

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 2024

| | | | |
|----------------|-------------------------------|--------------|--------------------------|
| INFORME | 2024-ARL-60 | FECHA | 20 de septiembre de 2024 |
| AUDITOR | 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 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 relaciones 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 Consejo 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 Diálogo 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 3 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 (PQRSD), seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el seguimiento a la estrategia y las acciones de participaciones ciudadana."

Así las cosas, en cumplimiento a la normatividad y lineamientos antes citados, la Oficina de Control Interno incluyó en el Plan Anual de Auditoría 2024, 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 2024.

La actividad de requerimiento legal 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".

Para iniciar la auditoría, el cuatro (4) de septiembre del presente año, se realizó reunión de apertura con la coordinadora del Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, en la cual se dio a conocer el objetivo, alcance, metodología, riesgos por evaluar, entregable y cronograma de la auditoría, así mismo se resolvieron las dudas que surgieron sobre el particular.

El Informe Preliminar producto de la presente auditoría fue remitido mediante correo electrónico el 20 de septiembre de 2024, al Grupo de Gestión de Información y de relación con el ciudadano, con el propósito de que realizara comentarios o manifestara su conformidad. Ante lo cual el citado Grupo, en la misma fecha manifestó su conformidad con el contenido de informe.

Respecto de las cuatro (4) observaciones identificadas por esta Oficina, se otorga plazo de ocho (8) días contados a partir de la radicación del presente, para que se definan las acciones de mejora que consideren pertinentes, señalando los responsables y fechas de cumplimiento, de acuerdo con el formato incluido en el numeral 5.4. de este informe. Es de mencionar que las acciones de mejora formuladas se registrarán en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral – SMGI, para su correspondiente seguimiento por parte de esta Oficina.

De otra parte, es de mencionar que, el citado Grupo suministró de manera completa y oportuna la información necesaria para el ejercicio auditor, por lo cual no se presentaron limitantes en este aspecto.

2. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO A EVALUAR

| | |
|--------------------------------|---|
| Nombre del Proceso | Apo.1.4 Gestión de Información |
| Líder | Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano |
| Tipo de Proceso | Apoyo |
| Dependencia Responsable | Grupo Gestión de Información - Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano |
| Objetivo Estratégico | <ul style="list-style-type: none"> • GR1. Fortalecer los mecanismos para una cultura de transparencia y participación ciudadana. • GR2. Promover una cultura de gestión de conocimiento e innovación para una adecuada gestión de información y analítica institucional |

Tabla 1. Proceso a Evaluar
Fuente: Elaboración propia del auditor

3. OBJETIVO Y ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

Evaluar y verificar la atención brindada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias radicadas durante el primer semestre de 2024, en cumplimiento a lo señalado en 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", y lo establecido en la *Guía de Dialogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional* emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en lo que respecta al mecanismo de seguimiento al Control Social "*Gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) incluyendo derechos de petición o acciones de tutela y/o solicitudes de Veedurías Ciudadanas*".

Así como, evaluar y verificar los puntos de control establecidos por parte del Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, en relación con sus responsabilidades asociadas al cumplimiento de las actividades antes mencionadas.

La revisión se llevará a cabo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias, tutelas, peticiones de veedurías ciudadanas, radicadas dentro del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de julio de 2024, ante este ente Ministerial.

4. 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."**
- 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.

5. DESARROLLO Y RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Con el propósito de verificar y evaluar razonablemente la atención brindada en el primer semestre de 2024 a las PQRSD y su control social, esta Oficina aplicó los procedimientos de auditoría de consulta, observación, inspección, procedimientos analíticos y confirmación, a los siguientes aspectos:

- Gestión normativa de PQRSD
- Gestión de PQRSD
- Administración del riesgo en la gestión de PQRSD

A continuación, se presenta el resultado de la verificación realizada para cada uno de ellos relacionando las observaciones y recomendaciones que dieron lugar.

5.1. GESTIÓN NORMATIVA DE PQRSD

Respecto de la normatividad aplicable al objeto de auditoría, se analizaron los siguientes parámetros legales:

5.1.1. Decreto 1081 DE 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."

El Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2. señala la obligación de publicar informes relacionados con las solicitudes de acceso a la información, radicadas en las entidades públicas, así:

ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. 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.

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.

Con el propósito de analizar el cumplimiento del artículo transcrito, la OCI desagregó lo dispuesto en la norma, de la siguiente forma:

| Artículo 2.1.1.6.2. | Análisis OCI |
|---|---|
| <p>Los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.</p> | <p>El grupo auditado remitió los siguientes informes los cuales manifestó haber publicado en la página web del MHCP:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe Atención al Ciudadano Primer trimestre 2024 Ministerio de Hacienda y Crédito Público Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano. Informe Atención al Ciudadano Segundo trimestre 2024 Ministerio de Hacienda y Crédito Público Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano <p>Del análisis efectuado por esta Oficina, se identificó la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Totalidad de solicitudes recibidas en cada trimestre Totalidad de solicitudes en las que se negó acceso a la información Totalidad de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones <p>No obstante, respecto del ítem <u>tiempos de respuesta</u> no se evidenció información que dieran cuenta del tiempo que gasto el Ministerio en atender las</p> |

| Artículo 2.1.1.6.2. | Análisis OCI |
|---|--|
| <p>Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas.</p> <p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p>(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p> <p>(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> | <p>solicitudes, denuncias y otras PQRS, radicadas en el I y II trimestre de 2024.</p> <p>Con base en lo expuesto, y teniendo en cuenta que el ítem <i>tiempos de respuesta</i> es un criterio dispuesto por el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2., se recomienda al Grupo de Gestión de Información y de relación con el ciudadano, establecer mecanismos o estrategias que permitan identificar y publicar de manera clara este ítem, con el fin de dar cumplimiento a lo instado en la norma y favorecer la toma de decisiones en este aspecto.</p> <p>En los informes de Atención al Ciudadano del I y II trimestre de 2024, se identificó la información relacionada con las solicitudes recibidas en cada trimestre, las solicitudes en las que se negó acceso a la información y las solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones, respecto de las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petición • Petición Consulta • Petición Documentos • Petición entre entidades • Petición Congresistas • Quejas • Reclamos • Solicitud de Información • Sugerencias • Denuncias • Felicitaciones <p>No obstante, en la información publicada no se observó de manera clara cuantas de ellas corresponden a solicitudes de acceso a información pública. Del mismo modo, no se evidenció el criterio requerido por la norma, relacionada con: <u>el tiempo de respuesta a cada solicitud.</u></p> <p>En consecuencia y teniendo en cuenta que el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.1.6.2., requiere que el informe discrimine entre otros aspecto <u>el tiempo de respuesta</u> de cada <u>solicitud de acceso a la información pública</u>, se recomienda al Grupo de Gestión de Información y de relación con el ciudadano, establecer mecanismos o estrategias que permitan identificar y publicar de manera clara la información correspondientes a las solicitudes de acceso a información pública, con el fin de dar cumplimiento de manera completa a lo instado en la norma y así favorecer la toma de decisiones del MHCP en este aspecto.</p> |

