



INFORME DE VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR PARTE DEL MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en sus artículos 2, 23 y 209 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta resolución y, uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, materializando su acceso, entre otros, a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

En armonía con lo expuesto y en cumplimiento de lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011– Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno presenta los resultados del seguimiento a la atención que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (en adelante MHCP), realizó frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la ciudadanía, recibidas durante el segundo semestre de 2021.

Adicionalmente, en el marco de lo señalado en la Circular N°01 de 2015, mediante la cual el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno impartió orientaciones para el fortalecimiento del sistema de control interno frente a su función preventiva, fue enfático en señalar en el numeral 2 del documento en mención, que le corresponde a los jefes de las Oficinas de Control Interno, auditores internos o quien haga sus veces, reportar los hallazgos y advertencias orientadas a que se acojan por la Administración medidas preventivas y/o correctivas, según corresponda, en procura del mejoramiento continuo de la institución.

El seguimiento presentado, se estructuró con base en los informes y reportes que emite el Sistema Electrónico de Información Documental - SIED, la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información y la labor registrada por las dependencias de la entidad en citado sistema.

Las pruebas de auditoria se aplicaron a partir de un muestreo aleatorio no especificado, de ciento treinta y cinco (135) peticiones sin radicado de salida relacionado y cincuenta (50) peticiones con la información del radicado asociado, con el propósito de verificar la oportunidad y pertinencia de las respuestas brindadas.

2. ANÁLISIS OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

En cumplimiento del procedimiento de realización de auditorías de la Oficina de Control Interno del MHCP, el informe preliminar de resultados fue socializado con el auditado, el 18 de marzo de 2022 quien a través de correo del 22 de marzo de 2022 realizo comentarios, a los cuales se hace referencia a lo largo del documento.

El seguimiento se realizó con base en el procedimiento Apo.6.1 Atención al Ciudadano e Instituciones, el cual es ejecutado por la Subdirección de Servicios de la Dirección Administrativa y, cuyo objetivo es *“Brindar una adecuada y oportuna atención a los grupos de valor, a través del trámite de requerimientos por los diferentes canales de atención, para asegurar la accesibilidad a los servicios que ofrece el Ministerio de Hacienda y Crédito Público”* y contempla el siguiente alcance: *“Inicia con un requerimiento de los grupos de valor, mediante los diferentes canales de atención del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y finaliza con la respuesta emitida por la dependencia responsable del tema”*. De acuerdo con lo anterior, se verificó el cumplimiento de citado objetivo y alcance.



Dentro de la Subdirección de Servicios, se encuentra el Grupo de Gestión de Información-GGI quien es el encargado de coordinar las actividades encaminadas a gestionar a través de los diferentes medios de recepción establecidos, los requerimientos o necesidades que recibe el Ministerio, propendiendo por el cumplimiento de los tiempos de respuesta estipulados en la normatividad vigente y los lineamientos generales de atención al ciudadano.

Para el desarrollo del seguimiento, se tuvo en cuenta la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información enviada el 10 de febrero de 2022, efectuando un análisis comparativo de la información proporcionada frente a la contenida en los informes de PQRSD publicados en la página web de la entidad; con el propósito de identificar si las cifras guardaban correspondencia, realizada esta actividad se verificó que la información es igual en las dos (2) fuentes revisadas.

2.1 Resultados de la verificación

De acuerdo con los informes publicados en la página web ingresaron veintitrés mil ochocientos seis (23806) peticiones, sin embargo, se presenta una diferencia en las cifras revisadas, en el reporte de SIED y la información Publicada en la Página Web, esto teniendo en cuenta la información que se presenta a continuación:

Tabla 1. Presentación diferencia información

Tipo de Petición.	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Consolidado Pagina Web 3 y 4 Trimestre	Reporte SIED	Diferencia
Petición general	2722	3845	6567	5517	1050
Petición Consulta	195	239	434	434	-
Petición de documentos	406	427	833	833	-
Solicitud de Información	8947	6307	15254	15254	-
Queja	21	7	28	28	-
Reclamo	0	0	0	0	-
Sugerencia	13	3	16	16	-
Denuncia	13	18	31	31	-
TOTAL	12317	10846	23163		
Total, verificación de los Informes Publicados en la Página Web	12960	10846	23806	22113	-1050
Se incluyeron dentro de la categoría de Peticiones para el seguimiento de la OCI					
Peticiones Incompletas				1	
Peticiones Reiteradas				42	
				22156	

Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los reportes SIED y en los informes publicados en la Página Web del MHCP

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se analizó que al sumar las cifras presentadas en el informe publicado en la pagina web correspondiente al tercer trimestre, presenta diferencias respecto a la sumatoria de los datos reportados (el total es 12317 y la cifra presentada en el informe es 12960). Con



relación a lo expuesto, el auditado comentó que, validados los datos se identificó un error en la cifra consolidada por lo que realizarán ajustes a mencionados informes.

