



## VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

### 1. INTRODUCCIÓN.

El artículo 76 de 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:

*“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda la 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. 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.” (Negrilla fuera de texto)”*

En concordancia con lo anterior, la Circular N°01 de 2015, expedida por el Concejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, impartió la siguiente orientación a los jefes de control interno, auditores internos o quien haga sus veces:

*“Reportar los hallazgos y generar las advertencias necesarias, cada vez que en la ejecución de los diferentes roles a su cargo se detecten desviaciones que ameriten la implementación de acciones correctivas y/o preventivas sin perjuicio de las responsabilidades atribuidas a la administración de realizar un control preventivo en ejercicio del principio de autocontrol” (Negrilla fuera de texto)”*

Así las cosas, en cumplimiento a la norma y circular antes transcritas, la Oficina de Control Interno incluyó en el Plan Anual de Auditoría 2022, el aseguramiento de requerimiento legal, orientado a la evaluación y verificación de la atención brindada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (en adelante MHCP) durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022.

Así mismo evaluó y verificó la efectividad de los puntos de control a las funciones del Grupo de Gestión de la Información y de Relación con el Ciudadano, en su calidad de área responsable del objeto de auditoría.

### 2. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

El Informe Preliminar producto de la presente auditoría fue remitido mediante correo electrónico el 21 de septiembre de 2022, al Grupo de Gestión de la Información y de Relación con el Ciudadano, con el propósito de que realizara comentarios o manifestara su conformidad. Ante lo cual el mismo día el área en mención manifestó su conformidad mediante correo electrónico.



Ahora bien, el artículo 2, de la Resolución 0789 de 2022, “Por la cual se establecen los Grupos Internos de Trabajo de la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano y se subroga la Resolución 4532 de 2019”, señaló las siguientes funciones relacionadas con el objeto de auditoría a cargo del Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano (en adelante Grupo auditado):

- **Coordinar el diseño, desarrollo e implementación de las políticas y planes generales de la gestión documental en lo concerniente a la administración de la recepción y envío de las comunicaciones oficiales del Ministerio, del archivo gestión y central**, así como de la biblioteca, con el fin de que la Entidad cuente con la información que requiere para el desarrollo de sus funciones, enmarcado en un programa controlado de gestión documental, desarrollo de colecciones y la prestación inherente de los servicios de información.
- **Absolver consultas y emitir conceptos técnicos relacionados con la gestión documental y de información**, aportando a la Alta Dirección, los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, la ejecución y control de los programas demandados por la ley, en relación con la gestión documental.
- **Prestar asistencia técnica a los diferentes programas relacionados con la gestión documental** que lleve a cabo el Ministerio, asesorando a las diferentes dependencias en lo de su competencia.
- **Asegurar la adecuada custodia y organización de todos los expedientes de los archivos de gestión centralizados administrados por el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano.**
- **Administrar funcionalmente el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED) así como dar soporte a los servidores públicos** del Ministerio para atender las inquietudes y requerimientos.
- **Definir, actualizar y divulgar políticas y procedimientos, para la atención de las peticiones, en cumplimiento de los tiempos de respuesta y las normas establecidas para tal fin.**
- **Gestionar ante la dependencia o proceso competente, la respuesta para la atención oportuna de las peticiones (queja, reclamo, recomendación y/o sugerencia), a fin de que se resuelva y/o comunique al interesado la decisión adoptada, o brindar la respuesta u orientación**, de acuerdo a la competencia, en cumplimiento de los tiempos de respuesta legales y los estipulados por la Entidad.
- **Asegurar la adecuada, oportuna y ágil atención a los ciudadanos, servidores públicos y entidades a través de los canales de atención** dispuestos para el Ministerio en el Centro de Atención al Ciudadano, de acuerdo con la normatividad vigente, y los lineamientos de lenguaje claro, accesibilidad e inclusión social.
- **Realizar medición y seguimiento de la satisfacción percibida por los ciudadanos**, servidores públicos y entidades frente al servicio prestado por el Ministerio.
- **Desarrollar** en coordinación con la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano, las dependencias competentes y la Oficina Asesora de Planeación **estudios, investigaciones, caracterización de grupos de valor y análisis de la oferta institucional y de la relación del Estado con el Ciudadano en cuanto a participación ciudadana y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, y servicio al ciudadano, promoviendo la co-**



**creación, la innovación y la gestión del conocimiento, en armonía con la normativa vigente, las metodologías expedidas por el Gobierno nacional, las competencias y los procesos institucionales.**

- Participar en la formulación o actualización del modelo, la estrategia y los lineamientos para la implementación, el seguimiento y la evaluación de las políticas públicas orientadas a fortalecer la relación del Estado con el Ciudadano, **incorporando los atributos de lenguaje claro, accesibilidad, diálogo e inclusión social, de acuerdo con la normativa vigente, las metodologías expedidas por el Gobierno nacional y los procesos de la Entidad.**
- **Apoyar a las dependencias competentes y a la Oficina Asesora de Planeación, en la formulación de los planes institucionales en participación ciudadana y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, y servicio al ciudadano,** con base en el estado del relacionamiento con la ciudadanía en la Entidad.
- **Participar en la generación y socialización de la información e insumos sobre el estado del relacionamiento con la ciudadanía,** a las dependencias responsables de las políticas de gobierno digital, integridad y gestión documental, en el desarrollo de las actividades y los productos que impactan directamente a los grupos de valor, con base en el modelo o la estrategia de interacción, y las metodologías expedidas por el Gobierno nacional.
- **Orientar a las dependencias de la Entidad, para que la información pública se genere y publique en lenguaje claro, formato accesible y de manera proactiva,** promoviendo su uso y aprovechamiento interno y externo, de conformidad con las necesidades y características de los grupos de valor.
- **Acompañar a las dependencias y los servidores públicos en la apropiación de las pautas y los lineamientos de servicio a la ciudadanía,** para la transformación de la cultura organizacional orientada a los grupos de valor, de conformidad con los lineamientos, el modelo o la estrategia de interacción.

Dado lo anterior la Oficina de Control Interno, aplicó procedimiento analítico, de consulta, inspección, y confirmación a las citadas actividades desarrolladas por el Grupo auditado, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, con el fin de verificar los siguientes criterios:

- Gestión Normativa
- Gestión PQRSD en el I semestre 2022
- Informes de Gestión PQRSD Publicados en la Página WEB del MHCP

A continuación, se procede a desarrollar cada uno de los criterios de manera separada relacionando las observaciones y recomendaciones que dieron lugar:

## **2.1. GESTIÓN NORMATIVA**

Respecto de la normatividad aplicable al objeto de auditoria se identificaron los siguientes parámetros legales:



| Norma   | Cumplimiento |    |         | Observación OCI   |
|---|--------------|----|---------|---|
|   | Si           | No | Parcial |   |
| <p><b>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.":</b></p> <p><b>Artículo 54</b> - Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1) Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2) Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública</p> <p><b>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.":</b></p> <p><b>Artículo 9</b> - Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <p>Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.</p> <p>Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema.</p> <p>Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.</p> |              |    | X       | <p>Se consultó y solicitó al Grupo auditado los soportes correspondientes a las acciones adelantadas para dar cumplimiento a lo fijado en la Ley 90 de 1995 y Decreto 2232 de 1995, a lo que manifestaron:</p> <p><i>"Teniendo en cuenta la Ley 90 de 1995 y el Decreto 2232 de 1995 que reglamenta la ley, nos permitimos indicar que:</i></p> <p><i>Se trabaja en conjunto con la Oficina de Control Interno en cuanto al seguimiento a las PQRSD de que ingresan a la entidad, a través de las auditorias que realizan semestralmente.</i></p> <p><i>Se trabaja en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación en el desarrollo de las políticas de Relación con el Ciudadano:</i></p> <p><i>Servicio al ciudadano<br/>Transparencia y Acceso a la información pública<br/>Participación ciudadana y rendición de cuentas<br/>Simplificación de trámites<br/>Así como la elaboración del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</i></p> <p><i>El informe, como lo estipula el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, se elabora trimestralmente y se publica en la página web del Ministerio, sin embargo, se realizará entrega del mismo al despacho del señor Ministro con el fin de dar cumplimiento a la Ley 190 y el Decreto 2232."</i></p> <p>Sobre el particular, es preciso señalar que se verificó el contenido de los informes publicados en la página Web del Ministerio, en los periodos correspondientes de enero a marzo y de abril a junio de 2022, en los cuales se evidenció que, respecto a las quejas, reclamaciones y sugerencias, se relaciona la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de radicados</li> <li>• Temática de cada radicado</li> <li>• Gestión realizada por parte del MHCP a dichos radicados</li> </ul> <p>No obstante, <b>no se evidenció</b> la remisión de esta información al señor Ministro, por lo que <b>recomienda</b> al Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano, realizar los trámites administrativos pertinentes en aras de remitir el mismo a representante legal de esta entidad tal como lo cita la Ley 190 de 1995.</p> |