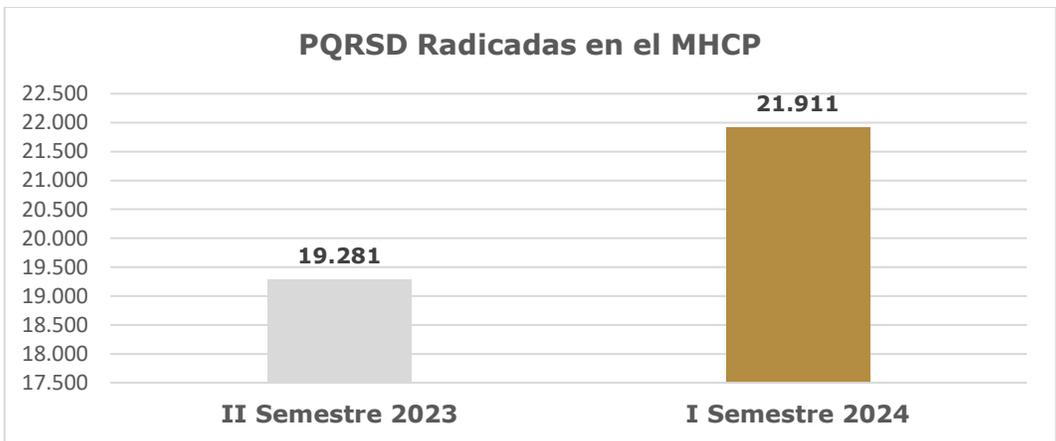
| Artículo 2.1.1.6.2. | Análisis OCI |
|---|--|
| <p>El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4 del presente decreto, el cual expresa:</p> <p><i>Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones - Derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.</i></p> <p>Artículo 4°. Publicación de información en sección particular del sitio web oficial. Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de "Transparencia y acceso a información pública", la siguiente información:</p> <p><i>(...) (7) El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto. (artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, analizado en esta tabla)</i></p> <p><i>(...) Parágrafo 2°. Para efectos del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y del presente decreto, los términos ventanilla electrónica, sitio web oficial y medio electrónico institucional se entenderán como equivalentes.</i></p> | <p>Para analizar el cumplimiento de este criterio la Oficina de Control interno, consultó el micrositio "<i>Transparencia</i>" - "<i>4.10. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos</i>", en la página web del MHCP:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>En el cual, no se identificaron los informes de Atención al Ciudadano que emite el grupo auditado, en su lugar se encuentran publicados los informes que emitió esta Oficina respecto de la atención de las PQRSD.</p> <p>Esta situación se consultó con el grupo auditado, quien manifestó que los informes de Atención al Ciudadano del I y II trimestre de 2024, se publicaron en micrositio "<i>Atención a la Ciudadanía</i>" - "<i>Estadísticas de Atención al Ciudadano Inf. Atención Ciudadano 2024</i>":</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>La OCI verificó la información del micrositio señalado, de lo cual se evidenció que los informes Atención al Ciudadano del Primer y segundo trimestre 2024, se encuentran publicados, no obstante, no se evidenciaron los informes emitidos en vigencias anteriores.</p> <p>Con base en lo expuesto, la OCI observó debilidad en el cumplimiento de los siguientes atributos de calidad de la Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Canales de comunicación identificados y apropiados donde se difunde información sobre las políticas, el direccionamiento estratégico, la planeación y los resultados de gestión de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos</i> • <i>Canales de comunicación identificados y apropiados a través de los cuales se transmite información de interés a los grupos de valor de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y la integridad de los servidores públicos</i> <p>Toda vez que, si bien los informes emitidos en el periodo evaluado fueron publicados en la página web de la entidad, estos no se registraron en el espacio definido para tal fin: "<i>Transparencia</i>" - <i>numeral 4.10. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos</i>", tampoco se evidenció el histórico de los informes emitidos en vigencias anteriores.</p> |

| Artículo 2.1.1.6.2. | Análisis OCI |
|---|--|
| <p>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, el cual señala:</p> <p><i>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.</i></p> <p>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:</p> <p>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</p> <p>2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.</p> | <p>En el análisis efectuado por esta Oficina se identificó que la situación expuesta, puede inducir a error a los grupos de valor y/o ciudadanos interesados en consultar la información de PQRSD del MHCP. De manera que, se recomienda al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano fortalecer los controles establecidos en la publicación de los informes, determinando un solo sitio en la página web para tal fin, así como relacionar los informes de vigencias pasadas.</p> <p>En la verificación efectuada por esta Oficina, se identificó que el informe que refiere el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones (artículo 52 del Decreto 103 de 2015) y el informe que refiere el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, se unificaron mediante el Informe de Atención al Ciudadano, el cual se presenta cada trimestre y se publicaron en la página web de la entidad. De manera que se evidenciaron dos informes para el periodo evaluado.</p> <p>Respecto de la información relacionada con el informe referido por el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, esta Oficina observó que la información que consolida las quejas y reclamos se desagrega según la dependencia responsable de atenderlas, no obstante, la norma señala que se debe presentar:</p> <p style="text-align: center;"><i>Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos</i></p> <p>En consecuencia, no se identificó el cumplimiento de este criterio, por lo que se recomienda al Grupo de Gestión de Información y de relación con el ciudadano, analizar la pertinencia de establecer mecanismos o estrategias que permitan identificar y publicar los servicios del MHCP sobre los que se presentan en cada trimestre el mayor número de quejas y reclamos.</p> <p>Respecto de las recomendaciones o sugerencias no se observó que el informe desglosara aquellas relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el servicio que presta el MHCP • La racionalización del empleo de los recursos del MHCP • La Gestión Pública del MHCP <p>Razón por la cual, no se identificó el cumplimiento de este criterio, por lo que se recomienda al Grupo de Gestión de Información y de relación con el ciudadano, analizar la pertinencia de establecer mecanismos o estrategias que permitan identificar y publicar las</p> |

| Artículo 2.1.1.6.2. | Análisis OCI |
|---------------------|---|
| | <p>recomendaciones o sugerencias que se radiquen respecto de los temas que insta la norma verificada.</p> <p>del MHCP sobre los que se presentan en cada trimestre el mayor número de quejas y reclamos.</p> <p>Cabe señalar, que las recomendaciones antes efectuadas buscan que el MHCP cumpla de manera completa lo establecido en la norma.</p> |

Tabla 2. Análisis Normativo OCI
Fuente: Elaboración propia del auditor

Ahora bien, al analizar los datos de los Informe Atención al Ciudadano del I primer semestre de 2024, frente a los datos del segundo semestre de 2023, publicados en la página web del MHCP, se evidenció que:



Gráfica 1. Radicados II Semestre 2023 – I Semestre 2024
Fuente: Elaboración propia del auditor

En el I semestre de 2024, se presentaron 2.630 PQRSD más que en el II semestre de 2023, cabe señalar que el análisis efectuado a la gestión de las PQRSD del I semestre de 2024, se realizó en el numeral 5.2., de este informe.

5.1.2. *Decreto 2232 de 1995, "Mediante el cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos"*

Para verificar el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2232 de 1995, se consultó al Grupo Auditado, las actividades que implementó en cumplimiento de lo instado en la norma, de lo cual observó:

| Artículo 9 | Análisis OCI |
|---|---|
| <p><i>Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> | <p>Para analizar el cumplimiento de este criterio se consultó al Grupo auditado las actividades ejecutadas para tal fin en el periodo evaluado; a lo que manifestó que respecto a la coordinación de actividades con la Oficina Asesora de Planeación se implementaron las siguientes actividades:</p> <p><i>En el marco de la reestructuración del proceso de atención al ciudadano, el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación continua con el proceso de la actualización de los documentos. Siendo así que, durante la vigencia entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024 se actualizo, la política de servicio al ciudadano, Registro de Derechos de Autor Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Manual para la implementación de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites.</i></p> <p>Con relación a la coordinación de actividades con la Oficina de Control Interno, se efectuó identificó la auditoría No. 2024-ARL-09, en la cual se realizaron recomendaciones orientas al mejoramiento continuo en la atención de las PQRSD de la entidad.</p> <p>Con base en lo anterior, la OCI evidenció el cumplimiento del criterio normativo en el periodo evaluado.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>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.</i> | <p>Con el fin de analizar este criterio, se consultó al Grupo auditado:</p> <p><i>¿Qué actividades se coordinaron para lograr eficiencia y eficacia del sistema entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024?, frente a lo cual manifestó:</i></p> <p>Para el primer semestre de 2024 con el fin de fortalecer el proceso de servicio al ciudadano se realizaron 4 capacitaciones al personal del centro de atención y de relación con el ciudadano. Así mismo se realizó una campaña de sensibilización a los servidores públicos sobre los tiempos de atención que menciona la ley 1755 de 2015.</p> <p>Con base en lo anterior, la OCI evidenció el cumplimiento del criterio normativo en el periodo evaluado.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>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."</i> | <p>Para analizar este criterio, se consultó al Grupo auditado:</p> <p><i>¿En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, se presentó el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, en el primer y segundo trimestre del 2024 al Ministro de Hacienda y Crédito Público en su calidad de jefe o director de la entidad?, respecto de lo cual informó:</i></p> <p><i>Con el cumpliendo a esta norma se realizaron los envíos de los informes al Despacho del ministro para su conocimiento y trámite correspondiente. Se adjuntan correos remitidos al despacho del ministro</i></p> |

