

### Objetivo y Alcance

Verificar de manera razonable el cumplimiento del marco normativo por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin de determinar si las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en el primer semestre de 2025, se responden de fondo y de acuerdo con los plazos establecidos en la norma para cada caso, de conformidad con lo establecido para cada tipo de requerimiento.

Así mismo, se verificará la aplicación de lo establecido por la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional, respecto de las acciones de Tutela y Peticiones Radicadas por las Veedurías Ciudadanas.

El periodo por evaluar se encuentra comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025.

### Resultados



- Verificación al cumplimiento normativo PQRSD e Implementación Guía Dialogo Social.
- Analisis de la oportunidad de respuesta a las PQRSD.
- Revisión de las acciones de tutela por violación y/o posible vulneración del derecho fundamental de petición.
- Verificación del riesgo.

#### Cumplimiento normativo PQRSD - Guia Dialogo Social



Se analizó lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Ley 190 de 1995 el Decreto 1081 de 2015, Decreto 103 de 2015, Decreto 2232 de 1995 y la Guía de Diálogo Social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional.

En consideración a lo anterior, la Oficina de Control Interno, evidenció registros documentales y fotográficos que dan cuenta de las actividades relacionadas con la normativa y guía aplicable al objetivo de la ARL.

#### Oportunidad de respuesta de las PQRSD



##### Aspectos verificados



- Registro de respuesta N° Radicado a Tutela del Sistema SIED
- Registro de informes estadísticos de atención a la ciudadanía, publicados en la sección Atención y Servicios a la Ciudadanía, sede electrónica del MHCP
- Oportunidad de Respuesta

##### Aspectos por mejorar



Se evidenció disparidad en los datos con diferencia de tres (3) solicitudes entre los datos reportados en los informes PQRSD publicados en la sede electrónica del MHCP y los datos registrados en los reportes SIED.



En las verificaciones a las 12.896 solicitudes, se identificó que el 68,11% de las solicitudes que corresponde a 8.783 no presentan respuesta asociada.



Del universo de 12896 acciones de tutela, se seleccionó 111 solicitudes por violación y/o posible vulneración del derecho fundamental de petición, a fin contrastar los datos reportados, se evidenció lo siguiente:

\*Veintiséis (26) solicitudes con radicado de respuesta, que corresponde al 23% del universo seleccionado.

·Quince (15) de las Veintiséis (26) solicitudes con radicado de respuesta presentan inoportunidad en la respuesta, con un promedio de oportunidad de 48,5 días.

#### Acciones de tutela por violación y/o posible vulneración del derecho fundamental de petición



##### Aspectos verificados



Se verificó el estado de las acciones de tutela interpuestas durante el periodo evaluado por esta causa, de lo cual se evidenció que se interpusieron en contra de este ente Ministerial 111 acciones de tutelas por la violación al derecho fundamental de petición

##### Aspectos por mejorar



De acuerdo con las verificaciones realizadas por la OCI, se evidenció un aumento 13.4% en el primer semestre de 2025, respecto a la presentación de acciones tutela por vulneración del derecho de petición, lo cual generó 21 condenas al MHCP.

#### Gestión del riesgo

En el marco de la ARL, se verificó en el mapa de riesgo del proceso Apo.4.1, el riesgo:

*"Posibilidad de afectación económica o reputacional por incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratista debido a la omisión de la supervisión."*

De acuerdo a la verificación realizada en la ARL y lo documentado en el SMGI, se evidenció materialización del riesgo. En consecuencia, se identificó una observación razón por la cual, es importante que el auditado suscriba e implemente de acciones de mejora que permitan fortalecer los controles establecidos para mejorar su efectividad



### Observaciones y Acciones SMGI

Como resultado del seguimiento, se identificó una (1) observación sobre la cual la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano / Grupo de Gestión de Información debe definir acciones que permitan subsanar la siguiente debilidad detectada las cuales serán incluidas en el Sistema del Monitoreo de la Gestión Integral - SMGI.

La Oficina de Control Interno observó ineffectividad en los controles establecidos para el riesgo de gestión “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”, en el primer semestre de 2025, debido a que se identificó la materialización de situaciones relacionadas con la oportunidad de respuesta de las peticiones, lo cual generó la presentación de 111 acciones de tutela con 21 fallos condenatorios para la entidad.

La observación descrita, se establece debido a la recurrencia en lo evidenciado por la Oficina de Control Interno respecto a la materialización de los riesgos evaluados en la ARL relacionada con la verificación a la gestión de PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia anterior.



### Recomendaciones

Se identificaron tres (3) oportunidades de mejora relacionadas con i) La calidad de los datos reportados en los informes de PQRSD publicados en la página web de la entidad y ausencia de correspondencia con las respuestas registradas en el sistema, ii) Oportunidad en la respuesta a solicitudes radicadas en la entidad y iii) Incremento del 13,4% en el número de acciones de tutela frente al segundo semestre de la vigencia anterior, así como un aumento del 31,25% en los fallos condenatorios al MHCP. Se recomienda a los responsables analizar la pertinencia de estas oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para su atención.

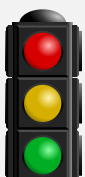


### Conclusiones

En términos generales, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público cumplió con 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, en lo relacionado con la gestión de PQRSD durante el primer semestre de 2025.

Del seguimiento realizado se identificó una (1) observación asociada a la debilidad en la gestión del riesgo: “Posibilidad de pérdida económica y reputacional por quejas, demandas o sanciones derivadas del inadecuado manejo del sistema de gestión documental por parte de las áreas de la entidad”, verificada en la presente actividad de requerimiento legal.

Adicionalmente, se determinaron tres (3) oportunidades de mejora relacionadas con: la calidad de los datos reportados en los informes de PQRSD publicados en la página web de la entidad y ausencia de correspondencia con las respuestas registradas en el sistema, oportunidad en la respuesta a solicitudes radicadas en la entidad e Incremento del 13,4% en el número de acciones de tutela frente al segundo semestre de la vigencia anterior,



**Incumplimiento muy grave normativo y/o operacional:** puede generar sanciones o multas para la entidad o fallos judiciales en contra, desprestigio a nivel nacional.  
**Observaciones y/o recomendaciones:** pueden ameritar acciones de mejora en el SMGI.  
**Conformidad:** Sin observaciones

#### Listado de Siglas

**MHCP:** Ministerio de Hacienda y Crédito Público  
**SMGI:** Sistema de Monitoreo de la Gestión Integral  
**SIED:** Sistema de información electrónica y digital  
**DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública  
**OCI:** Oficina de Control Interno