Igualmente, se evidenció que se presentan diferencias para los dos trimestres, en la categoría de Peticiones Generales de mil cincuenta solicitudes (1050), esta cifra hace referencia a los diferentes canales de atención excepto la sede electrónica, por lo tanto, **se recomienda** al Grupo de Gestión de Información implementar controles que permitan generar reportes confiables de las solicitudes, para así, validar y publicar las cifras reales. Adicionalmente, **se recomienda** revisar la pertinencia de incluir en el informe que se publica en la página web en la sección de PQRSD, las categorías de Peticiones incompletas y Peticiones Reiteradas. Frente a las recomendaciones emitidas, el Grupo de Gestión de Información indicó que fortalecerán la aplicación de los controles en la revisión y ubicará en los documentos notas aclaratorias.

De otra parte, dando cumplimiento al objetivo de la auditoría y con el propósito de aplicar las respectivas pruebas, se realizó:

1. Verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión de las PQRSD, en el Decreto 103 de 2015.
2. Validación de las peticiones sin radicado de salida.
3. Revisión de la oportunidad y calidad de las respuestas.

En este sentido, para el desarrollo del presente seguimiento, se tomó la información correspondiente exclusiva de PQRSD, es decir, veintidós mil ciento cincuenta y seis (22.156), las cuales están clasificadas así:

Tabla 2. Clasificación PQRSD

Categoría	Total	%
Peticiones	6827	30,81
Quejas	28	0,13
Sugerencias	16	0,07
Solicitud de Información	15254	68,85
Denuncias	31	0,14
Total, general	22.156	100

Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los reportes SIED

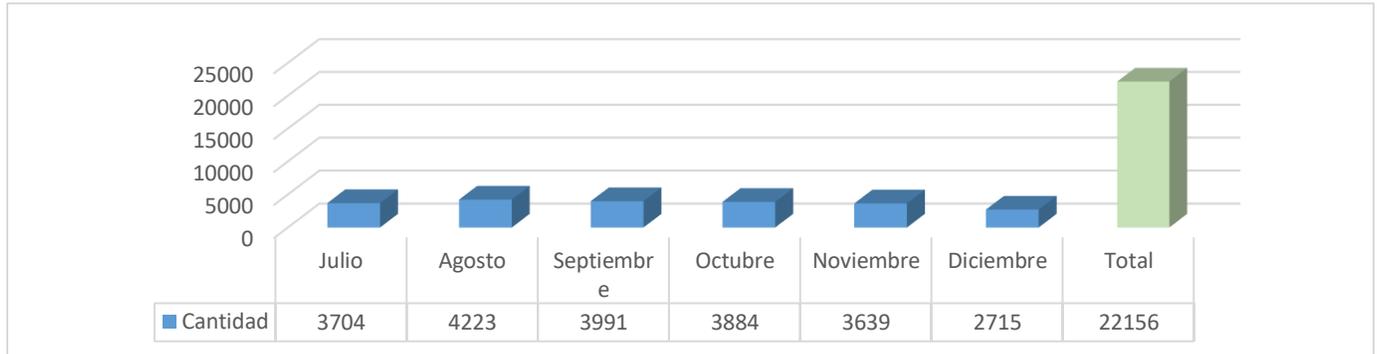
Es de aclarar que dentro de la las seis mil ochocientos veintisiete (6827) solicitudes que componen la categoría peticiones, se encuentran incluidas: petición consulta (434), petición de documentos (833), petición general (5517), peticiones incompletas (1) y peticiones reiteradas (42).

Las otras categorías de requerimientos, por ejemplo: acción de tutela, invitaciones, entre otros, hacen parte del total de las solicitudes radicadas, más no se tomaron en cuenta en la clasificación de peticiones para este seguimiento.



De otra parte, se analizó el comportamiento mensual de las solicitudes allegadas por los usuarios al MHCP, en el que se observó que agosto registró mayor número de requerimientos, con cuatro mil doscientos veintitrés 4223 y diciembre registró menor recepción de peticiones, con dos mil setecientos quince 2715, como se presenta a continuación:

Grafica 1. Comportamiento Mensual



Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los reportes SIED

2.1. VERIFICACIÓN DEL DECRETO 103 DE 2015

El artículo 52 de citado Decreto, señala que respecto a los informes de solicitudes de acceso a información y 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.
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.

A continuación, se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública radicadas en el centro de contacto del Ministerio de Hacienda y Crédito Público en el segundo semestre de 2021 (información extraída de los informes trimestrales, publicados en la Página web del Ministerio, II semestre de 2021 y según la información suministrada por el Grupo de Gestión de Información).