| Artículo 9 | Análisis OCI |
|------------|---|
| | <p>Con base en lo anterior, la OCI evidenció el cumplimiento del criterio normativo en el periodo evaluado.</p> <p>No obstante, y teniendo en cuenta lo dispuesto en el siguiente atributo de calidad de la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción:</p> <p><i>Información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia</i></p> <p>La Oficina de Control Interno, implementó procedimiento de auditoría de consulta al Despacho del Ministro, con el fin de identificar si habían recibido los informes remitidos por el grupo auditado y si la información presentada permitía en caso de requerirse la toma de decisiones basada en evidencias. Ante lo cual se informó que:</p> <p>“Acorde con su solicitud, le informo que hemos recibido los informes de atención al ciudadano desde la llegada del señor ministro en mayo de 2023.</p> <p>En efecto, en el contenido del mensaje se nos informa que los informes son para conocimiento del despacho, lo cual efectivamente se viene cumpliendo ya que somos informados sobre el comportamiento de la gestión frente al ejercicio de atención al ciudadano. Los revisamos y si hay alguna observación particular se tiene previsto señalarlo a la Secretaría General que puede incluirlo como tema a revisar en particular en el comité institucional de gestión y desempeño para tomar si es el caso las acciones pertinentes.”</p> <p>Con base en lo expuesto, la OCI identificó el cumplimiento de este criterio normativo, en el periodo evaluado.</p> |

Tabla 3. Análisis Normativo OCI
Fuente: Elaboración propia del auditor

- **Guía de Diálogo Social para el Control Social y su Articulación con el Sistema de Control Interno Institucional**

Es de precisar que esta Guía fue expedida por la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el ejercicio del control ciudadano mediante la articulación del sistema de control interno institucional.

El citado lineamiento 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.

Al respecto, es preciso mencionar que en las auditoría No. 2023-ARL-12, 2023-ARL-60 y 2024-ARL-09, se verificaron los elementos de juicio establecidos para el seguimiento o evaluación de la tabla No. 3 denominada: "Mecanismos y Criterios Para el Seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno", ítem "Gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD)".

En consecuencia, en la presente auditoría se seleccionaron para análisis los ítems: "Veeduría Ciudadanas" y Acciones de Tutelas, cuyo resultado se presenta a continuación:

| Elementos de Juicio Guía del Dialogo Social | Análisis OCI |
|--|---|
| <p>Veeduría Ciudadanas: Mecanismo democrático de representación que ejerce la vigilancia sobre la gestión pública de las autoridades administrativas, políticas, judiciales. Electorales, legislativos y los órganos de control.</p> <p>Es necesario considerar las solicitudes que se reciban, analizar que se dé respuesta y se dé curso a las acciones que se consideren necesarias para su atención efectiva.</p> <p>Cuando se trate de solicitudes relacionadas con procesos auditores específicos, pueden ser analizadas en el marco del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para ser incluidas en el Plan Anual de Auditorías que establece la Oficina de Control Interno.</p> | <p>Para analizar este criterio se solicitó al Grupo auditado la relación de solicitudes radicadas por las Veedurías Ciudadanas en el periodo evaluado, ente lo cual se remitió relación de 31 registros de SIED, de los cuales se seleccionaron 9 solicitudes 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", al analizar la información registrada de las solicitudes en SIED, se evidenció que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 solicitudes no cuentan con respuesta asociada en el sistema, por lo que no es posible establecer si se atendió la solicitud de la veeduría. • 4 solicitudes se atendieron, tres de ella dentro del término legal y un afuera de este. <p>Con base en lo expuesto, la Oficina de Control Interno observó que las solicitudes que se radican por parte de las veedurías ciudadanas no cuentan con un control o seguimiento, que permita al MHCP identificar la gestión de estas, para con ello garantizar su adecuado trámite tal como lo establece la norma.</p> <p>En consecuencia, se recomienda al Grupo auditado, identificar este tipo de solicitudes y generar mecanismos con los niveles de servicio responsables de atenderlas, para garantizar se dé respuesta y se dé curso a las acciones que se consideren necesarias para su atención efectiva.</p> |
| Acciones de Tutela | La verificación de este criterio se efectuó en el numeral 5.2.2.2. de este informe. |

Tabla 4. Análisis Elementos de Juicio Guía del Dialogo Social y su articulación con el Sistema de Control Interno
Fuente: Elaboración propia del auditor

5.2. GESTIÓN DE PQRS

Con el propósito de verificar la gestión de las PQRS radicadas en el I semestre del año 2024, así como la calidad de los datos reportados en los informes de atención al ciudadano publicados en la página web de la entidad en dicho periodo, se analizaron y verificaron las actividades ejecutadas por el Grupo de gestión de información y de relación con el ciudadano, según lo dispuesto en los Procedimientos: "Servicio al Ciudadano" y "Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales", así como los datos registrados en los reportes SIED: *Comunicaciones PQRS, Peticiones Pro - Web y Salida de Comunicaciones Oficiales*, bajo los siguientes criterios:

5.2.1. Recepción de PQRS

Para analizar esta actividad se aplicaron los procedimientos de auditoría de consulta, inspección y procedimientos analíticos, de lo cual se evidenció que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cuenta con 7 canales para la recepción de la solicitudes, así:



Gráfica 2. Canales de Radicación MHCP
Fuente: Elaboración propia del auditor

Los cuales se radican y distribuyen de conformidad con lo dispuesto en el *Procedimiento Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales* y en el *Procedimiento Servicio al Ciudadano*, en el Sistema de Información Electrónica y Digital (SIED).

Ahora bien, con base en lo anterior y en aras de verificar la calidad del contenido de los Informes de Atención al Ciudadano correspondientes a la gestión de las PQRS del I y II trimestre de 2024, publicados en la página web de la entidad, se solicitó al Grupo

auditado los reportes SIED de las PQRSD que ingresaron en el periodo evaluado y sus respectivas respuestas, ante lo cual remitió tres (3) reportes que fueron analizados por la OCI identificando las siguientes situación:

| Nombre del Reporte SIED | Análisis OCI |
|---------------------------------------|---|
| Comunicaciones Oficiales PQRSD | <p>En la verificación efectuada por esta Oficina al reporte Comunicaciones Oficiales PQRSD, se observó que en el periodo evaluado se registraron 44.599 radicados, de los cual 2.941 correspondientes al 6%, presentaron ausencia de información en los ítems "Medio de recepción" y "Categoría". Dicha situación se consultó con el grupo auditado, quien manifestó:</p> <p style="padding-left: 20px;">Esto se debe a errores en los registros que provienen del canal de radicación de Sede electrónica – PQRSD, no obstante, esta situación se subsana mediante el reporte de Peticiones Pro – Web, el cual desglosa la información faltante del reporte comunicaciones oficiales PQRSD y se unifica manualmente para la emisión de los informes de atención al ciudadano que se publican en la página web de la entidad.</p> <p>Al respecto, es preciso señalar que, la Oficina de Control Interno observó debilidad en el reporte que emite el sistema, lo que genera reprocesos administrativos para obtener la información fuente de los informes de PQRSD requeridos por ley, así como la posibilidad que se presenten errores en la consolidación manual que efectúa el grupo auditado.</p> <p>En consecuencia, se recomienda al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, reportar y solicitar apoyo a la Dirección de Tecnología y al contratistas Lleida para ajustar el sistema de manera que este emita los reportes de forma completa y adecuada para fortalecer la emisión de los informes de PQRSD.</p> |
| Peticiones Pro - Web | Este reporte consolida los registros que ingresaron al MHCP mediante el canal de sede electrónica web. |
| Registro de Notificaciones | Este reporte consolida los radicados diferentes a PQRSD, en consecuencia, no fue tenido en cuenta en la presente actividad de requerimiento legal. |

