

**VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL MINISTERIO DE HACIENDA Y  
CRÉDITO PÚBLICO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS E IMPLEMENTACION DE CONTROL SOCIAL  
PRIMER SEMESTRE DE 2023**

<b>INFORME</b>	2023-ARL-60	<b>FECHA</b>	9 de octubre de 2023
<b>AUDITOR</b>	María Cristina Pérez Corredor		

## 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)

En el mismo sentido, la Guía de Dialogo Social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional, expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública, establece que, en el marco del sistema de control interno, existen funciones para las líneas de defensa frente al control social - PQRSD, en el caso de la tercera línea (Oficina de Control Interno) se encuentra la siguiente:

*"Incluir en el Plan Anual de Auditorias, de ser necesario, haciendo uso de herramientas de muestreo, actividades para verificar las acciones implementadas por la entidad con el fin de revisar la pertinencia, oportunidad e integridad entre las respuestas dadas por la administración dentro del ejercicio del control social (PQRS), seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el seguimiento a la estrategia y las acciones de participaciones ciudadana."*

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 2 de 29

Así las cosas, en cumplimiento a la normatividad y lineamientos antes transcritos, la Oficina de Control Interno incluyó en el Plan Anual de Auditoría 2023, el aseguramiento de requerimiento legal, orientado a la evaluación y verificación de la atención brindada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, radicadas ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (en adelante MHCP), en el primer semestre de 2023.

Lo auditoría fue atendida por el grupo de gestión a la información y de relación con el ciudadano (en adelante grupo auditado), dependencia competente para tal fin de conformidad con las funciones establecidas en 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".

El Informe Preliminar producto de la presente auditoría fue remitido mediante correo electrónico el 5 de octubre de 2023, al grupo de gestión de la información y de relación con el ciudadano, con el propósito de que realizara comentarios o manifestara su conformidad. El 9 de octubre del mismo año, el área en mención manifestó mediante correo electrónico, que no tenía observaciones frente al informe.

## **2. OBJETIVO Y ALCANCE**

Evaluar y verificar razonablemente la atención brindada por el MHCP a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias radicadas durante el primer semestre de 2023 (1 de enero al 30 de junio de 2023), así como el respectivo control social implementado a estas.

Del mismo modo se evaluó y verificó la efectividad de los puntos de control establecidos por el grupo de gestión de la información y de relación con el ciudadano, respecto de la atención y trámite de las PQRSD radicadas en el mismo periodo.

## **3. CRITERIOS DE VERIFICACIÓN**

- **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 del cual se crea la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan Otras Disposiciones"
- **Ley 1755 de 2015**, "Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- **Decreto 103 de 2015**, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

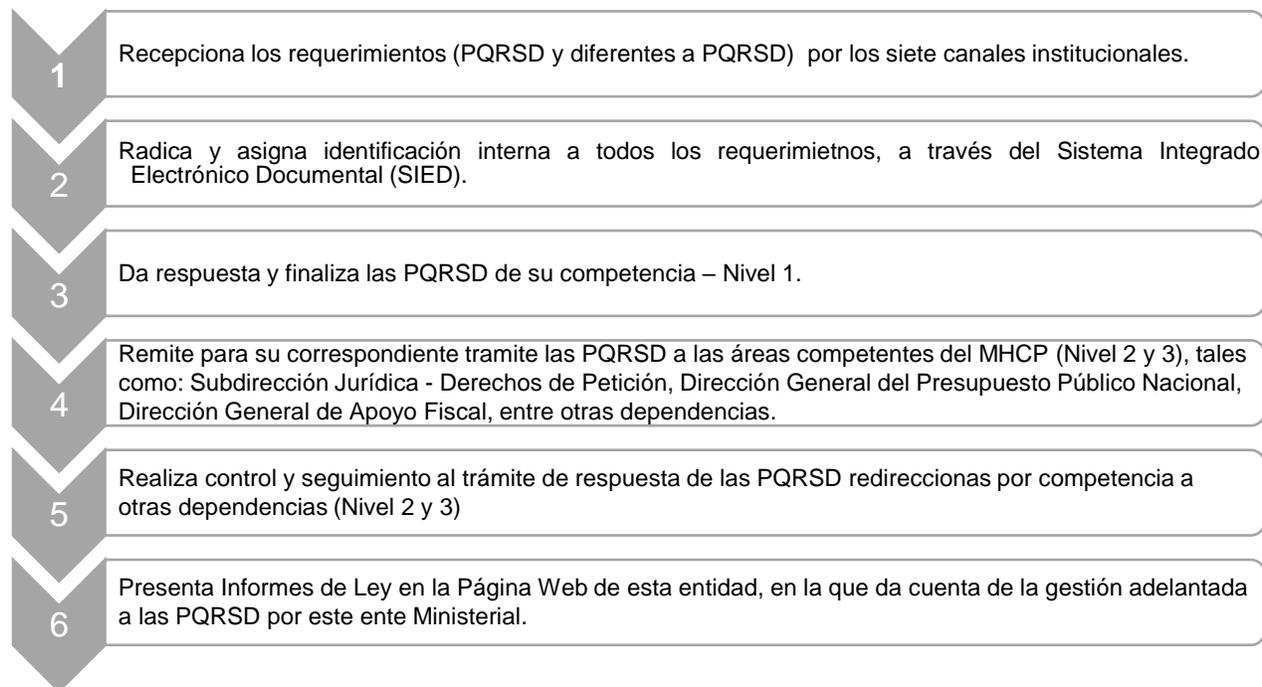
**Versión:** 1

**Página:** 3 de 29

- **Guía de Dialogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional**, Versión 1 – Mayo 2022, expedida por el Departamento Administrativo de Función Pública.
- **Documentación publicada en el Sistema Único de Gestión - SUG**, - Apo. 6.1. Pro. 1 Servicio al Ciudadano y Manual Política de Atención al Ciudadano.

#### 4. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

En desarrollo de la auditoría, se evidenció que la gestión a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas ante este ente Ministerial, son tramitadas según 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 observó que el grupo auditado realiza de manera general las siguientes actividades para la atención de las PQRSD:



**Grafica 1.** Actividades asociadas a la Gestión PQRSD

**Fuente:** Elaboración propia del Auditor

Con el fin de verificar la efectividad de dichas actividades durante el primer semestre del año 2023 (1 de enero al 30 de junio de 2023), se evaluaron los siguientes criterios, a saber:

- Gestión normativa
- Gestión PQRSD (actividades: 1, 2, 3, 4,5)
- Estado del riesgo evidenciado en la gestión de PQRSD (actividad 5)

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 4 de 29

- Estado de los Informes de gestión PQRSD publicados en la página web del MHCP (actividad 6)

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

#### 4.1. Gestión Normativa

Respecto de la normatividad aplicable al objeto de auditoria se identificaron los siguientes parámetros legales, los cuales fueron analizados por esta Oficina mediante la aplicación de los procedimientos de auditoría de consulta, observación, inspección y procedimientos analíticos, a continuación, se relacionan los resultados de la verificación realizada:

*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."*

**Artículo 54.** 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,
- 2) y 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.

**Cumplimiento:**

**Si**

**No**

**Parcial** **X**

#### Análisis OCI

Con el propósito de verificar la aplicación de la citada norma, se descargó de la página web de este ente Ministerial los informes de atención al ciudadano correspondientes al I y II trimestre del año 2023, de los cuales se **observó** que:

El informe correspondiente al I trimestre de 2023 (1 de enero al 31 de marzo de 2023), indica la cantidad de **quejas, reclamaciones y sugerencias (recomendaciones)**, radicadas para dicho periodo, así como la gestión que se le dio a las mismas y los temas sobre los que se presentaron la mayor cantidad de estas. De manera que se cumplió los lineamientos establecidos por la norma.

No obstante, en el informe del II trimestre de 2023 (1 de abril al 30 de junio de 2023), se indica la cantidad de **quejas, reclamaciones y sugerencias (recomendaciones)**, radicadas en dicho periodo, pero no se señaló el trámite y los temas sobre los que se presentaron la mayor cantidad de estas.

En consecuencia, se **recomienda** al grupo de gestión de la información y atención al ciudadano incluir en los futuros informes el trámite que se le dio a las **quejas, reclamaciones y sugerencias (recomendaciones)**, así como señalar los temas sobre los que se presentaron la mayor cantidad de estos. Lo anterior con el propósito de dar cabal cumplimiento a la norma verificada.

