que me dejo firmar y enviar a las 12:45 a.m. del 31 de octubre de 2023. (sic)	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 6 de octubre de 2023 y su vencimiento era el 30 de octubre. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de <b>respuesta</b> fue <b>elaborado y enviado</b> el 31 de octubre de 2023, es decir <b>1 día hábil después del vencimiento</b> .

**DIRECCIÓN JURÍDICA – DJ (4)**

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0024699	19/07/2023	11/06/2023	26/06/2023	Se suscitaron incertidumbres con respecto a la necesidad de efectuar un traslado, ya que se consideró la posibilidad de que la solicitud pudiera ser abordada directamente por la dirección. En virtud de estas dudas, la decisión de realizar el traslado se tomó a escasamente un día antes del vencimiento del plazo estipulado, resultando en la efectiva transferencia al sexto día hábil posterior al vencimiento.	Como se puede observar en el SGDEA, fue radicada por el peticionario a través de la Ventanilla Única Virtual como petición general y/o particular (15 días) el 4 de junio de 2023. La DJ determinó que no era competencia de Minjusticia, por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles, sin embargo, <b>no solicitó el cambio de tipo de solicitud</b> . Su vencimiento legal para traslado era el 11 de junio. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 26 de junio, es decir, <b>9 días hábiles después del vencimiento</b> .
MJD-EXT23-0029925	27/07/2023	12/07/2023	13/07/2023	Se mantuvo suspendido sin ningún pronunciamiento por parte de la Dirección De Política De Drogas Y Actividades Relacionadas como se evidencia su trazabilidad en el SGDA del 5 al 11 de julio. Se recibe en la Dirección Jurídica el 11 de julio a las 4 y media de la tarde (Aprox.), dando respuesta a la peticionaria a los dos días hábiles siguientes, como se evidencia en el SGDA. (sic)	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 5 de julio de 2023. La DJ determinó que no era competencia de Minjusticia, por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud</b> . Su vencimiento legal para traslado era el 12 de julio. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 13 de julio, es decir, <b>1 día hábil después del vencimiento</b> . La demora en la elaboración de los oficios de traslado y comunicación, se debió en parte a que la DPD, al avizorar no ser de su competencia, no la distribuyó con la celeridad debida, ya que se la envió a la DJ un día antes del vencimiento para traslado.

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0035330	30/08/2023	15/08/2023	22/08/2023	<p>El traslado a otra entidad se considera necesario en razón a la especialidad del tema consultado después de haber pasado los 5 días hábiles de que trata la ley. La transferencia de la petición a mi usuario se efectúa al límite del término para traslado por competencia, esto es, en el día 5 después de radicado. (sic)</p>	<p>Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 8 de agosto de 2023. La DJ determinó que <b>no</b> era <b>competencia</b> de <b>Minjusticia</b>, por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No</b> solicitó el <b>cambio de tipo de solicitud</b>. Su vencimiento legal para traslado era el 15 de agosto. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 22 de agosto, es decir, <b>4 días hábiles después del vencimiento</b>. Se observa, que la demora en la elaboración de los oficios de traslado y comunicación, se debió en parte a que la DTGIF, que fue la dependencia que recepcionó inicialmente la PQRSD, al avizorar no ser de su competencia, no la distribuyo con la celeridad debida, ya que se la envió a la DJ un día antes del vencimiento para traslado.</p>
MJD-EXT23-0042025	04/10/2023	20/09/2023	21/09/2023	<p>Al momento de la recepción del expediente, mi bandeja de trabajo se encontraba saturada con remisiones de sentencias de cobro coactivo, lo cual dificultó la identificación oportuna de la solicitud correspondiente. Además, la elaboración de respuestas dentro de mi competencia ministerial demandó un tiempo adicional en su estructuración. En consecuencia, se generó un retraso en la planificación de los traslados pertinentes. (sic)</p>	<p>Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 13 de septiembre de 2023. La DJ determinó que <b>no</b> era <b>competencia</b> de <b>Minjusticia</b>, por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No</b> solicitó el <b>cambio de tipo de solicitud</b>. Su vencimiento legal para traslado era el 20 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 21 de septiembre, es decir, <b>1 día hábil después del vencimiento</b>.</p>