Tabla 3. Verificación del Decreto 103 de 2015

Descripción	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Solicitudes recibidas	8844	9379	9070	9180	9048	7814	53335
Solicitudes en las que se negó acceso a la información.	0	0	0	0	0	0	0
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	54	64	70	70	53	53	364
Tiempo de respuesta promedio	6 días	6 días	6 días	6 días	7 días	6 días	6 días

Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los reportes SIED



En atención a lo previsto en la norma antes mencionada, esta información se evidenció, en la página web del Ministerio en donde se encuentran publicados los informes de Atención al Ciudadano para lo relacionado con el segundo semestre de 2021, encontrando que la revisión de los informes publicados, incluyen la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas por el Ministerio.

Se **evidenció**, que el MHCP ha venido garantizando el acceso a la información pública utilizando los diversos canales implementados por la entidad. En conclusión, se ha dado cumplimiento al Decreto 103 de 2015: la publicación del informe del primer trimestre (julio a septiembre), el 27 de octubre de 2021, y la publicación del cuarto trimestre (octubre a diciembre), el 28 de enero del 2022, observando que dicha publicación en la página Web se efectuó durante el mes siguiente al cumplimiento del término establecido por la ley.

2.2. ANÁLISIS DE LA MUESTRA SELECCIONADA

Respecto al procedimiento establecido por la Entidad, para el trámite de PQRSD, se evidenció que Grupo de Gestión de Información aplica el protocolo establecido en Instructivo Esp. 6.1. Ins.3. que tiene como objetivo: “Definir los parámetros de atención al ciudadano por los diferentes canales de servicio que ofrece el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con calidez, conocimiento, orientación y optimización de los recursos para incrementar la satisfacción de los ciudadanos por medio del cumplimiento de sus requerimientos y expectativas”. Su alcance, va desde el contacto inicial del ciudadano con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, hasta la despedida del usuario atendido en el canal correspondiente.

Para el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se trabajó y analizó la información recibida por el Grupo de Gestión de Información, el listado de las PQRSD recibidas durante el segundo semestre, en el cual se evidenció espacios en blanco, como por ejemplo dependencia asignada, radicado de salida, entre otros, en este sentido, se observó que de los 22.156 requerimientos tomados en cuenta para el seguimiento, el 90,98% (20158), no tenían relacionada la dependencia a la que se encontraban asignados los requerimientos o el área que dio respuesta a estos.

Al respecto, se **recomienda** a los líderes funcionales del SIED, gestionar las acciones necesarias, encaminadas a fortalecer el tipo de reportes emitidos, de manera que cumplan con los criterios de veracidad, oportunidad y confiabilidad para que la entidad pueda llevar un adecuado control de la información y la gestión realizadas por las diferentes áreas.

Para realizar el seguimiento se tomó como punto de referencia las peticiones que no contaban con radicado de salida relacionado en el archivo suministrado por el Grupo de Gestión de Información, las cuales corresponden al 69,35%, como se muestra a continuación:

Tabla 4. Tipología de PQRSD

Tipología	Cantidad	Sin Radicado de Salida relacionado	%
Denuncias	31	5	16,1%
Petición Consulta	434	161	37,1%
Petición de Documentos	833	251	30,1%



Tipología	Cantidad	Sin Radicado de Salida relacionado	%
Petición General	5.517	2.722	49,3%
Peticiones Incompletas	1	0	0,0%
Peticiones Reiteradas	42	30	71,4%
Quejas	28	4	14,3%
Solicitud de Información	15.254	11.120	72,9%
Sugerencias	16	4	25,0%
Total	22.156	14.297	69,35%

Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los reportes SIED

2.2.1. Peticiones

Frente al particular, se seleccionó una muestra aleatoria de 147 peticiones (incluye las categorías de Petición Consulta, Petición de Documentos, Petición General, Peticiones Reiteradas, Solicitud de Información) y se verificó cada una en el aplicativo SIED, con la finalidad de verificar las acciones adelantadas por los responsables, **observando** lo siguiente:

Tabla 5. Relación de peticiones

Categoría	Cuenta con radicado de salida	No cuenta con radicado de salida
Petición Consulta	7	18
Petición de Documentos	2	23
Petición General	8	42
Peticiones Reiteradas	4	13
Solicitud de Información	5	25
Total, General	26	121

Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los reportes SIED

Al consultar las peticiones de manera individual, se evidenció que el 18% de la muestra (26 peticiones), si contaban con respuesta en el aplicativo, sin embargo, no se identifica el radicado de salida en el reporte de SIED, ya que algunas dependencias en el campo de Nota, indican el radicado de salida, sin asociar adecuadamente la respuesta al radicado de entrada, por lo que se **recomienda**, generar espacios de capacitación encaminados a garantizar el uso adecuado del aplicativo, por parte de los funcionarios del MHCP.