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 5 de 29

*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."*

**Artículo 9. Actividades del jefe.** En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:

- 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.
- 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.
- 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.**

**Cumplimiento:**

**Si**

**No**

**Parcial**

**Análisis OCI**

Se verificaron los criterios establecidos en la norma de lo cual se evidenció:

- **Actividades con el jefe de la unidad de control interno para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad**

Respecto de la obligación de coordinar actividades con el jefe de control interno de esta Entidad, es preciso señalar que en el marco de lo dispuesto por la Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones", en el periodo evaluado se realizó la evaluación independiente No. 2023-ARL-12 de la gestión de las PQRSD, correspondientes al segundo semestre de año 2022, de la cual surgieron observaciones orientadas a fortalecer dicha gestión.

- **Actividades con el jefe de la unidad de planeación para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad**

Para verificar el cumplimiento de este criterio, se consultó al grupo auditado quien manifestó que en el periodo evaluado se adelantaron mesas de trabajo con la citada oficina orientadas a identificar y establecer los lineamientos necesarios para la implementación de un riesgo transversal por la no respuesta adecuada y oportuna de las PQRSD, lo que podría originar acciones de tutela por esta causa.

En consecuencia, se evidenció que en el periodo evaluado al grupo auditado desarrolló actividades para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad frente a la atención de las PQRSD, con la Oficina Asesora de Planeación.

- **Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.**

Del mismo modo, se consultó y solicitó soporte que evidenciara la presentación al Ministro de los dos informes de atención al ciudadano correspondientes al I y II trimestre del año 2023, respecto de los cual manifestó que el I primer informe se comunicó al Ministro mediante el memorando No. 3-2023-006028 y el II informe mediante correo electrónico del 28 de julio de 2023.

Se verificaron los soportes remitidos por parte del grupo auditado, de lo cual se evidenció que los informes se presentaron al Ministro y fueron publicados en la página web de la entidad con una periodicidad trimestral de manera que se cumplieron los lineamientos establecidos en la norma, no obstante, se aclara que el deber de

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 6 de 29

presentar los informes al jefe o director de la entidad, en este caso el Ministro obedece a un lineamiento normativo (Decreto 2232 de 1995).

*Ley 1474 de 2011, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*

**Artículo 76. 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.

**Cumplimiento:**

**Si**

**No**

**Parcial**

**Análisis OCI**

Se evidenció el cumplimiento a lo fijado en la citada norma, toda vez que 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", el grupo de gestión de la Información y de relación con el ciudadano, es la dependencia responsable de la recepción, tramite y acompañamiento de las respuestas, a las PQRSD que se radican en este ente Ministerial.

**Decreto 103 de 1995, "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones."**

**Artículo 4º. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial.** Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5º 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:

- (1) La información mínima requerida a publicar de que tratan los artículos 9º, 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.
- (2) El Registro de Activos de Información.
- (3) El índice de Información Clasificada y Reservada.
- (4) El Esquema de Publicación de Información.
- (5) El Programa de Gestión Documental.
- (6) Las Tablas de Retención Documental.
- (7) **El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto.** (negrilla fuera de texto)
- (8) Los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación.

**Artículo 52.** 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:

- (1) El número de solicitudes recibidas.

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 7 de 29

- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.  
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.

(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.

**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.

**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.

\*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".

<b>Cumplimiento:</b>	<b>Si <u>X</u></b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>
----------------------	--------------------	-----------	----------------

**Análisis OCI**

La Oficina de Control Interno evidenció en la página Web de este ente Ministerial, la publicación de dos informes de Atención al Ciudadano, correspondiente al I y II trimestre del año 2023. Los cuales fueron analizados de manera detallada en los numerales 4.2. y 4.4. de este Informe.

**Decreto 1081 de 1995, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"**

**Artículo 2.1.1.3.1.2.** - Seguimiento a las solicitudes de información pública. En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante un número o código que permita hacer seguimiento al estado de su solicitud, la fecha de recepción y los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma.

<b>Cumplimiento:</b>	<b>Si <u>X</u></b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>
----------------------	--------------------	-----------	----------------

**Análisis OCI**

Se evidenció que el Ministerio cuenta con el Sistema Integrado Electrónico Documental (SIED), administrado funcionalmente por parte del Grupo auditado.

En el cual se registran todas las solicitudes que se radican a través de los 7 canales dispuestos por la entidad para tal fin (chat, email, impreso, personal, sede electrónica, teléfono y redes sociales) 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.

**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"**

Esta norma contempla los conceptos, clasificación, contenido, términos de respuestas de las peticiones, entre otros.

<b>Cumplimiento:</b>	<b>Si <u>X</u></b>	<b>No</b>	<b>Parcial</b>
----------------------	--------------------	-----------	----------------

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 8 de 29

#### Análisis OCI

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 del MHCP, los cuales según las verificaciones realizadas por esta Oficina a la fecha se encuentran en entapa de actualización.

#### Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional - Dirección de participación, transparencia y servicio al ciudadano del departamento administrativo de la función pública

La guía contiene una serie orientaciones para facilitar el ejercicio del control ciudadano a los temas y problemáticas de su interés mediante la articulación del sistema de control interno institucional.

Establece entre otros aspectos, que las entidades públicas además de tener la obligación de promover el control social, debe garantizar y proteger el derecho al ejercicio de la participación ciudadana y favorecer el control social mediante los mecanismos de recepción y atención a las peticiones, observaciones y propuestas de mejora de la ciudadanía.

Con el propósito de controlar su implementación fijó 14 criterios para el seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, al mecanismo del control social a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD), incluyendo las acciones de tutela.

**Cumplimiento:**

**Si**

**No**

**Parcial X**

#### Análisis OCI

Es de mencionar que los 14 criterios se verificaron en su integridad en el informe de auditoría No. 2023-ARL-12, en consecuencia, para el presente informe se seleccionaron los criterios sobre los cuales se presentaron cambios y/o contenían recomendaciones realizadas por esta oficina, así:

**a. Criterios sobre los cuales se realizaron recomendaciones en el pasado informe de auditoría No. 2023-ARL-12.** Esto con el fin de verificar el estado actual y acciones de mejora implementadas por la dependencia auditada en el periodo evaluado, cuyo resultado se relaciona a continuación:

**Criterio No. 1:** Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad:

#### Canal de Radicación Redes Sociales:

Al respecto el grupo auditado manifestó que actualmente las peticiones que llegan por redes sociales se radican, pero no se le notifica al ciudadano el número de radicado de esta, así mismo manifestó que a la fecha se está trabajando en la actualización del procedimiento de radicación con el propósito de incluir las actividades necesarias para dicha actividad.

Teniendo en cuenta la acción de mejora mencionada por el grupo auditado, esta Oficina realizará seguimiento de su implementación en la auditoría del próximo semestre.

#### Canal de Radicación Telefónico:

Teniendo en cuenta que en el informe No. 2023-ARL-12, se realizó recomendación al cumplimiento de este criterio en el canal telefónico, en la presente auditoría se verificó la acción de mejora implementada en este, para lo cual se consultó al área auditada el soporte de confirmación de recibido que se remite a los ciudadanos y/o interesados, a través del mencionado canal, ante lo cual se informó:

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 9 de 29

*"Se está realizando la actualización del proceso Servicio al Ciudadano e instituciones en conjunto con la oficina planeación, para indicar este proceso."*

Teniendo en cuenta la acción de mejora mencionada por el grupo auditado, esta Oficina realizara seguimiento de su implementación en la auditoria del próximo semestre.

**Criterio No. 2:** Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, en el que se indica el motivo de dicha falla y la opción con la que cuenta el peticionario.

#### **Canal Radicación Email**

En la presente auditoría se verificó la acción de mejora implementada al cumplimiento de este criterio en el canal de radicación email, así como la falta de documentación de este criterio en el procedimiento para todos los canales de radicación del MHCP, para lo cual se solicitó información y soportes a la dependencia auditada, quien manifestó:

*"En el primer semestre no se trabajó con la Dirección de Tecnología, este segundo semestre se expondrá la problemática a dicha dirección y que posibles soluciones existirán para ellos."*

Del mismo modo, manifestó respecto de la documentación del procedimiento de este criterio en los 7 canales de radicación, que a la fecha se encuentra en proceso de actualización del proceso Servicio al Ciudadano con el fin de atender la recomendación realizada por esta Oficina.

En consecuencia, esta Oficina realizará seguimiento de la implementación en las mejoras antes citadas en la auditoria del próximo semestre.