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO – GSC (4)**

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0028347	18/10/2023	4/07/2023	10/07/2023	No se surtió dentro de los cinco (5) días que señala la Ley. Esta demora fue ocasionada por la gran carga laboral que tuve en los meses de junio y julio, debido a la disminución del personal del GSC.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 26 de junio de 2023. El GSC determinó que <b>no</b> era <b>competencia</b> de <b>Minjusticia</b> , por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 4 de julio. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado</b> y <b>comunicación</b> fueron <b>elaborados</b> y <b>enviados</b> el 10 de julio, es decir, <b>4 días hábiles después</b> del <b>vencimiento</b> .
MJD-EXT23-0029612	26/07/2023	11/07/2023	03/08/2023	Los documentos salieron fuera de términos	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 4 de julio de 2023. El GSC determinó que <b>no</b> era <b>competencia</b> de <b>Minjusticia</b> , por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 11 de julio. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado</b> y <b>comunicación</b> fueron <b>elaborados</b> y <b>enviados</b> el 3 de agosto, es decir, <b>16 días hábiles después</b> del <b>vencimiento</b> .
MJD-EXT23-0034009	23/08/2023	08/08/2023	10/08/2023	Se da traslado fuera de los términos.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 31 de julio de 2023. El GSC determinó que <b>no</b> era <b>competencia</b> de <b>Minjusticia</b> , por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles. <b>No solicitó el cambio de tipo de solicitud.</b> Su vencimiento legal para traslado era el 8 de agosto. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado</b> y <b>comunicación</b> fueron <b>elaborados</b> y <b>enviados</b> el 10 de agosto, es decir, <b>2 días hábiles después</b> del <b>vencimiento</b> .

## INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Código: F-SE-01-02

Versión: 04

Vigencia: 25/08/2022

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0036354	05/09/2023	05/09/2023	13/09/2023	Se da respuesta por correo electrónico y vencida por 6 días.	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que fue radicada por el ciudadano a través de la Ventanilla Única Virtual el 14 de agosto de 2023 y su vencimiento era el 5 de septiembre. En los adjuntos se evidencia que se dio <b>respuesta</b> por el correo de la dependencia el día 13 de septiembre de 2023, es decir, <b>6 días hábiles después del vencimiento</b> .

### SUBDIRECCIÓN DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y ESTUPEFACIENTES – SCFSQE (2)

Consecutivo de radicación	Fecha de vencimiento en el SGDEA	Fecha Vencimiento legal	Fecha Respuesta	Comentario de la dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0025989	06/07/2023	06/07/2023	07/07/2023	Debido las fallas de conectividad que tenía el SGDEA, el día 06 de julio no fue posible firmarlo ni notificar el oficio de respuesta dentro de los términos. Aparecía una ventana que informaba de un error en el documento. Debido a lo anterior, el Abogado tuvo que realizar nuevamente el documento, sale con fecha del 7 de julio de 2023. La respuesta estaba proyectada desde el 5 de julio con el documento electrónico No.281870. (sic)	Como se puede observar en el SGDEA, se trataba de una petición de interés general y/o particular (15 días) que ingresó el 13 de junio de 2023 y su vencimiento era el 06 de julio. En la trazabilidad se evidencia que el oficio de <b>respuesta</b> fue <b>elaborado y enviado</b> el 7 de julio de 2023, es decir <b>1 día hábil después del vencimiento</b> . No se probó la falla en el sistema.
MJD-EXT23-0042351	06/10/2023	22/09/2023	2/10/2023	Fue respondida en términos, ya que fue allegada el 15 de septiembre y su vencimiento es del 06 de octubre y su respuesta fue del 02 de octubre.	Como se puede observar en el SGDEA, esta PQRS no tiene determinado el tipo de solicitud. Fue radicada por el peticionario a través de la Ventanilla Única Virtual el 15 de septiembre de 2023. El GSC determinó que no era competencia de Minjusticia, por lo tanto, debió absolverse en 5 días hábiles, sin embargo, no solicitó el cambio de tipo de solicitud. Su vencimiento legal para traslado era el 22 de septiembre. En la trazabilidad se evidencia que los oficios de <b>traslado y comunicación</b> fueron <b>elaborados y enviados</b> el 2 de octubre, es decir, <b>6 días hábiles después del vencimiento</b> .