| Norma   | Cumplimiento |    |         | Observación OCI   |
|---|--------------|----|---------|---|
|   | Si           | No | Parcial |   |
| <p><b>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":</b></p> <p><b>Artículo 76.</b> Oficina de Quejas, Sugerencias Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>   | X            |    |         | <p>Se evidenció que el MHCP, dio cumplimiento a lo fijado en la citada norma, dado que el Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano, es la dependencia responsable de la recepción, trámite y acompañamiento de las respuestas, a las PQRSD que se radican en este ente Ministerial, de conformidad con lo señalado en el artículo 4, del Decreto 120 de 2022, "Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y se determinan las funciones de algunas de sus dependencias.", y artículo 2 de la Resolución 0789 de 2022, "Por la cual se establecen Grupos Internos de Trabajo de la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano y se subroga la Resolución No. 4532 de 2019".</p> |
| <p><b>Decreto 103 de 2015, "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."</b></p> <p><b>Artículo 4°.</b> Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública", la siguiente información:</p> <p>(1) La información mínima requerida a publicar de que tratan los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014. Cuando la información se encuentre publicada en otra sección del sitio web o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información que reposa en estos y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.</p> <p>(2) El Registro de Activos de Información.</p> <p>(3) El índice de Información Clasificada y Reservada.</p> <p>(4) El Esquema de Publicación de Información.</p> <p>(5) El Programa de Gestión Documental.</p> <p>(6) Las Tablas de Retención Documental.</p> <p>(7) El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto.</p> <p>(8) Los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación.</p> <p><b>Artículo 52.*</b> Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas.</p> <p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> | X            |    |         | <p>La Oficina de Control Interno evidenció en la página Web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la publicación de dos informes de Atención al Ciudadano, correspondiente al primer y segundo trimestre del año 2022. Los cuales fueron analizados de manera detallada en el numeral 2.3. de este Informe.</p> <p>No obstante, cabe señalar que se evidenció que los mencionados informes registraron la siguiente información: cantidad de solicitudes recibidas, solicitudes en que se negó acceso a la información, solicitudes trasladadas a otra institución y el tiempo promedio de respuestas, cumpliendo de esta manera con los lineamientos fijados por la norma analizada.</p>   |



| Norma  | Cumplimiento |    |         | Observación OCI   |
|--|--------------|----|---------|---|
|  | Si           | No | Parcial |   |
| <p>(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.<br/>(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.</p> <p>Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p> <p>Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.</p> <p>*Incluido en el Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".</p> |              |    |         |   |
| <p><b>Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública."</b></p> <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>Se evidenció que el Ministerio cuenta con el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED), administrado funcionalmente por parte del Grupo Auditado.</p> <p>En el cual se registran todas las solicitudes que se radican a través de los cinco canales dispuestos por la entidad para tal fin y se le asigna un número de identificación digital a cada requerimiento lo que permite realizar su respectiva trazabilidad, dentro del trámite administrativo que cursa al interior del Ministerio.</p> |
| <p><b>Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</b></p>   | X            |    |         | <p>Se evidenció que los documentos SUG del Proceso 6.1. "Atención al Ciudadano e Instituciones", tales como Procedimiento No. 1 "Servicio al Ciudadano", "Política de Atención al Ciudadano", entre otros, incluyen y desarrollan los parámetros normativos fijados en esta Ley al interior de este ente Ministerial.</p>   |

**Tabla 1.** Gestión Normativa

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno.

## 2.2. GESTIÓN PQRSD - I SEMESTRE 2022

El Grupo Auditado en el procedimiento de consulta realizado por esta Oficina, manifestó que la gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas ante este ente Ministerial las realiza de acuerdo a los lineamientos señalados en el Procedimiento No. 1 "Servicio al Ciudadano", correspondiente al Proceso de Apoyo a la Gestión 6.1. "Atención al Ciudadano e Instituciones", del cual se evidenció que existen 6 canales dispuestos para la radicación de



solicitudes por parte de los ciudadanos o interesados: Impreso, Email, Teléfono, Chat, Presencial y Sede Electrónica. Los requerimientos radicados por dichos canales son clasificados en tres niveles de servicio, así:

**“Nivel 1 – Grupo Gestión de Información- Servicio al Ciudadano**

*Atender, orientar, acompañar y direccionar a los ciudadanos en la búsqueda de información de los trámites, servicios, procesos y productos que demanden los usuarios a través de los diferentes canales de atención que ofrece el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, como son teléfono, chat, ventanilla (presencial), correo electrónico y la sede electrónica (Web).*

**Nivel 2 – Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera**

*Cuando se recibe una PQRSD a la cual no se le pueda dar respuesta inmediata en el Nivel 1, se direccionará al Grupo de Derechos de Petición Consultas y Cartera para que se dé el trámite oportuno.*

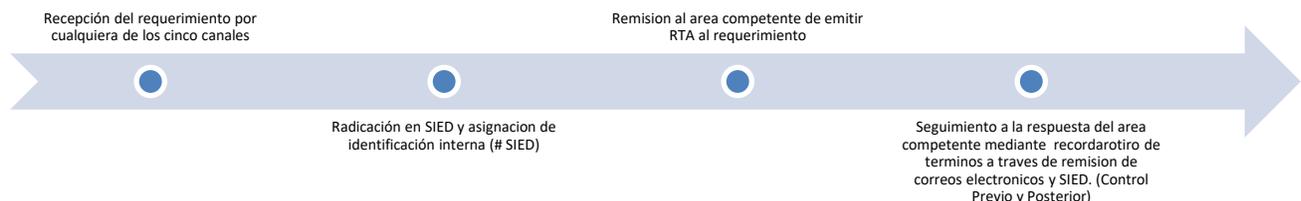
*Gestiona los derechos de petición y/o diferentes consultas radicadas en el Sistema Integrado Electrónico Documental del MHCP.*

**Nivel 3 – Dependencias y/o procesos del MHCP**

*Gestionan todas las peticiones que no sean competencia del Nivel 2, y serán radicadas directamente a las dependencias competentes. En caso de ser una queja o reclamo en el servicio y/o Servidor Público se direccionará al superior inmediato.”<sup>1</sup>*

De lo anterior se observó que, de acuerdo a la clasificación de los niveles de servicio, el Nivel 1 corresponde a los requerimientos que el Grupo auditado tramita desde que el ciudadano radica la solicitud por cualquiera de los canales dispuestos, hasta que se emite la correspondiente respuesta. Para lo cual los agentes de atención al cliente cuentan con una base de datos de preguntas y respuestas proporcionada por el Grupo de Gestión de Información.

Por su parte los requerimientos de los Niveles 2 y 3, son clasificados y redireccionados por los agentes de atención al cliente al área competente de este Ministerio, con el fin de que esta emita la correspondiente respuesta. Con base en lo anterior, se evidenció que el trámite que realiza el Grupo auditado respecto de los requerimientos clasificados niveles 2 y 3, es el siguiente:



**Imagen 1.** Gestión Normativa

**Fuente:** Elaboración propia de la Oficina de Control Interno.

En conclusión, se observó que sobre el particular el Grupo Auditado realiza las siguientes funciones: atiende PQRSD, remite para su correspondiente trámite las PQRSD a las áreas competentes del MHCP, realiza seguimiento a las respuestas emitidas por las otras dependencias en el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED) y presenta Informes de Ley en la Página Web de esta

<sup>1</sup> Procedimiento Servicios al Ciudadano, No. 3 Condiciones Especiales para la Operación del Procedimiento.



entidad, en la que da cuenta de la gestión adelantada a las PQRSD por este ente Ministerial. Con el fin de verificar la efectividad de las anteriores actividades se evaluaron los siguientes criterios asociados a estas:

- **Puntos de Control:**

Con base en lo establecido en el procedimiento No.1 “Servicio al Ciudadano”, se evidenció que el Grupo Auditado si bien no es responsable de emitir respuesta a los requerimientos de competencia de los niveles 2 y 3, si es responsable de realizar seguimiento a las respuestas y de gestionar los llamados administrativos necesarios para que estas se emitan dentro del término legal por parte de las áreas competentes. Dichas actividades las realiza, a través de los siguientes controles:

| CONTROL PREVIO   | CONTROL POSTERIOR   |
|--|---|
| Antes de que se cumpla la fecha límite legal para dar respuesta, remite correos electrónicos y mensajes recordatorios señalando la fecha límite de la solicitud mediante el sistema SIED, al gestor responsable de atender la solicitud (Nivel 2 y 3). | Este control se inició en el mes de Julio del presente año y tiene como propósito, mensualmente remitir correo electrónico a los Directores de cada dependencia relación discriminada de los radicados que no tienen asociada respuesta en el sistema SIED, esto con el fin de que se realice el correspondiente seguimiento y gestión a las solicitudes pendientes de respuesta. |

**Tabla 2.** Puntos de Control

**Fuente:** Elaboración propia de la Oficina de Control Interno.

Para verificar la efectividad del control posterior, se aplicó inspección de muestra, la cual fue seleccionada mediante el método de muestreo no estadístico de juicio o discrecional, el cual, según la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas, se da “(...) donde el auditor coloca un desvío en la selección de la muestra”; de manera que se solicitó al Grupo Auditado la relación de requerimientos que al mes de junio del presente año, no registraran respuesta asociada en SIED, ante lo cual remitió relación compuesta por 79 registros en estado abierto. De esta relación se seleccionaron 24 registros, correspondientes al 30%.

La Oficina de Control Interno verificó en el sistema los 24 registros, de lo cual observó: 20 solicitudes sin respuesta asociada en el sistema, 3 registros con respuesta fuera del término fijado y una con respuesta en termino. Todos los registros cuentan con control previo dado que el Grupo Auditado remitió en dos oportunidades recordatorios del vencimiento de las solicitudes.

De lo anterior se evidenció que, de acuerdo a la gestión realizada por los responsables de atender los requerimientos, en el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED) se identificaron solicitudes sin respuesta o de manera extemporánea, por lo que se procedió a analizar los siguientes aspectos del control posterior, realizado por el Grupo Auditado, con el fin de fortalecerlo:



| CONCEPTO                 | ANÁLISIS Y OBSERVACIONES OCI  |
|--------------------------|---|
| Periodicidad del Control | <p>El Grupo Auditado determinó que este informe se debe enviar de manera mensual, no obstante, <b>no se identificó</b> una fecha determinada para su expedición y remisión a las áreas responsable de atender las solicitudes, en consecuencia, la Oficina de Control Interno <b>recomienda</b> al Grupo Auditado que analice la pertinencia de documentar y formalizar el trámite que se realiza en los controles previo y posterior a las respuestas de PQRSD, a los niveles 2 y 3, con el fin de fortalecer la gestión del conocimiento del grupo, unificar criterios y parámetros para los mencionados controles.</p>   |
| Efectos del Control      | <p>En la aplicación al procedimiento de consulta e inspección, se observó que el trámite de este Control consiste en que el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano revisa si el radicado está abierto o finalizado, por lo que mediante correo electrónico se informa a los Directores de cada Dependencia de este Ministerio, la relación de radicados sin respuesta asociada en el sistema y se les indica que, si se dio respuesta por otro medio, se registre en una nota y/o enlace en el SIED y se finalice el radicado. El contenido del correo electrónico en mención señala:</p> <p>“Teniendo en cuenta el seguimiento al tiempo de respuesta de las PQRSD que ingresan al Ministerio, de manera atenta me permito dar a conocer el seguimiento realizado con corte al 6/07/2022 a los radicados con vencimiento entre los meses de julio de 2021 a junio de 2022, donde se evidencia que la Oficina De Control Interno, cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 radicado abierto a pesar de estar vencido del mes de junio</li></ul> <p>En vista de lo anterior, solicitamos de su valiosa colaboración con el fin de que los radicados que aún se encuentran abiertos sean contestados y/o cerrados en el SIED antes del 5 de agosto de 2022. Sin embargo, si la respuesta se realizó por otro medio, es necesario que se registre en una nota y se finalice el trámite.</p> <p>Lo anterior de acuerdo con la <b>Política de Operación del SIED: “Será responsabilidad de cada usuario, relacionar el radicado de entrada con el radicado de salida de las PQRSD en el Sistema Integrado Electrónico Documental SIED, con el fin de cumplir con las actividades de cierre y evitar en los reportes del SIED casillas vacías. En caso de incumplimiento a esta responsabilidad que es individual, se informará a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia”.</b></p> <p>A continuación, se detallan los radicados:” (Negrilla fuera de texto)</p> <p>Al analizar el trámite antes descrito y la Política de Operación del SIED, se evidenció que el funcionario responsable de atender una solicitud radicada en este Ministerio es quien debe relacionar en el sistema el radicado de entrada con el de salida, así mismo se establece que en caso de incumplimiento se configuraría una responsabilidad individual, que se reportaría a la Oficina de Control Interno Disciplinario para lo de su competencia.</p> <p>Ante la anterior disposición y en concordancia con lo evidenciado en el numeral “2.2. Reporte Entrada de Comunicaciones Oficiales” de este informe, en el cual se identificó que el 42% del total de la muestra seleccionada de PQRSD radicadas en el I semestre del año 2022, no cuentan con respuesta asociada en el sistema, se consultó al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, si dentro del periodo auditado se remitió a la Oficina de Control Interno Disciplinario, algún incumplimiento por causa de este concepto, a lo que remitió soporte y manifestó que en el mes junio envió memorando a la mencionada Oficina, relacionando los funcionarios de la entidad que contaban con radicados de PQRSD abiertos en el SIED, a pesar de estar vencidos: Dicho memorando se remitió con corte al 1/06/2022, y vinculó los radicados con vencimiento entre los meses de julio de 2021 a mayo de 2022.</p> <p>Con base en la respuesta y soporte dado por el Grupo Auditado, esta Oficina aplicó procedimiento de confirmación y solicitó a la Oficina de Control Interno Disciplinario que informara el estado de esta solicitud, quien informó, que una vez analizada la noticia disciplinaria remitida mediante el</p> |



| CONCEPTO | ANÁLISIS Y OBSERVACIONES OCI   |
|----------|--|
|          | <p>memorando en mención, fue aperturada la Indagación Previa No. 17/2022/TIPOCDI el 11 de julio de 2022, de conformidad con lo establecido en el art. 208 de la Ley 1952/19 (modificado por el artículo 34 de la Ley 2094 de 2021), y a la fecha se encuentra en etapa probatoria.</p> <p>Dado lo anterior la Oficina de Control Interno <b>evidenció</b> que el control posterior implementado por el Grupo Auditado, a las respuestas de las PQRSD, asignadas a los niveles 2 y 3, se está realizando, no obstante, y dado que se está dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, la cual establece:</p> <p><i>“Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”</i></p> <p>Se <b>recomienda</b>, incluir dicha norma en la Política de Operación del SIED y en los correos electrónicos que se remiten en el control previo y posterior a los funcionarios responsables y Directores de este Ministerio, esto con el fin de sustentar adecuadamente el seguimiento disciplinario en caso de que se configure su incumplimiento, así como la debida comunicación a los responsables de atender los requerimientos.</p> |

**Tabla 3.** Análisis y Observaciones – Puntos de Control  
**Fuente:** Elaboración propia de la Oficina de Control Interno.

- **Riesgo Evidenciado en Auditoría**

Como resultado del análisis realizado por esta Oficina, se evidenció que el Grupo Auditado (Nivel 1), el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (Nivel 2), la Dirección General del Presupuesto Público Nacional, la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional, la Dirección de Regulación Económica de la Seguridad Social, entre otras dependencias y/o procesos de este ente Ministerial (Nivel 3), son responsables de emitir respuesta dentro del término legal a las PQRSD que le son asignadas según su competencia. Con base en lo anterior, se identificó que esta actividad se realiza de forma transversal en la entidad.

Ahora bien, del análisis realizado en la muestra seleccionada en el numeral “2.2.1. Reporte “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD - Resultado de Muestra” de este informe, se observó que, de las 354 solicitudes verificadas, el 42 % no cuenta con respuesta asociada en el sistema.