Respecto a los 121 radicados que no cuentan con radicado de salida (82%), se observó, lo siguiente:

- 58 peticiones (48%) se habían cerrado en el SIED, no obstante, al validar cada una de las peticiones no todas cuentan con los motivos por los cuales se dio cierre a la petición (que es el deber ser) para el cierre de requerimientos. Adicionalmente, se evidenciaron, debilidades por parte de los usuarios respecto al adecuado trámite para enlazar los expedientes con la respuesta, dificultando la revisión de las peticiones y su respectivo seguimiento, por lo que se **recomienda**, realizar capacitación a los

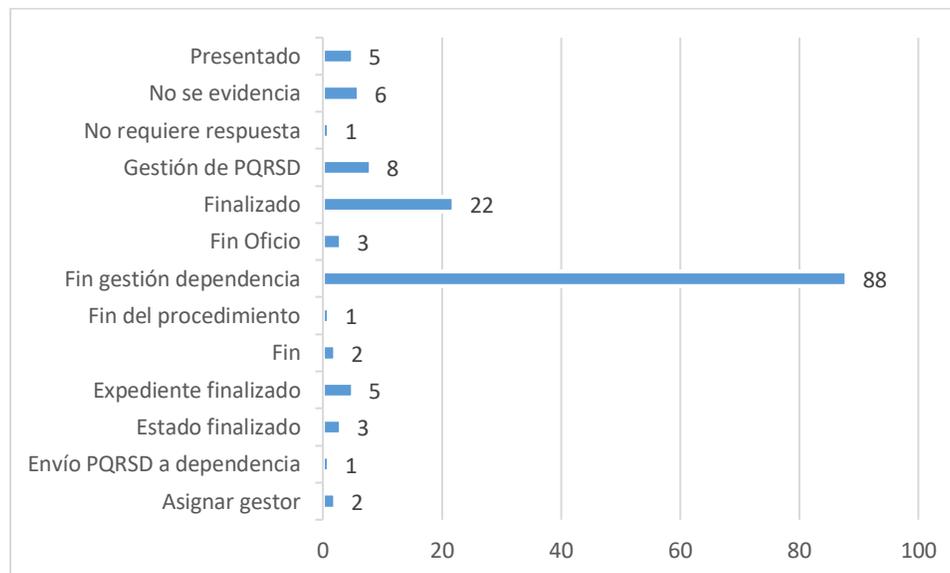
funcionarios de la Entidad a fin de fortalecer el manejo del aplicativo y establecer controles adecuados relacionados con la respuesta. Teniendo en cuenta que, si bien el auditado manifestó que se realizaron dos mil trescientas cuarenta y seis (2.346) capacitaciones personalizadas a funcionarios en el uso y manejo del SIED, para el segundo semestre de 2021, se mantiene la recomendación, toda vez que se siguen presentando novedades frente al uso del aplicativo.

- 58 peticiones, no se encuentran cerradas en el aplicativo (48%), de los cuáles 9 contienen notas indicando que no requieren respuesta y de los 49 restantes, no se identifican acciones en el SIED, por lo que se consideran sin respuesta.

De otra parte, se evidenció que el parámetro Estado, no es claro para llevar un adecuado control de las peticiones puesto que no hay tipologías estándar ni criterios unificados, para finalizar los requerimientos en el SIED, por lo que se **recomienda** al Grupo de Gestión de Información, definir un criterio o tipología que facilite el control de las peticiones en el aplicativo, de acuerdo con este parámetro y validar la funcionalidad para ajustarlo adecuadamente. Sobre esta recomendación el auditado manifestó que solicitará a la Dirección de Tecnología que se realicen los ajustes correspondientes.

Se identificaron 13 tipologías diferentes, en el aplicativo SIED, como se presenta a continuación:

Grafica 2. Tipologías Identificadas



Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los reportes SIED

Existen PQRSD que los responsables incluyen notas en el SIED, indicando que son informativos, pero continúan abiertos en el aplicativo, bien sea por un inadecuado procedimiento de los funcionarios al realizar el cierre o por fallas en los reportes del SIED. Por lo anterior, se **recomienda** al Grupo de Gestión de Información validar la opción del aplicativo que permite la finalización o cierre de aquellos documentos informativos, de manera que sea necesario exponer de forma clara las razones para finalizar los requerimientos y anexar los soportes correspondientes. Si bien el auditado manifestó que, para la finalización de los expedientes en el SIED, se despliega un cuadro de nota en que se solicita al funcionario indicar el motivo del cierre o finalización de este, así mismo el SIED permite adjuntar los soportes correspondientes, se mantiene la recomendación, en razón que se evidenció que no todos los usuarios del SIED, registran información en mencionado campo.