Tabla 5. Análisis Reportes SIED
Fuente: Elaboración propia del auditor

La Oficina de Control Interno analizó y cotejó los datos contenidos en los reportes SIED: *Comunicaciones Oficiales PQRSD* y *Peticiones Pro - Web*, remitidos por el Grupo auditado, frente a los datos contenidos en *los Informes de Atención al Ciudadano del I y II trimestre de 2024*, publicados en la página web del MHCP, de lo cual se identificó diferencia de setenta y dos (72) registros así:

| Comparación entre Informes Publicados en la Página Web del MHCP y los reportes SIED: Comunicaciones PQRSD y Sede Electrónico | | | |
|--|--|--|--|
| PQRSD | Datos de los Informes I y II 2024 Publicados en la Página Web del MHCP | Reportes SIED: Comunicaciones PQRSD y Sede Electrónico | Diferencia Identificada por la OCI |
| Petición / Petición General / Peticiones Reiteradas / Peticiones Incompletas /Peticiones Oscuras | 11.821 | 11.766 | 55 Los informes publicados en la página Web reportan 55 Peticiones más, de las que se identificaron en los reportes SIED |

| Comparación entre Informes Publicados en la Página Web del MHCP y los reportes SIED: Comunicaciones PQRSD y Sede Electrónico | | | | |
|--|--|--|------------------------------------|--|
| PQRSD | Datos de los Informes I y II 2024 Publicados en la Página Web del MHCP | Reportes SIED: Comunicaciones PQRSD y Sede Electrónico | Diferencia Identificada por la OCI | |
| Petición Consulta | 1.108 | 1.105 | 3 | Los informes publicados en la página Web reportan 3 Peticiones consulta más, de las que se identificaron en los reportes SIED |
| Petición de Documentos | 1.989 | 1.983 | 6 | Los informes publicados en la página Web reportan 6 Peticiones de Documentos más, de las que se identificaron en los reportes SIED |
| Petición entre Entidades | 317 | 317 | - | No se identificaron diferencias |
| Petición Congresista | 639 | 624 | 15 | Los informes publicados en la página Web reportan 15 Peticiones Congresista más, de las que se identificaron en los reportes SIED |
| Quejas | 108 | 113 | -5 | Los informes publicados en la página Web reportan 5 quejas menos, de las que se identificaron en los reportes SIED |
| Reclamo | 43 | 46 | -3 | Los informes publicados en la página Web reportan 3 reclamos menos, de las que se identificaron en los reportes SIED |
| Solicitud de Información | 5.709 | 5.704 | 5 | Los informes publicados en la página Web reportan 15 Solicitud de Información más, de las que se identificaron en los reportes SIED |
| Sugerencias | 7 | 7 | - | No se identificaron diferencias |
| Denuncias | 169 | 173 | -4 | Los informes publicados en la página Web reportan 4 Denuncias menos, de las que se identificaron en los reportes SIED |
| Felicitaciones | 1 | 1 | - | No se identificaron diferencias |
| Total | 21.911 | 21.839 | 72 | |

Tabla 6. Comparación entre Informes Publicados en la Página Web del MHCP y los reportes SIED: Comunicaciones PQRSD y Sede Electrónico

Fuente: Elaboración propia del auditor

Esta situación se consultó al grupo auditado, quien manifestó:

desde el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, confirmamos que efectivamente existe una diferencia de los datos reportados en los informes de Atención al Ciudadano del primer semestre. Es de precisar que esta diferencia se generó al momento de procesar los datos toda vez que los reportes que arroja el sistema SIED no están correctamente automatizados y se debe hacer un proceso manual para obtener dicha información.

Por lo anterior se tendrá en cuenta la observación identificada por el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano para los próximos informes.

De lo expuesto, la Oficina de Control Interno **observó** debilidad en los controles establecidos para la emisión de los informes de Atención al Ciudadano del Primer y Segundo trimestre de 2024.

Al respecto, es preciso señalar que los datos que se publican en los informes de atención al ciudadano en la página web de la entidad, corresponden a información

pública y son relevantes para la toma de decisiones de la entidad, en consecuencia, deben ser confiables y claros, para todos los interesados, así como para los entes de control internos y externos que requieran dicha información; esto de conformidad con lo dispuesto en la 5 dimensión de MIPG denominada "Información y Comunicación" y sus atributos de calidad, los cuales establecen que:

"la comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor. Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano.

(...)

- Información segura que no se afecta durante los procesos de producción, análisis, transmisión, publicación y conservación
- Toma de decisiones basada en evidencia a partir de información estadística y registros administrativos de calidad
- Registros administrativos fortalecidos, disponibles como información pública a la ciudadanía y útiles para la toma de decisiones y el control de la gestión. (...)"

En tal sentido, se **recomienda** al Grupo de gestión de información y de relación con el ciudadano, analizar la pertinencia de:

- Reportar y solicitar apoyo a la Dirección de Tecnología y al contratistas Lleida con el fin de identificar y aplicar los ajustes que requiera el sistema, para que los reportes que se emitan contengan la información completa.
- Fortalecer los controles de verificación en la consolidación de los datos que se publican en los informes de atención al ciudadano en la vigencia 2024 y siguientes.

5.2.2. Atención a las PQRSD

Para analizar la atención prestada a las PQRSD radicadas en el periodo evaluado, se verificaron los siguientes criterios:

- Registro de respuesta en el Sistema
- Oportunidad de Respuesta

5.2.2.1. Registro de respuesta en el Sistema

Se verificaron los datos de respuestas registrados en los reportes SIED: *Comunicaciones PQRSD* y *Peticiones Pro - Web*, de lo cual se evidenció que de las

21.839 PQRSD que se radicaron en el periodo evaluado, 12.631 correspondientes al 58% no contaban con respuesta asociada en el sistema, así:

| REPORTES SIED: COMUNICACIONES OFICIALES PQRSD Y SEDE ELECTRONICA – WEB | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|
| PQRS | Total | Con Respuesta | Sin Respuesta |
| Petición / Petición General / Peticiones Reiteradas / Peticiones Incompletas /Peticiones Oscuras | 11.766 | 5.953 | 5.813 |
| Petición Consulta | 1.105 | 728 | 377 |
| Petición de Documentos | 1.983 | 1.137 | 846 |
| Petición entre Entidades | 317 | 175 | 142 |
| Petición Congresista | 624 | 172 | 452 |
| Quejas | 113 | 77 | 36 |
| Reclamo | 46 | 37 | 9 |
| Solicitud de Información | 5.704 | 793 | 4.911 |
| Sugerencias | 7 | 5 | 2 |
| Denuncias | 173 | 131 | 42 |
| Felicitaciones | 1 | 0 | 1 |
| Total | 21.839 | 9.208 | 12.631 |
| Porcentaje | 100% | 42% | 58% |

Tabla 7. Consolidado PQRSD radicados en el I Semestre de 2024

Fuente: Elaboración propia del auditor

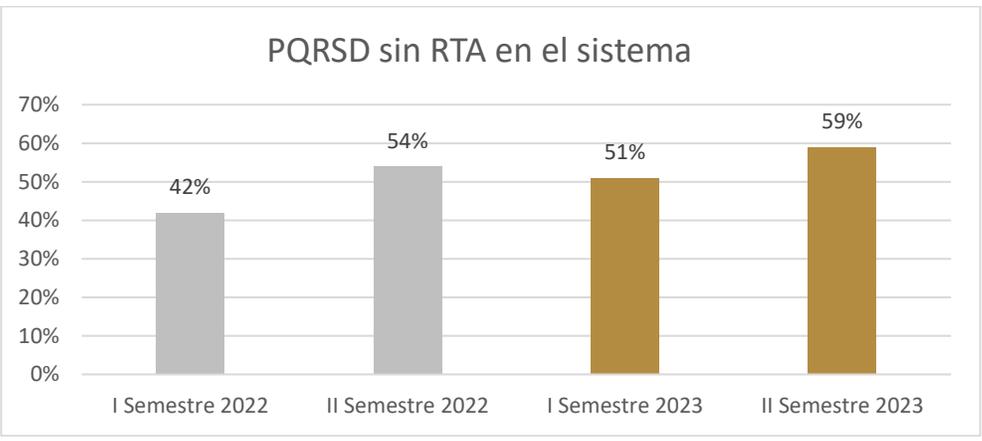
Con base en los datos presentados en la tabla No. 7, la OCI identificó las quince (15) dependencias con mayor cantidad de PQRSD sin respuesta asociada en SIED, es de mencionar que una de ellas no cuenta con dependencia responsable de emitir la respuesta:

| Dependencia Responsable de RTA | PQRS |
|---|------|
| Oficina de Bonos Pensionales | 4144 |
| Atención al cliente | 4002 |
| Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera | 2631 |
| Grupo FONPET | 1548 |
| Grupo de Historias Laborales | 1179 |
| Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social | 1145 |
| P.R. Atención al Cliente | 871 |
| Sin Dependencia Asignada* | 771 |
| Dirección General de Apoyo Fiscal | 714 |
| Dirección General del Presupuesto Público Nacional | 441 |
| Enlace de Congreso | 383 |
| Subdirección Financiera | 275 |
| Despacho del Ministro | 244 |
| Grupo del Sistema Integrado de Información Financiera - SIIF | 242 |

Tabla 8. Listado de Dependencias con mayor cantidad de PQRSD sin respuesta asociada en el sistema

Fuente: Elaboración propia del auditor

En este sentido, la OCI analizó también, las actividades de requerimiento legal sobre la gestión de PQRSD de las vigencias 2022 y 2023, de lo que identificó que el promedio de PQRSD sin respuesta asociada en el sistema se ha incrementado, así:



Gráfica 3. Histórico porcentaje de PQRSD sin respuesta en el Sistema
Fuente: Elaboración propia del auditor

Esta situación se consultó con el Grupo Auditado, quien manifestó que:

- La ausencia de respuesta a las 12.631 PQRSD identificadas por la OCI, se debe a que los responsables en atenderlas en los diferentes niveles de servicio no asocian la respuesta al radicado de entrada. Así mismo informó que con propósito de fortalecer esta debilidad, realizan seguimiento periódico al porcentaje sin respuesta asociada en el sistema mediante control posterior.

Al respecto, la Oficina de Control Interno, evidenció que dicha actividad corresponde a la implementación de segundo control definido para el riesgo, identificado como:

Posibilidad de pérdida económica y reputacional por quejas, demandas o sanciones debido al inadecuado manejo del sistema de gestión documental por parte de las áreas de la entidad.

Es de mencionar que la gestión y el estado de los controles del citado riesgo se evaluaron en el numeral 5.3. de este informe, en el cual se efectuaron las recomendaciones que se consideraron pertinentes frente a las debilidades identificadas.

- Respecto del listado de dependencias con mayor cantidad de PQRSD sin respuesta asociada en el sistema, a cargo de la dependencia Atención al Cliente, el grupo

auditado responsable de ellas, en calidad de primer nivel de servicio, aclaró, que las solicitudes radicadas en el canal telefónico y/o chat, se responde de forma verbal e inmediata al petionario, sin registrar la respuesta en el sistema.

De acuerdo con lo expuesto, la Oficina de Control Interno **observó** debilidad por parte de los tres niveles del servicio para gestionar adecuadamente los requerimientos de los ciudadanos, toda vez que en el sistema no vinculan las PQRSD con la respuesta emitida.

Al respecto, es preciso señalar que la falta de asociación y/o adecuado registro de las respuestas por parte de los tres niveles del servicio, afectan los datos publicados en los informes de atención al ciudadano, así como el proceso de verificación que realiza esta Oficina, dado que no es posible establecer la oportunidad y calidad de la respuesta emitida a dichas PQRSD.

En consecuencia, la Oficina de Control Interno **recomienda** al Grupo de gestión de la información y de relación con el ciudadano:

- Exponer la debilidad identificada ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con el fin de que esta instancia tome decisiones respecto de los controles definidos por la primera y segunda línea de defensa, para tal fin.
- Oficiar a las dependencias identificadas en la tabla No. 8, con el fin de solicitar y/o recordar el cumplimiento de relacionar las respuestas dadas a las PQRSD en SIED, así como reiterar las consecuencias establecidas por su no cumplimiento.
- Fortalecer los controles establecidos para generar la conciencia y responsabilidad de las dependencias, funcionarios y contratistas del MHCP, (capacitaciones, campañas de socialización, entre otros) respecto del deber de atender oportunamente las PQRSD asignadas, así como de vincular cada solicitud con su respuesta 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 institucional. Para lo cual se sugiere seleccionar las dependencias que reportan la mayor cantidad de PQRSD sin respuesta.
- Solicitar apoyo a la Oficina de Control Disciplinario Interno, con el fin de incluir en las campañas de socialización un espacio en el que se resalten las respectivas sanciones que da a lugar la no atención a las PQRSD, en el caso de los funcionarios. Esto de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", la cual dispone:

"Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

5.2.2.2. Oportunidad de Respuesta

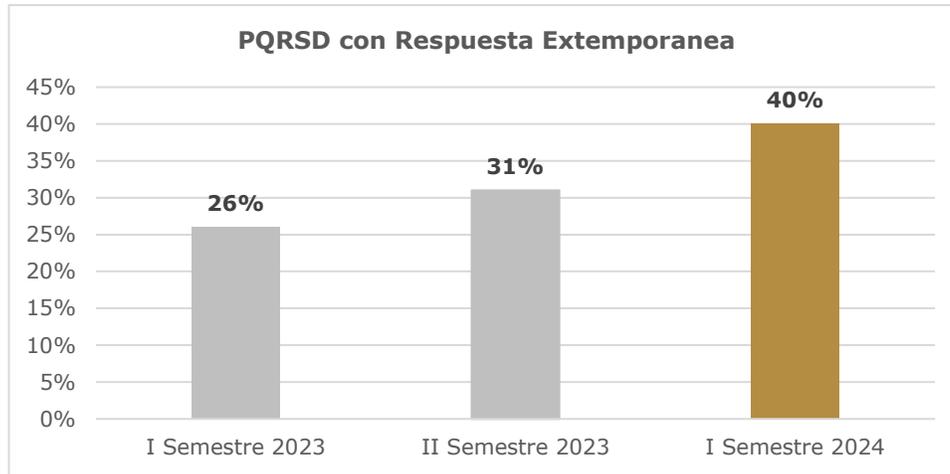
Teniendo en cuenta que de las 21.839 PQRSD radicadas en el periodo evaluado, 9.208 PQRSD correspondientes a 42% contaban con su respuesta asociada en el sistema, la OCI verificó que dichas respuestas se hubieran emitido en el término legal establecido, de lo cual identificó:

| No. | Término Legal de Respuesta | Tipo de PQRSD | Cantidad de PQRSD con Respuesta | Rta en término | Rta fuera de término |
|-------------------|----------------------------|--|---------------------------------|----------------|----------------------|
| 1 | 15 días | Petición: General, entre Particular, entidades, Oscuras, Reiteradas, Incompletas | 6.128 | 3769 | 2359 |
| 2 | 10 días | Petición de Documentos | 1137 | 443 | 694 |
| 3 | 30 días | Petición de Consulta | 728 | 609 | 119 |
| 4 | 5 días | Petición de Congresistas | 172 | 91 | 81 |
| 5 | 10 días | Solicitud de Información | 793 | 372 | 421 |
| 6 | 15 días | Quejas | 77 | 67 | 10 |
| 7 | 15 días | Reclamo | 37 | 30 | 7 |
| 8 | 15 días | Sugerencias | 5 | 5 | 0 |
| 9 | 15 días | Denuncias | 131 | 122 | 9 |
| Total | | | 9.208 | 5.508 | 3.700 |
| Porcentaje | | | 100% | 60% | 40% |

Tabla 9. Verificación respuesta PQRSD
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

Según lo expuesto en tabla No. 9, se evidenció que el 60% de las PQRSD se contestaron dentro del término legal establecido para cada tipo de petición y el 40% fuera de este.