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

### 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. El tipo de solicitud que más está originando extemporaneidad en la atención de PQRSD es el traslado por competencia. De 32 respuestas extemporáneas, 21 correspondían a este tipo. Al parecer, no solamente no se está cumpliendo con el término perentorio dispuesto en la Ley 1755 de 2015 para estos efectos, sino que además no se está siguiendo el procedimiento establecido en el parágrafo 1° del artículo 9, del reglamento interno para trámite del derecho de petición del MJD, que dice:

*“Dado el caso en que...el término de gestión asignado en el sistema de gestión documental no concuerde con el objeto de la comunicación, corresponde a dicha área informar sobre el caso concreto al Grupo de Gestión Documental, enunciando las razones que sustentan el cambio para efectos de que se valide la situación en particular y se realicen los ajustes respectivos.” (Resolución 163 de 2021).*

Tenemos que, en la mayoría de los casos evaluados no se está solicitando al GGD el cambio del término de gestión asignado inicialmente por los radicadores en el SGDEA. Por ejemplo, a una PQRSD con término de 15 días que no deba ser resuelta por el MJD, sino que deba trasladarse a la entidad competente en un término de 5 días, no se le pide el cambio de término y como resultado tenemos que erróneamente se resulta trasladando dentro del término de 15, y no de 5 días.

2. Lo anterior, no solo genera los problemas evidenciados de respuestas tardías, sino que distorsiona la estadística que lleva el GSC para emitir los informes trimestrales de PQRSD, los cuales resultan reflejando como atendidas de fondo, por el MJD, PQRSD que en realidad fueron trasladadas a otras entidades para ello.
3. Encontramos también que algunos funcionarios y contratistas, en especial los nuevos, que incumplen el procedimiento lo hacen porque lo desconocen, porque no han recibido capacitación o formación suficiente respecto a, por ejemplo, el Manual de Archivo y correspondencia establecido por el Grupo de Gestión Documental, el cual contempla el siguiente procedimiento:

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

4. Reiteradamente, en informes de auditorías anteriores, se ha recordado que el tiempo para efectuar los traslados por competencia de las PQRSD a otras Entidades es de cinco (5)

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

días hábiles. Igualmente se ha recomendado evaluar con diligencia la competencia o no de la entidad para responder la PQRSD, para de no serlo, solicitar el cambio de tipo de petición (tipología) lo más pronto posible, siempre antes del vencimiento del término legal. Ello habilitaría al gestor SGDEA para arrojar las alertas automáticas pertinentes que permitieran al funcionario o contratista ejercer los controles a que hubiera lugar, así mismo, facilitaría al enlace responsable de la dependencia a generar otras alertas pertinentes. El aumento de 4 a 32, 8 veces más, de extemporaneidad indica que se han desoído las recomendaciones. Pero, además, se viene presentando en algunos casos, que el traslado por competencia interna se produce en la víspera del vencimiento del término y, a la postre, la dependencia que recibe la petición, también traslada por competencia, pero esta vez extemporáneamente.

5. Es de aclarar que la extemporaneidad encontrada no es únicamente el resultado de las faltas de cambio de tipología de los traslados por competencia, de las 32 PQRSD solo 21 se debieron a ello, en las otras 11 respondidas extemporáneamente, se encontró: falta de celeridad en el envío de PQRSD por parte de las dependencias no competentes a las competentes dentro de la entidad, falta de previsión en la elaboración de los oficios de traslado o respuesta, asignación e instrucción tardía por parte de los coordinadores al interior de las dependencias, e incluso una falta de gestión y provisión de los recursos humanos de la entidad que resultan en una alta carga laboral para algunos funcionarios o contratistas del MJD.
6. Respecto a la respuesta tardía se ha pronunciado la honorable Corte Constitucional, en el siguiente sentido:

*“...si la autoridad ha dejado transcurrir los términos contemplados en la ley sin dar respuesta al peticionario, es forzoso concluir que vulneró el derecho pues la respuesta tardía, al igual que la falta de respuesta, quebranta, en perjuicio del administrado, el mandato constitucional.”<sup>16</sup>*

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

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

A continuación, se encuentra un cuadro resumen con 18 PQRSD cuyo oficio de respuesta fue elaborado y firmado en el aplicativo dentro del tiempo establecido; sin embargo, sobrepasa el término prudencial de dos (2) días, que considera la OCI es suficiente para su gestión de envío<sup>17</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 fuera comunicada al ciudadano;

<sup>16</sup> Sentencia de la Corte Constitucional T-242 de 1993 MP José Gregorio Hernández Galindo.