#### **b. Criterios que presentaron nueva información en el periodo evaluado.**

- **Criterio No. 1:** Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

El grupo auditado manifiesta que el Sistema de información electrónica y Digital – SIED, cuenta con botón de autoría mediante el cual se evidencia el proceso de trámite de la radicación, así mismo el sistema cuenta con un control de termino de atención.

Este criterio se analizó de manera amplia en el numeral 4.2.3. de este informe, en el cual se evidenciaron observaciones sobre las cuales esta Oficina recomienda implementar acciones que fortalezcan su gestión.

- **Criterio No. 2:** Permite la protección de los datos personales de los usuarios.

#### **Redes Sociales:**

Es de mencionar que este criterio se verificó en la presente auditoría, dado que se evidenció en el informe correspondiente al II trimestre de 2023, la inclusión de un nuevo canal de radicación de solicitudes denominado "Redes Sociales", razón por la cual se consultó al grupo auditado de qué manera este dicho canal permite la protección de los datos personales a los usuarios, a lo que manifestó:

*"Se revisará con el área de comunicaciones si las redes sociales del Ministerio cuentan con el mensaje de protección de datos, así mismo es de mencionar que toda petición que se radica en el SIED tiene protección de datos y de la información."*

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 10 de 29

En consecuencia, esta Oficina realizara seguimiento de la implementación en la mejora antes citadas en la auditoria que se realizara en el próximo semestre.

- **Criterio No. 3:** Verificar la aplicación de normas como: Ley 1755 de 2015. Ley 1437 de 2011.

Este criterio se analizó de manera amplia en el numeral 4.2. de este informe, en el cual se evidenciaron observaciones sobre las cuales esta Oficina recomienda implementar acciones que fortalezcan su gestión.

- **Criterio No. 4:** Acciones de tutela.

La verificación de este criterio se realizó en el Numeral 4.3. de este informe.

**Tabla 1.** Gestión Normativa

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

## 4.2. Gestión PQRSD I Semestre 2023

Con el propósito de verificar la gestión a la atención de las PQRSD radicadas en el I semestre del año 2023, la Oficina de Control Interno analizó y verificó las siguientes actividades ejecutadas por el grupo de gestión de información y de relación con el ciudadano, cuyo resultado se relaciona a continuación de manera separada:



**Grafica 2.** Estructura de verificación de Gestión PQRSD

**Fuente:** Elaboración propia del auditor

### 4.2.1. Resultado de la verificación - Recepción de PQRSD y diferentes a PQRSD

Con el propósito de verificar esta actividad se analizó y cotejó la información registrada en los informes publicados en la página web de la entidad correspondientes al I y II trimestre del año 2023, con la información reportada en el Sistema Integrado Electrónico Documental (en adelante SIED) para el mismo periodo, de lo cual se evidenció:

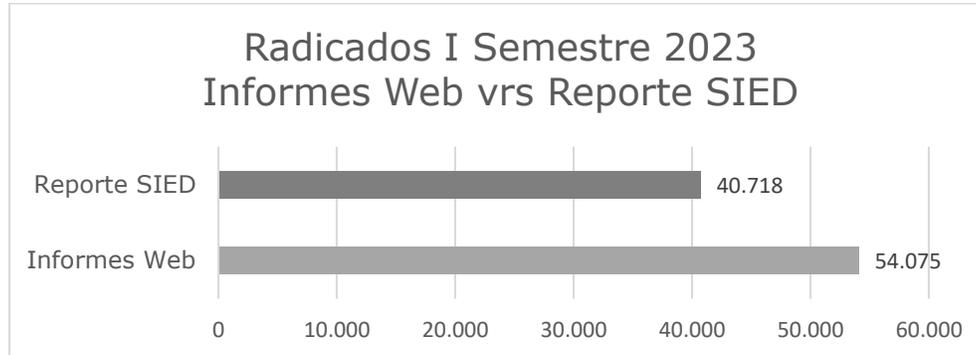
- En los informes publicados en la página web se reportó mayor cantidad de requerimientos (PQRSD y diferentes a PQRSD) que los registrados en el reporte SIED en el mismo periodo, así:

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 11 de 29



**Gráfica 3.** Comparativo radicaciónes I semestre 2023  
**Fuente:** Elaboración propia del auditor

Dicha situación se consultó con el grupo auditado quien manifestó que esto obedece a que en el I semestre del año 2023, se inició el proceso de consolidación de las dos bases de datos: "Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD" y "Entrada Sede Electrónica – Web", en el cual los requerimientos que fueron radicados en el sede electrónica en dicho periodo quedaron registrados en este reporte, señalo también que a la fecha los requerimientos se está registrando en un único reporte por lo que en lo sucesivo esta situación no debe presentarse.

Sobre el particular, la OCI resalta la importancia que tiene la base de datos fuente de la información de los reportes que se publican para conocimiento de la gestión de las PQRSD de este ente Ministerial, la cual debe ser confiable y clara, no solo para el grupo auditado, sino para los entes externos que requieran información de esta, como en el presente caso la OCI, Por lo que se recomienda realizar los trámites administrativos necesarios ante la Dirección de Tecnología y demás dependencias necesarias, en aras de que se identifiquen y consoliden las PQRSD.

- Al analizar la información registrada en el reporte SIED, se **evidenció** que del total de los requerimientos 40.718, 3.144 no contaban con la información de los ítems "Medio de recepción" y "Categoría", razón por la cual dichos registros no se tuvieron en cuenta para el análisis realizado por esta Oficina, dada la imposibilidad de clasificarlos según el tipo de requerimiento (PQRSD o diferentes a PQRSD) y el canal de recepción.

Se consultó al grupo auditado esta situación, quien manifestó que los vacíos en la base de datos obedecen a un error en el sistema dada la unificación de las dos bases de datos: "Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD" y "Entrada Sede Electrónica – Web", razón por la cual solicitaran apoyo a la Dirección de Tecnología para que el sistema marque el canal de sede electrónica de manera adecuada.

Frente a lo anterior, esta Oficina **recomienda** realizar los trámites administrativos necesarios ante la Dirección de Tecnología y demás dependencias necesarias, en aras de que el sistema consolide toda la información de sus ítems, lo anterior reiterando la

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

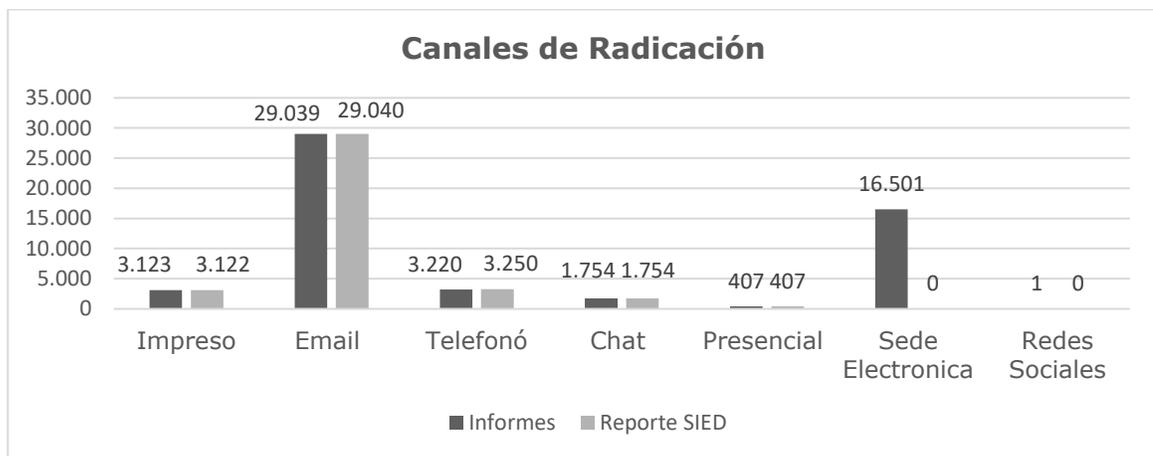
Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 12 de 29

importancia que tiene la base de datos como fuente de información de la gestión de las PQRSD del Ministerio.