Ahora bien, con el propósito de analizar el comportamiento de este porcentaje en la última vigencia, se cotejaron los valores de los años 2023 y 2024, así:



Gráfica 4. Comparación respuesta extemporáneas vigencias 2023 y 2024
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

Como se **evidencia** en el gráfico anterior, el porcentaje de respuestas extemporáneas aumentó en el I semestre de 2024, a continuación, se presentan las diecinueve (19) dependencias que presentaron la mayor cantidad de PQRSD en este estado:

| Dependencias Responsables de la PQRSD | Respuestas Extemporáneas |
|---|--------------------------|
| Oficina de Bonos Pensionales | 1.667 |
| Grupo de Historias Laborales | 619 |
| Grupo de Derechos de Petición, Consultas y Cartera | 207 |
| Dirección General de Apoyo Fiscal | 164 |
| Dirección General de la Regulación Económica de la Seguridad Social | 141 |
| Grupo FONPET | 141 |
| Dirección General del Presupuesto Público Nacional | 62 |
| Enlace de Congreso | 49 |
| Dirección General de Participaciones Estatales | 42 |
| Subdirección de Fortalecimiento Institucional Territorial | 39 |
| Grupo de Asuntos Legales | 27 |
| Despacho del Ministro | 26 |
| Subdirección de Gestión del Talento Humano | 26 |
| Grupo de Pagos y Cumplimiento | 21 |
| Subdirección de Pensiones | 21 |
| Subdirección Jurídica | 21 |
| Despacho Viceministra Técnica | 20 |
| Oficina Asesora de Jurídica | 17 |
| Grupo de Contratación Directa | 11 |

Tabla 10. Listado dependencias con mayor PQRSD con respuesta extemporánea
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte SIED

De lo expuesto, la Oficina de Control Interno identificó debilidad en los niveles de servicio responsables de atender las PQRSD dentro del término legal establecido. Es de mencionar que esta situación puede repercutir en la gestión y reputación de la entidad, en caso de que los peticionarios instauren acciones de tutelas con ocasión a la vulneración del derecho fundamental de petición.

Teniendo en cuenta lo antes citado, la OCI en aras de verificar el estado de las acciones de tutela instauradas en el periodo evaluado, en contra de este ente Ministerial con ocasión a la vulneración del derecho fundamental de petición, solicitó dicha información al Grupo de Tutelas de la Subdirección Jurídica, de lo que se identificó:

- En el I semestre de 2024, se interpusieron en contra de este ente Ministerial 77 acciones de tutelas por la violación al derecho fundamental de petición, cuyas dependencias responsables de emitir respuesta a las PQRSD fueron las siguientes:

| Dependencias | Tutelas |
|---|-----------|
| Dirección Administrativa | 30 |
| Secretaría General | 13 |
| Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional | 12 |
| Dirección de Apoyo Fiscal | 10 |
| Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social - DGRESS | 8 |
| Dirección General de Presupuesto Público Nacional - DGPPN | 2 |
| Oficina Asesora de Jurídica | 1 |
| Viceministro Técnico | 1 |
| Total | 77 |

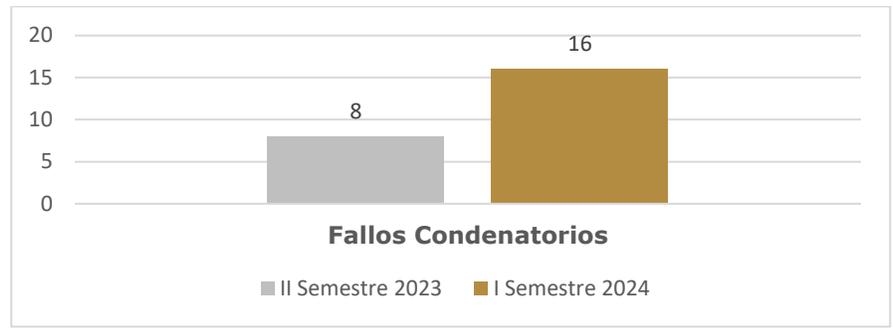
Tabla 11. Dependencias responsables de PQRSD que originaron Acciones de Tutela
Fuente: Elaboración propia del auditor

- De las 77 acciones de tutela, 16 correspondientes al 20% tuvieron fallo condenatorio en contra de este ente Ministerial, así:

| Dependencias | Tutelas |
|---|-----------|
| Dirección Administrativa | 8 |
| Dirección de Apoyo Fiscal | 2 |
| Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional | 3 |
| Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social - DGRESS | 1 |
| Oficina Asesora de Jurídica | 1 |
| Viceministro Técnico | 1 |
| Total | 16 |

Tabla 12. Dependencias responsables de PQRSD que originaron condena
Fuente: Elaboración propia del auditor

- Al comparar el comportamiento de las acciones de tutela en las cuales este ente Ministerial fue condenado por esta causa, entre al II semestre de 2023 y el I semestre de 2024, se evidenció incremento en la condena, tal como se evidencia en la siguiente gráfica:



Grafica 13. Comparación condena acciones de tutela II Semestre 2023 - I Semestre 2024
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte Grupo de tutela

Aunado al análisis antes expuesto por esta Oficina, se verificó si el riesgo gestionado y monitoreado por el grupo auditado en el SMGI en el proceso APO.1.4 Gestión de Información, como:

Posibilidad de pérdida económica y reputacional por quejas, demandas o sanciones debido al inadecuado manejo del sistema de gestión documental por parte de las áreas de la entidad

Contaba con controles, orientados a fortalecer o evitar que se dé respuesta extemporánea a las PQRSD, de lo cual se evidenció un control:

El servidor designado realiza el seguimiento de las comunicaciones radicadas y distribuidas a las dependencias encargadas, con el fin de informar los vencimientos en términos.

Es de mencionar que el citado control se evaluó en el numeral 5.3. de este informe, en el cual se efectuaron las recomendaciones que se consideraron pertinentes frente a las debilidades identificadas.

No obstante, y entendiendo que la atención de las PQRSD es una actividad que recae en los tres niveles de servicio, se **recomienda** Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, en calidad de primera línea de defensa en el sistema de control interno, así como líder de la Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, y responsable de emitir los informes trimestrales de PQRSD, la implementación de las siguientes actividades:

- Generar reportes y/o alertas a la alta dirección de forma periódica y oportuna, que le permita conocer a esta instancia el estado de atención de las PQRSD y las debilidades que puedan afectar su gestión, esto, con el fin de que se tomen decisiones basadas en evidencias que fortalezcan la gestión de las PQRSD de manera transversal.

- Analizar la pertinencia de identificar estrategias transversales con las cuales se fortalezca de manera conjunta en los tres niveles de servicio la debilidad identificada por esta Oficina, de emitir respuestas a las PQRSD de manera extemporánea, para lo cual se sugiere solicitar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.
- Fortalecer las actividades de control previo a los tres niveles de servicio responsables de atender las PQRSD.
- Realizar campañas de socialización a los funcionarios del MHCP, en las que se pongan en conocimiento la responsabilidad de estos en la atención de las PQRSD asignadas, so pena de las respectivas sanciones disciplinarias ente su incumplimiento, tal como instan los procedimientos y manuales institucionales que rigen la materia.

5.3. Gestión de los Riesgo asociados a las PQRSD

La Oficina de Control Interno identificó en el SMGI, el siguiente riesgo asociado al proceso Apo.1.4 Gestión de Información y al objeto de auditoría:

Posibilidad de pérdida económica y reputacional por quejas, demandas o sanciones debido al inadecuado manejo del sistema de gestión documental por parte de las áreas de la entidad.