Así mismo, se identificó en el numeral anterior de este informe que, a pesar de los controles previos implementados por parte del Grupo Auditado al corte del 1 de junio de 2022, se identificaron 293 registros en estado abierto, sin respuesta asociadas en el sistema, para el periodo comprendido entre el junio de 2021 a junio 2022, lo que generó que se activará control a los funcionarios responsables por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

De manera que, la Oficina de Control Interno evidenció la posibilidad de que se materialice un riesgo operativo transversal en el MHCP, en el que por casusa de la no respuesta y/o respuesta extemporánea a una petición, se genere el inicio una acción de tutela, con base en lo señalado en los artículos 23 y 86 de la Constitución Política de Colombia, los cuales establecen:

*“Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*



**Artículo 86.** *Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.”*

Por lo anterior se verificó el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral - SMGI, con el fin de evaluar si el riesgo evidenciado por esta Oficina se encuentra contemplado en el Mapa de Riesgos de este ente Ministerial, de lo cual se evidenciaron los siguientes riesgos asociados:

| PROCESO  | RIESGO   | ANÁLISIS Y OBSERVACIONES OCI  |
|--|--|---|
| <b>MIS.5.2</b><br>Coordinación y Seguimiento a los Asuntos Legislativos            | <b>Riesgo Reputacional No. 91:</b><br>Presentar a la Oficina de Enlace Congreso de este Ministerio respuestas a solicitudes de información del Congreso fuera de los términos legales o con información incompleta | Este riesgo es gestionado por la Oficina Asesora Jurídica (Nivel 3) del Despacho del Ministro, el cual busca evitar que se de incumplimiento a los términos en la Proyección de las respuestas y/o errores, o que las mismas no estén de acuerdo a lo requerido en los cuestionarios y solicitudes de Información que le realicen los congresistas a través de las comisiones o las plenarias al señor Ministro.<br><br>El riesgo contempla dos controles, cuyo alcance abarca únicamente las solicitudes de información que eleva el Congreso. De manera que dichos controles se aplican a los requerimientos que tramita este Grupo según su competencia. |
| <b>APO.6.2</b><br>Atención a Derechos de Petición y Emisión de Conceptos Jurídicos | <b>Riesgo de Cumplimiento No. 135:</b><br>Respuestas extemporáneas a los derechos de petición.   | Este riesgo es gestionado por el Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera (Nivel 2) de la Subdirección Jurídica, el cual busca evitar que se de incumplimiento en los términos legales de respuesta a los derechos de petición, generando con ello una acción de tutela por violación al Derecho fundamental.<br><br>El riesgo contempla tres acciones cuyo alcance abarca únicamente los Derechos de Petición que tramita este Grupo según su competencia.   |

**Tabla 4.** Riesgos

**Fuente:** Elaboración propia de la Oficina de Control Interno.

De lo anterior, se observó que si bien en el Mapa de Riesgos del MHCP, se evidenciaron dos riesgos relacionados con la situación analizada, estos no vinculan a todas las dependencias que de acuerdo a su competencia son responsables de atender PQRSD.

Así las cosas, se **evidenció** que las PQRSD atendidas por las áreas diferentes a la Oficina Asesora Jurídica y Grupo de Derechos de Petición, no cuentan con controles que eviten o mitiguen la posibilidad de que se materialice el riesgo de no dar respuesta y/o emitir respuesta extemporánea a una petición, lo que podría causar el inicio de una acción constitucional.

Por lo tanto y en desarrollo del Rol de Evaluación de la Gestión del Riesgo y el Rol de Enfoque hacia la Prevención, establecido en “la Guía Rol de las Unidades de Control Interno”, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual señala:

Rol de Evaluación de la Gestión del Riesgo: *“En desarrollo de este rol, la **Unidad de Control Interno debe brindar asesoría a los responsables y ejecutores de los procesos y proyectos (primera línea de defensa)**, respecto de metodologías y herramientas para la identificación, análisis y evaluación de riesgos, como complemento a la labor de acompañamiento que deben desarrollar las oficinas de planeación o comités de*



*riesgos (segunda línea de defensa) a la primera línea de defensa en la identificación adecuada de riesgos y el diseño de controles efectivos en cada uno de los procesos.*

*Así mismo, en el marco de la evaluación independiente deberá señalar aquellos aspectos que consideren representan una amenaza para el cumplimiento de los objetivos de los procesos, y por ende, los objetivos y metas institucionales, así como pronunciarse sobre la pertinencia y efectividad de los controles.”*  
(Negrilla fuera de texto)

*Rol de Enfoque hacia la Prevención: “Este rol busca que las Unidades de Control Interno, Auditoría interna o quien haga sus veces, brinden un nivel de asesoría proactivo y estratégico que va más allá de la mera ejecución eficiente y eficaz del plan de auditoría, que generen conocimiento, adoptando un papel más activo a la hora de sensibilizar en temas de control interno o recomendar mejoras significativas en torno al sistema de control interno y en particular, en la gestión del riesgo. De igual forma, aportar análisis y perspectivas sobre las causas de los problemas identificados en la auditoría, para ayudar a los líderes de proceso a adoptar las medidas correctivas necesarias”.*

En este sentido y en el marco del esquema de líneas de defensa del Control Interno del MHCP, se **recomienda** al Grupo de Gestión a la Información y de Relación con el Ciudadano en calidad de primera línea y en acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea, evaluar la pertinencia de implementar y/o ampliar el alcance de los riesgos para todas las dependencias y/o procesos responsables de dar respuesta a las PQRSD, dado que corresponden a una labor transversal a la entidad. Sobre el particular es preciso señalar que la Oficina de Control Interno, realizara seguimiento a esta recomendación en la auditoría de requerimiento legal de PQRSD del segundo semestre del año 2022.

### 2.2.1. EJECUCIÓN PQRSD - I SEMESTRE 2022

Para verificar la atención de las PQRSD radicadas en el periodo auditado, la Oficina de Control Interno, generó los reportes “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD” y “Entrada Sede Electrónica - Web” en el sistema Integrado Electrónico Documental -SIED, de lo cual evidenció:

#### 2.2.1.1. Reporte “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD”

En el procedimiento de consulta aplicado por esta Oficina, el Grupo auditado aclaró que el reporte de “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD”, contiene las solicitudes radicadas mediante los canales: impreso, email, telefónico, chat y personal, los cuales, según lo reportado en el informe, se presentaron las siguientes cantidades de solicitudes dentro del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022:

| Canal de Ingreso | I Semestre 2022 | Porcentaje |
|------------------|-----------------|------------|
| Impreso          | 3.341           | 10.6 %     |
| Email            | 20.820          | 66.5 %     |
| Teléfono         | 4.305           | 13.7 %     |
| Chat             | 2.111           | 6.7 %      |



| Canal de Ingreso        | I Semestre 2022 | Porcentaje   |
|-------------------------|-----------------|--------------|
| Personal                | 692             | 2.2 %        |
| Sin medio de recepción* | 11              | 0.03 %       |
| <b>Total</b>            | <b>31.280</b>   | <b>100 %</b> |

**Tabla 5.** Relación PQRSD

Fuente: Elaborado por el auditor según información tomada reporte SIED

\*Se consultó al Grupo Auditado la razón por la cual se identificaron 11 solicitudes sin clasificación de canal de ingreso, ante lo cual manifestó, que esto obedece a un error en el sistema cuando se registran solicitudes en el canal “Impreso”, no obstante, en las actuales mejoras que se están implementando en el SIED, esta situación está contemplada con una acción de mejora la cual iniciara a partir del mes de septiembre aproximadamente. Al respecto es preciso señalar que, en aras de verificar la implementación y efectividad de la mejora en mención, dicho aspecto será evaluado por parte de esta Oficina en la próxima auditoria a las PQRSD radicadas en el II Semestre de 2022.