- Continuando con el análisis de los registros que contaban con la información completa en el sistema, esto es 37.573; se clasificaron según el canal de radicación, dicho resultado se cotejó con la información registrada en los informes publicados en la página web, así:



**Grafica 4.** Radicados según su canal de radicación  
**Fuente:** Elaboración propia del auditor

Como resultado de la verificación, se **evidenció** una diferencia de 19.690 registros, al analizarlos se observó que el reporte de SIED remitido por el grupo auditado, no incluye los requerimientos asociados a los canales sede electrónica y redes sociales, dicha situación se consultó con el grupo auditado quien reitero que en aras de fortalecer la gestión de sus funciones en el primer semestre del presente año, unificó en el sistema las bases de datos: "Entrada de Comunicaciones Oficiales y PQRSD" y "Entrada Sede Electrónica - Web", lo cual para efectos de la consolidación de los reportes genero dicha diferencia, dado que el histórico de la base de datos "Entrada Sede Electrónica - Web", permanecerán en esta, mientras que los nuevos registros ya se consolidan en la única base de datos que actualmente se maneja, de manera que en lo sucesivo dicha diferencia no se presentara, toda vez que se está trabajando con la Dirección de Tecnología para tal fin.

Respecto del canal redes sociales, informo que el sistema no cuenta con la opción disponible para esta clasificación, no obstante, y en aras de subsanarla, se registraron en el canal de email, indicando en el asunto que corresponde a un requerimiento recibido por medio de redes sociales, razón por la cual se observo diferencia en la cantidad reportada en el informe del II trimestre publicado. Se consultó con el grupo auditado que actividades han contemplado para el registro en el sistema de este tipo de canal de recepción, ante lo cual manifestó que en el II semestre del año 2023,

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 13 de 29

consultaran con la Dirección de Tecnología la posibilidad de crear un flujo específico para este canal.

Así mismo, aclaró que para efectos de la emisión del Informe correspondiente al II trimestre de 2023, realizó de manera manual la unificación de los reportes con el fin de presentar a la ciudadanía y/o interesados la información de manera completa.

Al respecto es preciso señalar que la OCI realizará seguimiento a esta actividad en la próxima auditoria.

- Se observó que en los informes de gestión publicados en el I y II trimestre del año 2023, el grupo auditado incluyó un nuevo canal de radicación denominado redes sociales, atendiendo de esta manera la recomendación realizada por esta Oficina en el Informe de auditoría No. 2023-ARL-12.

En consecuencias, se consultó al grupo auditado si la inclusión del nuevo canal se documentó en el Procedimiento No. 1 "Servicio al Ciudadano", ante lo que se informó, que a la fecha se encuentra proceso de actualización el mencionado procedimiento, en el cual se incluirá este canal y sus actividades asociadas.

- De otra parte, se consultó si el grupo realiza prueba de inspección que permita verificar si la entidad cuenta con procesos o procedimientos encaminados a evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación por partes externas, así como sus contenidos, de tal forma que se puedan mejorar.

Al respecto el grupo manifestó que cuentan con las encuestas de satisfacción que realizan los ciudadanos, las cuales son revisadas y tenidas en cuenta cada trimestre para el fortalecimiento de su gestión.

La OCI consultó si todos los canales de radicación tienen habilitada la encuesta de satisfacción, ante lo que se informó que en sede electrónica no se cuentan con formato sino con un código de acceso y que el canal de redes sociales no tiene habilitada esta opción, en consecuencia, se **observó** que, de los 7 canales de comunicación dispuestos por el MHCP para la radicación, dos presentan oportunidades de mejora en su gestión, razón por la cual se **recomienda** realizar los trámites administrativos necesarios para garantizar que los ciudadanos puedan diligenciar de manera ágil la encuesta de satisfacción del servicio mediante los canales sede electrónica y redes sociales, para lo cual se sugiere solicitar el acompañamiento y asesoría de la Dirección de Tecnología.

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 14 de 29

#### 4.2.2. Resultado de la verificación - Clasificación y Radicación de las PQRSD y diferentes a PQRSD

Del análisis realizado a lo establecido en el procedimiento No. 1 "Servicio al Ciudadano", se evidenció que el grupo auditado debe registrar en SIED cada requerimiento (PQRSD y diferentes a PQRSD) radicado es este ente Ministerial, para lo cual se le asigna un número de radicado, señala el medio/canal de recepción, el tipo de categoría, la dependencia asignada para emitir respuesta, entre otros ítems.

Para verificar la efectividad de esta actividad en el periodo evaluado se analizaron los registros que contaban con la información completa en el reporte SIED (37.573), los cuales se clasificaron en el sistema así:

No.	Categorías	Cantidad	No.	Categorías	Cantidad
1	Acción de Cumplimiento	1	23	Petición de Documentos	1.299
2	Acción de Tutela	8.455	24	Petición General	4.898
3	Audiencia de Conciliación	3	25	Petición Particular	3.188
4	Certificación Laboral	112	26	Peticiones entre entidades	470
5	Citación Junta Directiva - Asamblea	71	27	Peticiones Irrespetuosas	1
6	Comunicación Oficial	5.594	28	Peticiones Oscuras	104
7	Comunicación Oficial Misional	114	29	Peticiones Reiteradas	126
8	Cotizaciones	1	30	Procesos Disciplinarios	3
9	Demandas de Nulidad y Restablecimiento del Derecho	19	31	Procesos Judiciales	1.509
10	Denuncias	100	32	Propuesta	55
11	Devolución	1	33	Proyecto de Decreto	79
12	Documento Informativo	1.015	34	Proyecto ley	24
13	Facturas	58	35	Quejas	62
14	Fonpet	174	36	Reclamo	23
15	Hojas de Vida	8	37	Reconocimientos	3
16	Informes	695	38	Reparación Directa	1
17	Invitaciones	232	39	Respuesta	1.138
18	Libros - Revistas - Publicaciones-Periódicos	14	40	Solicitud de Información	5.620
19	Obsequio	32	41	Solicitudes al SIIF	178
20	Oferta	2	42	Solicitudes de retiro y devolución de recursos del FONPET	3
21	Orientación Externa al Ciudadano	1.172	43	Sugerencias	19
22	Petición Consulta	578	44	Trámite Bono pensional	211
			45	Traslado - Remisorio	42
			46	Traslados	66
			<b>Total</b>	<b>37.573</b>	

**Tabla 2.** Listado de categorías de clasificación SIED  
**Fuente:** Elaboración propia del auditor

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

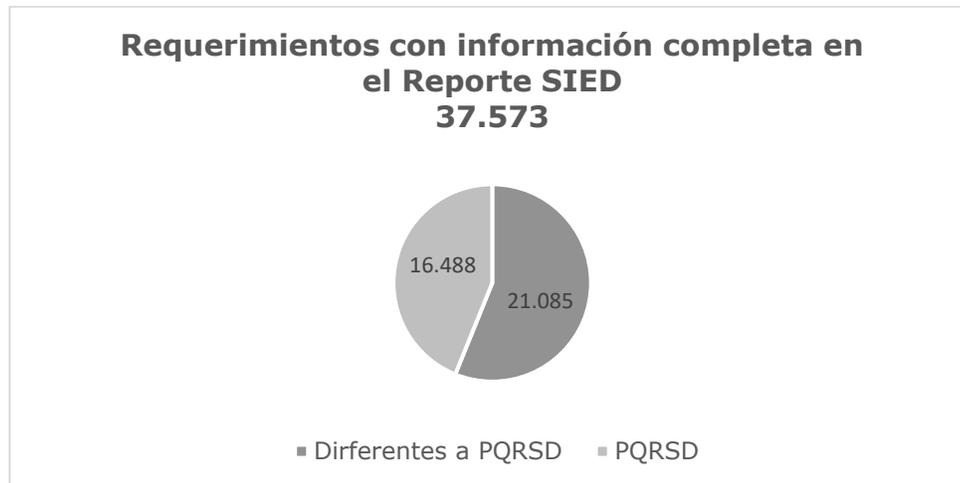
**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 15 de 29

De lo anterior, se identificaron las siguientes situaciones relevantes:

- En la clasificación del sistema se observaron 16.488 PQRSD, las cuales fueron analizadas en el numeral 4.2.3. de este informe.



**Grafica 5.** Requerimientos completos SIED  
**Fuente:** Elaboración propia del auditor

- Se identificaron 45 tipos de categorías de requerimientos en SIED, al respecto es preciso señalar que en el pasado informe de auditoría No. 2023-ARL-12, esta Oficina realizó recomendaciones sobre esta situación, respecto de la cual el grupo auditado formuló una acción de mejora, que a la fecha se encuentran en etapa de implementación.

En consecuencia, se consultó al grupo auditado el estado de avance de la misma, quien manifestó que las categorías registradas en SIED, fueron analizadas a la luz de su aplicación y finalidad, lo que generó su reducción a un total de 20 tipos, sin embargo, el sistema a la fecha registra la misma cantidad de categorías debido al registro histórico de estas, se espera que en los informes correspondientes al III y IV trimestre de 2023 se vea reflejado el ajuste implementado.