<sup>17</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

sin perjuicio de señalar que sobre el particular el Grupo de Gestión Documental es quien tiene bajo sus competencias la responsabilidad de gestionar el envío efectivo al peticionario. El cuadro muestra de forma descendente las dependencias que presentaron PQRSD con problemas de envío, desde la que más presentó, hasta la que menos:

### RESUMEN DE RESPUESTAS CON PROBLEMAS DE ENVÍO (18)

Veamos la discriminación de la información por dependencia. Entre paréntesis, después del nombre de la dependencia, se indica el número de PQRSD que presentaron problemas de envío para cada una de ellas. Se encuentran también las explicaciones otorgadas, en los casos que las dieron, por las diferentes dependencias, las cuales se les solicitan por parte de la OCI, para poder entender la causa que da origen al problema y trazar las recomendaciones que se consignan al final:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RADICADOS
Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC)	10	MJD-EXT23-0025441 MJD-EXT23-0025998 MJD-EXT23-0026601 MJD-EXT23-0031015 MJD-EXT23-0031969 MJD-EXT23-0034088 MJD-EXT23-0039092 MJD-EXT23-0041067 MJD-EXT23-0044468 MJD-EXT23-0025990
Dirección de Justicia Formal (DJF)	3	MJD-EXT23-0027403 MJD-EXT23-0036765 MJD-EXT23-0041063
Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (DMASC)	2	MJD-EXT23-0032269 MJD-EXT23-0029700
Dirección de Justicia Transicional (DJT)	1	MJD-EXT23-0032334
Dirección Jurídica (DJ)	1	MJD-EXT23-0044159
Grupo de Gestión Contractual (GGC)	1	MJD-EXT23-0036664

Veamos la discriminación de la información de problemas de envío más detalladamente por dependencia, junto con las explicaciones otorgadas, en los casos que las dieron, por las diferentes dependencias:

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

**GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO – GSC (9)**

Consecutivo de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	Comentario dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0025441	04/07/2023	15/06/2023	04/09/2023	Sin respuesta escrita, manifiestan verbalmente que los problemas de envío son responsabilidad exclusiva del Grupo de Gestión Documental.	El GSC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. La respuesta se reenvía, <b>41</b> días hábiles después del vencimiento, una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0025998	06/07/2023	05/07/2023	09/07/2023		El GSC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. La respuesta se reenvía, <b>3</b> días calendario después del vencimiento, una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0026601	10/07/2023	15/06/2023	29/08/2023		El GSC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. La respuesta se reenvía, <b>33</b> días hábiles después del vencimiento, una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0031015	19/07/2023	18/07/2023	29/08/2023		El GSC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. La respuesta se reenvía, <b>26</b> días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0031969	09/08/2023	18/07/2023	22/09/2023		El GSC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. La respuesta se reenvía, <b>31</b> días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0034088	23/08/2023	31/07/2023	28/09/2023		El GSC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. La respuesta se reenvía, <b>26</b> días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0039092	05/09/2023	31/08/2023	09/10/2023		El GSC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. La respuesta se reenvía, <b>24</b> días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0041067	29/09/2023	12/09/2023	30/10/2023		El GSC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. La respuesta se reenvía por correo certificado <b>20</b> días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0044468	18/10/2023	11/10/2023	08/11/2023		El GSC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. La respuesta se reenvía, <b>14</b> días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0025990	06/07/2023	15/06/2023	28/08/2023	El GSC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. La respuesta se reenvía, <b>44</b> días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.	

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

### DIRECCIÓN DE JUSTICIA FORMAL – DJF (3)

Consecutivo de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	Comentario dependencia	Comentario OC
MJD-EXT23-0027403	04/08/2023	04/08/2023	24/09/2023	La respuesta se envió al mismo correo del que se allego en la petición. (sic)	La respuesta se reenvía, <b>33 días después del vencimiento</b> , una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0036765	06/09/2023	18/08/2023	25/10/2023	De acuerdo a las capacitaciones recibidas cada vez que un correo no sale, se recibe de forma automática al correo electrónico. Por alguna razón, sobre algunos oficios no recibí ese correo autonómico (sic) o no pude verificar la efectiva salida.	La DJF elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA.  <b>No</b> era de competencia de Minjusticia, sin embargo, no se solicitó cambio de tipología. Se reenvía traslado y comunicado, <b>44 días después</b> del vencimiento, una vez advierte la OCI.
MJD-EXT23-0041063	22/09/2023	19/09/2023	30/10/2023	De acuerdo a las capacitaciones recibidas cada vez que un correo no sale, se recibe de forma automática al correo electrónico. Por alguna razón, sobre algunos oficios no recibí ese correo autonómico o no pude verificar la efectiva salida.	La DJF elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA.  La respuesta se reenvía, <b>25 días después</b> del vencimiento, una vez advierte la OCI.

### DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS - DMASC (2)

Consecutivo de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	Comentario Dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0032269	11/08/2023	11/08/2023	25/09/2023	Se dio respuesta a la solicitud el día 11 de agosto de 2023, siendo éste el último día con el que se contaba para responder, es decir que se realizó en tiempo. La única dificultad que observamos es el alto volumen de solicitudes que tramitamos y la carga laboral para revisión y envío final de los documentos. (sic)	La DMASC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA.  La respuesta se reenvía, <b>30 días después</b> del vencimiento, una vez advierte la OCI.

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

Consecutivo de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	Comentario Dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0029700	17/08/2023	17/08/2023	29/09/2023	La respuesta se reenvió por correo electrónico el 29 de septiembre de 2023. (sic)	La respuesta se reenvía, <b>30</b> días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.

### DIRECCIÓN DE JUSTICIA TRANSICIONAL – DJT (1)

Consecutivo de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	Comentario Dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0032334	11/08/2023	27/07/2023	22/09/2023	En esos momentos estaba molestando el ep. (sic)	<b>No</b> era de competencia de Minjusticia, sin embargo, no se solicitó cambio de tipología a 5 días. La DJT reenvía la respuesta, <b>39</b> días después del vencimiento, luego de advertirlo la OCI.

### DIRECCIÓN JURÍDICA - DJ (1)

Consecutivo de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	Comentario Dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0044159	17/10/2023	04/10/2023	09/11/2023	A mi SGDEA llegó después de horario de oficina al 5 día en que podíamos trasladarlo, por lo que la respuesta de fondo fue necesaria remitirla a la dirección física, y como desde pandemia no había enviado correspondencia a dirección física, creí que el Grupo de Gestión documental seguía encargándose de enviar este tipo de correspondencia. No llegó a mi ningún control para detectar que tocaba enviarlo en físico y tampoco sé si en el Grupo de Gestión Documental hace algún control de las peticiones que deben irse en físico, y avisar a las diferentes direcciones si es que toca imprimir y bajar. (sic)	Estuvo en el despacho 5 días luego de los cuales lo envían a la DJ elabora respuesta de fondo 2 días después de allegado a su bandeja y la envía por el SGDEA sin percatarse que debía enviarse en físico ya que no había correo de notificación del peticionario. DJ reenvía la respuesta en físico, <b>16</b> días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.

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

### GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL - GGC (1)

Consecutivo de Radicación	Fecha Vencimiento	Fecha de elaboración de la respuesta	Evidencia envío comunicación al peticionario	Comentario Dependencia	Comentario OCI
MJD-EXT23-0036664	06/09/2023	18/08/2023	23/10/2023	En su momento la jefe no le dio clic en el sobresito del aplicativo SGDEA. (sic)	El GGC elaboró la respuesta dentro del término legal previsto, pero no verificó el envío efectivo de la misma a través del SGDEA. El GGC reenvía la respuesta, <b>32</b> días después del vencimiento, una vez advierte la OCI.

### 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 SGDEA, 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 2.08 % están presentando esta situación no deseable; se recomienda a las dependencias hacer seguimiento a la efectiva entrega de la respuesta al peticionario.
2. 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. 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.
3. De no ser, por la advertencia de la OCI, probablemente las respuestas a estas 18 peticiones, de tan solo la muestra, no hubieran llegado a sus respectivos peticionarios.
4. Según informa el GGD, en las capacitaciones impartidas ha dado la opción de crear una certificación de envío automática más confiable. Esta se activa en el momento de elaborar un documento en la pestaña “metadatos” con la opción “con correo certificado”. Al activar esta opción se crea automáticamente un correo certificado de 4-72 que muestra toda la trazabilidad del documento desde el momento en que se envió hasta que el peticionario la reciba y abra. Sin embargo, dice el GGD, los contratistas y/o funcionarios siguen enviando por medio de "correo electrónico", que como soporte solo existe la trazabilidad del no-reply.