De otra parte, al analizar el sistema se evidenció que el Grupo auditado, clasifica en 41 categorías los requerimientos, razón por la cual se solicitó que se describiera el propósito de cada una de estas, a continuación, se relaciona la respuesta emitida por el citado Grupo, la cantidad de requerimientos reportados en el sistema SIED y las observaciones que se originaron por parte de esta Oficina:

| No. | Categorías                  | Descripción suministrada por el Grupo Auditado   | Cantidad de Requerimientos | Observaciones OCI  |
|-----|-----------------------------|--|----------------------------|--|
| 1   | Acción de Tutela            | Mecanismo constitucional por el cual una persona pone en conocimiento una vulneración de sus derechos fundamentales, tiene accionante, accionado y la descripción de la vulneración del derecho. | 7.629                      | N.A.   |
| 2   | Anteproyecto de Presupuesto | Solicitud de recursos públicos, con antelación al año de ejecución, para su estudio previo al proyecto de presupuesto.   | 5                          | N.A.   |
| 3   | Certificación Laboral       | Solicitudes de formatos de historia laboral que realizan ciudadanos que trabajaron en entidades que certifica el Ministerio o que trabajaron o trabajan en el ministerio.                        | 42                         | Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una <i>solicitud de información</i> , la cual no se ha incluido en los informes de gestión de PQRSD y reportes publicados en la página web del Ministerio.<br><br>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a <i>solicitud de información</i> independientemente del |



| No. | Categorías   | Descripción suministrada por el Grupo Auditado   | Cantidad de Requerimientos | Observaciones OCI  |
|-----|--|--|----------------------------|--|
|     |  |  |                            | tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.<br><br>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.  |
| 4   | Citación Junta Directiva – Asamblea                | Citación a un funcionario para presentarse a una reunión de junta directiva o asamblea en una fecha específica.  | 20                         | N.A.   |
| 5   | Contratos de Empréstito                            | Cargue electrónico de aprobación de solicitudes de crédito a entidades financieras de entidades de orden nacional / territorial. Estas se cargan únicamente cuando la entidad ya tiene la aprobación de endeudamiento del ministerio.    | 1                          | N.A.   |
| 6   | Cuenta de Cobro                                    | Solicitud de pago por un servicio profesional prestado, trae la información bancaria a donde realizar el pago.   | 14                         | N.A.   |
| 7   | Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho | Medio de control donde se solicita la nulidad de algún acto administrativo que ha vulnerado un derecho de alguna persona.  | 71                         | Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a uno de los medios de control establecidos en la Ley 1437 de 2011 – CPACA, por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado incluirlo en la categoría denominada “Proceso Judicial”, lo anterior con el fin de evitar dos tipos de clasificaciones para el mismo tema, toda vez que podría generar confusión al agente que realiza dicha clasificación y/o en los posibles informes que se requieran por parte de la Administración respecto de la mencionada temática. |
| 8   | Denuncias  | Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético profesional | 21                         | Se realizó en el Numeral 2.3.2. de este Informe.   |
| 9   | Devolución   | Asesorías en línea de como devolver dineros al tesoro nacional   | 1                          | Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una <i>solicitud de información</i> , la cual no se ha incluido en los informes de gestión de PQRSD y   |



| No. | Categorías            | Descripción suministrada por el Grupo Auditado   | Cantidad de Requerimientos | Observaciones OCI  |
|-----|-----------------------|--|----------------------------|--|
|     |                       |  |                            | <p>reportes publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a <i>solicitud de información</i> independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.</p>   |
| 10  | DGPPN-Otros trámites  | Tramite general dirigido a la Dirección General de Presupuesto Público Nacional propios de esta dirección, tales como solicitudes de tarifa de control fiscal, vigencias futuras, traslados presupuestales, levantamientos propios entre otros | 10                         | <p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una <i>solicitud de información</i>, la cual no se ha incluido en los informes de gestión de PQRSD y reportes publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a <i>solicitud de información</i> independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.</p> |
| 11  | Documento Informativo | Documento de carácter netamente informativo donde suelen informar la acción de alguna actividad realizada.   | 1.462                      | N.A.   |
| 12  | Facturas              | Facturas de recibos públicos.  | 100                        | N.A.   |
| 13  | Fonpet                | Solicitudes en línea realizadas por entidades territoriales para cargue de requisitos habilitantes, asesoría de pasivocol y de sede  | 606                        | N.A.   |



| No. | Categorías                                    | Descripción suministrada por el Grupo Auditado   | Cantidad de Requerimientos | Observaciones OCI   |
|-----|---|--|----------------------------|---|
|     |   | electrónica para solicitudes del FONPET  |                            |   |
| 14  | Hojas de Vida                                 | Ciudadanos que postulan su hoja de vida a la entidad para ocupar cargos según su perfil, se remiten pautas para cargarlo en el banco de hojas de vida  | 3                          | N.A.  |
| 15  | Informes                                      | Reporte de actividades que se recibe en MHCP, en un determinado tiempo, previamente analizadas.  | 747                        | N.A.  |
| 16  | Invitaciones                                  | Invitación a un funcionario a participar en alguna actividad o evento.   | 264                        | N.A.  |
| 17  | Libros – Revistas – Publicaciones- Periódicos | Ejemplar de algún libro, revista, periódico o algún medio físico que le remiten a un funcionario.  | 86                         | N.A.  |
| 18  | Oferta  | Entidades remiten ofertas de servicio al ministerio  | 2                          | N.A.  |
| 19  | Orientación Externa al Ciudadano              | Clasificación que se le da a tramites que no corresponden al Ministerio de Hacienda y deberán ser remitidos a la entidad con competencia, esto se le informa al ciudadano que trae la solicitud. | 1.522                      | <p>Del análisis realizado a este criterio se <b>evidenció</b> que estas solicitudes corresponden a requerimientos elevados por los ciudadanos en temas tales como: impuestos, certificaciones Cetil, tiempos laborados, entre otras. Las cuales fueron recibidas, atendidas y finalizadas, por el primer nivel: <i>Grupo Gestión de Información- Servicio al Ciudadano</i>.</p> <p>No obstante, este criterio no se observó dentro de la clasificación de PQRSD en los informes publicados para el I semestre de 2022, en consecuencia, se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar esta categoría a las PQRSD que se gestionan y reportan por este ente Ministerial, dado que estas se configuran como peticiones generales, según los términos y definiciones contempladas en el Procedimiento No. 1 “Servicios al Ciudadano”, el cual señala:</p> <p>“<b>Petición:</b> Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.”</p> |



| No. | Categorías             | Descripción suministrada por el Grupo Auditado  | Cantidad de Requerimientos | Observaciones OCI  |
|-----|------------------------|---|----------------------------|--|
|     |                        |   |                            | Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, la cual señala:<br><br>"Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente." |
| 20  | Petición Consulta      | Es la facultad que tiene una persona de solicitar ante las autoridades o entidades públicas que expresen su opinión, sus conceptos, o dictámenes sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia. | 419                        | Se realizó en el Numeral 2.3.2. de este Informe.   |
| 21  | Petición de Documentos | Es la solicitud de copias de documentos que reposen en la entidad, siempre que no tengan el carácter de reservados.   | 865                        | Se realizó en el Numeral 2.3.2. de este Informe.   |
| 22  | Petición General       | Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.  | 4.724                      | Se realizó en el Numeral 2.3.2. de este Informe.   |
| 23  | Peticiones Reiteradas  | Corresponden cuando el ciudadano solicita respuesta a una solicitud radicada y esta no ha tenido respuesta.   | 30                         | Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una <i>petición general</i> , la cual no se ha incluido en los informes de gestión de PQRSD y reportes publicados en la página web del Ministerio.<br><br>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a <i>petición general</i> independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.   |



| No. | Categorías              | Descripción suministrada por el Grupo Auditado   | Cantidad de Requerimientos | Observaciones OCI   |
|-----|-------------------------|--|----------------------------|---|
|     |                         |  |                            | Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.  |
| 24  | Procesos Disciplinarios | Proceso por el cual busca investigar determinados comportamientos o conductas, conlleva la información de quien es el investigado.                         | 1                          | N.A.  |
| 25  | Procesos Judiciales     | Procedimiento judicial que busca resolver un conflicto entre varias partes, tienen la información del demandante y demandado.                              | 1.101                      | Ver observación de categoría No. 7  |
| 26  | Propuesta               | Propuestas realizadas por los ciudadanos para mejorar o contribuir con algún proceso.  | 4                          | <p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una <i>sugerencia</i>, la cual no se ha incluido en los informes de gestión de PQRSD y reportes publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a <i>sugerencias</i> independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.</p> |
| 27  | Proyecto de Decreto     | Documento por el cual se modifican o ajustan artículos de un acto administrativo, así como observaciones que se realizan a un proyecto de decreto en curso | 191                        | N.A.  |
| 28  | Proyecto ley            | Propuesta de ley presentada ante el congreso de la república.  | 19                         | N.A.  |
| 29  | Quejas                  | Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en   | 22                         | Se realizó en el Numeral 2.3.2. de este Informe.  |