Adicionalmente, no se cuenta con una cultura organizacional, respecto al procedimiento para el cierre de requerimientos en el aplicativo, dado que algunas dependencias no están realizando lo correcto para emitir respuestas a través de este canal, conllevando a la necesidad de capacitación sobre el particular, de manera que la herramienta cumpla su propósito.

Los reportes que se descargan del aplicativo SIED, siguen presentando novedades como la cantidad de duplicados repetidos y los espacios en las casillas vacías, ocasionando deficiencias en el control de las PQRSD, toda vez que los reportes descargados del aplicativo no permiten conocer de manera clara e inmediata, la cantidad de peticiones recibidas y su estado.

En este sentido, **se recomienda** validar los reportes generados para fortalecer el control de las peticiones, de manera que sirva de insumo para el análisis de la información, para la Entidad y sus procesos.

2.2.2. Quejas

Para el análisis de la categoría quejas, se tomó como muestra el 100% de las quejas que se encontraban sin radicado de salida relacionado o enlazado, como se presenta a continuación:

Tabla 6. Quejas revisadas

Cant. Revisada	Tipo Petición	Radicado	Tiene Respuesta SI/NO	Fecha de Radicado	Fecha de respuesta	Fecha Revisión	Días Transcurridos	Estado
1	Quejas	1-2021-065033	No	28-07-2021	-	10/03/2022	162	Fin gestión dependencia
2		1-2021-065726	No	30-07-2021	-	10/03/2022	160	Fin gestión dependencia
3		1-2021-079481	No	09-09-2021	-	10/03/2022	131	Fin gestión dependencia
4		1-2021-079197	No	08-09-2021	-	10/03/2022	132	Gestión de PQRSD

Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los reportes SIED

Teniendo en cuenta lo anterior se evidencio que:

1. Tres (3) de las cuatro (4) quejas revisadas, no tienen memorando de salida relacionado, sin embargo, contienen Notas informativas, indicando, por ejemplo:” No requiere respuesta. Corresponde al Departamento hacerse cargo” siendo esta una petición de un ciudadano al cual debe emitirse respuesta indicando la aclaración correspondiente, es de precisar que, aunque las peticiones se encuentran en estado como finalizadas en el SIED, no cuentan con una respuesta al ciudadano, por lo que el tiempo de respuesta supera 100 días de retraso.

Por lo anterior se recomienda al Grupo de Gestión de Información buscar diferentes alternativas la cuales garanticen que se brinde las respuestas a los ciudadanos en los tiempos establecidos y dar respuesta al peticionario sobre la gestión o trámite a efectuar, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

2. El revisar el radicado N.º 1-2021-079197, se observó que se encuentra asignado al Despacho



Ministro en estado: Gestión de PQRSD, es decir, no se evidencia gestión de este y se encuentra abierto o pendiente de trámite, por lo tanto, **se recomienda** al Grupo de Gestión de información aunar esfuerzos con los responsables a fin de tener un mayor control de las peticiones recibidas, los tiempos de respuesta y monitorear constantemente el estado en el que se encuentran las peticiones en el aplicativo SIED, fortaleciendo la cultura organizacional. De acuerdo con la recomendación emitida el área manifestó que: *“Además de los avisos que arroja el sistema automáticamente, GGI viene realizando las alertas de vencimiento personalizadas 3 días antes y 1 día antes del vencimiento. Adicionalmente, desde junio de 2021 se viene adelantando el envío mensual de las PQRSD que se encuentran abiertas en el sistema a cada una de las direcciones del Ministerio, con el fin de procurar la gestión y cierre de las mismas”*, sin embargo, se mantiene la recomendación debido a que se requiere fortalecer la aplicación de los controles con el fin de que se traten las causas que generan las novedades identificadas.

2.2.3. Denuncias

Para el análisis de la categoría denuncias, se tomó el 100% que se encontraban sin respuesta, cinco (5), o no tenían el radicado de salida relacionado para realizar la respectiva consulta como se muestra a continuación:

Tabla 7. Denuncias revisadas.

Cant. Revisada	Tipo Petición	Radicado	Tiene Respuesta SI/NO	Fecha de Radicado	Fecha de respuesta	Fecha Revisión	Días Transcurridos	Estado
1	Denuncias	1-2021-068162	No	06-08-2021	-	10/03/2022	155	Fin gestión dependencia
2		1-2021-086190	No	30-09-2021	-	10/03/2022	116	Gestión de PQRSD
3		1-2021-080873	No	14-09-2021	-	10/03/2022	128	Fin gestión dependencia
4		1-2021-105397	No	24-11-2021	-	10/03/2022	77	Gestión de PQRSD
5		1-2021-074512	No	26-08-2021	-	10/03/2022	141	Fin gestión dependencia

Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los reportes SIED

Para el radicado 1-2021-074512 se evidenció que se encuentra finalizado en el SIED, con la siguiente Nota: *“Es un documento informativo, dado que esta Cartera Ministerial no tiene vínculo laboral con la parte denunciante ni con el denunciado.”* Por lo anterior, se constató que es una denuncia de un ciudadano, cuyo tema no es competencia de la entidad, sin embargo no se observó que de acuerdo con lo establecido en el Artículo 21 de la ley 1755 de 2015 el requerimiento se trasladará a la autoridad competente, por lo anterior, **se recomienda** al Grupo de Gestión de Información implementar controles que garanticen las respuestas a las PQRSD en los tiempos establecidos o en caso de no ser competencia de la entidad se trasladen dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la petición. De conformidad con lo expuesto por el auditado por el auditado frente a los controles aplicados con relación al particular se mantiene la recomendación.

Para los radicados 1-2021-105397 y 1-2021-086190 se encuentran en estado Gestión PQRSD, es decir están pendiente de respuesta en el SIED, superando más de 20 días de vencimiento, por lo tanto, se



recomienda al Grupo de Gestión de Información implementar controles, no solo para evidenciar el cierre de las peticiones sino también para dar respuesta de fondo a estas y dentro de los tiempos establecidos.

Los radicados 1-2021-080873 y 1-2021-068162 asignadas al Grupo de Derechos de Petición, consultas y cartera y a la Dirección General de participaciones estatales, respectivamente, se encuentran en estado Fin Gestión de Dependencias, pero no se evidencia respuesta al ciudadano, por lo que se recomienda realizar las respectivas gestiones para validar si se respondió oportunamente respecto a las denuncias instauradas por los ciudadanos. De conformidad con lo expuesto por el auditado por el auditado frente a los controles aplicados con relación al particular se mantiene la recomendación.

2.2.4. Sugerencias

Para el análisis de la categoría sugerencias, se tomó como muestra el 100% de las que se encontraban sin radicado de salida relacionado, como se muestra a continuación:

Tabla 8. Sugerencias revisadas

Cant. Revisada	Tipo Petición	Radicado	Tiene Respuesta SI/NO	Fecha de Radicado	Fecha de respuesta	Fecha Revisión	Días Transcurridos	Estado
1	Sugerencias	1-2021-069460	No	10-08-2021	-	10/03/2022	153	Gestión de PQRSD
2		1-2021-066984	No	03-08-2021	-	10/03/2022	158	Gestión de PQRSD
3		1-2021-107642	No	01-12-2021	-	10/03/2022	72	Asignar gestor
4		1-2021-069693	No	10-08-2021	-	10/03/2022	153	Gestión de PQRSD

Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los reportes SIED

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidenció que las cuatro (4) sugerencias revisadas no cuentan con respuesta o acuse de recibido al ciudadano, ya que en el aplicativo SIED se encuentran en estado Asignar Gestor o Gestión de PQRSD y cuentan con más de 100 días de vencimiento, por lo anterior, se **recomienda** al Grupo de Gestión de información, buscar herramientas que le permitan analizar a través del aplicativo SIED, el estado de las solicitudes asignadas con el propósito de tener mayor control y el mejoramiento continuo de la Entidad. De conformidad con lo expuesto por el auditado frente a los controles aplicados con relación al particular se mantiene la recomendación.

2.3. PETICIONES REVISADAS CON RADICADO DE SALIDA RELACIONADO

Se tomo una muestra aleatoria de 50 peticiones las cuales tenían el número de radicado de salida relacionado con el fin de determinar si se emitió respuesta de fondo y en los tiempos establecidos las diferentes solicitudes.

Al respecto, **se evidenció**, que al revisar cada una se cumplió con los tiempos que determina la norma y se dio respuesta de fondo a las peticiones; el tiempo promedio fue de 9,8 días, concluyendo que al revisar el reporte generado por SIED aquellas peticiones que tienen relacionado el número de radicado de salida, cumplen con el propósito del aplicativo y el análisis de la información es más fácil y adecuado.



Por lo anterior, **se recomienda** al Grupo de Gestión de Información continuar con la sensibilización del uso adecuado del aplicativo, diligenciando todos los espacios o enlazando los expedientes con el fin de tener la trazabilidad de las peticiones que ingresan a la entidad.

3. USO DE LA POLÍTICA DE OPERACIÓN DE SISTEMA INTEGRADO ELECTRONICO DOCUMENTAL SIED.

Mencionada política entró en vigencia el 17 de junio de 2021 y contiene las directrices de uso del aplicativo, es importante resaltar, que el manejo del mismo hace parte de la cotidianidad de los funcionarios del MHCP y por supuesto, su buen uso; por lo tanto, es pertinente **recomendar** al Grupo de Gestión de Información fortalecer la divulgación de la política y la capacitación en el funcionamiento adecuado de la herramienta.

4. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El Ministerio de Hacienda y Crédito Público realiza una encuesta a los ciudadanos que realizan trámites en la entidad, con el fin de mantener la mejora continua en la atención prestada.

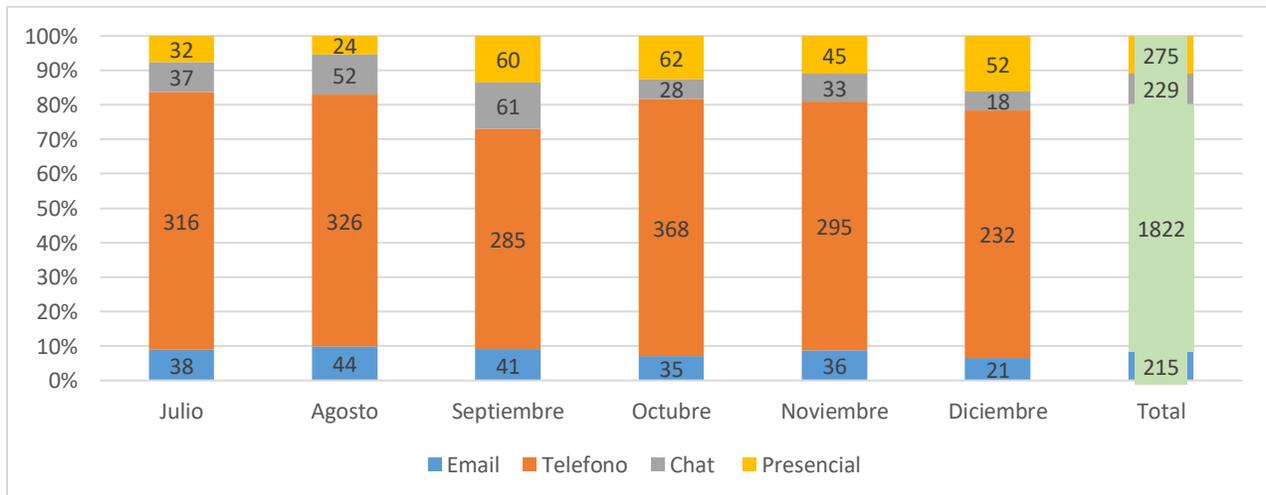
Para la atención por los canales: Correo Electrónico, Teléfono, Chat y Personal, se efectúan 2 preguntas con 4 posibles respuestas siendo 1 malo, 2 regular, 3 bueno y 4 excelente:

Pregunta 1: ¿Cómo te pareció la atención brindada por nuestro asesor?

Pregunta 2: ¿Fue clara la información suministrada por nuestro asesor?

A continuación, se presenta el consolidado de las encuestas recibidas durante el segundo semestre de 2021 dos mil quinientos cuarenta y uno (2.541)

Grafica 3. Encuestas contestadas



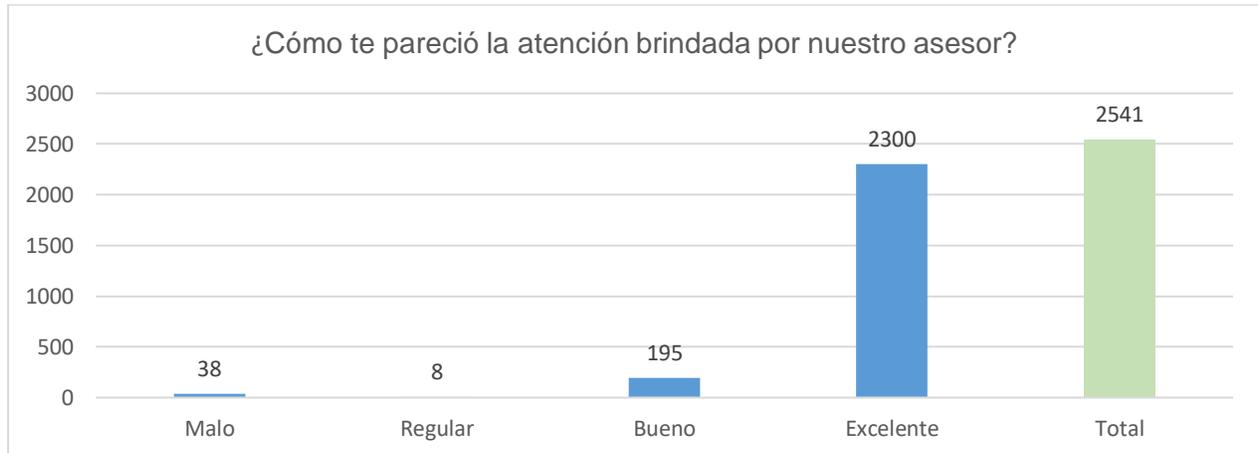
Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los Informes de gestión BPM



Teniendo en cuenta lo anterior, el canal por el cual los usuarios califican más el servicio por la atención prestada es por el canal telefónico con 1822 respuestas y los canales Chat, presencial y email se encuentran en promedio de 239 respuestas.