Sobre el particular, es preciso señalar que la OCI realizará seguimiento al cumplimiento de la acción de mejora formulada por el grupo auditado, una vez que se haya cumplido el término de implementación de esta en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral.

- En el informe de auditoría No. 2023-ARL-12, esta Oficina realizó la siguiente recomendación:

*"Se evidenció que el enlace de la página Web del MHCP: Atención y Servicio a la Ciudadanía señala lo siguiente:*

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 16 de 29



PQRSD

Mecanismos para presentar Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

*No obstante, no se observó una categoría relacionada con las radicaciones de "Felicitaciones", por lo que se recomienda al Grupo auditado, realizar los trámites administrativos tendientes a unificar criterios y definir si esta categoría se va a incluir en las PQRSD 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.*

*En caso de que el grupo auditado defina incluir esta categoría a las PQRSD del Ministerio, se recomienda reportar su gestión en los informes trimestrales que publica por este concepto."*

En la presente auditoría se verificó nuevamente la página web de este ente Ministerial de lo cual se **evidenció** que persiste la categoría denominada "Felicitaciones" razón por la cual se **reitera la recomendación** realizada al Grupo de gestión de la información y de atención al ciudadano, de efectuar los trámites administrativos tendientes a unificar criterios y definir si esta categoría se va a incluir en las PQRSD 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. En caso de que el grupo auditado defina incluir esta categoría a las PQRSD del Ministerio, se recomienda reportar su gestión en los informes trimestrales que publica por este concepto.

Sobre el particular, es preciso señalar que la OCI realizará seguimiento a esta actividad en la próxima auditoría.

#### **4.2.3. Resultado de la verificación – Atención de PQRSD**

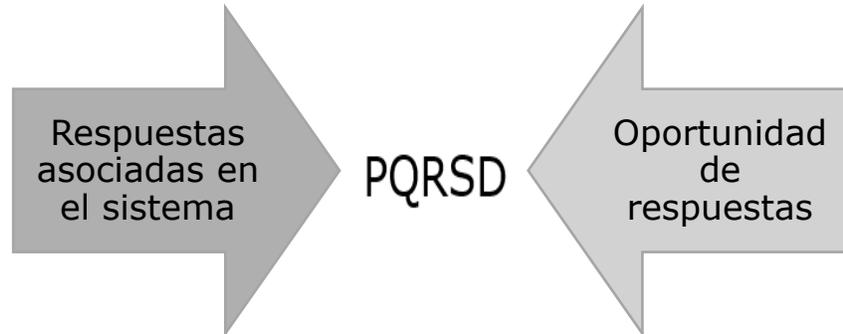
Con el propósito de verificar la efectividad de la atención de las PQRSD en el periodo auditado, se solicitó el reporte de SIED al grupo auditado, del cual se seleccionaron las categorías correspondientes a PQRSD (16.488) y se analizaron bajo los siguientes criterios:

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 17 de 29



**Gráfica 6.** Criterios de verificación atención PQRS D  
**Fuente:** Elaboración propia del auditor

- **Respuestas asociadas en el sistema**

Para analizar este criterio, se verificó que el total de PQRS D (16.488) registradas y clasificadas en el sistema en el periodo evaluado, contaran con la correspondiente constancia y número de radicado de respuesta, de lo cual se evidenció que el 51% de las PQRS D no contaban con respuesta asociada en el sistema así:

Clasificación de PQRS D	Total, Reporte PQRS D	con respuesta	Sin respuesta
<b>Petición Consulta</b>	578	390	188
<b>Petición de Documentos</b>	1.299	1.006	293
<b>Petición General</b>	4.898	2.745	2.153
<b>Petición Particular</b>	3.188	2.370	818
<b>Petición entre entidades</b>	470	224	246
<b>Peticiones Irrespetuosas</b>	1	1	0
<b>Peticiones Oscuras</b>	104	57	47
<b>Peticiones Reiteradas</b>	126	54	72
<b>Solicitud de Información</b>	5.620	1.169	4.451
<b>Queja</b>	62	50	12
<b>Reclamos</b>	23	20	3
<b>Sugerencias</b>	19	12	7
<b>Denuncias</b>	100	70	30
<b>Total</b>	<b>16.488</b>	<b>8.168</b>	<b>8.320</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100%</b>	<b>49%</b>	<b>51%</b>

**Tabla 3.** Estado de atención de PQRS D - SIED

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

Con base en lo anterior, la OCI identificó las dependencias responsables de atender las solicitudes que no registran respuesta en el sistema, de lo cual **evidenció** 93 dependencias.

Así mismo se identificaron 86 PQRS D sin respuesta asociada en el sistema, que no cuentan con el ítem diligenciado de la dependencia responsable para tramitar su respuesta. Se consultó esta situación con el grupo auditado, quien informó que esto obedece a un error

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 18 de 29

en el reporte, dado que las 86 PQRSD fueron radicadas a varias dependencias, pero el reporte generó error.

La OCI, verificó en el sistema dicha situación y **evidenció** que los 89 reportes se encontraban repetidos por la cantidad de dependencias responsables, en consecuencia, se **recomienda** al grupo de gestión de la información y de atención al ciudadano, realizar los trámites administrativos pertinentes ante la Dirección de Tecnología y/o demás dependencias responsables en aras de fortalecer el reporte que emite SIED, de manera que contenga la información completa, teniendo en cuenta la importancia de esta base de datos como fuente de información de la gestión de las PQRSD del Ministerio.

Continuando con la verificación a continuación, se relacionan las 10 dependencias que tienen a su cargo la mayor cantidad de solicitudes sin respuesta en el Ministerio:

Dependencia	PQRSD sin Rta
Atención al cliente	3.643
Oficina de Bonos Pensionales	839
Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera	715
Grupo FONPET	589
Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF	241
Dirección General de Apoyo Fiscal	207
Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social	180
Enlace de Congreso	169
Grupo de Historias Laborales	114
Subdirección Financiera	108

**Tabla 4.** Dependencias con mayor cantidad de PQRSD sin respuesta asociadas

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

Al respecto cabe señalar que la falta de asociación y/o adecuado registro de las respuestas por parte de las dependencias responsables, afectan el proceso de verificación que realiza esta Oficina dado que no es posible establecer de manera clara y ágil la forma en que fueron atendidas y/o si su respuesta fue oportuna. Es así como se **evidenció** que:

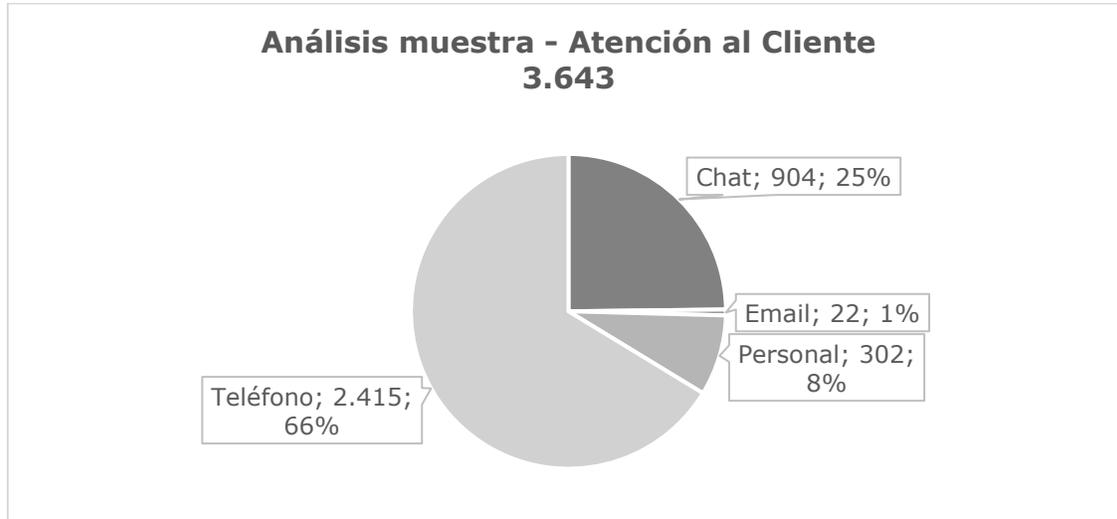
- La dependencia que lidera la mayor cantidad de PQRSD sin respuesta asociada en el sistema, es atención al cliente, cuyas PQRSD se recibieron mediante los siguientes canales:

Código: Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

Fecha: 02-08-2023

Versión: 1

Página: 19 de 29



**Grafica 7.** Análisis muestra – Atención al Cliente  
**Fuente:** Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

Esta situación, se consultó con el grupo auditado quien manifestó que los 3.643 PQRSD se atendieron de manera inmediata, por lo que no se les asignó radicado de salida, sin embargo, el responsable de atender la solicitud debe registrar en el sistema la forma en que realizó el cierre de la atención.