| No. | Categorías                               | Descripción suministrada por el Grupo Auditado  | Cantidad de Requerimientos | Observaciones OCI   |
|-----|--|---|----------------------------|---|
|     |  | relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.   |                            |   |
| 30  | Reclamo                                  | Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motive general o particular, referente a la prestación indebida de un Servicio o a la falta de atención de una solicitud. | 4                          | Se realizó en el Numeral 2.3.2. de este Informe.  |
| 31  | Reconocimientos                          | Se usa en caso de felicitaciones a los funcionarios por nombramientos o logros alcanzados   | 2                          | <p>Se <b>evidenció</b> que el enlace: Atención y Servicio a la Ciudadanía señala lo siguiente:</p> <div data-bbox="1031 772 1448 978" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"><p><b>PQRSDF</b><br/>Mecanismos para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones</p></div> <p>No obstante, no se observó una categoría relacionada con las radicaciones de "Felicitaciones", por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado, realizar los trámites administrativos tendientes a unificar criterios y definir si esta categoría se va a incluir en las PQRSDF del Ministerio. Esto con el fin de que el ciudadano tenga claridad respecto de este tema y pueda acceder a esta categoría de manera clara y ágil.</p> <p>En caso de que el Grupo Auditado defina incluir esta categoría a las PQRSDF del Ministerio, se <b>recomienda</b> reportar su gestión en los informes trimestrales que publica por este concepto.</p> |
| 32  | Regalías                                 | Se utiliza en caso de consultas en línea para soporte en aplicativo regalías.   | 1                          | N.A.  |
| 33  | Respuesta                                | Respuestas remitidas desde otras entidades al ministerio por peticiones trasladadas.  | 1.546                      | N.A.  |
| 34  | Servicio Unificado de Deuda Pública SEUD | Cargue mensual de estado de créditos  | 1                          | N.A.  |
| 35  | Solicitud de Información                 | Es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre   | 8.480                      | Se realizó en el Numeral 2.3.2. de este Informe.  |



| No. | Categorías  | Descripción suministrada por el Grupo Auditado  | Cantidad de Requerimientos | Observaciones OCI  |
|-----|---|---|----------------------------|--|
|     |   | las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. |                            |  |
| 36  | Solicitudes al SIIF                                       | Se utiliza en caso de consultas en línea para soporte en aplicativo SIIF nación.                                  | 330                        | N.A.   |
| 37  | Solicitudes de retiro y devolución de recursos del FONPET | Consultas en línea de estado del giro de recursos del Fonpet.   | 228                        | N.A.   |
| 38  | Sugerencias   | Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el Servicio o la gestión de la entidad.                  | 3                          | Se realizó en el Numeral 2.3.2. de este Informe.   |
| 39  | Trámite Bono pensional                                    | Consultas sobre el estado del pago de bono pensional  | 639                        | <p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una <i>solicitud de información</i>, la cual no se ha incluido en los informes de gestión de PQRSD y reportes publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a <i>solicitud de información</i> independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.</p> <p>Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.</p> |
| 40  | Traslado – Remisorio                                      | Traslados por competencia remitidos desde otras entidades hacia el ministerio.                                    | 52                         | <p>Se <b>evidenció</b> que esta categoría corresponde a una <i>solicitud de información</i>, la cual no se ha incluido en los informes de gestión de PQRSD y reportes publicados en la página web del Ministerio.</p> <p>Por lo que se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a <i>solicitud de información</i> independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.</p>   |



| No.          | Categorías | Descripción suministrada por el Grupo Auditado                                 | Cantidad de Requerimientos | Observaciones OCI  |
|--------------|------------|--|----------------------------|--|
|              |            |  |                            | Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.   |
| 41           | Traslados  | Traslados por competencia remitidos desde otras entidades hacia el ministerio. | 12                         | Se <b>evidenció</b> que se presenta duplicidad de criterio, dado que este ya se encuentra contemplado en el numeral 40 de esta tabla.<br><br>En consecuencia, se <b>recomienda</b> al Grupo Auditado, unificar esta categoría con la denominada "Traslado - Remisorio", lo anterior con el fin de evitar dos tipos de clasificaciones para el mismo tema, toda vez que podría generar confusión al agente que realiza dicha clasificación y/o en los posibles informes que se requieran por parte de la Administración respecto de la mencionada temática. |
| <b>TOTAL</b> |            |  | <b>31.280</b>              |  |

**Tabla 6.** Clasificación de Categorías SIED

Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

Dadas las observaciones antes mencionadas, se **recomienda** al Grupo Auditado analizar la pertinencia de verificar las categorías existentes en el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED), con el fin de determinar la viabilidad de generar dos clasificaciones generales: Actuaciones Administrativas y PQRSD, las cuales, a su vez se clasifiquen en subcategorías de acuerdo a la necesidad del servicio o tema de requerimiento.

### Resultado de Muestra - PQRSD

Ahora bien, para analizar las categorías correspondientes a las PQRSD se implementó inspección de muestra, la cual fue seleccionada mediante el método de muestreo no estadístico indiscriminado, el cual, según la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas, se da "(...) donde el auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible". Por consiguiente, de los 14.568 requerimientos radicados por estos conceptos, se seleccionaron para revisión, 354 correspondientes al 2.3 % del valor total de estos, así:

| No. | PQRSD                    | I Semestre 2022 | Muestra | Porcentaje |
|-----|--------------------------|-----------------|---------|------------|
| 1   | Peticiones de consulta   | 419             | 50      | 12 %       |
| 2   | Peticiones de Documentos | 865             | 50      | 6 %        |
| 3   | Peticiones Generales     | 4.724           | 100     | 2 %        |



| No.          | PQRSD                    | I Semestre 2022 | Muestra    | Porcentaje   |
|--------------|--------------------------|-----------------|------------|--------------|
| 4            | Peticiones Reiteradas    | 30              | 15         | 50 %         |
| 5            | Solicitud de Información | 8.480           | 100        | 1 %          |
| 6            | Quejas                   | 22              | 11         | 50 %         |
| 7            | Reclamaciones            | 4               | 4          | 100 %        |
| 8            | Sugerencias              | 3               | 3          | 100 %        |
| 9            | Denuncias                | 21              | 21         | 100 %        |
| <b>Total</b> |                          | <b>14.568</b>   | <b>354</b> | <b>2,42%</b> |

**Tabla 7.** Muestra PQRSD  
Fuente: Elaborado por el auditor.

La muestra seleccionada se verificó teniendo en cuenta los siguientes criterios: requerimiento sin respuestas asociadas en el sistema, Percepción de la atención prestada por el MHCP ante los usuarios, Parametrización del sistema respecto del control de términos y Oportunidad de Respuesta. De los cuales se evidenció:

- **Requerimientos sin respuestas asociadas en el sistema:**

Como resultado del análisis aplicado a la muestra, se identificó que las siguientes PQRSD no cuentan con respuesta asociada en el sistema:

| Concepto                        | Muestra    | Sin Rta    | Porcentaje  |
|---------------------------------|------------|------------|-------------|
| <b>Peticiones de consulta</b>   | 50         | 21         | 42 %        |
| <b>Peticiones de Documentos</b> | 50         | 11         | 22 %        |
| <b>Peticiones Generales</b>     | 100        | 42         | 42 %        |
| <b>Peticiones Reiteradas</b>    | 15         | 9          | 60 %        |
| <b>Solicitud de Información</b> | 100        | 64         | 64 %        |
| <b>Quejas</b>                   | 11         | 1          | 10 %        |
| <b>Reclamaciones</b>            | 4          | 1          | 25 %        |
| <b>Sugerencias</b>              | 3          | 2          | 66 %        |
| <b>Denuncias</b>                | 21         | 0          | 0 %         |
| <b>Total</b>                    | <b>354</b> | <b>151</b> | <b>42 %</b> |

**Tabla 8.** Análisis de Muestra PQRSD  
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

Toda vez que se **evidenció** que el 42% de la muestra seleccionada no cuenta con respuesta asociada en el sistema, se identificó que los controles previos y posterior no son efectivos, por lo que se reiteran las observaciones y **recomendaciones** realizadas en los criterios “**Puntos de Control y Riesgo Evidenciado en Auditoría**” señalados en el numeral 2.2. de este informe.