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

5. Desde la OCI, hemos insistido, incluso rogado, el no confundir el cumplimiento del término para la respuesta, con la gestión de envío de aquella. Ya que, aunque se elabora la respuesta dentro del término legal previsto, no se verifica el envío efectivo de la misma.
6. Lo anterior nos lleva a pensar que hay un desentendimiento, por parte de algunos funcionarios y contratistas, responsables de dar respuestas a las PQRSD, los cuales una vez accionan el comando de envío de respuesta en el SGDEA, se olvidan del tema.
7. Por lo tanto, la OCI considera que el MJD adolece de un procedimiento posterior al envío de las PQRSD. Uno que permita asegurar la recepción efectiva de la respuesta por parte del ciudadano o grupo de interés que presentó la petición.
8. Esta falencia contradice flagrantemente una de las reglas jurisprudenciales emitidas por la Corte Constitucional, con las que ha pretendido asegurar la garantía y protección del derecho fundamental de petición. Ha dicho:

*“El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.*

*El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.*

*La respuesta debe cumplir con estos requisitos:*

1. Oportunidad
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.

**3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.**

*Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.”<sup>18</sup>*

9. Así las cosas, tenemos que no basta, como algunos pretenden, emitir y suscribir una respuesta oportunamente, sino que es necesario ponerla en conocimiento del peticionario; de lo contrario, como bien lo dice la honorable Corte, se está vulnerando el derecho fundamental de petición.
10. Se podría pensar que es un porcentaje bajo, 2,08 % de las PQRSD, las que están presentando esta situación no deseable, pero es que nos encontramos frente a la garantía de no cualquier derecho, sino de uno fundamental. No es admisible, desde ningún punto de vista, que se viole, y menos aún por parte del ente rector de la justicia y el Derecho en Colombia.

<sup>18</sup> Sentencia de la Corte Constitucional C-818 del 2011 M.P. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, en concordancia con las sentencias T-377 de 2000, T-1089 de 2001, entre otras.

### 5.3 Percepción frente a la atención ciudadana:

Se puede observar que la percepción frente a la atención ciudadana, aunque se mantiene por encima del 90 %, ha disminuido en 0,86 % en el último trimestre. Es decir que, la cantidad de ciudadanos insatisfechos va en concordancia al aumento de las respuestas tardías.

Veamos el comportamiento de dicho indicador:

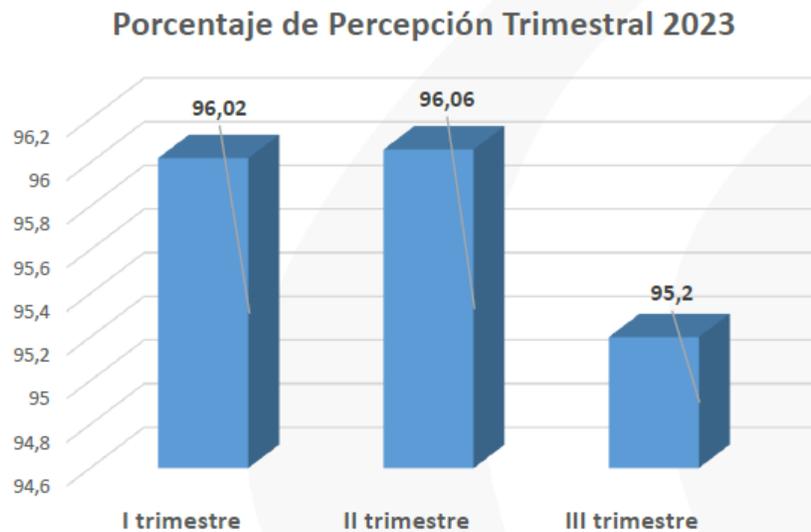


Gráfico 19. Medición percepción ciudadana  
 Fuente: elaboración Grupo de servicio al ciudadano varias fuentes

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 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 corroboró por parte de esta auditoría, que se cuenta con una matriz consolidada de radicación compuesta por sesenta y cuatro (64) tipologías<sup>19</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.

<sup>19</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

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 realizara el plan piloto para el desarrollo y configuración de este tablero, a través de la herramienta Power BI. Respecto a la implementación de alarmas, pudimos evidenciar por información enviada por parte del GGD que se activarán paulatinamente; ya están implementadas para la Dirección Jurídica y tienen como fecha tentativa para su funcionamiento al 100%, entre abril y mayo de 2024.

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)
Traslado por Competencia	Uno (1)	Uno (1)	Uno (1)	Uno (1)	Uno (1)	Cinco (5)

Ahora bien, para agilizar la elaboración de los oficios de respuesta, se recomendó mejorar 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. El GGD informó que, de manera conjunta con la Subdirección de Tecnologías, ya está gestionando la Implementación de la Corrección Automática Ortográfica al editor de Texto Web y Plugin Word.

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.