Es preciso señalar que el reporte que emite SIED y que fue remitido por el grupo auditado para la presente auditoría, **no permite evidenciar** el cierre de las PQRSD que se realizan por otros medios diferentes al que se realiza mediante la generación de un radicado de salida.

Lo anterior genera falta de claridad respecto de la calidad de la atención y el control en el tiempo de respuesta de las PQRSD, por lo que se **recomienda** al Grupo de gestión de la información y atención al ciudadano, evaluar la pertinencias de identificar en el procedimiento puntos de control para este tipo de respuestas que controlen la calidad y oportunidad de estas respuestas, documentar esta situación en el procedimiento, realizar los trámites administrativos con la Dirección de tecnología y/o demás dependencias competentes para que el reporte permita identificar de manera clara este tipo de respuestas a las PQRSD que se suministran sin registrar número de salida SIED.

- Las demás dependencia (Oficina de Bonos Pensionales, Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera, Grupo FONPET, entre otros) que cuentan con el mayor número de PQRSD sin respuesta asociada en el sistema, afectan la verificación que se realiza a la gestión de PQRSD, así como a la implementación de los controles orientados a evitar o mitigar el riesgo de que este Ministerio sea demandado por la vulneración al derecho fundamental de petición, mediante la acción de tutela.

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 20 de 29

En consecuencia, se **recomienda** al Grupo de gestión de la información y de relación con el ciudadano, fortalecer los controles establecidos para generar la conciencia y responsabilidad de las dependencias del MHCP, respecto del deber de asociar las respuestas a las solicitudes bajo mismo número de expediente y/o realizar las respectivas anotaciones en el mismo, con lo cual se permitan evidenciar de manera completa la trazabilidad de las solicitudes tal como lo establece los lineamientos de la gestión de la información.

Es de mencionar que, frente a las situaciones antes descritas, el Grupo auditado formuló en el I semestre de 2023 acciones de mejora que se encuentran en proceso de implementación, en consecuencia, se espera que la verificación y observaciones realizadas por esta Oficina sean tenidas en cuenta para analizar el estado de efectividad de las acciones de mejora implementadas.

• **Oportunidad de Respuesta**

Para analizar este criterio se seleccionó una muestra de las PQRSD que registraron respuesta en el reporte de SIED – I semestre 2023. Dicha muestra se seleccionó 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", así:

Clasificación de PQRSD	Total, Reporte PQRSD	Con respuesta	Muestra
<b>Petición Consulta</b>	578	390	15
<b>Petición de Documentos</b>	1.299	1.006	15
<b>Petición General</b>	4.898	2.745	15
<b>Petición Particular</b>	3.188	2.370	15
<b>Petición entre entidades</b>	470	224	15
<b>Peticiones Irrespetuosas</b>	1	1	1
<b>Peticiones Oscuras</b>	104	57	10
<b>Peticiones Reiteradas</b>	126	54	10
<b>Solicitud de Información</b>	5.620	1169	15
<b>Queja</b>	62	50	10
<b>Reclamos</b>	23	20	10
<b>Sugerencias</b>	19	12	7
<b>Denuncias</b>	100	70	15
<b>Total</b>	<b>16.488</b>	<b>8.168</b>	<b>153</b>
<b>Porcentaje</b>		<b>100 %</b>	<b>1,8 %</b>

**Tabla 5.** Muestra seleccionada con respuesta asociada en el sistema  
**Fuente:** Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

La oportunidad de respuesta de las PQRSD se analizó de acuerdo a los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 21 de 29

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 6.** Términos de respuesta PQRD

**Fuente:** tomada del Procedimiento Atención al Ciudadano

De la tabla de términos antes trascrita, no se evidenció que esta incluyera el término de respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, peticiones irrespetuosas, obscuras y reiteradas.

Teniendo en cuenta que en la auditoría interna No. 2023-ARL -12, esta Oficina realizó una recomendación sobre el particular, se consultó al grupo auditado las acciones implementadas para fortalecer la gestión del conocimiento de la dependencia y del contratista que radica la información en SIED, ante lo que manifestó que a la fecha se encuentran en proceso de actualización del procedimiento de servicio al cliente y de radicación, con el cual se espera documentar esta información en los mismos. Al respecto es preciso señalar que, en aras de realizar seguimiento a la efectividad de la acción de mejora ejecutada por el grupo auditado, en la próxima auditoría se realizara verificación del estado de esta.

Ahora bien, como resultado de la verificación de la oportunidad de respuesta de las PQRSD, se observó que:

PQRSD	Cantidad	Rta Dentro de Término	Rta Extemporánea
<b>Peticiones de consulta</b>	15	13	2
<b>Peticiones de Documentos</b>	15	8	7
<b>Peticiones Generales</b>	15	12	3
<b>Peticiones Particulares</b>	15	11	4
<b>Peticiones entre Entidades</b>	15	4	11
<b>Peticiones Irrespetuosas</b>	1	1	0
<b>Peticiones Obscuras</b>	10	10	0
<b>Peticiones Reiteradas</b>	10	7	3
<b>Solicitud de Información</b>	15	8	7
<b>Quejas</b>	10	9	1

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 22 de 29

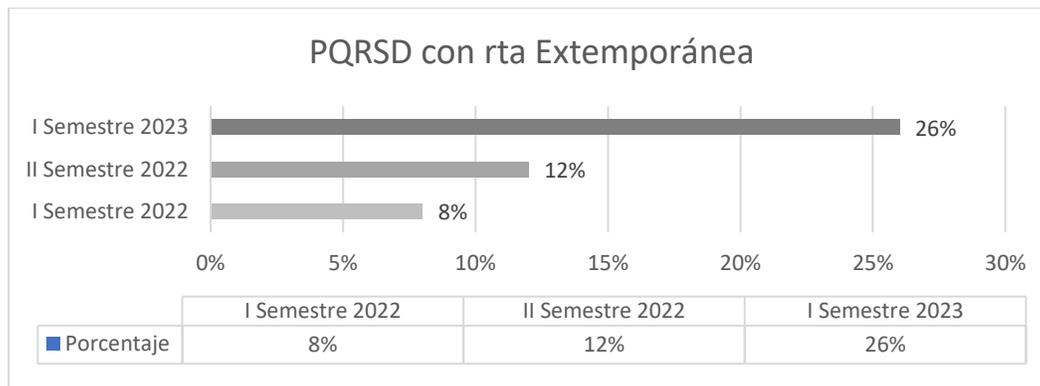
PQRSD	Cantidad	Rta Dentro de Término	Rta Extemporánea
<b>Reclamaciones</b>	10	7	3
<b>Sugerencias</b>	7	7	0
<b>Denuncias</b>	15	15	0
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>112</b>	<b>41</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>100 %</b>	<b>74 %</b>	<b>26 %</b>

**Tabla 7.** PQRSD con respuesta extemporáneas

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

De lo anterior, se **evidenció** que de las 153 PQRSD de la muestra seleccionada que cuentan con respuesta asociada en el sistema, 112 correspondiente al 74% se respondieron dentro del término legal y 41 correspondientes al 26% se respondieron de manera extemporánea.

Es de mencionar que en las últimas tres auditorías realizadas por esta Oficina se puso en conocimiento al grupo auditado el porcentaje de respuestas que se emitieron de forma extemporánea en cada periodo, de lo cual se evidenció el siguiente comportamiento:



**Grafica 8.** Comparación respuesta extemporáneas vigencias 2023 y 2022

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

Como se observa en el gráfico anterior, se **evidenció** para el I semestre del año 2023 se presentó aumento en el porcentaje de respuestas extemporáneas lo que podría repercutir en la gestión de la entidad, en caso de que los peticionarios instauren acciones de tutelas con ocasión a la vulneración del derecho fundamental de radicar peticiones respetuosas ante la administración, razón por la cual se **reitera la recomendación** realizada al grupo de gestión de la información y de atención al ciudadano, orientada a fortalecer las actividades de control previo que se realiza a las dependencias responsables de atender las PQRSD, de manera prioritaria, así como la adecuada gestión del riesgo que se instauren acciones judiciales en contra de este ente Ministerial, como la acción de tutela por parte de los peticionarios ante el incumplimiento de ley.