El citado riesgo se gestiona mediante los siguientes controles, los cuales fueron analizados por esta Oficina, con base en la información presentada en el numeral 5.2. de este informe:

| No. | Control | Análisis OCI |
|-----|---|---|
| 1 | El servidor designado realiza el seguimiento de las comunicaciones radicadas y distribuidas a las dependencias encargadas, con el fin de informar los vencimientos. | <p>De acuerdo a la información registrada en el SMGI se identificó que este control es de carácter preventivo y está orientado a generar reporte de alerta a los responsables de dar respuesta a las comunicaciones recibidas en la entidad con el fin de evitar vencimiento en términos. Tiene como propósito evitar situaciones legales que pueden involucrar a la entidad por no dar respuesta oportuna a las comunicaciones radicadas.</p> <p>En los monitoreos efectuados en los meses de abril y agosto de 2024, se registró que el riesgo no se materializó en el cuatrimestre evaluado, así mismo se manifestó que:</p> <p style="padding-left: 20px;">La aplicación de este control permite dar respuesta oportuna a los requerimientos, reduciendo posibilidad de vencimientos.</p> <p>No obstante, y de acuerdo a la información presentada en el numeral 5.2.2.2., de este informe relacionada con el análisis efectuado por esta Oficina a la oportunidad de</p> |

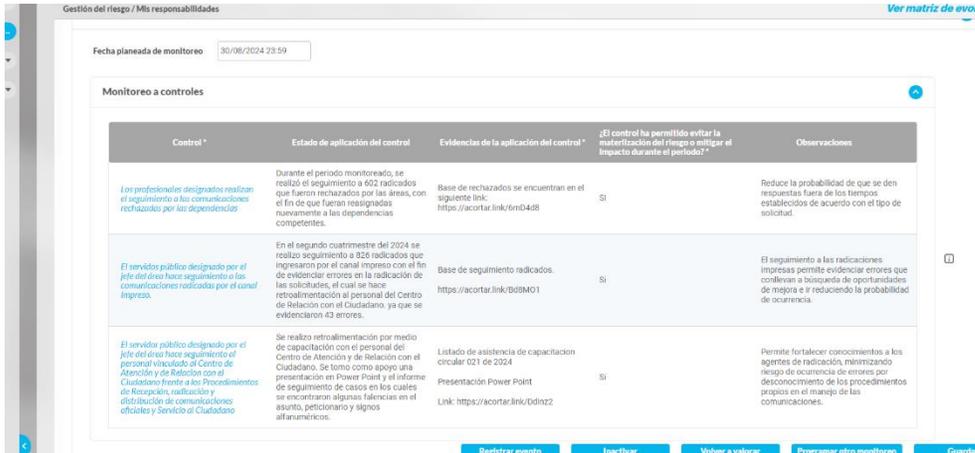
| No. | Control | Análisis OCI |
|-----|--|--|
| | | <p>respuesta de la PQRSD, se observó que en el periodo evaluado:</p> <ul style="list-style-type: none"> El 40% de las PQRSD con respuesta asociada en el Sistema, se atendieron de manera extemporánea. El porcentaje de respuestas extemporáneas aumentó en el I semestre de 2024, con respecto al mismo periodo de la vigencia 2023. Se interpusieron en contra de este ente Ministerial 77 acciones de tutelas por la violación al derecho fundamental de petición, de las cuales 16 correspondientes al 20% tuvieron fallo condenatorio en contra del MHCP. Las codenas por causa de violación al derecho fundamental de petición se incrementaron en el I semestre de 2024, frente a las que se emitieron en II semestre de 2023. <p>De manera que la Oficina de Control Interno, observó que el control no fue efectivo, dado que se presentaron 77 situaciones legales que involucraron a la entidad por no dar respuesta oportuna a las PQRSD radicadas y siendo condenado en 16 de ellas.</p> <p>En consecuencias, la Oficina de Control Interno recomienda al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, analizar, fortalecer y/o modificar el control establecido para el riesgo, de manera que se mitigue la materialización de este, así mismo actualizar la zona de riesgo residual, toda vez que dicha zona no corresponde con su materialización. Para lo cual se recomienda reportar dicha situación a la Oficina Asesora de Planeación y solicitar su asesoría y acompañamiento.</p> |
| 2 | <p>El servidor designado por el coordinador del Grupo de Gestión de Información y Relación con el ciudadano genera campañas para fortalecer el conocimiento del Sistema de Información Electrónica y Digital – SIED.</p> | <p>De acuerdo con la información registrada en el SMGI se identificó que este control es de carácter preventivo y está orientado a realizar campañas de capacitación para fortalecer el conocimiento en el Sistema de Información Electrónica y Digital-SIED. Tiene como propósito capacitar a los servidores públicos en Sistema de Información Electrónica y Digital-SIED.</p> <p>En los monitoreos efectuados en los meses de abril y agosto de 2024, se registró que el riesgo no se materializó en el cuatrimestre evaluado, así mismo se manifestó que:</p> <p>Por medio de las capacitaciones se logra tener un acercamiento general de la herramienta SIED, igualmente se pone en contexto al personal nuevo y se indica el soporte en caso de tener preguntas con respecto al Sistema de Información electrónico Documental, mitigando así el riesgo de error en los procesos.</p> |

| No. | Control | Análisis OCI |
|-----|---------|---|
| | | <p>No obstante, y de acuerdo a la información presentada en el numeral 5.2.2.1., de este informe relacionada con el análisis efectuado al registro de respuesta de la PQRSD en el sistema, se observó que en el periodo evaluado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 58% de las PQRSD radicadas, no cuentan con respuesta asociada en el Sistema. • El porcentaje de PQRSD sin respuesta asociada en el Sistema aumentó en el I semestre de 2024, con respecto al mismo periodo de la vigencia 2023. <p>De manera que la Oficina de Control Interno, observó que el control no fue efectivo, dado que se evidenció aumento en el porcentaje de PQRSD sin respuesta asociada en el sistema, dicho de otra forma, no se mitigó el error de falta de asociación de PQRSD con su respuesta en el sistema, durante el periodo evaluado.</p> <p>Por lo expuesto, la Oficina de Control Interno recomienda al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, analizar, fortalecer y/o modificar el control establecido para el riesgo, de manera que se mitigue su materialización, así como actualizar la zona de riesgo residual, toda vez que dicha zona no corresponde con la materialización. Para lo cual se recomienda reportar dicha situación a la Oficina Asesora de Planeación y solicitar su asesoría y acompañamiento.</p> |

Tabla 14. Análisis OCI efectividad de controles
Fuente: Elaborado por el auditor, según información tomada reporte Grupo de tutela

Aunado a lo expuesto, es preciso señalar que en entrevista el Grupo auditado informó que en el proceso de transición en el que se encuentra, para construirse como un proceso estratégico de la entidad, se formuló el siguiente riesgo el cual se ha sido monitoreado en la vigencia 2024:

RIESGO ASOCIADO AL PROCESO EST.2.2 "Posibilidad de afectación reputacional por la pérdida de información de requerimientos de los ciudadanos en la radicación debido a deficiencias en la atención y aplicación del procedimiento de radicación por parte del personal del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano".



| Control * | Estado de aplicación del control | Evidencias de la aplicación del control * | ¿El control ha permitido evitar la materialización del riesgo o mitigar el impacto durante el periodo? * | Observaciones |
|---|--|---|--|---|
| Los profesionales designados realizan el seguimiento a las comunicaciones rechazadas por las dependencias | Durante el periodo monitoreado, se realizó el seguimiento a 602 radicados que fueron rechazados por las áreas, con el fin de que fueran reasignados nuevamente a las dependencias competentes. | Base de rechazados se encuentran en el siguiente link: https://acortar.link/6mD4d8 | SI | Reduce la probabilidad de que se den respuestas fuera de los tiempos establecidos de acuerdo con el tipo de solicitud. |
| El servidor público designado por el jefe del área hace seguimiento a las comunicaciones radicadas por el canal Ingreso. | En el segundo cuatrimestre del 2024 se realizó seguimiento a 326 radicados que ingresaron por el canal Ingreso con el fin de evidenciar errores en la radicación de las solicitudes, el cual se hace retroalimentación al personal del Centro de Relación con el Ciudadano, ya que se evidenciaron 43 errores. | Base de seguimiento radicados. https://acortar.link/6mD4d8 | SI | El seguimiento a las radicaciones impresas permite evidenciar errores que conllevan a búsqueda de oportunidades de mejora e ir reduciendo la probabilidad de ocurrencia. |
| El servidor público designado por el jefe del área hace seguimiento al personal vinculado al Centro de Atención y de Relaciones con el Ciudadano frente a los Procedimientos de Atención, radicación y distribución de comunicaciones oficiales y Servicio al Ciudadano | Se realizó retroalimentación por medio de capacitación con el personal del Centro de Atención y de Relaciones con el Ciudadano. Se tomó como apoyo una presentación en Power Point y el sistema de seguimiento de casos en los cuales se encontraron algunas falencias en el asunto, peticionario y algunos alfanuméricos. | Listado de asistencia de capacitación circular 021 de 2024 Presentación Power Point Link: https://acortar.link/6mD4d8 | SI | Permite fortalecer conocimientos a los agentes de radicación, minimizando riesgo de ocurrencia de errores por desconocimiento de los procedimientos propios en el manejo de las comunicaciones. |

Imagen 1. Pantallazo SMGI – Monitoreo Riesgos

Fuente: Remitida por el Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano

Al ingresar al SMGI **no fue posible acceder** a la información del riesgo, toda vez que este se encontraba deshabilitado en el sistema, razón por la cual no fue posible efectuar su verificación por parte de esta Oficina.

