



## Objetivo y Alcance

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

Así mismo, verificar 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 a evaluar se encuentra comprendido entre el 1 de Julio al 31 de diciembre de 2025.

## Resultado de la actividad realizada



### Aspectos verificados



Cumplimiento normativo PQRS y e Implementación Guía Dialogo Social respecto a la participación de las veedurías ciudadanas.

### Aspectos por mejorar



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. Al respecto se evidenció lo siguiente:

- Se evidenciaron registros documentales que dan cuenta de las actividades relacionadas con la normativa.
- Frente a la Guía de Dialogo Social para el Control Social, en lo relativo al componente de Veedurías Ciudadanas, del universo de 48 registros de SIED, se seleccionaron 14, evidenciando que: i) Once (11) peticiones, no cuentan con radicado de salida SIED. ii) Tres (3) peticiones cuentan con registro de salida SIED.



### Aspectos verificados



- Registro de respuesta en SIED
- Oportunidad de respuesta a las PQRS

### Aspectos por mejorar



- Verificadas las PQRS radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno identificó 1351 registros correspondientes al 4% del universo auditado, en el cual no se observó registrado el canal de recepción en la base de datos auditada.
- Verificados los registros de salida de las PQRS en el documento Excel "Relación PQRS que ingresaron y salieron del MHCP", se observó que setecientos cuarenta y seis (746) registros PQRS no tienen relacionado radicado de salida correspondiente al aplicativo SIED.
- Verificada la oportunidad de respuesta de las PQRS en el mes de diciembre de 2025, se evidenciaron setecientos cincuenta y siete (757) registros de PQRS con radicados vencidos.



### Aspectos verificados



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

### Aspectos por mejorar



De acuerdo con las verificaciones realizadas por la OCI, se evidenció un aumento respecto al numero de fallos condenatorios, pasando de 21 identificados en el primer semestre de 2025 a 22 durante el periodo evaluado.

De acuerdo con las pruebas de auditoría aplicadas, se observó que la Subdirección de Servicio al Ciudadano – Grupo de Gestión de Información y Relación con el Ciudadano, aplicó los controles asociados al 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”, por lo que no se evidenció su materialización durante el periodo evaluado.

No obstante, es pertinente señalar que la dependencia cuenta con un plan de mejoramiento vigente; en consecuencia, se sugiere tener en cuenta las recomendaciones formuladas en el presente informe, con el fin de fortalecer las acciones de mejora que se encuentran en ejecución.

## Resultado de la Evaluación



### Observaciones

Como resultado de la Actividad de Requerimiento Legal, no se identificaron observaciones que requieran la suscripción de un plan de mejoramiento interno en el SMGI.



### Oportunidades de Mejora y Recomendaciones

Se identificaron las siguientes oportunidades de mejora, las cuales se espera se analicen por parte de los responsables de los temas:

- **OM-2026-ARL-08-01:** La Oficina de Control Interno, en relación con las PQRSD presentadas por las Veedurías Ciudadanas, identificó que once (11) peticiones, que representan el 78 % de la muestra seleccionada, no cuentan con radicado de salida en el SIED; en consecuencia, no es posible establecer la trazabilidad de la respuesta por parte de las dependencias responsables. Por consiguiente, la Oficina de Control Interno identificó una oportunidad de mejora en el control y seguimiento de las dependencias encargadas de atender este tipo de solicitudes, así como en el acompañamiento por parte del Grupo de Gestión de la Información y Atención al Ciudadano. En consecuencia, se **recomienda** al grupo auditado identificar este tipo de solicitudes y establecer mecanismos de articulación con las dependencias responsables para garantizar que se dé respuestas oportunas y se tomen las acciones necesarias para su atención efectiva. Asimismo, se **recomienda** reiterar a las dependencias la importancia de atender oportunamente las PQRSD de los grupos de valor bajo su cargo. En línea con lo expuesto, frente a lo identificado por la OCI, se **recomienda** analizar la viabilidad de continuar con la “hoja de ruta implementación PQRSD”, establecida mediante correo del 31/12/2025 y en la cual se determinaron cuatro (4) frentes relacionados con: I) Requerimientos Mejora SIED, II) Actualización Documental, III) Capacitación y IV) Campaña de Comunicaciones.
- **OM-2026-ARL-08-02:** Verificadas las PQRSD radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno identificó como oportunidad de mejora respecto a 1351 registros correspondientes al 4% del universo auditado, en el cual no se observó el canal de recepción en la base de datos suministrada por la Subdirección de Servicio al Ciudadano – Grupo de Gestión de Información. Se **recomienda** a la Subdirección de Servicio al Ciudadano – Grupo Gestión de Información tener presente los puntos de control establecidos en el Procedimiento Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales, versión 3 del 16/11/2023.
- **OM-2026-ARL-08-03:** Verificados los registros de salida de las PQRSD en el documento Excel “Relación PQRSD que ingresaron y salieron del MHCP”, la Oficina de Control Interno, identificó como oportunidad de mejora que setecientos cuarenta y seis (746) registros PQRSD no tienen relacionado radicado de salida correspondiente al aplicativo SIED. Por consiguiente, se **recomienda** tener presente lo expuesto en el literal c) de la Política de Gestión de Información.
- **OM-2026-ARL-08-04:** Verificada la oportunidad de respuesta de las PQRSD y teniendo en cuenta el reporte de comunicaciones no contestadas emitidas por la Subdirección de Servicio al Ciudadano – Grupo de Gestión de Información y Relación con el Ciudadano en el mes de diciembre de 2025, la Oficina de Control Interno identificó como oportunidad de mejora setecientos cincuenta y siete (757) registros de PQRSD con radicados vencidos, correspondientes a las dependencias reportadas en el análisis del presente informe. Por consiguiente, se **recomienda** a las dependencias que hacen parte de la primera línea de defensa del Sistema de Control Interno del MHCP, establecer un punto de control de términos para las PQRSD, con el cual se garantice la respuesta legal oportuna de estas, con el fin de evitar que se emitan respuestas extemporáneas.
- **OM-2026-ARL-08-05:** Se evidenció un aumento en el segundo semestre de 2025, respecto a la presentación de acciones tutela por vulneración del derecho de petición, en el cual se identificaron 22 fallos en contra del MHCP. En este sentido, al ser una labor transversal de la entidad para su adecuada gestión, se **recomienda** que las dependencias responsables generen puntos o mecanismos de control propios que les permitan garantizar el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas emitidas a las PQRSD en cumplimiento del ordenamiento legal y el artículo 10 de la Resolución Interna 2431 de 2021. Con el propósito de garantizar la integridad y consistencia de la información reportada por el Grupo de Tutelas de la Subdirección Jurídica, se **recomienda** armonizar y depurar la información existente entre esta dependencia y las demás áreas y/o dependencias en el marco del ordenamiento normativo que regula la estructura organizacional del MHCP. Así mismo, se **recomienda** implementar y ejecutar las acciones de mejora formuladas en el plan de mejoramiento por la Subdirección de Servicios y de Relación con el Ciudadano – Grupo de Gestión de Información, correspondiente al informe del primer semestre de la vigencia 2025. Lo anterior, con la finalidad de fortalecer los puntos de control en los tres niveles de servicio en pro de la mejora continua del Sistema de Control Interno de la Entidad y mitigar los riesgos de daño antijurídico por condenas en contra de la entidad.



### Conclusiones

De manera general se observó, 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 segundo semestre de 2025.

Realizada la ARL Verificación a La Gestión de Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias PQRSD, recibidas por el MHCP. Segundo Semestre 2025 y la aplicación de lo establecido por la Guía de Diálogo Social, se observó que se aplicaron los controles asociados al riesgo identificado y gestionado por el proceso por lo que no se evidenció su materialización durante el periodo evaluado.

Finalmente, como resultado de la presente actividad, no se identificaron observaciones que requieran la suscripción de un plan de mejoramiento interno en el SMGI.

No obstante, se identificaron cinco (5) oportunidades de mejora relacionadas con i) peticiones presentadas por las Veedurías Ciudadanas que no tienen radicado de salida ii) Registros de PQRSD en el cual no se identificó el canal de recepción iii) 746 registros PQRSD sin radicado de salida en SIED, iv) 757 registros PQRSD con radicados vencidos en la vigencia 2025 y v) Incremento en el número de fallos condenatorios al MHCP, pasando de 21 a 22 en el periodo evaluado. En tal sentido, se recomienda que los responsables analicen la pertinencia y viabilidad de estas.