Al respecto es preciso señalar que los controles antes mencionados se analizaron detalladamente en el numeral 4.2.4. y la gestión del riesgo mencionado en el numeral 4.3 de este informe.

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

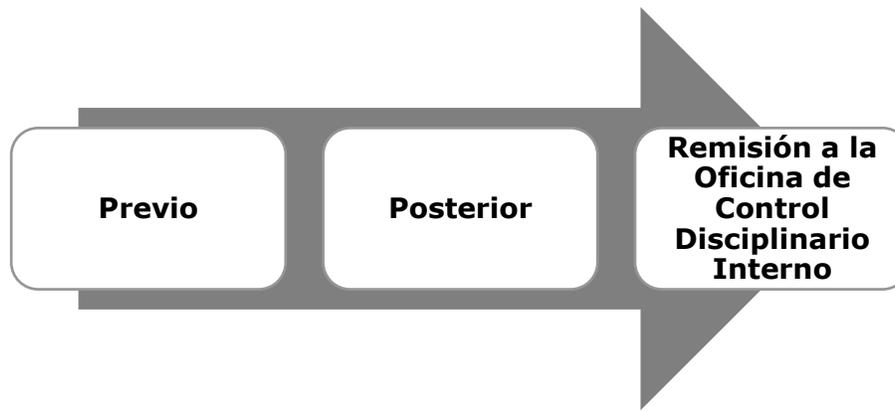
**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 23 de 29

#### 4.2.4. Resultado de la verificación – Control Previo y Posterior para el cumplimiento del Término de Respuesta de las PQRSD

Dado que el trámite de las PQRSD se realiza de manera transversal por las diferentes dependencias del Ministerio, el grupo auditado manifestó que en aras de garantizar que estas sean atendidas de manera oportuna, en el año 2022 implementó tres tipos de control, así:



**Grafica 9.** Tipos de control para la verificación de la atención PQRSD  
**Fuente:** Elaboración propia del auditor

No obstante, lo anterior y dada la carga operacional y pocos resultados obtenidos en el control de remisión de PQRSD sin respuesta asociada en el sistema a la Oficina de control disciplinario interno, decidió en el I semestre de 2023 eliminar este control de su procedimiento y fortalecer los dos primeros: Previo y Posterior.

En consecuencia, se **evidenció** que en el I semestre del año 2023 no se implementó el control de remisión a la Oficina de control disciplinario interno, en consecuencia y en aplicación del rol de esta Oficina de enfoque hacia a la prevención con el fomento al control y el rol de evaluación del riesgo, se **recomienda** al grupo de gestión de la información y atención al ciudadano verificar el estado de efectividad de los dos controles vigentes de manera que de ser necesario se retome la aplicación del 3 control: "Remisión a la Oficina de Control Disciplinario Interno".

Ahora bien, con el propósito de verificar la efectividad de estos controles, la Oficina de Control Interno solicitó información al grupo auditado las actividades realizadas para tal fin en el I semestre de 2023, de lo cual observó:

- **Control Previo:**

De acuerdo a la información suministrada se evidenció que este control se implementa antes de que se cumpla la fecha límite legal para dar respuesta a la PQRSD y tiene como

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 24 de 29

fin recordar a las dependencias responsables de atender las solicitudes que la fecha límite de respuesta se encuentra próxima de vencer. Dicha actividad la realiza mediante correos electrónicos y mensajes emitidos por SIED.

Para analizar la implementación del control se solicitó evidencia de los correos electrónicos remitidos en el periodo verificado, ante lo que se remitieron correos, mediante los cuales se evidencia la implementación del control en el I semestre de 2023.

Con el propósito de la verificación del estado de efectividad del control se solicitó al grupo auditado que informara de qué manera está midiendo la efectividad de dicho control, ante lo que se informó

*"Teniendo en cuenta que este proceso se empezó a realizar en mitad del mes de abril no podemos medir una efectividad ya que no está el semestre completo, por tanto, en el segundo semestre si se podrá tener una medición de efectividad del control previo"*

Sobre el particular cabe señalar que la Oficina de Control interno, analizó el estado de las acciones de tutela que se instauraron en el periodo evaluado en contra este ente Ministerial con ocasión a la violación o posible vulneración del derecho de petición, en el numeral 4.3. de este informe, en el cual se evidenciaron situaciones relevantes para la medición de la efectividad de este control y se realizaron recomendaciones para su fortalecimiento.

#### • **Control Posterior:**

El Grupo auditado informó que mediante este control se remite mensualmente la relación de PQRSD que se encuentran vencidas en SIED y/o sin radicado de respuesta asociada, a los directores de cada dependencia, así como a los funcionarios responsables de atenderlas, esto con el fin de que se implementen algunas de las siguientes acciones:

- Se genere la respuesta si no se ha realizado.
- En caso de que exista respuesta, pero no se haya unificado con el expediente padre en el sistema, se realice la correspondiente anotación en el mismo, para que el sistema identifique automáticamente que se la solicitud fue atendida.
- Si se considera que los términos fijados en el sistema no corresponden a los términos legales de la petición, se realice la respectiva actualización en el sistema documentando la ampliación del término.

Lo anterior teniendo en cuenta que es responsabilidad de todos los funcionarios del MHCP, gestionar adecuadamente y con calidad la atención de las PQRSD, cuyo incumplimiento afecta el indicador que se publica para conocimiento de la ciudadanía.

Para analizar la implementación del control se solicitó evidencia de los correos electrónicos remitidos en el periodo verificado, ante lo que se remitieron correos, mediante los cuales se evidencia la implementación del control en el I semestre de 2023.

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 25 de 29

Con el propósito de la verificación del estado de efectividad del control se solicitó al grupo auditado que informara de qué manera está midiendo la efectividad de dicho control, ante lo que se informó:

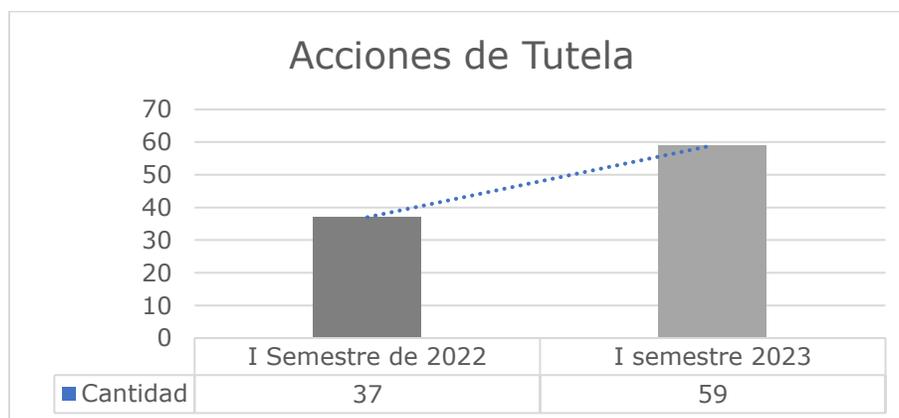
*"Teniendo en cuenta que este proceso se empezó a realizar en mitad del mes de abril no podemos medir una efectividad ya que no está el semestre completo, por tanto, en el segundo semestre si se podrá tener una medición de efectividad del control posterior"*

Sobre el particular cabe señalar que la Oficina de control interno, analizó el estado de las acciones de tutela que se instauraron en el periodo evaluado en contra este ente Ministerial con ocasión a la violación o posible vulneración del derecho de petición, en el numeral 4.3. de este informe, en el cual se evidenciaron situaciones relevantes para la medición de la efectividad de este control y se realizaron recomendaciones para su fortalecimiento.