Por otro lado, se analizó la trazabilidad de las 151 PQRSD sin respuesta asociada en el sistema en relación con los niveles de servicio y dependencias responsables de atender la solicitud, de lo cual se observó:



| Nivel de Servicio | Dependencia Responsable   | Sin Rta |
|-------------------|---|---------|
| 1                 | Atención al Cliente   | 1       |
| 2                 | Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera                                    | 2       |
| 3                 | Despacho del Ministro   | 3       |
| 3                 | Despacho del Viceministro Técnico   | 2       |
| 3                 | Dirección General de Apoyo Fiscal   | 1       |
| 3                 | Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional                                | 1       |
| 3                 | Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social                   | 2       |
| 3                 | Enlace de Congreso  | 1       |
| 3                 | Enlace de Congreso  | 1       |
| 3                 | Grupo de Asuntos Jurídicos  | 1       |
| 3                 | Grupo de Contratación Directa   | 1       |
| 3                 | Grupo de Desarrollo Sostenible  | 1       |
| 3                 | Grupo de Financiamiento Otras Entidades   | 1       |
| 3                 | Grupo de Infraestructura e Innovación   | 1       |
| 3                 | Grupo de Protección Social  | 1       |
| 3                 | Oficina Asesora de Jurídica   | 1       |
| 3                 | Oficina de Bonos Pensionales  | 2       |
| 3                 | Subdirección de Financiamiento de Otras Entidades, Seguimiento, Saneamiento y Cartera | 1       |
| 3                 | Subdirección de Gestión del Talento Humano  | 1       |
| 3                 | Subdirección de Pensiones   | 1       |
| 3                 | Subdirección de Salud y Riesgos Profesionales   | 1       |
| 3                 | Subdirección Jurídica   | 1       |
| Indeterminable    | Vacías  | 123     |

Tabla 9. Muestra PQRSD – Nivel Servicio

Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

De lo anterior, se **observó** que 123 PQRSD no cuentan con la información necesaria para identificar la dependencia responsable de atender dichas solicitudes, dado que los ítems del sistema denominados: “Fecha de envío a dependencias” y “Dependencia asignada”, no se encuentran diligenciados. Esta situación afecta no solo el reporte que realiza el sistema, sino también la clasificación y efectividad de los controles previos y posterior que realiza el Grupo Auditado para identificar las dependencias responsables de los requerimientos sin respuesta asociada en el sistema.

En consecuencia, se **recomienda** al Grupo de Gestión de la Información y de Relación con el Ciudadano verificar la pertinencia de realizar los trámites administrativos y operativos necesarios para ajustar y diligenciar de manera completa todos los ítems de SIED. Lo anterior dado que dicha información permite generar trazabilidad de las solicitudes en los reportes generados en el sistema,



así como fortalece el adecuado seguimiento de las PQRSD, por parte del grupo auditado y/o demás entes de control interesados.

- **Parametrización del sistema respecto del control de términos y Oportunidad de Respuesta**

Como resultado del análisis aplicado a la muestra, se identificó que las siguientes PQRSD se respondieron dentro del término legal establecido para la fecha de su radicación, así mismo se evidenció que el sistema fue parametrizado en el término de respuesta así:

| PQRSD                           | Muestra | Observaciones OCI   |   |
|---------------------------------|---------|---|---|
|                                 |         | Respuesta en Términos   | Parametrización del Sistema   |
| <b>Peticiones de consulta</b>   | 50      | Se identificaron 29 peticiones de consulta con respuesta asociada en el sistema, de las cuales 27 se respondieron dentro del término legal y 2 fuera de este.     | Se evidenció que 49 registros se encuentran acorde con el termino legal aplicable para su fecha de radicación y 1 cuenta con termino diferente al que le corresponde. |
| <b>Peticiones de Documentos</b> | 50      | Se identificaron 39 peticiones de documentos con respuesta asociada en el sistema, de las cuales 32 se respondieron dentro del término legal y 7 fuera de este.   | Se evidenció que 49 registros se encuentran acorde con el termino legal aplicable para su fecha de radicación y 1 cuenta con termino diferente al que le corresponde. |
| <b>Peticiones Generales</b>     | 100     | Se identificaron 58 peticiones generales con respuesta asociada en el sistema, de las cuales 55 se respondieron dentro del término legal y 3 fuera de este.       | Se evidenció que 94 registros se encuentran acorde con el termino legal aplicable para su fecha de radicación y 6 cuenta con termino diferente al que le corresponde. |
| <b>Peticiones Reiteradas</b>    | 15      | Se identificaron 6 peticiones reiteradas con respuesta asociada en el sistema, de las cuales 5 se respondieron dentro del término legal y 1 fuera de este.        | Las 15 peticiones se identificaron acordes con el termino legal que les aplicaba según sus fechas de radicación.  |
| <b>Solicitud de Información</b> | 100     | Se identificaron 36 solicitudes de información con respuesta asociada en el sistema, de las cuales 34 se respondieron dentro del término legal y 2 fuera de este. | Las 100 solicitudes se identificaron acordes con el termino legal que les aplicaba según sus fechas de radicación.  |
| <b>Quejas</b>                   | 11      | Se identificaron 10 quejas con respuesta asociada en el sistema, las cuales cuentan con respuesta dentro del término legal.                                       | Se evidenció que 9 registros se encuentran acorde con el termino legal aplicable para su fecha de radicación y 2 cuenta con termino diferente al que le corresponde.  |
| <b>Reclamaciones</b>            | 4       | Se identificaron 3 reclamaciones con respuesta asociada en el sistema, de las cuales 2 se respondieron dentro del término legal y 1 fuera de este.                | Se evidenció que 2 registros se encuentran acorde con el termino legal aplicable para su fecha de radicación y 2 cuenta con termino diferente al que le corresponde.  |
| <b>Sugerencias</b>              | 3       | Se identificó 1 sugerencia con respuesta asociada en el sistema, la cual cuenta con respuesta dentro del término legal.   | Se evidenció que los 3 registros cuentan con termino diferente al que le corresponde.   |
| <b>Denuncias</b>                | 21      | Se identificaron 21 denuncias con respuesta asociada en el sistema, las cuales cuentan con respuesta dentro del término legal.                                    | Se evidenció que 14 registros se encuentran acorde con el termino legal aplicable para su fecha de radicación y 7 cuenta con termino diferente al que le corresponde. |

**Tabla 10.** Muestra PQRSD – Parametrización Sistema SIED  
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED



Se hace necesario aclarar que, para analizar los criterios de respuesta emitida dentro del término legal y parametrización adecuada de este término en el sistema, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- a. El periodo comprendido entre el 1 de enero y 16 de mayo de 2022, se verificó de conformidad con lo establecido en el artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 "*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*", el cual señala:

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

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

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

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

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

**Parágrafo.** La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales."

- b. El periodo comprendido entre el 17 de mayo al 30 de junio de 2022 se verificó según lo establecidos en la 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*", los cuales se encuentran incluidos en el Procedimiento No. 1 "Servicio al Ciudadano", así:

| CLASE                                      | TÉRMINO   |
|--|---|
| Peticiones en interés general y particular | Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción  |
| Peticiones de documentos e información     | Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción    |
| Consultas de materias a su cargo           | Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción |
| Solicitud autoridad legislativa            | Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción    |



|  |  |
|--|--|
| Peticiones entre autoridades   | Máximo diez (10) días siguientes a partir de la fecha de recepción |
| Petición de información en relación con los elementos susceptibles de producir contaminación y los peligros que el uso de dichos elementos pueda ocasionar a la salud humana | Dicha petición debe ser respondida en diez (10) días hábiles       |

Tabla 11. Términos PQRSD

Fuente: Tomado de Procedimiento No. 1 "Servicio al Ciudadano"

Sobre el particular es preciso señalar, que se **evidenció** que, de la tabla de términos antes trascrita, las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, no cuentan con un término interno de respuesta definido, lo que podría generar diferentes interpretaciones por parte de los responsables de radicar las solicitudes de estos conceptos en el sistema. Así como podría generar falta de claridad en el término de respuesta con que cuentan las áreas competentes de estas.

Dado lo anterior, se **recomienda** al Grupo Auditado analizar la pertinencia de incluir en el Procedimiento el termino interno establecido y parametrizado en el sistema para atender dichos requerimientos, con lo cual se unificarían los criterios de términos entre los diferentes actores del proceso de atención de estas solicitudes, así como se fortalecería la emisión de los informes por concepto de PQRSD, en lo que respecta al criterio el tiempo de respuesta promedio de las solicitudes.

Ahora bien de la muestra analizada, se **evidenció** de una parte que 203 PQRSD, correspondientes al 58 % del total de la muestra, cuenta con respuesta asociada en el sistema, de las cuales 187 se respondieron en el término legal, y 16 fuera de este, de manera que se **recomienda** al Grupo Auditado, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para fortalecer el control previo y posterior a las áreas responsables de emitir respuesta, dado que en la presente auditoria no solo se evidenció que el 42 % de la muestra no cuenta con respuesta asociada en el sistema, si no que 16 solicitudes se emitieron fuera de termino. Así mismo se reiteran las observaciones y recomendaciones realizadas en los criterios "**Puntos de Control y Riesgo Evidenciado en Auditoria**" señalados en el numeral 2.2. de este informe.