A continuación, se muestra las calificaciones recibidas para la pregunta No 1.

Grafica 4. Pregunta N°1

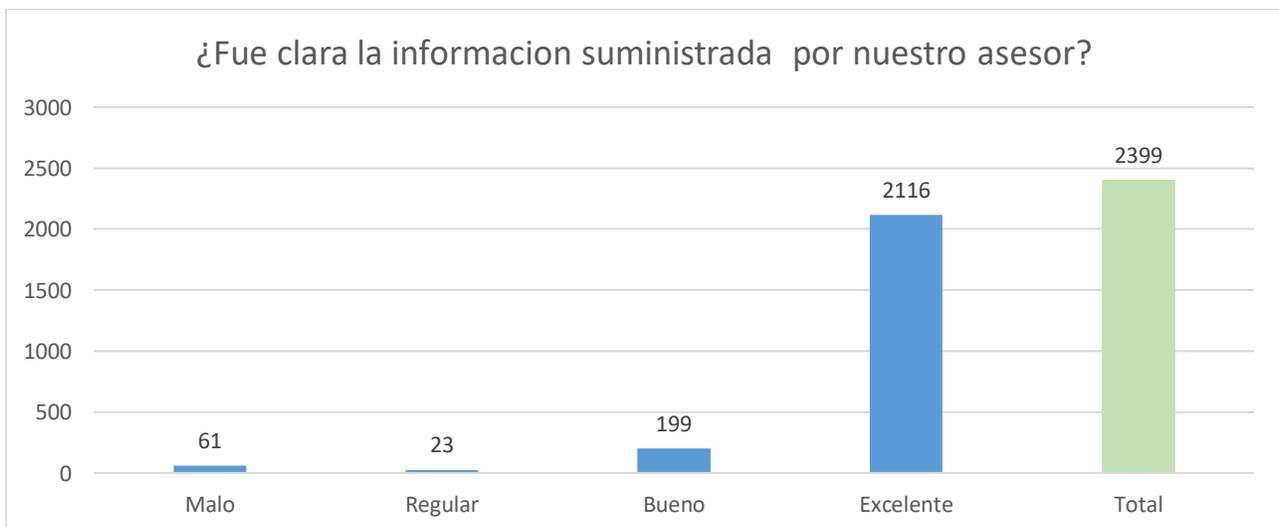


Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los Informes de gestión BPM

Como se puede evidenciar, se registraron dos mil quinientas cuarenta y uno (2541) respuestas de las cuales dos mil trescientas (2300) fueron calificadas en excelente, sin embargo, es importante revisar las encuestas cuya respuesta fue regular y mala con el fin de minimizar estos registros.

A continuación, se muestra las calificaciones recibidas para la pregunta 2.

Grafica 5. Pregunta N°2 de la encuesta



Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en los Informes de gestión BPM



Como se puede evidenciar para la pregunta No 2 se recibió calificación a dos mil trescientos noventa y nueve (2399), de las cuales dos mil ciento diez y seis (2116) fueron calificadas en excelente, sin embargo, es importante revisar las encuestas cuya respuesta fue regular y mala con el fin de minimizar estos registros.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Resultado del seguimiento a la atención de las PQRSD por parte del MHCP, se concluye lo siguiente:

- El Ministerio de Hacienda y Crédito Público continúa cumpliendo en materia de Atención al cliente, ofreciendo diversidad de medios que le facilitan al ciudadano la prestación de los diferentes asuntos, en especial los relacionados con el tema que nos ocupa: quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, así como promoviendo el trámite y gestión de estos.
- De acuerdo con los resultados de seguimiento a la gestión realizada a las PQRSD, se **recomienda** seguir realizando actividades de socialización con el fin de que los usuarios del SIED tengan conocimiento y apliquen los lineamientos establecidos en la política de operación del sistema.
- En atención al decreto 103 de 2015 artículo 52, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, viene publicando los informes de Atención al Ciudadano para lo relacionado con el primer semestre de 2021, de acuerdo con la información mínima requerida para todas las solicitudes recibidas, estos informes son publicados trimestralmente el tercer trimestre informe publicado el 27 de octubre y el segundo informe corresponde al cuarto trimestre publicado el 28 de enero de 2022.

Las observaciones y recomendaciones 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.

Los procedimientos de revisión se realizaron sobre unas muestras evaluadas, por lo cual, en el momento de las verificaciones indicadas, se recomienda considerar la revisión de los posibles efectos sobre el total del universo.