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

## 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>20</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
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li><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</li> <li><b>B.</b> Incorrecto reparto de las PQRSD a las dependencias a través del Sistema de Gestión Documental.</li> <li><b>C.</b> Inadecuado seguimiento a la respuesta de las PQRSD dentro de las dependencias, en su rol de primera línea de defensa.</li> <li><b>D.</b> Falta de autocontrol de los colaboradores (servidores y contratistas) del Ministerio para dar respuesta a las PQRSD recibidas de manera oportuna</li> <li><b>E.</b> Indebido seguimiento y control en la atención de PQRD por parte del GSC</li> </ul> <p>Frente a la mitigación de estas causas, se le pidió evidencias al GSC sin que hasta el momento de culminar este informe las haya aportado. Es de aclarar que lo habitual es que esta auditoría se realice semestralmente, pero dadas ciertas circunstancias inesperadas de movilidad laboral de colaboradores, en esta ocasión se realizó cuatrimestralmente.</p> <p>No obstante lo anterior, se pudo observar, en el sitio WEB del MJD denominado Sistema Integrado de Gestión (SIG), en el cuadro de seguimiento al mapa de riesgos de gestión, el registro de algunas actividades que han venido desarrollando el GSC y el GGD durante los primeros dos cuatrimestres del año 2023. Entre ellas tenemos: Correos electrónicos por medio de los cuales se envía a los enlaces de cada dependencia el reporte de las PQRSD próximas a vencer, capacitaciones a las diferentes dependencias en el manejo del SGDEA, socialización del reglamento interno de manejo a las PQRSD y de los informes trimestrales, entre otras.</p> <p><a href="https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/SIG/Paginas/mapa-de-riesgos.aspx">https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/SIG/Paginas/mapa-de-riesgos.aspx</a></p>

<sup>20</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

Es importante tener en cuenta que el ciudadano no es el único stakeholder<sup>21</sup>. 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>22</sup>, para el “proceso de Gestión de la Relación con los Grupos de Interés”<sup>23</sup> (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 PQRS de cada dependencia, cada vez que se envía un oficio de respuesta de PQRS, 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.
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 Tecnologías, tendientes a incorporar las mejoras sugeridas en el gestor documental; dejando constancia de su gestión en las actas.

Encontramos también los siguientes riesgos, los cuales contienen, al final, la oportunidad de mejora que consideramos contribuirá a controlarlo, esto sin perjuicio de los antes mencionados:

Riesgo 1: La amenaza más relevante que encontramos, es la tendencia al alta, con respecto a la auditoría anterior, de las respuestas tardías causadas, tanto, por extemporaneidad como por problemas de envío.

Oportunidad: La OCI seguirá trabajando para detectar la tendencia y advertir en el menor tiempo posible, si sigue aumentando. Aclarando que la responsabilidad de verificación y control en el trámite de PQRS, reposa en la primera línea de defensa.

<sup>21</sup> Grupos de interés.

<sup>22</sup> Hay que recordar que las recomendaciones no son vinculantes, puede ser una línea de acción frente a alguna problemática.

<sup>23</sup> Que va mucho más allá de ser la segunda línea de defensa en la atención de las PQRS

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

Riesgo 2: Por las respuestas otorgadas por fuera de los términos legales y mucho más por las que presentan un retraso de más de 30 días en llegar la respuesta, pueden presentarse acciones de tutela, quejas y reclamos que implicaran un desgaste administrativo en recursos tanto humanos como económicos, situación indeseable para cualquier Entidad Pública.

Oportunidad: Se puede realizar una campaña masiva antes de que culmine el año en curso, en el que se le pida a los funcionarios y contratistas, verificar el envío efectivo de las peticiones a su cargo. En su defecto, lo puede hacer el GGD aprovechando la disminución de ingreso de PQRSD que habitualmente sucede por esta época de fin de año con ocasión a la vacancia judicial.

Riesgo 3: No en todos los casos el SGDEA avisa a los funcionarios el no envío de las respuestas.

Oportunidad: Dar a conocer masivamente, por medio del correo institucional, que el Grupo de Gestión Documental, emite, cuando así se lo piden, un certificado de entrega que da cuenta de la entrega efectiva de la respuesta.