De otra parte, se **observó** que el Sistema Integrado Electrónico Documental - SIED se parametrizó de acuerdo a los términos establecidos en el Decreto Legislativo 491 de 2020 y Ley 1755 de 2015, no obstante, se identificaron 19 registros correspondientes al 5% del total de la muestra, cuyo término no corresponde al definido por la norma aplicable según su fecha de radicación. En consecuencia, se **recomienda** al Grupo Auditado, fortalecer los controles definidos por el nivel 1 del servicio al momento de registrar la información en el sistema, así como fortalecer el Procedimiento de "Servicio al Ciudadano", al incluir de los términos con que cuentan los responsables de atender las quejas, reclamos, denuncias que se radican en el Ministerio.

#### 2.2.1.2. Reporte "Entrada Sede Electrónica – Web"

El Grupo auditado aclaró que el reporte que genera el sistema: "Entrada de Sede Electrónica - Web", contiene las solicitudes radicadas únicamente en la sede electrónica, de lo cual se identificó que, para el 1 semestre del año 2022, se registraron 2.156 solicitudes.



Del análisis realizado al mencionado reporte por parte de esta Oficina se evidenció que no discrimina de manera independiente las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias radicadas en la sede electrónica. Dicha situación se consultó con el Grupo Auditado, quien manifestó que para efectos de los informes trimestrales de gestión que se publican en la página Web de este ente Ministerial, realiza esta clasificación de manera manual, basándose en el registro que reporta el enlace “Reporte de Peticiones” del SIED. No obstante, en las actuales mejoras que se están trabajando en el sistema por parte del Grupo auditado, se encuentra una orientada a que el sistema automáticamente discrimine cada categoría, se espera que este ajuste se realice para finales del año 2022.

De conformidad con la instrucción dada por el Grupo Auditado se analizó el reporte: “Entrada de Sede Electrónica - Web” con el “Reporte de Peticiones” de lo cual se **evidenció** diferencia de 182 registros para el periodo auditado, así:

| Reporte                                  | Concepto  | Requerimientos | Total |
|--|---|----------------|-------|
| <b>Entrada de Sede Electrónica - Web</b> | 1. PQRSD- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias | 2.156          | 2.156 |
| <b>Reporte Peticiones</b>                | Peticiones de consulta  | 76             | 2.338 |
|  | Peticiones de Documentos  | 14             |       |
|  | Peticiones Generales  | 2.045          |       |
|  | Peticiones Reiteradas   | 3              |       |
|  | Solicitud de Información  | 192            |       |
|  | Quejas  | 2              |       |
|  | Reclamaciones   | 0              |       |
|  | Sugerencias   | 1              |       |
|  | Denuncias   | 3              |       |
| Petición Incompleta                      | 2   |                |       |

Tabla 12. Muestra PQRSD – Sede Electrónica

Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

Con base en lo anterior se **observó** que los parámetros establecidos en los dos reportes para definir los conceptos de PQRSD son diferentes, lo que genera distintas cantidades de requerimientos en cada informe, de manera que se **recomienda** al Grupo Auditado verificar los criterios de clasificación señalados en el sistema para analizar la pertinencia de unificar estos conceptos, como se señalados en el numeral 2.2. “Reporte - Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD” de este informe.

Lo anterior teniendo en cuenta que los informes de gestión que se publican en la página web de este ente Ministerial se realizan con base en los informes de radicados de entrada: Reporte “Entrada Sede Electrónica – Web” y Reporte “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD”.

Ahora bien, para analizar la gestión adelantada a las solicitudes radicadas mediante la sede electrónica, se implementó inspección de muestra, la cual fue seleccionada mediante el método de



muestreo no estadístico indiscriminado, el cual, según la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas, se da "(...) donde el auditor selecciona la muestra sin emplear una técnica estructurada, pero evitando cualquier desvío consciente o predecible". De manera que se seleccionaron para revisión, 182 PQRSD de los cuales se evidenció que las siguientes PQRSD no cuentan con respuesta asociada en el sistema:

| Concepto                 | Muestra    | Sin Rta    | Porcentaje  |
|--------------------------|------------|------------|-------------|
| Peticiones de consulta   | 41         | 11         | 26 %        |
| Peticiones de Documentos | 7          | 4          | 57 %        |
| Peticiones Generales     | 59         | 39         | 66 %        |
| Peticiones Reiteradas    | 3          | 3          | 100 %       |
| Solicitud de Información | 68         | 52         | 76 %        |
| Quejas                   | 1          | 0          | N.A.        |
| Reclamaciones            | 0          | 0          | N.A.        |
| Sugerencias              | 1          | 0          | N.A.        |
| Denuncias                | 1          | 1          | 100 %       |
| Peticiones Incompletas   | 1          | 0          | N.A.        |
| <b>Total</b>             | <b>182</b> | <b>110</b> | <b>60 %</b> |

Tabla 13. Análisis Muestra PQRSD – Sede Electrónica  
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

De lo anterior se **observó** que el 60% de la muestra no cuenta con respuesta asociada en el sistema, de manera que se identificó que los controles previos y posterior no son efectivos, en consecuencia, se reiteran las observaciones y **recomendaciones** realizadas en los criterios "**Puntos de Control y Riesgo Evidenciado en Auditoría**" señalados en el numeral 2.2. de este informe.

### 2.3. Informes de Gestión PQRSD Publicados en la Página WEB del MHCP

Se analizaron los informes publicados en la página Web de este Ministerio en el enlace: "Atención y Servicio a la Ciudadanía – Informes y Estadísticas Atención al Ciudadano - 2022" en el cual se identificaron dos informes correspondientes al periodo evaluado, esto es I Trimestre y II Trimestre de 2022. Del mismo modo esta Oficina solicitó al Grupo Auditado las bases de datos sobre las cuales tomó la información para la elaboración de los mismos. De lo cual se observó:

- Los informes discriminan la siguiente información: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. De manera se cumplió con lo establecido en los artículos: 54 del Decreto 103 de 2015, "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" y el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública", los cuales señalan que, las solicitudes de acceso a información pública, debe estar a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del Decreto 103 de 2015.



- Según lo reportado en los informes publicados para el periodo auditado, ingresaron 47.036 requerimientos, los cuales se encuentran clasificados por el canal dispuesto por esta entidad para su radicación, así:

| Canal de Ingreso | I Trimestre | II Trimestre | Total, I Semestre 2022 | Porcentaje  |
|------------------|-------------|--------------|------------------------|-------------|
| Impreso          | 1.687       | 1.665        | 3.352                  | 7.12%       |
| Email            | 10.704      | 10.116       | 20.820                 | 44.26%      |
| Teléfono         | 1.923       | 2.382        | 4.305                  | 9.15%       |
| Chat             | 877         | 1.234        | 2.111                  | 4.48%       |
| Presencial       | 309         | 383          | 692                    | 1.47%       |
| Sede Electrónica | 8.177       | 7.579        | 15.756                 | 33.52%      |
| <b>Total</b>     |             |              | <b>47.036</b>          | <b>100%</b> |

Tabla 14. Informes PQRSD I Semestre

Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

No obstante, lo anterior y dado que en el numeral “2.2.1.1. Reporte “Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD” de este informe, se **evidenciaron** categorías en el sistema que corresponden a PQRSD que no se encuentran incluidas como tal en dicha clasificación, se **recomienda** al Grupo de Gestión de la Información y Relación con el Ciudadano, analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios para unificar las categorías que corresponden a PQRSD independientemente del tema de la solicitud y/o la dependencia responsable de dar respuesta.

Lo anterior, con el fin de una parte realizar por parte del grupo auditado el control previo y posterior a este tipo de solicitudes; así como, de otra parte, evitar que el informe trimestral que se publica para conocimiento de la ciudadanía del trámite de las PQRSD se realice de manera incompleta.

### 3. CONCLUSIÓN.

En términos generales, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cumplió las obligaciones establecidas en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 103 de 2015, el Decreto 1081 de 2015 y el Decreto 103 de 2015, respecto de la gestión de PQRSD en el I semestre del año 2022. No obstante, se evidenciaron oportunidades de mejora con las cuales se espera fortalecer el rol de administrador que ejerce esta entidad en el sistema, así como los trámites administrativos al interior de la entidad para dicha labor.

Sobre el particular es preciso señalar que la Oficina de Control Interno, realizara seguimiento a las recomendaciones que se efectuaron en este Informe en la auditoria de requerimiento legal de PQRSD del segundo semestre del año 2022.

**Nota:** Las observaciones y sugerencias presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin último la mejora de los procesos o aspectos respectivos, por lo que se espera sean consideradas por los responsables, como una herramienta que contribuye en la realización de los ajustes, correcciones o mejoras a que haya lugar de manera oportuna, y previa a posibles pronunciamientos de parte de organismos externos de control.