#### **4.3. Acciones de Tutela instauradas por violación al Derecho de Petición**

En cumplimiento a los criterios de evaluación establecido en **la Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional**, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Oficina de control interno procedió a analizar el estado de las acciones de tutela que se instauraron en el periodo evaluado en contra este ente Ministerial con ocasión a la violación o posible vulneración del derecho de petición, para lo cual se solicitó dicha información al Grupo de Tutelas de la Subdirección Jurídica, de lo que se evidenció:

- En el I semestre del año 2022 se tramitaron 37 acciones de tutela, no obstante, en el I semestre del año 2023 se tramitaron 59. En consecuencia, se **observó** que se presentó una tendencia creciente en la acciones de tutela instauradas por esta causa en dichos periodos, así:



**Grafica 10.** Comparación acciones de tutela 2022 y 2023

**Fuente:** Elaborado por el auditor, según información tomada reporte Grupo de tutela

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 26 de  
29

- Se identificó que las dependencias responsables de emitir respuesta a las peticiones demandadas en el I semestre del año 2023, fueron el Grupo Derechos de Petición con 12 peticiones a cargo; Grupo de Historias Laborales con 21 peticiones y otras dependencias tales como Dirección General de Crédito Público, Subdirección de talento Humano entre otras, con 26 peticiones.
- De las 59 acciones de tutela instauradas, 5 tuvieron fallo condenatorio en contra de este ente Ministerial.

Teniendo en cuenta lo anterior, se identificó que persiste la situación evidenciada por esta Oficina en el informe No. 2023-ARL 12, si bien el grupo auditado manifestó y documento que actualmente está trabajando con la Oficina Asesora de Planeación en la creación de un riesgo transversal en la entidad que controle y/o mitigue la ocurrencia de acciones de tutela con ocasión al incumplimiento de los términos de ley para la respuesta de requerimientos de los ciudadanos y la calidad de estas.

Se **observó** que el periodo auditado se incrementaron las acciones de tutela por esta causa, razón por la cual se **recomienda** al Grupo de gestión de la información y atención al ciudadano, evaluar la posibilidad de que de manera concomitante con la creación formal del riesgo, se generen mecanismos o se fortalezcan los controles existentes para garantizar que el MHCP atienda de manera oportuna y con los lineamientos establecidos en la norma las PQRSD; esto con el propósito de minimizar los impactos que generan los fallos condenatorios por esta causa, entre otros.

Sobre el particular es preciso señalar que como resultado de las observaciones realizadas en el Informe No. 2023-ARL-12, el grupo auditado generó acciones de mejora que se registraron en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral, las cuales se encuentran en etapa de implementación, cuya efectividad será evaluada por parte de esta Oficina, una vez se cumpla el término definido para su ejecución.

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

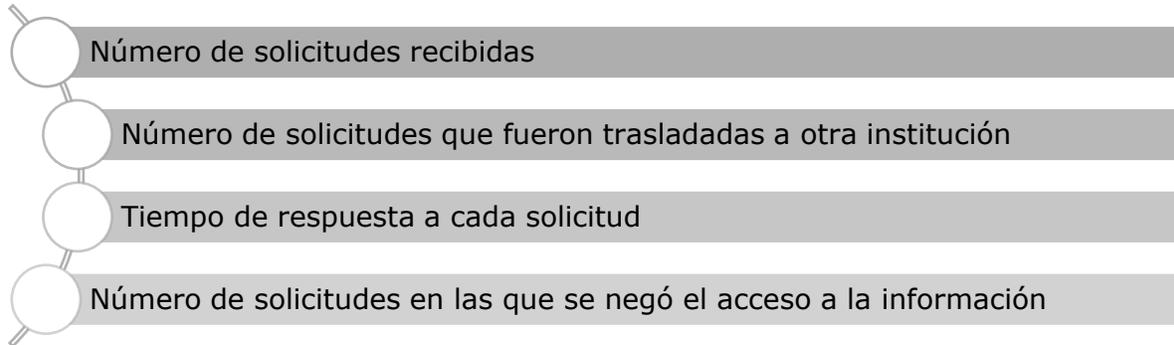
Se analizaron los informes publicados en la página Web de este Ministerio en el enlace: "Atención y Servicio a la Ciudadanía – Informes y Estadísticas Atención al Ciudadano - 2023" en el cual se identificaron dos informes correspondientes al periodo evaluado, esto es I trimestre y II trimestre de 2023. De los cuales se observó que estos discriminan la siguiente información:

<b>Código:</b>	<b>Eva.1.1. Pro.4 Fr.1</b>
----------------	----------------------------

<b>Fecha:</b>	<b>02-08-2023</b>
---------------	-------------------

<b>Versión:</b>	<b>1</b>
-----------------	----------

<b>Página:</b>	<b>27 de 29</b>
----------------	-----------------



**Grafica 11.** Criterios incluidos en informes de gestión PQRSD

**Fuente:** Elaborado por el auditor, según información tomada informes de gestión PQRSD – I y II Trimestre 2023

Producto de la verificación, se evidenció que de manera general en el periodo evaluado 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, no obstante, se **observaron** las siguientes situaciones relevantes, a saber:

- El informe del II trimestre, señala en la diapositiva No. 5 la totalidad de PQRSD radicadas en dicho periodo, así mismo mediante grafica de barras desglosa los tipos de PQRSD, sin embargo, **no se observa** la cantidad numérica de estos.

En consecuencia, se **recomienda** al grupo de gestión de la información y atención al ciudadano, analizar la pertinencia de incluir en la gráfica de barras, la cantidad numérica de los tipos de PQRSD radicados para el periodo reportado. Esto con el propósito de aplicar adecuadamente el lineamiento denominado “Comunicación asertiva y estrategia de lenguaje claro”, de la Política de atención al ciudadano expedida por el Departamento administrativo de la función pública.

- El informe del II trimestre incluyó la descripción de la gestión de radicados correspondientes a las PQRSD y diferentes a estas. Al analizar la información registrada se **evidenció** que un listado de categorías, del cual no es posible identificar cuales corresponden a PQRSD y cuáles no.

Con el propósito de cumplir el lineamiento denominado “Comunicación asertiva y estrategia de lenguaje claro”, de la Política de atención al ciudadano expedida por el Departamento administrativo de la función pública, se **recomienda** al grupo de gestión de la información y atención al ciudadano, analizar la pertinencia de discriminar en dos listados las categorías de PQRSD y los tipos diferentes a PQRSD, generando así claridad a los interesados.

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 28 de  
29

- El informe del II trimestre adiciona tipos de PQRSD, tales como: fonpet, orientación externa al ciudadano, tramite bonos pensionales, entre otros, sin embargo, **no se observó** a que categoría de PQRSD corresponden.

En consecuencia y en aras de aportar claridad a los informes de gestión de PQRSD que se publicaran en los sucesivos, se reitera la **recomendación** realizada en el Informe No. 2023-ARL-12, al grupo de gestión de la información de analizar la pertinencia de realizar los trámites administrativos necesarios con el fin de unificar las categorías que corresponden a solicitud de información independientemente del tema de la solicitud o la dependencia responsable de dar respuesta.

Lo anterior, con el propósito de fortalecer el control previo y posterior a la gestión de este tipo de solicitudes; así como, de proporcionar a la ciudadanía informes completos y claros.

- En el análisis realizado a las categorías registradas en el informe del II trimestre de 2023, se **evidenció** duplicidad de categorías, por ejemplo: procesos judiciales, demanda de nulidad y restablecimiento del derecho y reparación directa, entre otros.

En consecuencia y en aras de aportar claridad a los informes de gestión de PQRSD que se publicaran en los sucesivos, se reitera la **recomendación** realizada en el Informe No. 2023-ARL-12, al grupo de gestión de la información, de unificar las categorías que correspondan, con el propósito de evitar dos o tres tipos de clasificaciones para el mismo tema, toda vez que podría generar confusión al agente que registra la información en el sistema, así como a la ciudadanía interesada en consultar los informes.

Al respecto el grupo auditado manifestó que esta situación se controlará para los futuros informes, en consecuencia, se verificará su cumplimiento en la próxima auditoría que realizará esta Oficina sobre el particular.

#### **4.5. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

Como resultado de la Auditoría, no se identificaron aspectos sobre los cuales el Grupo de gestión a la información y de relación con el ciudadano deba definir acciones en el Sistema de Monitoreo de La Gestión Integral.

**Código:** Eva.1.1. Pro.4 Fr.1

**Fecha:** 02-08-2023

**Versión:** 1

**Página:** 29 de  
29

## 5. CONCLUSIONES

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 2023.

No obstante, se evidenciaron debilidades en la gestión, puntos de control y reportes que emite el sistema (numeral 4.1. y 4.2.), sobre los cuales se realizaron las correspondientes recomendaciones, que se espera sean tenidas en cuenta por el Grupo auditado, para el fortalecimiento de su gestión.

Es preciso señalar que a la fecha de realización de este informe el grupo auditado se encuentra en la implementación de las acciones de mejora acordadas en el informe No. 2023-ARL-12, las cuales serán objeto de verificación y seguimiento por parte de esta Oficina en la siguiente vigencia.

**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.