## 7. Conclusiones, hallazgos y recomendaciones

### Conclusiones:

Teniendo en cuenta que la muestra analizada en este informe representa un poco menos del 10 % de las PQRSD que ingresaron al Ministerio de Justicia y el Derecho durante el periodo de 1° de julio a 31 de octubre de 2023, podemos concluir con cierta probabilidad que:

1. La causa más reiterada para que los funcionarios y/o contratistas no cumplan su deber de contestar a tiempo las PQRSD, es la falta de diligencia en la verificación de los términos, se confían en la fecha que arroja el SGDEA e incurren en error. Le sigue la falta de elaboración de la respuesta con anterioridad, de tal manera que se prevean imprevistos de última hora que impidan su salida a tiempo.
2. Continúa existiendo desconocimiento frente al manejo integral del gestor documental SGDEA por parte de algunos funcionarios y contratistas del MJD.
3. Para el período evaluado, se observa un notable desmejoramiento de las dependencias en cuanto a la atención oportuna de la PQRSD, respecto al informe anterior<sup>24</sup>. En cuanto a los problemas en la gestión de envío se evidencia que la situación no ha mejorado. En el informe semestral anterior, se encontraron cuatro (4) casos de atención extemporánea y veinte (20) con problemas de envío. En esta oportunidad, estas cifras se encuentran en treinta y dos (32) y diez ocho (18) respectivamente, en tan solo un cuatrimestre.

<sup>24</sup> Informe de auditoría PQRSD I semestre ene-jun 2023

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

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

### **Hallazgos:**

#### Hallazgo 1:

32 PQRSD pertenecientes a la muestra de la presente auditoría, fueron respondidas por fuera de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015; con ello, se vulneró el derecho fundamental de petición de algunos peticionarios.

#### Hallazgo 2:

El GGD, en 18 casos examinados conforme al contenido de este informe, está realizando una gestión tardía en el envío de la respuesta a las PQRSD, lo cual vulnera la jurisprudencia de la Corte Constitucional que estableció como regla vinculante, para evitar violar el derecho fundamental de petición, el poner en conocimiento del peticionario las respuestas a las PQRSD y constituye una buena práctica que se atienda esta labor máximo dentro de los 2 días siguientes a la emisión de la respuesta.

### **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. Se recomienda a las dependencias que presentaron respuestas extemporáneas, (Dirección de Política Criminal y Penitenciaria, Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, Dirección de Justicia Formal, Dirección de Asuntos Internacionales, Dirección Jurídica, Grupo de Servicio al Ciudadano y Subdirección de Control y Fiscalización de Sustancias Químicas y Estupefacientes), reforzar los controles

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

establecidos o de ser necesario, reformularlos con el fin dar cumplimiento a los parámetros procedimentales y normas sobre la atención a PQRSD.

2. Se recomienda al Grupo de Gestión Documental y a las dependencias que presentan PQRSD con problemas de gestión de envío tardía, es decir brindan las respuestas a tiempo, pero no llegan al peticionario en la oportunidad requerida, (Grupo de Servicio al Ciudadano, Dirección de Justicia Formal, Dirección de Justicia Transicional, Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, Dirección de Política Criminal y Penitenciaria, Dirección Jurídica y Grupo de Gestión Contractual), que implementen controles que garanticen la entrega oportuna de las respuestas a los peticionarios.
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.
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 para radicación.
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. 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 al mismo tiempo.
10. Se reitera la recomendación 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.
11. Se recomienda al Grupo de Gestión Documental capacitar a los funcionarios y contratistas una vez ingresen a la entidad sobre el manejo del gestor documental (creación de certificación de envío automática, 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 recomienda al GGD que, para agilizar la elaboración de los oficios de respuesta, se mejore la corrección automática ortográfica, incorporando el corrector de la versión actualizada de Microsoft Word.
14. 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,

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

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.

15. 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 PQRSD, analicen la pertinencia de replantear las acciones definidas, que eventualmente, no estén dando los resultados esperados.
16. Se hace necesario el compromiso de las personas designadas en cada una de las dependencias –enlaces de PQRSD- para la atención de los requerimientos y el control permanente del SGDEA.
17. Se sugiere implementar avisos informativos pedagógicos en los PC, de tal manera que los colaboradores antiguos recuerden y los nuevos conozcan, los procedimientos internos de una manera sencilla pero frecuente.
18. Se solicita al Grupo de Gestión Documental que en conjunto con el Grupo de Servicio al ciudadano coordinen y acompañen los planes de mejoramiento de parte de las dependencias que presentan respuestas a PQRSD tardíamente las cuales se mencionan en este informe. Esto con el fin de presentar lo más pronto posible el plan de mejoramiento a los hallazgos encontrados.
19. 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.

Cordialmente,

**DIEGO ORLANDO BUSTOS FORERO**

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectaron: Elvia Cristina Yepes Valbuena - Profesional Universitario (E) OCI  
Claudia Bautista Muñoz - Técnico Administrativo OCI

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