Con base en lo expuesto, se **recomienda** al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, realizar los trámites administrativos y técnicos necesarios ante la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de asegurar que la información oficial de su proceso se encuentre disponible para su consulta por parte de los diferentes interesados, fortaleciendo así la gestión del conocimiento de la entidad.

5.4. OBSERVACIONES Y ACCIONES EN EL SMGI

Como resultado del seguimiento, se identificaron debilidades relevantes, por lo que surgieron 6 observaciones que requieren ser incluidas en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral (SMGI). En este sentido, se agradece definir las acciones de mejora para subsanar las situaciones evidenciadas, diligenciando la siguiente información:

| No. | Observación | Acción | Entregable | Responsable de ejecución de la acción | Responsable de revisión de la acción | Fecha de Cumplimiento |
|-----|---|--------|------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| 1 | Se identificó incumplimiento a lo instado en el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, toda vez que: <ul style="list-style-type: none"> Los Informes publicados en el I y II trimestre de 2024, | | | | | |

| No. | Observación | Acción | Entregable | Responsable de ejecución de la acción | Responsable de revisión de la acción | Fecha de Cumplimiento |
|-----|---|--------|------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| | <p>no discriminaron la información correspondiente al: <u>tiempos de respuesta</u>, para atender las solicitudes y denuncias.</p> <ul style="list-style-type: none"> No se discriminó la cantidad de solicitudes de acceso a información pública radicada en el periodo evaluado, ni el tiempo de respuesta a cada una de ellas. | | | | | |
| 2 | <p>Se identificó incumplimiento a lo instado en el artículo 2.8.3.1.2. del Decreto 1080 de 2015, toda vez que los informes emitidos en el periodo evaluado, no se publicaron en la sección de transparencia de la página Web de la entidad.</p> <p>Tampoco se evidenció el histórico de los informes de vigencias anteriores.</p> | | | | | |
| 3 | <p>Se identificó incumplimiento a lo instado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, toda vez que los Informes de atención al Ciudadano del I y II trimestre 2024:</p> <p>No discriminaron los Servicios sobre los que se presentó el mayor número de quejas y reclamos.</p> <ul style="list-style-type: none"> No se discriminaron las principales recomendaciones y/o sugeridas, relacionadas con mejorar el servicio que presta la entidad, racionalización del empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. | | | | | |
| 4 | <p>Se identificó que los controles establecidos para el riesgo: <i>Posibilidad de pérdida económica y reputacional por</i></p> | | | | | |

| No. | Observación | Acción | Entregable | Responsable de ejecución de la acción | Responsable de revisión de la acción | Fecha de Cumplimiento |
|-----|---|--------|------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| | <p><i>quejas, demandas o sanciones debido al inadecuado manejo del sistema de gestión documental por parte de las áreas de la entidad. No fueron efectivos, toda vez que:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Se instauraron 77 acciones de tutela, con ocasión a la vulneración del derecho fundamental de petición en contra de este ente Ministerial, de las cuales se presentaron 16 condenas, incrementándose así el promedio en el I semestre de 2024, frente a las que se emitieron en II semestre de 2023. Aumentó el porcentaje de PQRS sin respuesta asociada en el sistema. | | | | | |

5.5. OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES

Como resultado del seguimiento, se identificaron debilidades que generaron oportunidades de mejora, así:

- Al ingresar al SMGI no fue posible acceder a la información del riesgo:

RIESGO ASOCIADO AL PROCESO EST.2.2 "Posibilidad de afectación reputacional por la pérdida de información de requerimientos de los ciudadanos en la radicación debido a deficiencias en la atención y aplicación del procedimiento de radicación por parte del personal del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano".

Toda vez que este se encontraba deshabilitado en el sistema, razón por la cual no fue posible efectuar su verificación por parte de esta Oficina. Con base en lo expuesto, se **recomienda** al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, realizar los trámites administrativos y técnicos necesarios ante la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de asegurar que la información oficial de su proceso se encuentre disponible para consulta por parte de los diferentes interesados, fortaleciendo así la gestión del conocimiento de la entidad.

- Se observó debilidad en la información registrada en los reportes emitidos por SIED y en los controles establecidos para la emisión de los informes de Atención al Ciudadano del I y II trimestre de 2024, toda vez que se presentó error en la cantidad de PQRSD reportados. Por lo que **recomienda** al Grupo de gestión de información y de relación con el ciudadano, analizar la pertinencia de:

Reportar y solicitar apoyo a la Dirección de Tecnología y al contratistas Lleida con el fin de identificar y aplicar los ajustes que requiera el sistema, para que los reportes que se emitan contengan la información completa.

Fortalecer los controles de verificación en la consolidación de los datos que se publican en los informes de atención al ciudadano en la vigencia 2024 y siguientes.

- Entendiendo que la gestión de las PQRSD es una actividad que recae en los tres niveles de servicio, y que se presentó en el periodo evaluado debilidad en la oportunidad de respuesta y registro de la información en el sistema, se **recomienda** al Grupo de Gestión de Información y de Relación con el Ciudadano, en calidad de primera línea de defensa en el sistema de control interno, así como líder de la Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, y responsable de emitir los informes de ley trimestrales de PQRSD, analizar la pertinencia de identificar estrategias transversales con las cuales se fortalezca de manera conjunta con los tres niveles de servicio en la atención a las PQRSD, para lo cual se sugiere solicitar la asesoría y el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación.

6. CONCLUSIONES

En términos generales, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, cumplió las obligaciones establecidas en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2232 de 1995, el Decreto 1081 de 2015 y el Decreto 103 de 2015, respecto de la gestión de PQRSD en el I semestre del año 2024.

No obstante, se evidenciaron cuatro (4) observaciones en la gestión de las PQRSD relacionadas con: los datos publicados en los informes de atención al ciudadano en el I y II trimestre de 2024, la publicación de estos en la página web de la entidad, la falta de asociación de la respuesta de la PQRSD en el sistema, la respuesta extemporánea

del 40% de las PQRSD, la eficacia de los controles establecidos para el riesgo: *Posibilidad de pérdida económica y reputacional por quejas, demandas o sanciones debido al inadecuado manejo del sistema de gestión documental por parte de las áreas de la entidad.*

Dichas debilidades, ameritan que el Grupo de Gestión de la Información y de Relación con el Ciudadano, defina las correspondientes acciones que considere pertinentes para subsanarlas; estas serán registradas en el SMGI, para su correspondiente cumplimiento y seguimiento.

Así mismo se identificaron tres (3) debilidades respecto de las cuales se generaron oportunidades de mejora, una de ellas se relacionan con el acceso en el SMGI al riesgo: *“Posibilidad de afectación reputacional por la pérdida de información de requerimientos de los ciudadanos en la radicación debido a deficiencias en la atención y aplicación del procedimiento de radicación por parte del personal del Centro de Atención y de Relación con el Ciudadano”* y la segunda concierne a la identificación de estrategias transversales con las cuales se fortalezca de manera conjunta con los tres niveles de servicio la atención de las PQRSD en la entidad.

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.